



## Diplomová práce

# Optimalizace pojistné ochrany vybraného subjektu

*Studijní program:*

N0413A050007 Podniková ekonomika

*Studijní obor:*

Management podnikových procesů

*Autor práce:*

**Bc. Adam Pelta**

*Vedoucí práce:*

Ing. Karina Tatek Benetti, Ph.D.  
Katedra ekonomické statistiky

Liberec 2023



## Zadání diplomové práce

# Optimalizace pojistné ochrany vybraného subjektu

<i>Jméno a příjmení:</i>	<b>Bc. Adam Pelta</b>
<i>Osobní číslo:</i>	E20000269
<i>Studijní program:</i>	N0413A050007 Podniková ekonomika
<i>Specializace:</i>	Management podnikových procesů
<i>Zadávací katedra:</i>	Katedra ekonomické statistiky
<i>Akademický rok:</i>	2021/2022

### Zásady pro vypracování:

1. Teze diplomové práce.
2. Úvod do problematiky pojištění majetku – neživotního pojištění.
3. Audit stávající pojistné ochrany vybrané společnosti.
4. Návrh optimalizace pojistné ochrany vybrané společnosti.
5. Zhodnocení přínosu diplomové práce.

*Rozsah grafických prací:*  
*Rozsah pracovní zprávy:* 65 normostran  
*Forma zpracování práce:* tištěná/elektronická  
*Jazyk práce:* čeština

### **Seznam odborné literatury:**

- DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2015. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-25-5.
- JANATA, Jiří, 2011. *Pojištění a management majetkových podnikatelských rizik*. Praha: Professional Publishing. ISBN 80-86419-64-0.
- REJDA, George E., 2014. *Principles of risk management and insurance*. 12<sup>th</sup> ed. Boston: Pearson. ISBN 01-329-9291-4.
- The world bank group, 2021. *Risk management report*. [online]. [cit. 2021-09-30]. Dostupné z: <https://www.worldbank.org/en/topic/disasterriskmanagement>.
- PROQUEST, 2021. *Databáze článků ProQuest*. [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2021-09-30]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>

Konzultant: Miroslav Holub, MBA, Obchodní ředitel, Renomia, a.s.

*Vedoucí práce:* Ing. Karina Tatek Benetti, Ph.D.  
Katedra ekonomické statistiky

*Datum zadání práce:* 1. listopadu 2021  
*Předpokládaný termín odevzdání:* 31. srpna 2023

doc. Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.  
děkan

L.S.

Ing. Vladimíra Hovorková Valentová,  
Ph.D.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 1. listopadu 2021

## Prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci jsem vypracoval samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé diplomové práce a konzultantem.

Jsem si vědom toho, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má diplomová práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědom následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

# **Optimalizace pojistné ochrany vybraného subjektu**

## **Anotace**

Diplomová práce se zabývá optimalizací pojistné ochrany vybraného subjektu. Je zaměřena na oblast neživotního pojištění, především na pojištění majetku. První a druhá kapitola diplomové práce se zabývají základními pojmy z oblasti rizika, pojištění a pojištění vozidel. Třetí, čtvrtá a pátá kapitola se věnují charakteristice subjektu, analýze rizik a auditu stávající pojistné ochrany subjektu. Šestá kapitola obsahuje návrhy nového řešení pojistné ochrany pro daný podnikatelský subjekt. Poslední kapitola obsahuje srovnání těchto návrhů pomocí skóringového modelu a výběr nejlepšího řešení. Cílem práce je najít optimální pojistnou ochranu subjektu. V diplomové práci jsou využity následující metody: rešerše odborné literatury, indukce, dedukce, komparace, syntéza dílčích poznatků, analýza činnosti subjektu, risk management, skóringový model a mystery shopping.

## **Klíčová slova**

pojištění, riziko, flotila, majetek, odpovědnost firmy, audit, optimalizace, kritérium

# **Optimization of insurance protection of a selected subject**

## **Annotation**

The diploma thesis deals with the optimization of insurance protection of a selected subject. It focuses on non-life insurance or primarily property insurance. The first and second chapters of the thesis deal with basic concepts in the field of risk, insurance and vehicle insurance. The third, fourth and fifth chapters are devoted to the characteristics of the subject, risk analysis and audit of the subject's existing insurance protection. The sixth chapter contains proposals for a new insurance protection solution for a given business entity. The last chapter contains the comparison of these proposals through the scoring model and the selection of the best solution. The goal of the thesis is to find the optimal insurance protection of the subject. The following methods are used in the diploma thesis: research of professional literature, induction, deduction, comparison, synthesis of partial knowledge, analysis of the subject's activity, risk management, comparison, scoring model and mystery shopping.

## **Key words**

Insurance, risk, fleet, property, company liability, audit, optimization, criterion

## **Poděkování**

Tímto bych chtěl poděkovat vedoucí mé diplomové práce Bc. Ing. Karině Tatek Benetti, Ph.D. za její trpělivost, shovívavost a vstřícný přístup při vedení této práce.





## Obsah

Úvod.....	16
<b>1. Vymezení základních pojmů.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1 Riziko.....</b>	<b>18</b>
1.1.1 Členění rizik.....	19
1.1.2 Druhy škod a podoba následků.....	20
1.1.3 Zabezpečení finanční náhrady škod.....	21
<b>1.2 Risk management.....</b>	<b>22</b>
1.2.1 Identifikace rizika.....	22
1.2.2 Ocenění a kvantifikace rizika.....	23
1.2.3 Kontrola rizika a financování rizika.....	24
<b>1.3 ČSN ISO 31000 a 31010.....</b>	<b>25</b>
1.3.1 ČSN ISO 31000.....	26
1.3.2 ČSN ISO 31010.....	27
<b>1.4 Pojištění.....</b>	<b>28</b>
1.4.1 Základní pojmy.....	28
1.4.2 Členění pojištění.....	29
1.4.3 Právní úprava v ČR.....	30
1.4.4 Účastníci pojištění.....	31
<b>1.5 Analytické metody.....</b>	<b>32</b>
1.5.1 Risk management.....	33
1.5.2 Skóringový model.....	33
1.5.3 Mystery shopping.....	36
<b>2. Pojištění vozidel.....</b>	<b>38</b>
<b>2.1 Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.....</b>	<b>38</b>
<b>2.2 Havarijní pojištění.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3 Připojištění.....</b>	<b>41</b>
<b>2.4 Pojistitelé v České republice v oblasti povinného a havarijního pojištění.....</b>	<b>41</b>
2.4.1 Trendy v pojišťovnictví.....	43
2.4.2 Budoucnost pojišťovnictví.....	44
<b>3. Charakteristika vybrané společnosti.....</b>	<b>45</b>
<b>3.1 Vozový park.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2 Rizika z pohledu majitele.....</b>	<b>47</b>
<b>3.3 Kritéria společnosti pro výběr optimální pojistné ochrany.....</b>	<b>48</b>
<b>4. Analýza vnitřního a vnějšího prostředí z pohledu pojistných rizik.....</b>	<b>50</b>

4.1	Škodní průběh firmy.....	50
4.2	Matice rizik.....	51
4.3	Interpretace výsledků.....	52
5.	<b>Audit stávající pojistné ochrany subjektu.....</b>	<b>54</b>
5.1	Analýza aktuální flotilové pojistné smlouvy.....	54
5.1.1	Rozsah a parametry pojistné smlouvy.....	56
5.2	Pohled autora na pojistnou ochranu firmy.....	61
6.	<b>Varianty pojištění firmy a jejich srovnání.....</b>	<b>64</b>
6.1	Nabídky všech oslovených pojišťoven a platform pro pojištění flotily firmy.....	64
6.1.1	Přímá poptávka u pojišťoven.....	65
6.1.2	Online zprostředkovatel Srovnátor.cz.....	71
6.2	Jednotlivé smlouvy k vozidlům.....	73
6.2.1	Přímá poptávka u DIRECT pojišťovny a.s.....	73
6.2.2	Online zprostředkovatel Rixo.cz.....	74
7.	<b>Návrh optimalizace pojistné ochrany.....</b>	<b>76</b>
7.1	Přehled skóringových modelů.....	81
7.2	Porovnání stávající a navrhované optimální pojistné ochrany.....	83
7.3	Obecný postup při optimalizaci pojistné ochrany vozového parku.....	84
	<b>Závěr.....</b>	<b>86</b>
	<b>Seznam použité literatury.....</b>	<b>89</b>

## Seznam použitých zkratek

ALLIANZ	Allianz pojišťovna, a.s.
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČPP	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.
ČSOBP	ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB
DIRECT	DIRECT pojišťovna, a.s.
GČP	Generali Česká pojišťovna a.s.
HAV	Havarijní pojištění vozidel
HVP	Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.
ISO	International Organization for Standardization
KOOP	Kooperativa, pojišťovna, a.s.
POV	Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla
SLAVIA	Slavia pojišťovna a.s.
UNIQA	UNIQA pojišťovna, a.s.

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - Váhy jednotlivých kritérií při rozhodování majitele.....	35, 77
Tabulka 2 - Hodnocení image pojišťoven majitelem firmy.....	36, 77
Tabulka 3 - Seznam pojistitelů dle předpisu hrubého neživotního pojistného v roce 2022.	42
Tabulka 4 - Přehled vozového parku firmy.....	46
Tabulka 5 - Hrubé neživotní pojistné pojišťovny v roce 2022.....	49, 78
Tabulka 6 - Škodní průběh v období od 1.1.2018 do 31.12.2021.....	50
Tabulka 7 - Identifikovaná rizika a jejich hodnocení.....	51
Tabulka 8 - Hodnocení pravděpodobnosti výskytu a závažnosti důsledků.....	52
Tabulka 9 - Matice rizik.....	52
Tabulka 10 - Přehled pojistné smlouvy firmy.....	55
Tabulka 11 - Rozsah pojištění asistence v ČR a zahraničí.....	59
Tabulka 12 - Přehled výše pojistného jednotlivých vozidel ve flotile.....	61
Tabulka 13 - Nová poptávka pojistného krytí firmy.....	63
Tabulka 14 - Rekapitulace nabídky od pojišťovny Allianz pojišťovny, a.s.....	66
Tabulka 15 - Rekapitulace nabídky od Kooperativa pojišťovny, a.s.....	67
Tabulka 16 - Rekapitulace nabídky od České podnikatelské pojišťovny, a.s.....	69
Tabulka 17 - Rozsah asistenčních služeb České podnikatelské pojišťovny, a.s.....	70
Tabulka 18 - Rekapitulace nabídky od DIRECT pojišťovny, a.s.....	71
Tabulka 19 - Rekapitulace nabídky od Srovnátor.cz.....	72
Tabulka 20 – Rekapitulace nabídky Direct na jednotlivá vozidla.....	74
Tabulka 21 - Rekapitulace individuální nabídky pojištění vozidel od Rixo.cz.....	75
Tabulka 22 - Přehled předložených nabídek pojišťoven.....	79
Tabulka 23 – Skóringový model na základě vah majitele společnosti.....	81
Tabulka 24 - Váhy jednotlivých kritérií při rozhodování autora práce.....	82
Tabulka 25 - Skóringový model na základě vah autora práce.....	83

## Seznam obrázků

Obrázek 1 - Výluky z POV.....	56
Obrázek 2 - Výluky z asistenčních služeb.....	58

## Úvod

Jednotlivci i firmy jsou každý den vystaveny různým nebezpečím, kterým musí od počátku života či podnikání čelit. Mnohokrát si riziko takového nebezpečí ani nepřipouštíme, do doby, než nás potká. To i navzdory skutečnosti, že většina těchto rizik může mít pro život či ekonomiku podniku fatální následky. Aktivním řízením rizika se v podnikatelském prostředí zabývá risk management. Cílem je rozpoznání rizika, jeho zhodnocení a navrhnutí takových opatření, která toto riziko eliminují či alespoň zmírňují jeho následky. Náplní práce risk manažera je tato rizika předpovídat; avšak i tak není jasné, kdy a zda vůbec nastanou. S postupujícím časem je stále více kladen důraz na práci s těmito riziky. Existuje několik možných variant, jakým způsobem lze předejít následkům takových rizik. Nejčastěji využívaným nástrojem je pojištění. Ani to však nezaručí úplnou eliminaci rizik, jelikož nemusí být správně nastaveno. Přitom předcházení možným rizikům a následným dopadům na podnik hraje důležitou roli, jelikož škody vznikající v důsledku takových rizik mohou být pro podnik fatální.

Cílem této diplomové práce je provést optimalizaci pojistné ochrany vybraného subjektu. Mezi dílčí cíle, pomocí kterých dojde k naplnění hlavního cíle práce, patří následující:

- zhodnocení výsledků analýzy činnosti vybraného subjektu,
- zhodnocení výsledků risk managementu vybraného subjektu (identifikace, ocenění a kvantifikace, kontrola a financování rizik vybraného subjektu),
- zhodnocení nabídek pojištění od vybraných pojišťoven.

Mezi metody, které jsou využity ke splnění hlavního cíle práce, potažmo dílčích cílů, zejména patří následující: rešerše odborné literatury, indukce, dedukce, komparace, syntéza dílčích poznatků, analýza činnosti subjektu, risk management (identifikace, ocenění, kvantifikace, kontrola a financování rizik), komparace nabídek od pojišťoven (skóringový model, mystery shopping).

Práce je kvůli přehlednosti rozdělena do několika kapitol. V úvodní kapitole diplomové práce jsou vymezeny základní pojmy – riziko, risk management, ČSN ISO, pojištění a metody využívané v praktické části práce. Druhá část diplomové práce se věnuje pojištění, a to hlavně těm nejvíce využívaným zákazníky podnikajícími v oblasti dopravní obslužnosti – tedy

povinnému ručení, havarijnímu pojištění a různým připojištěním. Tyto teoretické poznatky pak jsou využity v praktické části. Třetí kapitola se zabývá charakteristikou subjektu a firemními kritérii pro výběr optimální pojistné ochrany. V další kapitole se provádí vnitřní a vnější analýza prostředí z pohledu pojistných rizik, jejichž výskyt souvisí s podnikatelskou činností subjektu. Následně pak probíhá audit současného stavu pojistného krytí. V poslední kapitole dochází k analýze konkrétních nabídek pojistného krytí komerčních pojišťoven na základě potřeb podnikatelského subjektu. Nabídky pojišťoven v jednotlivých oblastech pojistné ochrany jsou zhodnoceny pomocí vícekritériální analýzy sestavené na základě požadavků stanovených majitelem subjektu. Tato kritéria jsou seřazena podle důležitosti, jsou jim přiděleny odpovídající váhy a na základě těchto vah jsou umístěny do skóringového modelu. Na základě výsledků je navržena optimální pojistná ochrana subjektu s cílem vybrání nejlepší možné varianty pojištění, vycházející z analýzy pojistného trhu, která zaručí snížení nákladů na pojištění při zachování nejvyššího možného rozsahu pojistné ochrany.

# 1. Vymezení základních pojmů

První kapitola se zabývá základními pojmy a jejich charakteristikou. Vysvětluje základní pojmy jako riziko, risk management, ČSN ISO 31000, pojištění a analytické metody. Tato část je důležitá pro základní pochopení této tematiky.

Celá společnost je ovlivňována mnohými nahodilými silami a nepředvídatelnými událostmi. Ty pak přináší jak pozitivní, tak negativní dopady. Kladným důsledkem může být posun ve vývoji. Naopak negativní důsledky mohou být zapříčiněny přírodními jevy nebo lidskou společností a její nedokonalostmi jako jsou havárie nebo úrazy. Díky rozvoji lidské společnosti dochází k ekonomickým, sociálním a technickým přeměnám, které sice zvyšují životní úroveň, ale zároveň mohou představovat nebezpečí. Kvůli těmto změnám je důležité předvídat veškerá nebezpečí a eliminovat jejich negativní důsledky. Během tohoto procesu vznikají dvě opačné vývojové tendence. První je rozvoj poznání, který přináší, že se jednotlivé jevy a procesy poznávají. Druhou je vznik jevů a procesů, jež mohou způsobit vznik nových ohrožení. Každý subjekt je stále vystavený hrozbě vzniku nebezpečí, které narušuje jeho jistoty. Jedná se o jevy s nejednoznačnými výsledky, čemuž se v praxi říká nejistota. V ekonomii se využívá pojem riziko. Mezi rizikem a pojištěním existuje přímá vazba a samotné riziko v něm hraje důležitou roli. (Ducháčková, 2015)

## 1.1 Riziko

Základním kamenem pojišťovnictví je práce s pojmem – riziko. Jak už bylo uvedeno výše, charakteristik pojmu riziko, existuje několik. Jinak ho vysvětlují ekonomové, vědci, statistici nebo matematici. Podle Ducháčkové lze riziko definovat jako pravděpodobnost vzniku událostí, jejichž výsledek se odlišuje od předem definovaného výsledku s objektivní pravděpodobností. (Ducháčková, 2009). Mezi pojmy, s kterými se můžeme setkávat jako s výsledkem rizika, patří například: pravděpodobnost vzniku pojistné události, pravděpodobnost vzniku události, která způsobuje škodu. Všechny tyto pojmy jsou spojovány s nahodilým nebezpečím, které může poškodit osobu nebo předmět. Samotné pojištění vzniklo proto, aby co nejlépe pokrylo následky, které nastanou při realizaci rizika jakožto nahodilé události. Riziko lze rovněž vnímat jako nejistotu, kterou lze kvantifikovat pomocí všelijakých proměnných pravděpodobností nastání dané situace nebo události. (Ducháčková, 2015)



Dalším velice důležitým pojmem je hrozba. Ta se od rizika významně liší. Je definována jako kterýkoliv fenomén, jako je například osoba, událost nebo síla, která může ohrozit hodnoty nebo zájmy chráněné státem. Pro lepší představu těchto fenoménů se jedná například o různé živelní pohromy, havárie, společenské události nebo chování jednotlivců.

Hodnota pravděpodobností je nástroj, kterým lze vyhodnotit riziko. V tomto případě je událost u rizika předem pravděpodobnostně charakterizována, proto riziko lze klasifikovat pouze na základě předem známých informací, které jsou k danému riziku známy již před samotnou událostí. Pokud je však řeč o nejistotě, tak tuto situaci lze rozdělit na dva specifické typy:

1. Pravá nejistota – pravděpodobnost situace není charakterizována, nelze u události vycházet z žádných předchozích zkušeností,
2. Částečná nejistota – některé parametry události známe, ale ne veškeré informace. (Ducháčková, 2015)

Riziko se vyskytuje v různých souvislostech, které jsou ovlivňovány povahou a charakteristikou daného jevu nebo procesu. Díky tomu vznikají nejrůznější situace, při kterých se kumulují následující odchylky:

- Výhradně negativní odchylky – s těmito odchylkami se jedná o čisté riziko, které není dobrovolně lidmi podstupováno,
- Záporné a kladné odchylky – jedná se o spekulativní riziko. Toto riziko je lidmi podstupováno dohromady, jedná se například o hraní hazardních her, sázky, nebo podnikání. (Ducháčková, 2009)

### 1.1.1 Členění rizik

Rizika dělíme do několika kategorií dle nejrůznějších kritérií. Jedno ze základních dělení rizik je:

- rizika objektivní – situace se vyskytují na základě objektivních skutečností, například živelní katastrofy (blesk, hurikán, krupobití, povodně a záplavy)

- rizika subjektivní – mohou být ovlivněna spoustou faktorů, jako jsou například neopatrnost a morální riziko. Řadíme sem události a situace jako například žhářství, dovednosti potřebné k manuální práci, nebo jízda řidiče automobilu (Rejda, 2014)

Logicky tedy v případě objektivního rizika se jedná o takové události, které nelze výše uvedeným způsobem ovlivnit. (Ducháčková, 2009).

Další možné je členění rizika podle rozměru, který ukazuje na jednotlivé vlastnosti rizika. Klíčová je realizace rizika, a to jak její výskyt, tak rozsah. Okamžik realizace je rozměr, který má naprosto každé riziko, protože kdyby se vědělo, kdy dané riziko nastane, jednalo by se o jistotu. Výskyt realizace rizika se sleduje pouze v okamžiku, pokud se jedná o rizika s absolutní nebo relativní nahodilostí. U těchto rizik se ví, že nastanou, ale není jisté, kdy to nastane. Dokonalým příkladem pro riziko s relativní nahodilostí je úmrtí. Pokud se u rizika jedná o absolutní nahodilost, je řeč o situaci, která může nastat, ale nemusí. Živelní katastrofa je příkladem rizika s absolutní nahodilostí. (Karfíková, Příkryl, Vybíral, 2018). Rozměr rizika znamená, že může dojít k dané situaci či jevu plně nebo pouze částečně. (Ducháčková, 2009)

### 1.1.2 Druhy škod a podoba následků

Pokud se uskuteční nahodilá událost, tzn. dojde k realizaci rizika, vzniká škoda. Podoby těchto škod jsou různé. Můžeme je dělit:

- škody s materiální povahou – v případě uskutečnění pojistné události dojde k materiálním škodám, ztrátě příjmů či vzniku výdajů,
- škody nemateriální povahy – nelze je finančně vyjádřit, například bolest po úrazu, smrt blízkého člověka.

Všechny realizované škody mají následky. Ty lze rozdělit v případě materiálních škod do několika skupin:

- věcné ztráty – jsou poškozovány fyzické věci. Nejčastěji se jedná o ztrátu nebo poškození majetku,
- neplánované výdaje – jsou spojené s krytím odpovědnostních rizik nebo náklady spojené s léčbou pacienta,

- ztráta příjmů – tzn. finanční škoda, jedná se o ušlé finanční prostředky, které by v běžné situaci byl jedinec schopen vytvořit, kdyby nedošlo k uskutečnění škodní události, např. smrt živitele rodiny (Ducháčková, 2009)

Následujícím důležitým krokem je kvantifikace rizika. Ta má dva základní výchozí body: pravděpodobnost realizace rizika a velikost důsledků dané situace. Mezi nimi je čtveřice různých vztahů:

- nízká pravděpodobnost realizace a nízká závažnost,
- vysoká pravděpodobnost realizace a nízká závažnost,
- nízká četnost výskytu rizika a vysoká závažnost,
- vysoká četnost a vysoká závažnost,

Podniky po celém světě dnes využívají různé metody, jak s riziku vzniku škody vyhýbat. Riziko se dá eliminovat, např. smluvní dohodou. Dále je možné jej rozdělit – dělením zakázky nebo rozdělením kapitálu mezi více ekonomických institucí. využít prevenci, např. ochranné oděvy či pomůcky, zabezpečovací či kamerové systémy. (Ducháčková, 2015)

### 1.1.3 Zabezpečení finanční náhrady škod

Finanční krytí rizika využíváme, když realizaci rizika nelze zcela odvrátit. Pokud tedy i tak dojde ke škodní události. Toto finanční krytí slouží k finanční náhradě škod z dané události. Finanční krytí dělíme na tři typy:

1. krytí prostřednictvím státu – využíváno při masivní události s hromadným dosahem. Jedná se o živelní pohromy, např. kroupy, silný vítr, tornádo. Dále se prostřednictvím státu kryjí rizika související se základními sociálními potřebami občanů.
2. individuální krytí – situace, kdy začne jednotlivec, rodina, sociální skupina nebo podnikatelský subjekt, tvořit individuální finanční rezervy pro krytí rizik. Míra krytí rizik závisí na výši vytvořených rezerv.
3. Pojištění – subjekt převede své riziko na specializovanou instituci – pojišťovnu. Tvoří se také rezervy, avšak pokud nastane škodní událost, výše pojistného plnění není omezena výší zaplacených finančních prostředků do fondu na finanční krytí. (Janata, 2011)

## 1.2 Risk management

Subkapitola pojednává o risk managementu, který představuje v instituci několik různých činností. Tyto činnosti se dělí do tří fází, kterými jsou: identifikace rizika, ocenění a kvalifikace rizika a kontrola rizika a financování rizika. (Tichý, 2006)

Fáze identifikace rizika se skládá z analýzy faktorů ovlivňujících chod podniku, určení těch rizikových a vymezení významných nebezpečí. Pro to, aby podnik předešel špatnému dopadu realizace rizika na finanční situaci podniku, používá ocenění a kvalifikaci rizika. Těmito procesy se zjistí, jakou váhu daná rizika mají a jaký dopad by realizace rizika měla na fungování podniku. V podniku se dále ohodnocují dopady existence jednotlivých možných rizik a jejich vliv na finanční situaci podniku. Hodnocení následků existence rizik se z pohledu finanční situace podniku skládá, ze zjištění pravděpodobnosti vzniku rizika, rozsahu a dopadu škody. Pokud podnik kontroluje a zároveň financuje rizika, následně aplikuje opatření k prevenci škod, eliminuje tím finanční důsledky negativních nahodilých událostí na jeho fungování. (Ducháčková, 2015)

### 1.2.1 Identifikace rizika

Text pojednává o identifikaci rizika. Tento pojem znamená pro podnik zjištění nebezpečných jevů a identifikaci jednání, které by mohlo narušit ekonomickou stabilitu podniku. Vedení podniku musí při identifikaci rizik brát ohledy na všechny možné scénáře, které mohou ohrozit existenci nebo fungování společnosti. V oblasti rizik existují tzv. rizika zjevná, např. vandalismus. Další skupinu pak tvoří rizika skrytá, ta se často přehlíží. Tato rizika ovšem podnik mohou zasáhnout a ohrozit tak jeho fungování. (Tichý, 2006)

Před identifikací rizika je důležité, aby podnik kalkuloval s tím, že se jakékoliv riziko může objevit, jelikož měření jeho pravděpodobnosti je pouhý odhad. Pravděpodobnost nebude nikdy reflektovat reálnou výši ztrát pro společnost. Důležitým součástí identifikace rizik je důsledné prozkoumání fungování podniku. Při identifikaci oblastí je nedílnou součástí zaměření se na interní i externí podmínky daného podniku a využít k tomu moderní analytické metody. Dalším krokem je identifikace samotného nositele rizika pro podnik. Rozlišují se tři skupiny nositelů rizika:

- osoby,
- majetek,
- finanční vybavenost. (Tichý, 2006)

Rovněž je pro podnik důležité zjistit, zdali jsou rizika pro podnik:

- čistá x záměrná,
- objektivní x subjektivní,
- systematická x jedinečná,
- ovlivnitelná x neovlivnitelná. (Dorfman, 2015)

### 1.2.2 Ocenění a kvantifikace rizika

Dalším krokem pro identifikace rizika je měření a analyzování rizika. Podnik musí měřit a kvantifikovat riziko, aby předešel dopadům možných rizik na chod subjektu. Ocenění a kvantifikace rizika vyžaduje odhad četností a závažnosti ztrát. Frekvence je určována pomocí pravděpodobností ztrát podniku, které se udály během daného časového období. Závažnost daného rizika poukazuje na pravděpodobnost velikosti ztrát pro podnik. (Tichý, 2006)

Poté co se provede odhad frekvence a závažnosti rizik se mohou jednotlivá rizika přerozdělit a ohodnotit jejich důležitost. Kupříkladu riziko potencionálního bankrotu podniku je pro risk management jedno z nejzávažnějších rizik, jelikož vede k nejvyšším ztrátám a případnému zániku společnosti. Dopady rizik se dělí do několika skupin podle charakteru rizika.

- Materiální rizika – dochází k věcným škodám nebo ztrátám příjmů, např. živelní rizika,
- Nemateriální rizika – nedochází k věcným ztrátám, například poškození PR společnosti a ztráta důvěry.

Odhad a frekvence rizika se určují pro další implementaci strategií a technik pro zvládnutí případných rizik. Často opakující se rizika jsou jednodušeji měřitelná. V tomto případě ekonomický subjekt může vyjádřit riziko nejen pomocí pravděpodobností, ale i číselnými podklady, které vycházejí z minulých finančních vypořádání. (Rejda, 2014)

### 1.2.3 Kontrola rizika a financování rizika

Důležitým krokem pro ekonomický subjekt je kontrola opatření přijímaných při prevenci rizik. Kontrola přichází po identifikaci rizika a implementování strategií. V čase se podnik potýká s mnohými změnami, jak interními, tak i externími. Mezi ně můžeme zařadit například vývoj nových produktů či byrokratické změny. Tyto změny samozřejmě přináší do podniku další potenciální rizika. Proto je potřeba v pravidelných intervalech kontrolovat přijímaná opatření vůči rizikům, aby podnik mohl na všechna nová potenciální rizika spojená se změnou pružně reagovat. (Dorfman, 2015) Při kontrole rizik podniku se využívají techniky, které minimalizují pravděpodobnost a důsledek ztrát při realizaci rizika.

Existuje mnoho strategických opatření, kterými lze předcházet vzniku rizika. Mezi tato strategická opatření patří například:

- změna výrobního postupu,
- rozvoj a aplikace nové technologie,
- výměna používaného materiálu,
- přerušení výroby na linkách,
- smluvní vyloučení odpovědnosti.

Mezi fyzická opatření pro realizaci rizika pak patří budování protipožárních zařízení, kamerového systému nebo používání ochranných pomůcek na pracovišti. (Rejda, 2014)

Pokud se však nedá předejít realizaci rizika výše zmíněnými opatřeními, je zapotřebí, aby podnik přistoupil k finanční eliminaci rizika. Pro finanční eliminaci rizika existuje několik možností: (Tichý, 2006)

#### *Rizika krytá mimo pojištění*

1. krytí z běžných příjmů – tento typ krytí se používá na realizaci rizika, které se opakuje a jedná se o rizika, která nepůsobí vysoké ztráty,
2. samopojištění – risk management často využívá pojištění ke krytí realizace rizika. Firma si tak vytváří rezervy na krytí ztrát z rizik nebo si dokonce některé podnikatelské subjekty vytváří své vlastní pojišťovny, které kryjí výhradně rizika daného podniku,

### 3. krytí rizik pomocí úvěru. (Ducháčková, 2015)

#### *Pojištění*

Pojištěním u specializovaných institucí podnik přenesse rizika na tyto ekonomické subjekty, které se zabývají pojistnou ochranou. Podnik se povětšinou vyrovnává z vlastních zdrojů s riziky, která jsou snadno předvídatelná a často se opakují. Ty svým dopadem neohrožují chod podniku. Pokud z risk managementu vzejde rozhodnutí krýt rizika z vlastních zdrojů, tak pouze pokud je finanční náročnost nižší než při využití krytí daného rizika prostřednictvím pojišťovny. Pokud však podnik spoléhá na samopojištění, může to ohrozit jeho životnost. (Janata, 2011)

Předmětem pojištění by měla být vždy rizika, která mohou ohrozit finanční stabilitu společnosti. Rizika, u kterých se předvídá velká škoda nebo se obtížně předpovídá finanční důsledek, jsou u pojišťovacích subjektů kryta pevně stanovenou finanční platbou – pojistným. Nejlepší využití pojištění je v případě, kdy realizace rizika je málo pravděpodobná, ale jeho dopad na ekonomický subjekt může být fatální. (Martinovičová, 2007)

### **1.3 ČSN ISO 31000 a 31010**

Pro risk management jsou vytvořeny mezinárodní standardy. Organizace, která tyto standardy poskytuje, se nazývá International Organization for Standardization, dále již ISO.

Tato organizace je mezinárodní, nevládní, nezávislá a zabývá se standardizací. Tedy procesem, který sjednocuje podniky pomocí zavádění stejných standardů při procesech. Organizace za dobu své existence vydala již přes 22 tisíc mezinárodních norem a pokryla tímto všechny technologické a zpracovatelské aspekty. (ISO, 2018) Zastupující institucí pro Českou republiku - řádného člena ISO – je Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví od roku 2009. (Leinveber, Vávra 2017)

Normy ISO 31000 a ISO 31010 patří mezi nejdůležitější normy týkající se problematiky řízení rizik v ekonomickém subjektu a rovněž jsou důležité pro risk management podniku. Bližší specifikace uvedených norem je popsána v následující části této práce.

### 1.3.1 ČSN ISO 31000

Každý ekonomický subjekt může ohrožovat riziko a mít na něj velký vliv. Má vliv na postavení podniku a jeho reputaci. Rizika rovněž ovlivňují prostředí pro ekonomický subjekt nebo bezpečný chod firmy. Pro co nejefektivnější zvládnutí rizik pomáhá organizace ISO, co nejlépe působit i v nejistém prostředí. (Leinveber, Vávra 2017)

Norma 31000 byla vydána v roce 2009 a poskytuje zásady, struktury a procesy, jak zvládat rizika. Tuto normu může využívat jakýkoliv subjekt bez ohledu na velikost i tržní působnost. Pokud organizace používá normu ISO 31000, může zvýšit pravděpodobnost dosažení stanovených cílů, identifikovat příležitosti a hrozby nebo efektivně využívat zdroje. Subjekty, které aktivně využívají tuto normu, mohou své výsledky porovnávat s jinými podniky, které využívají risk managementu s mezinárodně uznávanými testy a poskytují tak data pro zvýšení efektivity řízení podniku. (ISO, 2018).

#### **Cíle podle normy ISO 31000:**

- nárůst pravděpodobnosti dosažení daných milníků,
- podpora řízení,
- identifikace a eliminace rizik v rámci organizace,
- zefektivnění identifikace příležitostí a hrozeb,
- zabránění nesouladu s příslušnými právními a regulačními požadavky a mezinárodními normami,
- efektivnější správa,
- zdůvěryhodnění všech zúčastněných stran,
- vytvoření informačního základu pro vytváření plánů a rozhodnutí,
- efektivnější kontrola,
- nárůst efektivity provozu,
- nárůst standardu při ochraně zdraví a bezpečnosti a ochraně životního prostředí,
- prevence ztrát a řízení incidentů,
- nižší ztrátovost,
- vylepšení organizační učení,
- nárůst odolnosti organizace. (Leinveber, Vávra 2017)



## Principy ISO 31000

Definice rizika jakožto šance na něco, co bude mít dopad na cíle organizace, se podle normy ISO 31000 změnila na definici: riziko je vliv nejistoty na cíle organizace. V tomto případě risk management hodnotí, jestli se rizika s negativními důsledky objeví a jestli by měl začít s procesy, které napomohou takovým důsledkům předcházet. Proto norma ISO 31000 reprezentuje jedenáct principů risk managementu: (Leinveber, Vávra 2017)

1. tvorba a ochrana hodnot,
2. zahrnuje organizační proces,
3. napomáhá při rozhodování,
4. zásadně se věnuje nejistotě,
5. systematičnost, strukturovanost a aktuálnost,
6. základem jsou přístupné informace,
7. adaptace na potřeby společnost,
8. uvažuje lidský a kulturní aspekt,
9. transparentnost,
10. dynamika a ochota se změnit,
11. napomáhá zlepšování organizace. (ISO, 2018)

### 1.3.2 ČSN ISO 31010

Tato norma navazuje na ČSN ISO 31000. Jsou v ní uvedeny návody pro výběr a aplikaci různých technik, které lze využít s cílem pomoci vylepšit způsob, jakým se vnímá nejistota, a zlepšit pochopení rizika.

Techniky využíváme:

- tam, kde je nutné hlubší pochopení, jaké riziko může nastat
- při rozhodování, kde je nutné komparovat nebo vylepšit množství volitelných možností, jenž mají za následek riziko;
- v risk managementu mířícím ke krokům pro eliminaci rizika. (Leinveber, Vávra 2017)

Dále se tyto techniky využívají při posuzování rizik zaměřených na identifikaci, analýzu a hodnocení rizika, jak je popsáno v ISO 31000, a i kdekoliv se setkáváme s nutností porozumět nejistotě a jejím vlivům. Techniky je možné aplikovat v různých situacích, nicméně valná část se týká technické oblasti. Některé mají podobnou koncepci, ale různorodé názvy a metodiky, jenž reflektují historii jejich postupného vývoje, který i nadále pokračuje. Techniky je možné upravit, spojovat a využívat novými způsoby, aby odpovídaly aktuální nebo budoucím potřebám.

Tato norma slouží organizacím, od kterých se vyžaduje posuzování rizika za účelem zjištění shody. Ty následně z použití správných formálních a normalizovaných technik posuzování rizik mají prospěch.

Příklady technik popsaných v normě: SWIFT, Ishikawova analýza, HACCP, LOPA, Beyesovská analýza, simulace Monte Carlo, Paretovy diagramy, multikriteriální analýza, matice rizik atd. (ISO, 2020)

## **1.4 Pojištění**

Pojištění se řadí do specifického nevýrobního odvětví ekonomiky. Pojem pojištění definujeme několika způsoby. Všechny definice se shodují v tom, že pojištění je přenesení rizika podniku na specializovanou instituci, která se zabývá pojištěním rizik. Dále lze pojištění definovat jako nástroj, který finančně eliminuje negativní důsledky nahodilosti rizika. (Janata, 2011).

### **1.4.1 Základní pojmy**

#### *Pojistný zájem*

Aby mohlo vzniknout pojištění je nutné, aby existoval pojistný zájem. Ten je definován jako oprávněná potřeba ochrany před následky pojistné události. To znamená, že pojistník má zájem na svém životě, zdraví a zdraví jiné osoby. Pojistný zájem mají subjekty i u vlastního majetku či majetku jiné osoby. Pojistník má povinnost dokázat, že mu hrozí přímá újma na majetku. (Janata, 2011)

#### *Pojistná smlouva*

Pojistná smlouva se sjednává pouze v případě, že došlo k splnění podmínky pojistného zájmu. Pojistitel se uzavřením takové smlouvy zavazuje k poskytnutí plnění pojistníkovi nebo dalším osobám pojistné, pokud nastane pojistná událost. Naopak se pojistník smluvně upíše hradit pojistiteli pojistné ve výši ujednané v pojistné smlouvě. Pojistná smlouva se vždy uzavírá v písemné podobě, pokud není uzavřena na kratší dobu než jeden kalendářní rok. (zákon č. 89/2012 Sb., § 2758) Pojistné smlouvy lze dnes uzavřít elektronicky, např. přes telefon nebo internet. (Tichý, 2006)

### *Škodní událost*

Pokud nastane realizace rizika dojde ke škodní události. To znamená, že vznikla škoda, která je důvodem vzniku pojistné události. Aby se jednalo o pojistnou událost, musí být daná škodní událost vymezena v pojistné smlouvě nebo zvláštním právním předpisem, na který by se daná pojistná smlouva odvolávala. Následně dochází k povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění pojistníkovi. (Ducháčková, 2009)

Sjednáním pojistné smlouvy se podnik nevyhne výskytu rizik. Pojištění nezaručí ani vyšší bezpečnost, ale poskytuje podnikům jistotu odstranění škod prostřednictvím výplaty finanční kompenzace. (Ducháčková a Daňhel, 2010)

Prostředky na eliminaci škod putují z pojistného fondu, z historie rozdělování prostředků lze určit i funkčnost pojištění pro daný subjekt. Potřeby firem jsou buď konkrétní a lze je vyčíslit, anebo abstraktní, které vyčíslit neumíme. Příspěvky jednotlivých členů do fondu závisí na velikosti rizika. (Ducháčková, 2015)

## **1.4.2 Členění pojištění**

Pojištění můžeme dělit na základě různých definic. V nejzákladnějším rozdělení pojištění členíme na:

- Soukromé (pojištění osob a majetku, odpovědnosti za škodu a úrazové pojištění),
- Sociální (finanční podpora v případě pracovní neschopnosti),
- Zdravotní (státem garantované).

Soukromé pojištění vzniká na základě sepsání a uzavření pojistné smlouvy, využívá se tzv. metoda tvorby a užití pojistného fondu. Pojištění soukromé, tzn. komerční, zahrnuje velké množství pojistných produktů. (Cipra, 2006)

Komerční pojištění můžeme členit na základě tvorby rezerv:

- Pojištění riziková – návratnost finančních prostředků záleží na vzniku pojistné události, která může a nemusí nastat. Pokud nenastane, pojišťovna nebude vyplácet pojistné plnění.
- Pojištění rezervotvorná – tvorba rezervy na výplatu budoucích pojistných plnění. K výplatě pojistného dochází vždy. (Kult, 2022)

Dále pojištění členíme z právního hlediska na:

- Dobrovolné pojištění – pojistná smlouva se uzavírá pouze pokud se pojistník svobodně rozhodne mít pojistnou ochranu.
- Povinné pojištění – povinné pojištění dále dělíme na: povinné smluvní a zákonné. Povinné smluvní pojištění je pro některé subjekty povinné na základě právního předpisu státu. Zákonné pojištění je stanovené zákonem. (Kult, 2022)

U zákonného pojištění se neuzavírají pojistné smlouvy, protože pojištění vzniká v důsledku právní skutečnosti. Jedná se např. zákonné pojištění odpovědnosti zaměstnavatele. Dříve se mezi zákonné pojištění řadilo pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, ale od roku 2000 se stalo pojištěním smluvně povinným. (Zárybnická a Schelle, 2010)

### 1.4.3 Právní úprava v ČR

Pojištěním se zabývá několik zákonů, podle kterých se musí v tuzemsku řídit. Nalezneme v nich vysvětlení větší části pojmů týkajících se pojištění. Hlavními zákony, jenž upravují pojištění, jsou:

- zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla,
- zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví,
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění. (Česká národní banka, 2023)

Významná část zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, byla zrušena novým občanským zákoníkem. Původní zákon se však stále vztahuje na pojistné smlouvy uzavřené před datem 1. 1. 2014. Nové se řídí novým občanským zákoníkem. Existuje mnoho zákonů, které svou působností zasahují do pojištění, avšak pro potřeby této práce jsou zmíněné právní předpisy dostačující. (Švestka, Dvořák, Fiala a kol., 2021)

Jednotlivé zákony doplňuje řada vyhlášek. Jedná se o:

- Vyhláška č. 289/2021 Sb., kterou se mění vyhláška č. 305/2016 Sb., o předkládání výkazů pojišťovnami a zajišťovnami České národní bance. Vyhláška nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2022.
- Vyhláška č. 307/2016 Sb. o žádostech podle zákona o pojišťovnictví a její odůvodnění
- Vyhláška č. 306/2016 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o pojišťovnictví a její odůvodnění
- Vyhláška č. 305/2016 Sb. o předkládání výkazů pojišťovnami a zajišťovnami České národní bance a její odůvodnění
- Vyhláška č. 205/1999 Sb., kterou se provádí zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (Česká národní banka, 2023)

(Karfíková, Příkryl, Vybíral, 2018)

#### **1.4.4 Účastníci pojištění**

Tato subkapitola se zabývá účastníky pojištění. Jedná se o:

- Pojistitel
- Pojistník
- Pojištěný
- Poškozená osoba
- Oprávněná osoba
- Obmyšlená osoba

Pojistitelem rozumíme subjekt, který uzavře pojistnou smlouvu a zaváže se tak k výplatě finančních prostředků, pokud nastane pojistná událost uvedená ve smlouvě. Pojistitelem

mohou být pouze vlastníci veřejnoprávního oprávnění vydaného Českou národní bankou. Druhou stranou pojistného vztahu jsou pojistníci. To jsou osoby, které se zavázali k placení pojistného sjednaného v uzavřené pojistné smlouvě. (Jandová, Šlauf, Svejkovský, 2014)

Pojistník a pojištěný mohou ty samé osoby. A to v případě, že si daný člověk pojišťuje vlastní život, zdraví, majetek či odpovědnost. Vlastně se dá konstatovat, že pojištěný je osobou, na kterou se pojištění vztahuje. (Jandová, Šlauf, Svejkovský, 2014). Pojistitel musí uhradit pojistníkovi náhradu nákladů vyplývajících ze smlouvy. (Zákon č. 89/2012 Sb., § 2819)

Poškozenou osobou je ten, komu je vyplaceno pojistné plnění při sjednání pojištění odpovědnosti. Ta však není při sjednání pojistné smlouvy známa. (Ducháčková, 2015)

Oprávněná osoba je ten, komu při pojistné události vznikne nárok na výplatu pojistného plnění. Většinou jsou oprávněnými osobami sami pojištění. (Jandová, Šlauf, Svejkovský, 2014). V pojistné smlouvě, která kryje riziko smrti pojištěného, jsou uváděny obmyšlené osoby. Tyto osoby mají pak právo na výplatu pojistného v případě úmrtí pojištěného. (Ducháčková, 2015)

Pojistný vztah je základem každé pojistky. Bez něj by vlastně ani nemohla vzniknout. Jde o důvěrný vztah mezi pojistníkem a pojistitelem. (Čejková, Nečas, Řezáč, 2004)

## **1.5 Analytické metody**

Využité metody jsou specifikovány popsány v této části. Jedná se o rešerši odborné literatury, indukci, dedukci, syntézu dílčích poznatků, analýzu činnosti subjektu, risk management (identifikace, ocenění, kvantifikace, kontrola a financování rizik), komparace nabídek od pojišťoven skrz skóringový model a mystery shopping. V práci se tyto metody propojí s cílem získat neoptimálnější pojistné krytí pro daný subjekt.

Podrobněji jsou představeny tři základní metody, které jsou potřebné pro dosažení námi požadovaného cíle i dílčích cílů.

### 1.5.1 Risk management

V této práci je hojně využita metoda risk managementu s cílem maximální eliminace rizik a snahy o maximální krytí pojistných rizik. Při analýze rizik firmy je využita matice rizik. Rizika, která hodnotíme, získáme na základě rozhovoru s majitelem firmy, přičemž každé riziko hodnotí z pohledu pravděpodobnosti jeho výskytu a dle intenzity negativního dopadu na budoucí činnost firmy. Význam rizika je vyšší, čím je jeho výskyt pravděpodobnější a zároveň jak se zvyšuje negativní dopad. Následně vytvoříme matici rizik, která obsahuje tři hladiny významnosti rizik: nízkou, střední a vysokou. Z umístění jednotlivých rizik na mapě pak vycházíme při hledání optimální pojistné ochrany firmy.

### 1.5.2 Skóringový model

Při výběru nejvhodnějšího pojistného produktu musí podnik zvážit spoustu faktorů, nejde totiž pouze o nalezení nejlacinější varianty na pojistném trhu nebo o produkt, který bude mít nejširší krytí rizik. Je zapotřebí brát v úvahu více faktorů současně. K vyhodnocení všech nabídek na trhu je využíván skóringový model, který je vhodný k použití v případě vícekritériálních rozhodnutí v ekonomickém subjektu. Skóring model má spoustu výhod jako např. možnost zohlednění a hodnocení několika kritérií najednou. V tomto případě musí rozhodovatel jasně určit důležitost jednotlivých kritérií. Určení významu kritérií je i příčinou jednoduššího pochopení celého procesu rozhodování při prezentaci vybrané volby. (Fotr, Švecová, 2010) Dále se práce zabývá jednotlivými komponenty hodnotícího modelu a upřesňuje jejich použití.

Základní složkou skóring modelu jsou samotná kritéria a jejich váhy, tedy důležitost. Čím je kritérium pro rozhodovatele důležitější, tím je i vyšší váha kritéria a naopak. Váhy se dají stanovit mnoha metodami, avšak všechny metody mají jedno společné, a sice, že součet všech vah se rovná jedné, respektive 100 %. (Fotr, Švecová, 2010). Všechny váhy uvedené v této diplomové práci budou uvedené v desetinných číslech. 0,01 představuje v případě vah jedno procento.

Tato práce využívá skóringový model přímého stanovení kritérií. Významnost kritérií napřímo je v modelu posuzována napřímo. Model lze rozřadit do následujících dvou metod:

- Bodová stupnice – tato metoda spočívá v přiřazování určitého počtu bodů z předem zvolené stupnice pro každé kritérium podle jeho významnosti pro rozhodovatele. Důležité zde je si správně stanovit stupnici hodnocení. Jelikož 5 bodů na pětibodové stupnici má zcela jiný význam než 5 bodů na patnáctibodové stupnici. Rovněž tyto dvě stupnice mají zcela jinou rozlišovací schopnost pro rozhodovatele. (Fotr, Švecová, 2010)
- Metoda alokace 100 bodů – jedná se o velmi podobnou metodu jako je bodová stupnice. Rozdíl spočívá v tom, že rozhodovatel má k dispozici 100 bodů, které musí přerozdělit mezi jednotlivá kritéria dle jejich významnosti. Kritérium již není potřeba jakkoliv dále normovat, jelikož počet přidělených bodů určuje zároveň váhu kritérií. Tato metoda je využívána, pokud je potřeba ohodnotit nižší počet kritérií. (Fotr, Švecová, 2010)

Další složkou skóringového modelu je hodnocení jednotlivých variant. Existují dva způsoby hodnocení. Prvním je obyčejné oznámkování jednotlivých kritérií. Kritéria se oznámkují na stupnici od 1 do 5. Druhým způsobem je obodování kritérií, které je využito i v této práci. Jedním bodem je ohodnocena nejhorší varianta. Nejlepší varianta je ohodnocena tolika body, kolik je maximální počet variant.

Výhodou takového způsobu hodnocení je objektivita a srozumitelnost. Lze tak zohlednit všechna nesourodá kritéria a požadavky na optimální ochranu pojistnou ochranu firmy. Nevýhodou je, že hodnocení výrazně odlišných variant se bude lišit pouze o jeden bod.

Skóringový model pro výběr optimální pojistné ochrany flotily společnosti se skládá z pěti kritérií. Kritéria jsou bodově ohodnocena od 1 do 100 na základě preferencí majitele společnosti. Nejvíce obodované kritérium je nejdůležitější a naopak. Každé kritérium dostalo váhu, jenž určil majitel firmy na základě osobního rozhovoru s autorem práce. (viz Tabulka 1).

*Tabulka 1- Váhy jednotlivých kritérií při rozhodování majitele*

Kritérium	Váha (body)
Výše předepsaného pojistného	45
Rozsah pojistné ochrany	25



<b>Hrubé předepsané pojistné pojišťovny</b>	<b>10</b>
<b>Vnímání pojišťovny na trhu</b>	<b>5</b>
<b>Maximální výše plnění</b>	<b>15</b>
<b>Celkem</b>	<b>100</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

V Tabulce 1 jsou uvedena kritéria a jejich váhy, pomocí kterých dospějeme k výslednému hodnocení. Tato tabulka vznikla na základě rozhovoru s majitelem společnosti.

- Výše předepsaného pojistného – dle preferencí majitele společnosti nejdůležitější kritérium při rozhodování. Je jednoduché ho číselně vyjádřit a v práci vychází z nabídek jednotlivých pojišťoven. Nicméně na cenu má vliv i rozsah pojistné ochrany a výše spoluúčasti, proto je zaslána do všech pojišťoven totožná poptávka se stejnými požadavky.
- Výše maximálního plnění – méně důležité kritérium. V případě pojistné události s rizikem vysokého odškodnění je nutné mít vysoké pojistné částky z důvodu ochrany firmy.
- Rozsah pojistné ochrany – druhé nejdůležitější kritérium. V rámci práce je hodnoceno částečně subjektivně, jelikož je rozsah nabídek odlišný díky připojištěním a slevám. Součástí tohoto kritéria jsou i výluky. Hodnoceno od 1 do 5, přičemž 1 je nejlepší, a hodnocení je přiděleno na základě konzultace s majitelem firmy.
- Hrubé předepsané neživotní pojistné za rok 2022 – Hodnota z webu České asociace pojišťoven. Jedná se o statistický údaj, který reflektuje aktuální tržní pozici pojišťovny, kdy nejvyšší předepsané hrubé neživotní pojistné je ohodnoceno jako nejlepší varianta s maximální známkou.
- Vnímání pojišťovny na trhu – jedná se opět o subjektivní ukazatel. Přidělení známek pojišťovnám provedl opět sám majitel společnosti, který měl za úkol číselně zhodnotit pojišťovny hodnotou od 1 do 5, přičemž nejvyšší hodnota znamená nejlepší. (viz Tabulka 2)

*Tabulka 2 - Hodnocení image pojišťoven majitelem firmy*

<b>Subjektivní hodnocení pojišťoven</b>
---

Pojišťovna	Hodnocení
GČP	1
KOOP	2
ALLIANZ	2
ČSOBP	2
ČPP	1
UNIQA	3
DIRECT	5
SLAVIA	4

Zdroj: Vlastní zpracování

Nabídky jednotlivých pojišťoven dostanou v modelu známky 1 do 5 ke každému jednomu kritériu. Váhy jednotlivých kritérií stanovené majitelem a jejich hodnocení rozhodne o výběru nejlepší varianty pojistné ochrany subjektu.

V diplomové práci využijeme metodu stanovení hodnoty jednotlivých variant, následně bude pro vyhodnocení použit vážený součet indexů variant, z nich vzejde nejvhodnější varianta pojistné ochrany subjektu – nabídka s **nejnižším celkovým indexem**.

K výpočtu jednotlivých indexů v modelu je využit matematický výpočet s číslem 1 (Fotr, 2010):

$$H^j = \sum_{i=1}^n v_i \cdot h_i^j \text{ pro } j = 1, 2, \dots, m, \quad (1)$$

kde  $H^j$  se rovná celkovému hodnocení j-té varianty,

$v_i$  je váhou i-tého kritéria,

$h_i^j$  je dílčímu vyhodnocení j-té alternativy vzhledem k i-tému kritériu,

$n$  se rovná počtu kritérií hodnocení,

$m$  je počet variant.

### 1.5.3 Mystery shopping

Mystery shopping lze přeložit do češtiny jako fiktivní nákup. Mystery shopping spočívá v tom, že fiktivní nakupující vystupuje v roli běžného zákazníka a zkoumá chování nejen zaměstnanců. Patří mezi moderní metody výzkumu trhu. Pomocí této metody je kontrolována kvalita poskytovaných služeb, které jsou poskytovány zaměstnanci nebo obchodními partnery obchodních subjektů. Tzv. fiktivní nákup lze aplikovat napříč odvětvími. (Wilson, 1998)

Fiktivní kupující v roli zákazníka během testu neprozrazuje svou identitu. Díky této anonymitě lze kontrolovat dodržování předepsaných zásad a pravidel dané služby. (Mulačová, Mulač a kolektiv, 2013)

Kromě již zmiňovaných výhod, lze díky této metodě zjistit, jak se zaměstnanci chovají při výkonu práce k zákazníkům, zda umí komunikovat a jsou profesionální. Pomocí mystery shoppingu si lze vytvořit obecný náhled na nabízenou službu z pozice zákazníka. Prostřednictvím kvalitativních a kvantitativních otázek je možné vyhodnotit výskyt určitých jevů jako je např. rychlost obsluhy zákazníka a jeho osobního vnímání. (Burda, Dluhošová, 2011).

V této práci je metoda využita v rámci emailové komunikace s pojišťovnami v souvislosti s přímým poptáváním pojistné ochrany.

## 2. Pojištění vozidel

V druhé kapitole práce přiblížíme jednotlivé druhy pojistných produktů z oboru o pojištění vozidel, která budou využita v praktické části práce. Jsou to dobrovolná pojištění, až na odpovědnost za újmu způsobenou provozem vozidla, které patří mezi povinná smluvní pojištění. Vozový park lze také krýt dobrovolným pojištěním – havarijním. Oba zmíněné produkty budou popsány v jednotlivých subkapitolách. (Ducháčková, 2009)

### 2.1 Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla

Při autonehodách je ochrana účastníků, a hlavně poškozených při dopravní nehodě pro firmu zásadní. Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (dále POV) funguje jako pojištění odpovědnosti. Pojišťovna hradí za pojištěného jím způsobenou škodu, kterou on způsobil třetím osobám při provozu motorového vozidla. (Martinovičová, 2007)

Pojištěný má ze zákona právo, aby za něj pojistitel hradil:

1. *újmu vzniklou ublížením na zdraví nebo usmrcením,*
2. *újmu vzniklou poškozením, zničením nebo ztrátou věci, jakož i škodu vzniklou odcizením věci, pozbyla-li fyzická osoba schopnosti ji opatrovat,*
3. *ušlý zisk,*
4. *vynaložené náklady spojené s právním zastoupením při uplatňování nároků v souvislosti se škodou nebo neoprávněného odmítnutí anebo neoprávněného krácení pojistného plnění pojistitelem. (zákon č. 168/1999 Sb., § 6)*

K výše uvedeným situacím dochází pouze, pokud poškozený svůj nárok na plnění uplatní a prokáže. Dále musí škodní událost bezpodmínečně nastat v době trvání pojištění. (Zárybnická a Schelle, 2010)

Pojištění se týká hlavně ochrany poškozeného, jakožto třetí zúčastněné osoby, proto je z tohoto důvodu zákonem stanovené nejnižší možné pojistné. (Páleník, 2007)

Limit pojistného plnění musí odpovídat:

- *při újmě podle § 6 odst. 2 písm. a) nejméně 35000000 Kč na každého zraněného nebo usmrčeného včetně náhrady nákladů vynaložených na péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění a regresního nároku podle § 6 odst. 4,*
- *při újmě podle § 6 odst. 2 písm. b) a c) nejméně 35000000 Kč bez ohledu na počet poškozených; převyšuje-li součet nároků uplatněných více poškozenými limit pojistného plnění uvedený v pojistné smlouvě, pojistné plnění se každému z nich snižuje v poměru tohoto limitu k součtu nároků všech poškozených. (zákon č. 168/1999 Sb., § 3a):*

### *Česká kancelář pojistitelů*

Dále je důležité zmínit, že je zřízena Česká kancelář pojistitelů jako profesní organizace pojistitelů. Kancelář je právnickou osobou, která má sídlo v Praze. Činnost Kanceláře se řídí ustanovením zákona upravujícího pojišťovnictví. (Páleník, 2007)

- *spravuje garanční fond a fond zábrany škod,*
- *sjednává hraniční pojištění a provozuje informační středisko,*
- *zabezpečuje plnění úkolů souvisejících s jejím členstvím v Radě kanceláří,*
- *uzavírá dohody s kanceláři pojistitelů cizích států a garančními fondy cizích států, informačními středisky a orgány pověřenými v jiných členských státech vyřizováním žádostí o náhradní plnění a zabezpečuje úkoly vyplývající z těchto dohod,*
- *spolupracuje se státními orgány ve věcech týkajících se pojištění odpovědnosti,*
- *vede evidence a statistiky pro účely pojištění odpovědnosti,*
- *podílí se na předcházení vzniku škodných událostí v provozu na pozemních komunikacích a na předcházení pojistným podvodům v pojištění souvisejícím s provozem vozidel,*
- *zpracovává pro potřeby své, svých členů nebo kanceláří pojistitelů cizích států a jejich členských pojišťoven údaje o dopravních nehodách od Policie České republiky způsobem umožňujícím dálkový přístup k údajům a*
- *umožní pojišťovně využití informačního systému pro využívání údajů z informačních systémů veřejné správy podle zákona upravujícího pojišťovnictví. (zákon č. 168/1999 Sb., § 18)*

### *Garanční fond*

Ten tvoří se tvoří z hraničního pojištění, z příspěvků pojistitelů, z přijatých náhrad a příspěvků. Kancelář poskytuje z garančního fondu poškozenému primárně tato plnění:

1. plnění za újmu z provozu nezjištěného vozidla, kterou je povinna nahradit nezjištěná osoba; plnění poskytne Kancelář pouze tehdy, pokud byla poškozenému způsobena zároveň i závažná újma na zdraví a újma či ušlý zisk byla vyšší než 10000 Kč,
2. plnění za újmu z provozu vozidla, kterou by měla hradit osoba bez pojištění odpovědnosti, v případě, že byl provoz vozidla podmíněn pojištěním odpovědnosti,
3. plnění za újmu z provozu tuzemského vozidla, kterou by měla hradit osoba, jejíž odpovědnost za újmu je pojištěna u pojistitele v úpadku a ten ji nemůže uhradit,
4. plnění za újmu z provozu cizozemského vozidla, jež by měla hradit osoba, jejíž odpovědnost za újmu je pojištěna hraničním pojištěním,
5. plnění za újmu z provozu cizozemského vozidla, jehož řidiči nevzniká při provozu tohoto vozidla na území České republiky povinnost uzavřít hraniční pojištění. (zákon č. 168/1999 Sb., § 24) (Páleník, 2007)

### *Bonus – malus systém*

To je systém udělování slev nebo přírážek k pojistnému. Ovlivňuje výši pojistného a využívají ho téměř všechny pojišťovny. Systém analyzuje data o dopravních nehodách, pokud v aktuálním pojistném období pojištěnému nevznikne škodní událost, v příštím pojistném období se mu pojistné sníží o určité procento a dostane tak bonus. Základní sleva činí až deset procent, avšak může se dostat přes 50 %. Naopak když nastane škodní událost, tak se bonus snižuje. V případě, že pojištěný přesáhne průměr, je mu účtována přírážka k pojistnému – malus. Pojišťovny bonusy využívají v marketingu při podpoře prodeje, např. první dopravní nehoda nesnižuje bonus, ale až ta následující. (Páleník, 2007)

## **2.2 Havarijní pojištění**

Havarijní pojištění (dále HAV) poskytuje pojistné krytí v případě poškození, zničení nebo odcizení vozidla. Součástí havarijního pojištění je také krytí živelních nebezpečí, odcizení, vandalismus nebo asistenční služby. HAV se nevztahuje na škody, které se staly kvůli vysokého opotřebení vozidla, dále v případě, že je řidičem motorového vozidla osoba bez

řidičského oprávnění či osoba pod vlivem omamných a návykových látek. (Čejková, Nečas, 2006).

Pojištění rizik je možné uzavřít v rozsahu All risk, což zahrnuje veškerá rizika. Rizika mohou být vybírána stavebnicovým principem. To znamená, že si klient vybírá rizika, která chce mít krytá v závislosti na svých potřebách. I u HAV je využíván bonusový systém a lze se tak dostat k zajímavějším cenovým nabídkám od pojišťoven. (Ducháčková, 2009).

### *Flotilové pojištění*

Flotilové pojištění je určené pro společnosti s širokým vozovým parkem. Všechna vozidla jsou spravována pod jednou smlouvou a platí pro ně jednotné pojistné limity. Likvidace škod je snazší a vyřizuje ji pracovník stanovený ve smlouvě. Správa vozového parku ve flotile je jednoduchá a probíhá skrz vyplnění formuláře pojišťovny. Hlavní výhodou proti jednotlivým pojistným smlouvám vozidel je cena, díky množstevní slevě se společnosti dostanou k zajímavým nabídkám. (SROVNÁVAČ POJISTEK.CZ, 2022)

## **2.3 Připojištění**

Mezi pojistnými produkty pojišťoven je velké množství různých doplňkových připojištění. K POV lze sjednat připojištění na střet se zvěří, poškození kabeláže zvěří, úrazové pojištění řidiče nebo připojištění skel. U HAV je možné uzavřít např. doplňkové připojištění zavazadel nebo nákladu. V současné době jsou důležitou součástí pojistných smluv asistenční služby, buď zdarma nebo za příplatek v závislosti na rozsahu a limitech. Zahrnují asistence při nehodě, odtah vozidla, zapůjčení náhradního vozidla, odtah vozidla ze zahraničí, právní služby či příspěvek na ubytování řidiče v zahraničí v případě škodní události. (Ducháčková, 2009)

## **2.4 Pojistitelé v České republice v oblasti povinného a havarijního pojištění**

V Tabulce 3 se nacházejí všechny pojišťovny sdružené pod Českou asociací pojišťoven, které se na trhu věnují neživotnímu pojištění a nabízejí produkty z oblasti povinného ručení a havarijního pojištění. Největším hráčem na trhu je Generali Česká pojišťovna a.s., druhým

největším je Kooperativa, pojišťovna, a.s. a daleko za nimi se na třetím místě nachází Allianz pojišťovna, a.s., dále pak ČSOB Pojišťovna, Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., UNIQA pojišťovna, a.s., DIRECT pojišťovna, a.s., Slavia pojišťovna a.s. a na závěr nejmenší Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s. Všechny jmenované pojišťovny (kromě HVP) byly poptány v rámci této práce v souvislosti s podáním nabídky na flotilové pojištění. HVP byla vynechána kvůli malému pojistnému kmeni a vzhledem ke skutečnosti, že některé potřebné typy pojištění ani neposkytuje.

Tabulka 3 - Seznam pojistitelů dle předpisu hrubého neživotního pojistného v roce 2022

<b>Předepsané smluvní neživotní pojistné dle metodiky ČAP (v tis. Kč)</b>			
	<b>Celkem (v tis. Kč)</b>	<b>Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla</b>	<b>Havarijní pojištění vozidel</b>
<b>Pojišťovna</b>	<b>leden–prosinec 2022</b>		
Generali Česká pojišťovna a.s.	28 844 997	7 395 113	7 539 858
Kooperativa, pojišťovna, a.s.	22 228 896	5 438 811	6 076 445
Allianz pojišťovna, a.s.	17 727 534	4 122 171	5 269 778
ČSOB Pojišťovna, a. s.	13 774 098	2 819 609	2 557 401
Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.	12 767 754	4 117 723	2 608 349
UNIQA pojišťovna, a.s.	12 286 910	3 050 098	3 153 580
DIRECT pojišťovna, a.s.	2 920 530	1 595 649	565 573
Slavia pojišťovna a.s.	1 094 315	636 251	136 033
Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.	883 549	175 951	80 818

Zdroj: ČAP, 2023

V roce 2022 bylo v oblasti neživotního pojištění předepsané smluvní pojistné dle metodiky ČAP 107 598 103 tis. Kč., GČP měla podíl 26.8 %, KOOP 20.7%, Allianz 13,0% ČSOBP 9.4%, ČPP 9.2% UNIQA 8% a ostatní pojišťovny na trhu měly nižší než 3% podíl na trhu. Oproti roku 2021, ve kterém bylo neživotní předepsané smluvní pojistné 98 810 619 tis. Kč, se jedná o nárůst o více jak 8 %. Celkové POV vzrostlo v roce 2022 na 29 351 527 tis. Kč z 28 205 168 tis. Kč v roce 2021 a HAV se zvýšilo na 27 987 835 tis. Kč z 25 580 499 tis. Kč. Podnikatelské pojištění v roce 2022 bylo ve výši 24 158 699 tis. Kč a retailové majetkové a odpovědnostní pojištění dosáhlo výše 15 743 391 tis. Kč. Ovšem pro účely práce je nejdůležitější vývoj na trhu POV a HAV. (ČAP, 2023)



### 2.4.1 Trendy v pojišťovnictví

Zde je možné pozorovat vzrůstající trend, způsobený větším množstvím faktorů v pozadí. Jedním z nich je zvyšující se cena automobilů samotných a tím pádem se zvyšuje i cena pojištění. Dále růst HAV je vyšší než u POV, což znamená, že čím dál víc pojištěných subjektů chce být kryto, i když něco způsobí oni samotní. (ČAP, 2023)

Dalším trendem, hlavně v retailovém pojišťovnictví, je využívání různých online srovnávačů, díky kterým probíhá mezi pojišťovnami velký konkurenční boj a klient díky tomu může výrazně ušetřit. Dříve byl nucen zprostředkovatel při vytváření nabídky pro klienta použít 10 různých kalkulaček jednotlivých pojišťoven a v každé zadat totožné informace. Poradce bez znalosti jednotlivých balíčků a doplňkových pojištění ztrácel čas svůj i čas svých klientů. Díky srovnávačům tyto těžkosti zprostředkovatelům odpadly a role se otočily – pokud zprostředkovatel nevyužívá srovnávač, ztrácí drahocenný čas a je neefektivní. Vzhledem k finanční náročnosti mají vlastní srovnávače pouze velké poradenské firmy, ty menší si pronajímají licence od IT firem. Každý srovnávač je unikátní a může se od ostatních lišit, např. v množství zastoupených pojišťoven, možnostech konfigurace, kategorizaci vozidel či konfiguraci doplňků.

Pojišťovny se snaží své procesy digitalizovat, některé úplně. Tento proces probíhal dlouhodobě, ale pandemie Covidu to vše výrazně zrychlila. Dnes lze digitálně vyřídít jak uzavření smlouvy, tak i komunikovat s pojišťovnou, absolvovat vstupní prohlídku, případně řešit likvidaci pojistné události s likvidátorem.

Aby pojišťovny mohly klientovi nabídnout pojištění „na míru“ a hlavně zajímavou cenu, segmentace došla ke kilometrům. Rizikovost, od níž se odvíjí cena POV i HAV, závisí jak na vozidle, na řidiči, tak i na reálném užívání vozidla. Pojišťovny prostřednictvím různých dotazníků a doplňujících informací získaly množství konkrétních poznatků, avšak nikdy detailní přehled o využívání vozu. Díky využití moderních technologií v současnosti tyto informace mohou získat a ty pak zohlední ve výpočtu pojistné částky. (Podávka, 2020)

## 2.4.2 Budoucnost pojišťovnictví

Vývoj lze snadno predikovat, jelikož pojišťovny se i dnes soustředí na maximální přesnost určení rizika a z něj pak vypočítat pojistné. V těchto třech oblastech v budoucnu dojde ke změnám – vozidlo, řidič a užití.

Již dnes jsou informace o vozidle téměř úplné, avšak v případě, že by stát zavedl povinnost vést digitální historii vozidla, bude možné stanovit cenu přesněji. Majitel vozidla by mohl soubor v elektronické podobě s kompletní charakteristikou svého vozidla včetně všech asistentů, vybavení, historií servisních kontrol a oprav nahrát pomocí jednoho kliknutí do systému pojistitele, a místo zdoluhavého zadávání údajů by pojistitel spočítal cenu i s přihlédnutím ke všem výše zmíněným dodatečným informacím. Všechny podpůrné systémy řízení jsou důvodem pro získání slevy.

Systémy Usage-based motor instance jako je Pay-as-you-drive a Pay-how-you-drive jsou novým inovativním konceptem, který se nedávno začal komercializovat po celém světě. Hlavní myšlenkou je, že namísto pevné ceny musí řidiči platit částku na základě svého chování při řízení. Navzdory tomu, že se tyto systémy využívají teprve několik let, je prokázáno, že jde o velmi perspektivní praxi s významným potenciálním dopadem na bezpečnost provozu. Toho je dosaženo finanční pobídkou poskytnutou řidičům za účelem zlepšení jejich chování při řízení, jako je snížení počtu případů prudkého brzdění a zrychlení. Dále se nahlíží na roční počet najetých kilometrů, denní dobu cestování a tím snížení dopravního rizika. Může být také přínosem pro další sociální cíle, jako je snížení počtu dopravních zácp a snížení emisí oxidu uhličitého.

U nových vozidel se nebude již hlásit počet najetých kilometrů, autonomní systém auta to udělá za řidiče. Díky rozvoji nových technologií se jednou dočkáme i nabídky produktů, které kromě kilometrů v ceně lépe zohlední místo, kde vozidlo skutečně jezdí, různou sazbou pro město, vesnici či dálnici. Dále i období a čas, kdy je vozidlo v provozu a další zajímavé parametry jako je třeba hlasitost hudby při jízdě. (Podávka, 2020)

### 3. Charakteristika vybrané společnosti

Tato kapitola se věnuje problematice pojistné ochrany v praxi. Nejdříve je představen vybraný subjekt, jehož pojistná ochrana a následná optimalizace je tématem práce. Dále se kapitola zaměří na rizika z pohledu majitele a jeho preference při výběru vhodné pojistné ochrany.

Firma XXX s.r.o. (společnost požádala o anonymitu) se zabývá komplexním řešením dopravy osob. Firma působí na trhu od roku 2014 a členové jejího vedení již v daném oboru působili. Dnes má 22 zaměstnanců a od svého založení realizovala více jak 11 000 přeprav. Společnost si zakládá na individuálním přístupu k zákazníkům, na profesionalitě, moderním vozovém parku a kvalitě služeb. Pro dopravu jednotlivců může nabídnout luxusní osobní vozy, pro skupiny stylové dodávky, minibusy a autobusy. Mezi zákazníky firmy patří obce, školy, firmy, cestovní kanceláře či sportovní kluby. Hlavní výhodou firmy jsou zkušenosti profesionální řidiči, kteří se pravidelně vzdělávají. Absolvují každoročně kurzy zaměřené na bezpečnost osobní dopravy, jízdu ve zhoršených podmínkách, komunikační dovednosti a etiketu. V neposlední řadě se dbá o řádné ustrojení řidičů. Firma působí primárně na území hlavního města Prahy, Středočeského, Libereckého, Královéhradeckého a Ústeckého kraje. V době pandemie covidu zaznamenala firma značný úbytek zákazníků, ale díky tradičním a dlouholetým vztahům se zákazníky dokázala své podnikání udržet a je připravena opět růst.

#### 3.1 Vozový park

Společnost vlastní docela pestrý vozový park, jenž je poměrně stálý, zahrnuje osobní vozidla, dodávky a autobusy všech značek. Aktuální vozový park čítá 23 vozů (viz Tabulka 4). Firma nabízí k realizaci svých služeb 11 osobních automobilů, 11 autobusů a 1 přívěs. Až na 2 starší autobusy (Karosa Axer, Scania Irizar) je vozový park tvořen téměř novými vozy. Před epidemií covidu čítal vozový park firmy 29 vozidel. Z důvodu úsporných opatření firma několik vozů prodala, případně vrátila. Část vozidel má firma ve vlastnictví, část je financována pomocí leasingů. Pojištění vozového parku je řešeno pomocí flotilové pojistky u Generali České Pojišťovny a.s.

Tabulka 4 - Přehled vozového parku firmy

Č.	Tovární značka	Typ nebo obchodní označení modelu	Druh vozidla	Datum první	Výkon motor	Zdvihový objem	Hmotnost v kg
----	----------------	-----------------------------------	--------------	-------------	-------------	----------------	---------------

	vozidla	vozidla		registrace, pokud není, je uveden rok výroby	u v kW	motoru v cm3	
1	Škoda	Superb	Osobní automobil	01.01.201 5	110	1968	2030
2	Iveco	First	Autobus	01.01.201 6	125	2998	7200
3	Škoda	Superb	Osobní automobil	01.01.201 6	140	1968	2116
4	Volkswage n	Transporter 7HC	Osobní automobil	01.01.201 6	150	1968	3080
5	Vezeko		Přívěs	01.01.201 7			1300
6	Volkswage n	Golf	Osobní automobil	01.01.201 7	81	1197	1760
7	Škoda	Superb	Osobní automobil	01.01.201 7	140	1968	2275
8	Volkswage n	Golf	Osobní automobil	01.01.201 1	59	1390	1750
9	Iveco	Crossway	Autobus	01.01.201 5	265	8710	19300
10	Volkswage n	Caravelle HL 2,0 TDI	Osobní automobil	01.01.201 9	110	1998	2800
11	Iveco	Crossway	Autobus	01.01.201 5	235	6728	18000
12	Karosa	Axer	Autobus	01.01.200 5	228	7790	19000
13	Volkswage n	Crafter	Autobus	01.01.201 3	120	1968	5000
14	Volkswage n	Transporter 7HC	Osobní automobil	01.01.201 6	110	1968	3080
15	Škoda	Superb 1,9	Osobní automobil	01.01.201 6	110	1968	2045
16	Higer	Scania Touring HD	Autobus	01.01.201 8	302	12742	19500
17	Higer	ABO 6x2	Autobus	01.01.201 9	331	12742	25000
18	Scania	M330	Autobus	01.01.201 8	331	12742	26500
19	Volkswage n	Multivan 7BC	Osobní automobil	01.01.201 5	150	1968	3080
20	Man	Lions coach	Autobus	01.01.201 6	324	12419	19700
21	Scania	Irizar	Autobus	01.01.200 6	250	10640	19100
22	Scania	Irizar	Autobus	03.04.201 9	302	12742	19000

2	Kia	Venga	Osobní automobil	01.01.201	66	1396	1710
3				4			

Zdroj: Vlastní zpracování

### 3.2 Rizika z pohledu majitele

Pro společnost XXX s.r.o. je risk management důležitým nástrojem analýzy rizik. Firma má uzavřeno více pojistných smluv, která kryjí rizika, jež mohou ohrozit chod společnosti. Má sjednané flotilové pojištění, pojištění škody způsobené zaměstnancům nebo zaměstnanci. Aktuálně je pojištěna u Generali České pojišťovny, a.s. Majitel firmy vztah mezi firmou a pojišťovnou označil za dlouhodobý, jelikož má makléře a ten ho zastupuje při jednání o výši pojistného a řešení všech škodních událostí. Důležitým faktorem je, že se cena pojištění delší dobu nezvýšila. Práce se zabývá pouze POV, HAV, pojištěním asistencí a připojištěním skel. Všechno zmíněné se v případě firmy XXX s.r.o. nachází ve flotilové pojistce.

Při rozhovoru s majitelem firmy jsme rozebrali jednotlivé aspekty jeho pojistné smlouvy a rozebrali i všechna rizika, před kterými by chtěl být prostřednictvím pojistné smlouvy chráněn. Z jednání vyplynul jako nejdůležitější požadavek mít pokryta všechna základní rizika související se způsobenou újmou, která kryje POV, v co nejvyšší možné výši. Dále u nových vozidel i havarijní pojištění, jelikož samotné opravy jsou velmi finančně nákladné a i přesto, že svým řidičům důvěřuje, tak u nových autobusů HAV sjednané mít musí. Zároveň dodává, že se účastní veřejných i soukromých výběrových řízení, kde často sjednání HAV pro vozidla je podmínkou pro účast. Velkým problémem pro firmu jsou i často rozbitá čelní skla. Majitel chce být krytý i co se týče vandalismu a proti případnému odcizení vozidel. Dále doplnil, že rozsah poskytovaných asistencí vzhledem k mezinárodní činnosti firmy je důležitým aspektem pojistné ochrany firmy, hlavně v případě odtahů vozidel zpět do České republiky nebo při defektu pneumatiky. Usiluje o to, aby všichni řidiči měli své vlastní pojištění odpovědnosti a v případě jejich zavinění se plnilo z jejich pojistné smlouvy.

### 3.3 Kritéria společnosti pro výběr optimální pojistné ochrany

Na závěr rozhovoru měl majitel firmy obodovat na škále 0-100 bodů kritéria, podle kterých se rozhoduje při výběru z jeho pohledu optimální pojistné ochrany (viz Tabulka 1). Tyto hodnoty budou poté dosazeny do skóringového modelu.

Tabulka 1 – Váhy jednotlivých kritérií při rozhodování majitele

Kritérium	Váha (body)
Výše předepsaného pojistného	45
Rozsah pojistné ochrany	25
Hrubé předepsané pojistné pojišťovny	10
Vnímání pojišťovny na trhu	5
Maximální výše plnění	15
Celkem	100

Zdroj: Vlastní zpracování

Výše pojistného je dle slov majitele firmy nejdůležitějším kritériem při jeho rozhodování. Lze ho jednoduše číselně vyjádřit a v práci vychází z jednotlivých nabídek pojišťoven. Avšak na cenu má vliv i rozsah pojistné ochrany a výše spoluúčasti.

Rozsah pojistné ochrany je druhé nejdůležitější kritérium. V rámci práce je hodnoceno částečně subjektivně, jelikož je hodnoceno pomocí možností různých připojištění a slev poskytovaných danou pojišťovnou. Součástí tohoto kritéria jsou i výluky. Toto kritérium v konečném hodnocení nabývá hodnot 1, 2, 3, 4 a 5, přičemž 1 je nejlepší, a hodnocení se získá na základě konzultace s majitelem firmy.

Hrubé předepsané neživotní pojistné za rok 2022 je také součástí hodnocení. Jedná se o statistický ukazatel, který vyjadřuje aktuální pozici pojišťovny na trhu. Nejvyšší předepsané hrubé neživotní pojistné je hodnoceno jako ta nejlepší varianta (viz Tabulka 5). V této práci jsou zmiňovány všechny pojišťovny na trhu neživotního pojistného kromě HVP.

Tabulka 5 - Hrubé neživotní pojistné pojišťovny v roce 2022

<b>Hrubé neživotní pojistné pojišťovny v roce 2022</b>	
<b>Pojišťovna</b>	<b>Celkem (v tis. Kč)</b>
GČP	28 844 997
KOOP	22 228 896
ALLIANZ	13 943 609
ČSOBP	10 129 605
ČPP	9 947 990
UNIQA	8 598 501
DIRECT	2 920 530
SLAVIA	1 094 315

Zdroj: ČAP, 2023

Vnímání pojišťovny na trhu podává obraz o pojišťovně v očích majitele. Jedná se znovu o subjektivní ukazatel. Zhodnocení image jednotlivých pojišťoven provedl majitel společnosti, který měl za úkol číselně zhodnotit pojišťovny hodnotou od 1 do 5, přičemž nejvyšší hodnota znamená nejlepší image pojišťovny.

Výše maximálního pojistného plnění uzavírá seznam kritérií. V případě pojistné události s rizikem vysokého odškodnění je nutné mít vysoké pojistné částky z důvodu ochrany firmy kvůli riziku vysoké finanční ztráty. Kritérium lze opět jednoduše číselně vyjádřit pomocí nabídek od pojišťoven.

## 4. Analýza vnitřního a vnějšího prostředí z pohledu pojistných rizik

Cílem analýzy vnitřního a vnějšího prostředí je identifikace pojistných rizik, jejich kvantifikace pomocí matice rizik, následné ohodnocení a přenesení do pojistné ochrany subjektu. Tyto výsledky jsou poté přeneseny do skóringového modelu a jsou důležitým základem pro vyhodnocování jednotlivých nabídek od pojišťoven. Pro analýzu je využita matice rizik, nejprve je však potřeba rozebrat škodní průběh firmy ve spolupráci s majitelem firmy.

### 4.1 Škodní průběh firmy

Aktuálně má firma ve flotile 23 kusů různorodých vozidel. Majitel firmy dal pro účely práce k dispozici informace o škodním průběhu v období od 1.1. 2018 do 31.12.2021, tedy za 36 měsíců. Celkové roční pojistné činilo 775 508 Kč. Zasloužené pojistné za dané období bylo celkem 2 239 976 Kč, náklady na pojistné události (dále jen PU) se vyšplhaly do výše 1 796 661 Kč a celkový škodní poměr dosáhl 0.802, což je poměrně příznivé pro pojišťovnu vzhledem k oboru podnikání firmy. Celkem se za 36 měsíců stalo 41 PU (viz Tabulka 6). Zároveň to je i dobrý základ pro další vyjednávání o nových podmínkách pojistné smlouvy v příštím období.

Tabulka 6 - Škodní průběh v období od 1.1.2018 do 31.12.2021

Škodní průběh v období od 1.1.2018 do 31.12.2021	
Počet vozidel ve smlouvě	23
Počet pojistných událostí za stanovené období	41
Roční pojistné k 13.2.2022	780 441 Kč

Riziko PMV	Podriziko	Aktuální roční pojistné	Zasloužené pojistné	Náklady na PU	Škodní poměr
POV	POV	542 611 Kč	1 107 745 Kč	687 599 Kč	0.621
HAV	HAV	148 830 Kč	954 849 Kč	769 479 Kč	0.806
Doplňková připojištění	Asistence	500 Kč	1 218 Kč	18 514 Kč	15.201
	Skla	88 500 Kč	176 164 Kč	321 069 Kč	1.823
<b>Celkem</b>		<b>780 441 Kč</b>	<b>2 239 976 Kč</b>	<b>1 796 661 Kč</b>	<b>0.802</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z dat firmy



## 4.2 Matice rizik

Analýza rizik, která společnost XXX s.r.o. ohrožují, je provedena kvalitativní metodou analýzy rizik – maticí rizik. Posuzuje se význam rizik pomocí dvou hledisek. Základním hlediskem je pravděpodobnost výskytu rizika. Dalším hlediskem je intenzita negativního dopadu na firmu. Význam rizika je vyšší, čím je jeho výskyt pravděpodobnější a zároveň jak se zvyšuje negativní dopad. Kvantifikace významnosti těchto faktorů vychází ze subjektivního názoru majitele firmy XXX s.r.o. Prvním krokem byla identifikace rizik a jejich bodové ohodnocení, pro objektivitu dat byl využit škodní průběh firmy.

Tabulka 7 - Identifikovaná rizika a jejich hodnocení

Číslo	Riziko	Pravděpodobnost	Závažnost důsledku	Závažnost rizika
1	Nehoda/havárie	3	2	6
2	Porucha vozidla na cestě	2	2	4
3	Poškození skel vozidla	3	1	3
4	Úraz nebo smrt při havárii	2	3	6
5	Vandalismus	2	1	2
6	Střet se zvířím	2	1	2
7	Odcizení vozidla	1	2	2
8	Živelní událost	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Z informací získaných od majitele firmy a na základě poskytnutých dat bylo nutné zohlednit frekvenci škodních událostí, jejich různorodost a význam pro firmu z hlediska jejího dalšího fungování. Bylo identifikováno 8 rizik, jejichž hodnocení je třístupňové (viz tabulka 7). Jako nejpravděpodobnější označil nehodu a poškození skel, za méně pravděpodobné označil poruchu vozidla, úraz či smrt při havárii, vandalismus a střet se zvířím. Jako nejméně pravděpodobné zvolil živelnou událost a odcizení vozidla vzhledem k hlídanému parkovišti firmy. Nejzávažnějším důsledkem pro firmu je úraz nebo smrt při havárii, jelikož firma se zabývá osobní dopravou. Středně závažnými důsledky jsou i nehody, poruchy při jízdě či odcizení vozidla. Nejméně závažným problémem je pro firmu poškození skel, vandalismus, střet se zvířím a na závěr živelní událost.

Tabulka 8 - Hodnocení pravděpodobnosti výskytu a závažnosti důsledků

Hodnocení pravděpodobnosti výskytu a závažnosti důsledků	
Nízká	1
Střední	2
Vysoká	3

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 8 ukazuje hodnocení pravděpodobnosti výskytu a závažnosti důsledků. V navazující tabulce 9 nalezneme matici rizik a finální rozčlenění jednotlivých rizik dle jejich významu. Vlevo dole v zelené zóně vidíme nejméně významná rizika, ve žluté se nacházejí středně významná rizika a vpravo nahoře v červené zóně se vyskytují nejzávažnější rizika z pohledu firmy.

Tabulka 9 - Matice rizik

Pravděpodobnost	3	3	1	
	2	6, 5	2	4
	1	8	7	
		1	2	3
		Závažnost		

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocení rizik	
	Nízké
	Střední
	Vysoké

### 4.3 Interpretace výsledků

Výsledky jsou odpovídající oboru podnikání zkoumaného subjektu, který se věnuje primárně osobní dopravě. Pro majitele firmy je důležité mít dobře pokryta rizika související s vážnou nehodou plně obsazených vozidel kvůli náhradě škody nebo újmy na zdraví a zároveň, aby v případě střední havárie bylo možné vozidlo co nejdříve vrátit do provozu, jelikož každý den mimo provoz znamená pro firmu problém a finanční ztrátu. Proto vidíme rizika číslo 1 a 4 v červené zóně. Rizika číslo 2 a 3 ve žluté zóně jsou spíše ekonomickými riziky, protože opět vyřazení vozidla z provozu či dlouhodobá oprava znamenají výpadek v provozu. Kvůli kvalitnímu zabezpečení parkoviště firmy nepokládá majitel rizika 5, 7 a 8 za významná, dále

velmi důvěřuje svým řidičům, s nimiž spolupracuje již mnoho let. Riziko číslo 6 - konkrétně střet ze zvěří by pro firmu problém znamenal, ale vzhledem k tomu, že se vozidla firmy pohybují hlavně na dálnicích, tak opět majitel firmy považuje toto riziko za méně významné. Za nejčastější riziko považuje drobné nehody a rozbití čelních skel, což jsou pro něj priority v rámci krytí v pojistné smlouvě.

## **5. Audit stávající pojistné ochrany subjektu**

Nejprve zanalyzujeme stávající pojistnou ochranu vozového parku. Důležitým krokem je provést komparaci současné pojistné ochrany s nabídkami od osmi vybraných pojišťoven. Tato analýza se stane nástrojem pro dosažení cíle práce, čímž je optimalizace pojistné ochrany vozového parku firmy.

### **5.1 Analýza aktuální flotilové pojistné smlouvy**

Stávající pojistné podmínky a limity pro flotilu si představíme v této podkapitole. Firma XXX s.r.o. uzavřela 20.11.2017 flotilovou pojistnou smlouvu u Generali České pojišťovny a.s. na dobu neurčitou s možností každoroční výpovědi. Součástí flotilové pojistné smlouvy jsou POV, HAV, asistenční služby, úrazové pojištění a pojištění skel, což odpovídá dle rozhovoru s majitelem firmy potřebám společnosti. V tabulce 10 se nachází kompletní přehled rozsahu a limitů flotilové smlouvy firmy. Jednotlivé parametry a obsah smlouvy je blíže specifikován v následující části práce, včetně výluk z pojistného krytí.

Tabulka 10 - Přehled pojistné smlouvy firmy

Číslo	Značka	Rok výroby	POV – limit	Spoluúčast HAV	Pojistná částka vozidla	Limit připojištění skel (bez spoluúčasti)	Úrazové poj. osob ve voz. - limit v tis.	Typ asistence POHODA
1	Škoda	2015	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	80 000 Kč	12 000 Kč	100 / 200	Special
2	Iveco	2016	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	600 000 Kč		100 / 200	Special
3	Škoda	2016	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	250 000 Kč	12 000 Kč	100 / 200	Special
4	Volkswagen	2016	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	350 000 Kč	20 000 Kč	100 / 200	Special
5	VEZEKO	2017	100/100 mil. Kč				100 / 200	Klasik
6	Volkswagen	2017	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	100 / 200	Special
7	Škoda	2017	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	350 000 Kč	12 000 Kč	100 / 200	Special
8	Volkswagen	2011	100/100 mil. Kč			12 000 Kč	100 / 200	Klasik
9	Iveco	2013	100/100 mil. Kč			20 000 Kč	100 / 200	Special
10	Volkswagen	2019	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	700 000 Kč		100 / 200	Special
11	IVECO	2015	100/100 mil. Kč			20 000 Kč	100 / 200	Klasik
12	KAROSA	2005	100/100 mil. Kč				100 / 200	Klasik
13	Volkswagen	2013	100/100 mil. Kč			20000 Kč	100 / 200	Klasik
14	Volkswagen	2016	100/100 mil. Kč			20 000 Kč	100 / 200	Klasik
15	Škoda	2016	100/100 mil. Kč			12 000 Kč	100 / 200	Klasik
16	HIGER	2018	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	2 800 000 Kč	75 000 Kč	100 / 200	Klasik
17	HIGER	2019	100/100 mil. Kč	10 %, min. 10 000 Kč	3 600 000 Kč		100 / 200	Special
18	SCANIA	2018	100/100 mil. Kč				100 / 200	Klasik
19	Volkswagen	2015	100/100 mil. Kč				100 / 200	Klasik
20	MAN	2016	100/100 mil. Kč			150 000 Kč	100 / 200	Klasik
21	SCANIA	2006	100/100 mil. Kč				100 / 200	Klasik
22	SCANIA	2019	100/100 mil. Kč				100 / 200	Klasik
23	KIA	2014	100/100 mil. Kč				100 / 200	Klasik

Zdroj: Vlastní zpracování

## 5.1.1 Rozsah a parametry pojistné smlouvy

### Pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidel

Pojišťovna uhradí poškozenému újmu na zdraví nebo usmrcení vzniklou poškozením, zničením nebo ztrátou věci, ušlý zisk a náklady spojené s právním zastoupením s limitem pojistného plnění (výluky dle zák. 168/1999 Sb. a dále dle čl. 23 Všeobecných pojistných podmínek GČP). V této smlouvě se jedná o variantu POV FLEET 100A.

- Pro újmy ve výši 100 mil. Kč na každého zraněného nebo usmrceného.
- Pro újmy ve výši 100 mil. Kč bez ohledu na počet poškozených.
- Pro náklady právní ochrany 10 000 Kč.
- Ve výši 10 000 Kč pro případy, kdy dojde k poškození nebo ztrátě osobních věcí řidiče v souvislosti s dopravní nehodou pojištěného vozidla.

Výluky znamenají situace nebo nebezpečí, která jsou vyjmuty z pojistného krytí. V rámci výluk jsou tedy stanoveny podmínky, za kterých pojišťovna plnění neposkytne.

#### 1.2. Výluky

Výlukami se rozumí věci nebo nebezpečí, které jsou vyňaty z pojistného krytí. V rámci výluk jsou tedy stanoveny podmínky, za kterých Pojišťovna neposkytne pojistné plnění.

Pojišťovna nehradí újmy, které jsou uvedeny v § 7 ZPOV. Jedná se zejména o:

- újmu, kterou utrpěl řidič vozidla, jehož provozem byla újma způsobena;
- některé újmy, za které pojištěný odpovídá svému manželu nebo osobám, které s ním v době vzniku škodné události žily ve společné domácnosti, a to za podmínek uvedených v ZPOV;
- újmu na vozidle, jehož provozem byla újma způsobena, jakož i na věcech přepravovaných tímto vozidlem s výjimkami stanovenými ZPOV;
- některé újmy vzniklé mezi vozidly jízdní soupravy tvořené motorovým a přípojným vozidlem, jakož i újmu na věcech přepravovaných těmito vozidly;
- újmu vzniklou manipulací s nákladem stojícího vozidla;
- náklady vzniklé poskytnutím léčebné péče, dávek nemocenského pojištění (péče) nebo důchodů z důchodového pojištění v důsledku újmy na zdraví nebo usmrcením, které utrpěl řidič vozidla, jehož provozem byla tato újma způsobena;
- újmu způsobenou provozem vozidla při jeho účasti na organizovaném motoristickém závodě nebo soutěži s výjimkami stanovenými ZPOV;
- újmu vzniklou provozem vozidla při teroristickém činu nebo válečné události, jestliže má tento provoz přímou souvislost s tímto činem nebo událostí.

*Obrázek 1 - Výluky z POV*

Zdroj: (Generali Česká pojišťovna, 2019)

### Havarijní pojištění

Vztahuje se na vozidlo uvedené v pojistné smlouvě, s platným českým technickým průkazem (Výluky dle čl. 29 Všeobecných pojistných podmínek GČP a zabezpečení vozidel dle čl. 40 Všeobecných pojistných podmínek GČP).

HAV je v rozsahu All risk: Vztahuje se na havárie, vandalismus, odcizení a živelné pohromy. Pojistná částka vychází z pořizovací ceny jednotlivých vozidel. Horní hranicí pojistného plnění pojišťovny je pojistná částka nebo limit pojistného plnění uvedený v pojistné smlouvě, kterou stanoví pojistník na vlastní odpovědnost, nejvýše to však může být cena obvyklá v čase události. V případě, že je horní hranice pojistného plnění určena limitem pojistného plnění, platí, že při vzniku pojistné události je limit opět určen skrz cenu obvyklou v okamžiku pojistné události, pokud není limit v pojistné smlouvě sjednán nižší.

Územním rozsahem se v rámci pojistné smlouvy rozumí geografické území Evropy a Turecka, s výjimkou Arménie, Ázerbájdžánu, Běloruska, Gruzie, Moldavska, Ruska a Ukrajiny. Spoluúčast je ve výši 10 % a minimálně však 10 000 Kč.

### **Pojištění skel**

Vztahuje se na čelní, zadní a boční skla oken sloužících k výhledu z pojištěného vozidla, uvedeného v pojistné smlouvě, která jsou k tomuto vozidlu originálním způsobem připevněna, s výjimkou střešních oken (výluky dle čl. 29 Všeobecných pojistných podmínek GČP). Vztahuje se na pojistná nebezpečí havárie, živelní události a odcizení. Je sjednáno pouze u vybraných vozidel. V aktuální pojistné smlouvě bez spoluúčasti a bez nutnosti opravy ve smluvním servisu, což je velkou výhodou.

### **Úrazové pojištění**

Ke každému sjednanému vozidlu poskytne pojišťovna omezené pojištění úrazu (neplatí pro pracovní stroje, přívěsy a přípojná vozidla) s limitem pojistného plnění (výluky dle čl. 73 Všeobecných pojistných podmínek GČP).

Pojistnou událostí se v úrazovém pojištění dopravovaných osob rozumí úraz pojištěného. Úraz znamená neočekávané a náhle působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly, které se stalo nezávisle na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt. V případě úrazového pojištění dopravovaných osob představuje poškození zdraví takové tělesné poškození, které je uvedeno v oceňovacích tabulkách pojišťovny. Pro účely úrazového pojištění dopravovaných osob je pojistnou událostí úraz, k němuž došlo při provozu vozidla.

- 100 000 Kč smrt úrazem,

- 200 000 Kč trvalé následky úrazu.

Územní rozsah je totožný jako u HAV.

### **Základní asistenční služby zdarma**

Dojde-li na vymezeném území a na vozidle pojištěném tímto pojištěním k pojistné události způsobené havárií, poruchou, odcizením vozidla nebo živelní událostí, má oprávněná osoba nárok na poskytnutí asistenční služby prostřednictvím smluvního partnera pojišťovny. Asistenční službou se rozumí zajištění, zorganizování a úhrada služeb spojených s odstraněním následků poruchy, havárie, živelní události či odcizení, které postihly pojištěné vozidlo.

#### **3. 2. Výluky**

Pojišťovna neposkytne pojistné plnění v případech uvedených v čl. 29 VPP a dále v těchto případech:

- a služeb, které byly provedeny bez souhlasu Pojišťovny, resp. jejího smluvního partnera;
- b postoupení nároku oprávněné osoby na plnění asistenční služby, její části nebo práva na její úhradu jinému bez souhlasu Pojišťovny;
- c služeb, které byly poskytnuty bez právního důvodu;
- d úhrady za pohonné hmoty a mýtné;
- e škod způsobených neschváleným doplňkem či náhradním dílem, jehož technická způsobilost nebyla schválena příslušným schvalovacím orgánem;
- f kdy oprávněná osoba škodu úmyslně způsobila v důsledku pokusu o sebevraždu;
- g služeb, které byly poskytnuty v souvislosti s manipulací s nákladem vozidla (např. jeho vyložení, přeložení nebo uskladnění).

*Obrázek 2 - Výluky z asistenčních služeb*

Zdroj: (Generali Česká pojišťovna, 2019)

Pro vozidla sjednána v rozsahu povinného ručení nebo havarijního pojištění v All risk náleží asistence typu Pohoda Klasik nebo Pohoda Special. Územní rozsah je totožný jako u HAV a úrazového pojištění. V Tabulce 11 nalezneme rozsah pojištění asistence v České republice a v zahraničí. Rozdíl mezi Pohodou Klasik a Pohodou Special v tuzemsku je minimální a nejvýraznější je v případě odtahu nepojízdného vozidla do nejbližšího smluvního nebo autorizovaného servisu, kde lze vozidlo opravit, a to v rozsahu 500 km u Pohody Special a 50 km u Pohody Klasik, dále je rozdíl u asistence při ztrátě, uzamčení nebo zlomení klíčů a vybití akumulátoru, kterou verze Special nabízí a Klasik nikoliv. V zahraničí se liší opět ve vzdálenosti odtahu nepojízdného vozidla do servisu, dále v limitu pro právní pomoc, který dosahuje o Pohody Special až 1500 EUR. Dalším rozdílem je opět vyšší limit o 30 EUR na osobu/noc při zajištění úhrady nákladů na nocleh oprávněným osobám. Nakonec stejně jako u



tuzemských asistencí má Pohoda Special širší rozsah, díky asistenci při ztrátě, uzamčení či zlomení klíčků nebo spínací skříňky a vybití akumulátoru.

Tabulka 11 - Rozsah pojištění asistence v ČR a zahraničí

Rozsah pojištění asistence v ČR a zahraničí				
Země	Česká republika		Zahraničí	
Typ asistence	Pohoda Klasik	Pohoda Special	Pohoda Klasik	Pohoda Special
Příjezd a odjezd mechanika a jeho práce	ano, max. 2 h práce	ano, max. 2 h práce	ano, max. 2 h práce	ano, max. 2 h práce
Odtah nepojízdného vozidla do nejbližšího smluvního nebo autorizovaného servisu, kde lze vozidlo opravit	ano, max. 50 km	ano, max. 500 km	ano, max. 50 km	ano, max. 500 km
Odtah přípojného vozidla	ne	ne	ne	ne
Organizace odtahu druhého účastníka dopravní nehody	ne	ne	ne	ne
Vyproštění a manipulace vozidlem	ne	ne	ne	ne
Telefonické tlumočení	X	X	ano	ano
Úschova nepojízdného vozidla	ne	ne	ano, max. 10 dnů/ 20 EUR za den	ano, max. 10 dnů/ 20 EUR za den
Úhrada nákladů za ponechání zničeného vozu v zahraničí	X	X	ano	ano
Repatriace vozidla do místa určeného klientem	X	X	ne	ne
Poradenské služby, předání vzkazu blízké osobě	ano	ano	ano	ano
Právní pomoc	X	X	ano, max. 1 000 EUR	ano, max. 1 500 EUR
Zajištění úhrady nákladů za dopravu řidiče do servisu pro opravené vozidlo	X	X	ne	ne
Přeložení nákladu	ne	ne	ne	ne
Nařízený odtah	ano	ano	ano	ano
Zprostředkování úhrady opravy	X	X	ne	ne
Zajištění úhrady nákladů na nocleh oprávněným osobám	ne	ne	ano, max. 2 noci/70 EUR osoba/noc	ano, max. 2 noci/100 EUR osoba/noc
Zajištění úhrady nákladů za náhradní dopravu oprávněných osob včetně zavazadel do startu nebo do cíle cesty v ČR nebo	ne	ne	ne	ne

zahraničí				
Zapůjčení náhradního vozidla	ne	ne	ne	ne
Defekt pneumatiky	ano	ano	ano	ano
Vybití akumulátoru	ne	ano	ne	ano
Nedostatek a záměna pohonných hmot	ne	ne	ne	ne
Ztráta, uzamčení či zlomení klíčků nebo rozlomení spínací skříňky	ne	ano	ne	ano
Zamrznutí – pohonné hmoty, zámky, ruční brzda, rozvody vzduchu	ne	ne	ne	ne

Zdroj: (Generali Česká pojišťovna, 2019)

## Souhrn

V tabulce 12 vidíme kompletní cenový souhrn všech podsmluv vozidel ve flotile. Celkový přehled dodává konkrétní představu o potřebách firmy. Ve flotilové smlouvě nalezneme POV s limity 100/100. Novější a dražší vozidla jsou kryta HAV s pojistnou částkou v závislosti na aktuální ceně vozidla s minimální spoluúčastí 10% avšak minimálně 10 000 Kč. Dále jsou pojištěna skla u aut, kde by byla oprava nákladná anebo k ní dochází často. Asistence má firma ve dvou variantách, a to Pohoda Klasik nebo Pohoda Special, kdy Special nabízí širší služby, a to hlavně u autobusů. Celkové aktuální roční pojistné dosahuje výše **780 441 Kč**.

Tabulka 12 - Přehled výše pojistného jednotlivých vozidel ve flotile

Číslo	Značka	Rok výroby	Roční pojistné – POV	Roční pojistné – HAV	Roční pojistné – připojištění skel	Roční pojistné – ASISTENCE	Celkové roční pojistné za vozidlo
1	Škoda	2015	7 417 Kč	3 556 Kč	1 800 Kč		12 773 Kč
2	Iveco	2016	45 913 Kč	12 334 Kč			58 247 Kč
3	Škoda	2016	7 417 Kč	10 583 Kč	1 800 Kč		19 800 Kč
4	Volkswagen	2016	7 417 Kč	14 830 Kč	3 000 Kč		25 247 Kč
5	VEZEKO	2017	1 976 Kč				1 976 Kč
6	Volkswagen	2017	4 400 Kč	6 464 Kč	2 250 Kč		13 114 Kč
7	Škoda	2017	7 415 Kč	13 983 Kč	1 800 Kč		23 198 Kč
8	Volkswagen	2011	4 908 Kč		1 800 Kč		6 708 Kč
9	Iveco	2013	45 912 Kč		5 000 Kč	500 Kč	51 412 Kč
10	Volkswagen	2019	7 417 Kč	24 915 Kč			32 332 Kč
11	IVECO	2015	45 913 Kč		5 000 Kč		50 913 Kč
12	KAROSA	2005	42 480 Kč				42 480 Kč
13	Volkswagen	2013	21 572 Kč		5 000 Kč		26 572 Kč
14	Volkswagen	2016	7 416 Kč		3 000 Kč		10 416 Kč
15	Škoda	2016	7 416 Kč		1 800 Kč		9 216 Kč
16	HIGER	2018	42 482 Kč		18 750 Kč		61 232 Kč
17	HIGER	2019	42 480 Kč	62 165 Kč			104 645 Kč
18	SCANIA	2018	42 600 Kč				42 600 Kč
19	Volkswagen	2015	7 416 Kč				7 416 Kč
20	MAN	2016	45 912 Kč		37 500 Kč		83 412 Kč
21	SCANIA	2006	45 912 Kč				45 912 Kč
22	SCANIA	2019	45 912 Kč				45 912 Kč
23	KIA	2014	4 908 Kč				4 908 Kč
<b>Celkem</b>							<b>780 441 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

## 5.2 Pohled autora na pojistnou ochranu firmy

Na pojistnou ochranu firmy, která podniká v osobní dopravě, je potřeba nahlížet z vícero úhlů pohledu. Vzhledem k nízkému maržovému byznysu firmy je zcela nejdůležitějším kritériem pro zvolení optimální pojistné ochrany cena pojištění, avšak podle našeho názoru není zcela rozhodující, což napovídá i škálování kritérií dle majitele firmy. Výše aktuálního pojistného je pro firmu v přijatelné výši, nicméně zde existuje prostor pro úsporu, která je popsána v další části práce. Povinné ručení s limity 100/100 by pro firmu podnikající v tomto oboru mělo být minimem. V rámci předložených podkladů jsou jasně viditelná zdvojení pojistné ochrany,

hlavně co se týče pojištění skel a havarijního pojištění. Dále je potřeba jednotlivě zanalyzovat, zda je HAV u vozidel potřebné, dle našeho názoru hlavně u starších vozidel nikoliv. Důležitým aspektem v tomto rozhodování by měla být kvalita řidičů firmy, kteří pro firmu pracují dlouhodobě, a řidiči svá vozidla nestřídají, čímž si každý z nich ke svému pracovnímu prostředku vytvoří vztah a chová se k němu lépe. Dále je potřeba skrze dotazování pojišťovny prověřit, z jakého důvodu je u vozu číslo 9 zpoplatněna asistence. Pro majitele firmy je důležité, aby pojištění asistencí bylo sjednáno k POV zdarma v rozumném rozsahu. Prostor pro vylepšení pojistného krytí je patrný i v rozebrání pojistných limitů u pojištění skel, kdy je nutné si společně s majitelem firmy vhodně rozebrat jednotlivé pojistné limity a zvolit vhodnou výši, jelikož v celkovém objemu toto pojištění hraje důležitou roli a v rámci nabídek všech pojišťoven se výrazně liší a pro majitele to bude zcela jistě jeden z nejdůležitějších podkladů pro jeho rozhodování vzhledem k frekvenci pojistných událostí spojených s výměnou skel. To samé platí i pro limity u HAV, které u novějších vozů zůstanou, jelikož cena HAV je u autobusů vysoká a rozdíly mezi jednotlivými pojišťovnami jsou opět markantní. S výlukami v rámci svých pojistných událostí firma problém nemá a vždy se do podmínek pro plnění vejde. Vzhledem k podnikání po celé Evropě je důležité, aby se asistenční služby daly využít i v zahraničí. Všechny tyto poznatky ve shodě s názory majitele firmy jsou zohledněny v nové poptávce pojistného krytí pro příští období, které byly rozeslány do všech pojišťoven na trhu formou mystery shoppingu (viz Tabulka 13).

Tabulka 13 - Nová poptávka pojistného krytí firmy

Pořadové číslo	Tovární značka vozidla	POVINNÉ RUCENÍ (minimální limit v mil. Kč)	HAVARIJNÍ POJIŠTĚNÍ		Připojištění í skel	Připojištění úrazu dopravovaných osob	Připojištění asistencí
			Pojistná částka	Požadovaná maximální spoluúčast	Pojistná částka	SÚ 100 000 Kč / TN 200 000 Kč / DL 20 000 Kč	
1	Škoda	Limit 100/100	80 000 Kč	10 %, min. 10 000 Kč			Ano
2	Iveco	Limit 100/100	600 000 Kč	10 %, min. 10 000 Kč			Ano
3	Škoda	Limit 100/100			12 000 Kč		Ano
4	Volkswagen	Limit 100/100			20 000 Kč		Ano
5	VEZEKO	Limit 100/100					Ano
6	Volkswagen	Limit 100/100			15 000 Kč		Ano
7	Škoda	Limit 100/100			12 000 Kč		Ano
8	Volkswagen	Limit 100/100					Ano
9	Iveco	Limit 100/100			20 000 Kč		Ano
10	Volkswagen	Limit 100/100	700 000 Kč	10 %, min. 10 000 Kč			Ano
11	IVECO	Limit 100/100			20 000 Kč		Ano
12	KAROSA	Limit 100/100					Ano
13	Volkswagen	Limit 100/100			20 000 Kč		Ano
14	Volkswagen	Limit 100/100			20 000 Kč		Ano
15	Škoda	Limit 100/100			12 000 Kč		Ano
16	HIGER	Limit 100/100			75 000 Kč		Ano
17	HIGER	Limit 100/100	3 600 000 Kč	10 %, min. 10 000 Kč			Ano
18	SCANIA	Limit 100/100			150 000 Kč		Ano
19	Volkswagen	Limit 100/100					Ano
20	MAN	Limit 100/100			150 000 Kč		Ano
21	SCANIA	Limit 100/100					Ano
22	SCANIA	Limit 100/100			105 000 Kč		Ano
23	KIA	Limit 100/100					Ano

Zdroj: Vlastní zpracování

## **6. Varianty pojištění firmy a jejich srovnání**

Nyní přejdeme k primárnímu cíli práce, čímž je optimalizace pojistné ochrany subjektu XXX s.r.o., který jsme již popsali v předcházející kapitole. Nejdříve popíšeme metodu využitou pro získání nabídek. Následně se seznámíme s jednotlivými pojišťovnami na pojistném trhu, které jsme oslovili s totožnou nabídkou, tak aby se jejich odpovědi, co nejméně lišily. Jednotlivé nabídky následně blíže charakterizujeme. Poté je pomocí skóringového modelu budeme komparovat. Z výsledků zvolíme pojistné ochranu, která bude dle preferencí majitele a také autora práce neoptimálnější.

Metodou mystery shoppingu jsme napřímo poptali osm pojišťoven na trhu, které se věnují flotilovému pojištění. Poptávka do všech pojišťoven vypadala stejně a obsahovala totožné požadavky, tak aby bylo snadné je mezi sebou porovnat a byly zřetelné rozdíly mezi jednotlivými pojišťovnami. Součástí hodnocení je i ochota a rychlost reakce pojišťovny na firemní poptávku. Požadavky byly individuálně, vozidlo po vozidlu, nastaveny ve spolupráci s majitelem firmy a zohledňují návrhy autora na jejich úpravy. Hlavní změnou oproti stávající pojistné ochraně je snížení počtu havarijních pojištění v závislosti na stáří vozů a kvalitě řidičů firmy, zároveň však rozšíření množství vozů krytých v rámci pojištění skel.

Dále si také ukážeme rozdíl mezi flotilovou smlouvou a samostatným pojištěním jednotlivých vozů mimo flotilovou smlouvu.

### **6.1 Nabídky všech oslovených pojišťoven a platforem pro pojištění flotily firmy**

Osloveno bylo osm poskytovatelů pojistného krytí na českém trhu. Generali Česká pojišťovna a.s., jako současný poskytovatel pojištění společnosti, dále druhá největší pojišťovna v tuzemsku Kooperativa, pojišťovna, a.s., třetí Allianz pojišťovna, a.s. a rovněž všechny středně velké ústavy - ČSOB Pojišťovna, a.s., Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. a UNIQA pojišťovna, a.s. Poptávku obdržely i menší pojišťovny na trhu, a to DIRECT pojišťovna, a.s. a Slavia pojišťovna a.s. Některé pojišťovny na poptávku metodou mystery shoppingu vůbec neodpověděly i přes několikanásobné upomínání s prosbou o nabídku, konkrétně se jedná o GČP, ČSOBP a UNIQU. SLAVIA na poptávku odpověděla, ale jelikož je součástí i pojištění autobusů a tuto kategorii vozidel nenabízí, kalkulaci nechtěla předkládat. Konkrétní nabídku

tedy podaly KOOP, ALLIANZ, ČPP a DIRECT. DIRECT byl zároveň jako jediný ochoten podat nabídku na jednotlivá vozidla odděleně mimo flotilovou smlouvu. Dále byly poptány dvě online platformy Rixo a Srovnátor, které nabídku také podaly.

### **6.1.1 Přímá poptávka u pojišťoven**

Nejdříve jsou metodou mystery shopping osloveny jednotlivé pojišťovny. Nabídky pojišťoven, které na poptávku prostřednictvím kontaktního emailu na svém webu odpověděly, jsou dále podrobněji přiblíženy.

#### **Nabídka Allianz pojišťovny, a.s.**

První na řadě dle abecedy je pojišťovna ALLIANZ (viz souhrnná Tabulka 14). Komunikace s přiděleným obchodníkem byla jednoznačně nejlepší. Od zaslané poptávky se trochu liší rozsah pojištění, a to v několika bodech. Pojišťovna nenabízí limit 100/100 mil. Kč. U povinného ručení, proto je limit všude nastaven na 150/150 mil. Kč. Cena POV pro autobus dosahuje nabídkové výše 32 986 Kč. Automatickou součástí POV jsou základní asistence a právní poradenství. Havarijní pojištění je opět s 10 % spoluúčastí s minimem 10 000 Kč. Automatickou součástí jsou opět základní asistence a právní poradenství, pouze pokud není sjednáno povinné ručení. Na rámcovou smlouvu ale byla schválena sleva ve výši 50% na povinné i havarijní pojištění, což při vyšších limitech znamená opravdu nadstandardní podmínky ve srovnání s ostatními pojišťovnami na trhu. Tato skutečnost jen potvrzuje trend, že Allianz dělá opravdu maximum pro klienty a zisk co nejvyššího pojistného na trhu. Připojištění skel lze nastavit vždy po 5000Kč, a proto je u požadovaných limitů 12000 Kč vždy nastaven limit 15000 Kč. Dále má připojištění skel maximální limit 100000 Kč na jedno vozidlo. U vozidel, kde bylo požadováno více, je tak limit nastaven na 100000 Kč. U vozidla HIGER je limit připojištění skel nastaven opět na 100 000 Kč, jelikož lze po 5000 Kč nastavit limit pouze až do výše 50 000 Kč, poté je už jen limit 100000 Kč. S úrazovým pojištěním není v nabídce kalkulováno. Všechny ostatní požadavky společnosti byly splněny. Celková cena rámcové smlouvy vychází na **602 388 Kč**. (Allianz, 2023)

Tabulka 14 - Rekapitulace nabídky od Allianz pojišťovny, a.s.

Rekapitulace nabídky ALLIANZ					
P. č.	Značka vozidla	POV 150/150	HAV	Skla	Roční pojistné
1	ŠKODA	5 961 Kč	2 883 Kč		8 844 Kč
2	IVECO	32 986 Kč	8 194 Kč		41 180 Kč
3	ŠKODA	6 275 Kč		2 250 Kč	8 525 Kč
4	VOLKSWAGEN	6 275 Kč		3 000 Kč	9 275 Kč
5	VEZEKO	408 Kč			408 Kč
6	VOLKSWAGEN	3 708 Kč		2 250 Kč	5 958 Kč
7	ŠKODA	6 275 Kč		2 250 Kč	8 525 Kč
8	VOLKSWAGEN	4 307 Kč			4 307 Kč
9	IVECO	32 986 Kč		5 000 Kč	37 986 Kč
10	VOLKSWAGEN	5 961 Kč	16 314 Kč		22 275 Kč
11	IVECO	32 986 Kč		5 000 Kč	37 986 Kč
12	KAROSA	32 986 Kč			32 986 Kč
13	VOLKSWAGEN	10 455 Kč		5 000 Kč	15 455 Kč
14	VOLKSWAGEN	6 275 Kč		3 000 Kč	9 275 Kč
15	ŠKODA	6 275 Kč		2 250 Kč	8 525 Kč
16	HIGER	32 986 Kč		25 000 Kč	57 986 Kč
17	HIGER	32 986 Kč	42 380 Kč		75 366 Kč
18	SCANIA	32 986 Kč		25 000 Kč	57 986 Kč
19	VOLKSWAGEN	6 275 Kč			6 275 Kč
20	MAN	32 986 Kč		25 000 Kč	57 986 Kč
21	SCANIA	32 986 Kč			32 986 Kč
22	SCANIA	32 986 Kč		25 000 Kč	57 986 Kč
23	KIA	4 307 Kč			4 307 Kč
<b>Celkem</b>		<b>402 617 Kč</b>	<b>69 771 Kč</b>	<b>130 000 Kč</b>	<b>602 388 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z nabídky Allianz pojišťovny, a.s.

### Nabídka Kooperativa, pojišťovny, a.s.

Získat nabídku od pojišťovny bylo poměrně náročné a muselo se doplňovat větší množství dat, avšak vzhledem k oboustranné ochotě se nakonec společně dospělo k finální nabídce (viz Tabulka 15). Pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla bylo nastaveno s limitem 100 mil. při újmě na zdraví nebo usmrcení a 100 mil. při škodě na věci či ušlém zisku. Cena povinného ručení pro autobus je ve výši 65 004 Kč. K vozidlům, pro která je sjednáno pojištění odpovědnosti, se současně sjednává pojištění asistenčních služeb v rozsahu Asistenčního programu 44 (STANDART). Havarijní pojištění, které dle pojistných podmínek pojišťovny kryje rizika havárie, odcizení, živelní události a vandalismu je sjednáno s 10 % spoluúčastí a s minimální částkou 10 000 Kč, tak, jak znělo zadání od majitele firmy ve shodě s autorem práce. U vozidel s HAV jsou opět k dispozici asistence v rozsahu Asistenčního



programu 44 (STANDART), avšak pro osobní a užitková vozidla do 3,5 tuny jsou asistence v rozsahu 44 + 50 (PLUS). Obojí je v rámci pojištění flotily zdarma. Doplnkové pojištění skel vozidla je bez spoluúčasti a rozsahy odpovídají poptávce firmy beze změn. Územní platnost celé nabídky je Evropa a celé území Turecka. Celková cena flotilové smlouvy vychází na **973 347 Kč**. (Kooperativa, 2023)

Tabulka 15 - Rekapitulace nabídky od Kooperativa, pojišťovny, a.s.

Rekapitulace nabídky KOOP					
P. č.	Značka vozidla	POV 100/100	HAV	Skla	Roční pojistné
1	ŠKODA	7 355 Kč	3 863 Kč		11 218 Kč
2	IVECO	65 004 Kč	13 003 Kč		78 007 Kč
3	ŠKODA	7 355 Kč		1 920 Kč	9 275 Kč
4	VOLKSWAGEN	7 355 Kč		3 200 Kč	10 555 Kč
5	VEZEKO	572 Kč			572 Kč
6	VOLKSWAGEN	3 067 Kč		2 400 Kč	5 467 Kč
7	ŠKODA	7 355 Kč		1 920 Kč	9 275 Kč
8	VOLKSWAGEN	3 067 Kč			3 067 Kč
9	IVECO	65 004 Kč		3 200 Kč	68 204 Kč
10	VOLKSWAGEN	7 355 Kč	24 299 Kč		31 654 Kč
11	IVECO	65 004 Kč		3 200 Kč	68 204 Kč
12	KAROSA	65 004 Kč			65 004 Kč
13	VOLKSWAGEN	7 355 Kč		3 200 Kč	10 555 Kč
14	VOLKSWAGEN	7 355 Kč		3 200 Kč	10 555 Kč
15	ŠKODA	7 355 Kč		1 920 Kč	9 275 Kč
16	HIGER	65 004 Kč		18 750 Kč	83 754 Kč
17	HIGER	65 004 Kč	60 329 Kč		125 333 Kč
18	SCANIA	65 004 Kč		37 500 Kč	102 504 Kč
19	VOLKSWAGEN	7 355 Kč			7 355 Kč
20	MAN	65 004 Kč		37 500 Kč	102 504 Kč
21	SCANIA	65 004 Kč			65 004 Kč
22	SCANIA	65 004 Kč		26 250 Kč	91 254 Kč
23	KIA	4 752 Kč			4 752 Kč
<b>Celkem</b>		<b>727 693 Kč</b>	<b>101 494 Kč</b>	<b>144 160 Kč</b>	<b>973 347 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z nabídky Kooperativa, pojišťovny, a.s.,

### Nabídka České podnikatelské pojišťovny, a.s.

Ze strany ČPP bylo jednání velice korektní a rychlé. Celkový souhrn nabízí Tabulka 16. Pojišťovna se potřebám firmy snažila maximálně vyhovět, pouze u vozidel číslo 16, 18, 20 a 22 byla nabídka upravena na jimi nabízené limity pojištění skel, a to postupně z 75 000 Kč na 80 000 Kč, ze 150 000 Kč na 120 000 Kč, opět ze 150 000 Kč na 120 000 Kč a ze 105 000 Kč na 120 000 Kč, což je u 2 nejdražších autobusů poměrně značný problém. POV je s limity

100/100 mil. Kč a cena za autobus je ve výši 65 100 Kč. Dále k POV je bezplatně sjednáno úrazové pojištění řidiče a k HAV pojištění nákladů na nájem náhradního vozidla (pro osobní i nákladní vozidla do 3,5 t) ve výši 5 000 Kč. Úrazové připojištění řidiče se sjednává i pro typ pojištění 100 POV, jenž je součástí nabídky. Pro typ pojištění 100 POV zahrnuje tato pojistná nebezpečí a tyto pojistné částky:

- pro případ smrti způsobené úrazem 200 000 Kč,
- pro případ trvalých následků způsobených úrazem 400 000 Kč,
- denní odškodné za dobu léčení úrazu 200 Kč,
- denní odškodné za pobyt v nemocnici z důvodu úrazu 200 Kč

Pojištění skel je k havarijnímu pojištění bez spoluúčasti, s limitem na jednu a každou pojistnou událost. K samostatnému POV je pojištění skel se spoluúčastí 10%, na rozdíl od stávající pojistné ochrany, kde je bez spoluúčasti. Plnění je podmíněno opravou či výměnou ve smluvním servisu.

Tabulka 16 - Rekapitulace nabídky od České podnikatelské pojišťovny, a.s.

Rekapitulace nabídky ČPP					
P. č.	Značka vozidla	POV 100/100	HAV	Skla	Roční pojistné
1	ŠKODA	4 523 Kč	2 402 Kč		6 925 Kč
2	IVECO	65 100 Kč	5 940 Kč		71 040 Kč
3	ŠKODA	4 523 Kč		1 620 Kč	6 143 Kč
4	VOLKSWAGEN	4 523 Kč		2 700 Kč	7 223 Kč
5	VEZEKO	300 Kč			300 Kč
6	VOLKSWAGEN	2 252 Kč		2 025 Kč	4 277 Kč
7	ŠKODA	4 523 Kč		1 620 Kč	6 143 Kč
8	VOLKSWAGEN	3 091 Kč			3 091 Kč
9	IVECO	65 100 Kč		4 500 Kč	69 600 Kč
10	VOLKSWAGEN	4 523 Kč	16 093 Kč		20 616 Kč
11	IVECO	65 100 Kč		4 500 Kč	69 600 Kč
12	KAROSA	65 100 Kč			65 100 Kč
13	VOLKSWAGEN	7 615 Kč		4 500 Kč	12 115 Kč
14	VOLKSWAGEN	4 523 Kč		2 700 Kč	7 223 Kč
15	ŠKODA	4 523 Kč		1 620 Kč	6 143 Kč
16	HIGER	65 100 Kč		18 000 Kč	83 100 Kč
17	HIGER	65 100 Kč	28 750 Kč		93 850 Kč
18	SCANIA	65 100 Kč		27 000 Kč	92 100 Kč
19	VOLKSWAGEN	4 523 Kč			4 523 Kč
20	MAN	65 100 Kč		27 000 Kč	92 100 Kč
21	SCANIA	65 100 Kč			65 100 Kč
22	SCANIA	65 100 Kč		27 000 Kč	92 100 Kč
23	KIA	3 091 Kč			3 091 Kč
<b>Celkem</b>		<b>703 533 Kč</b>	<b>53 185 Kč</b>	<b>124 785 Kč</b>	<b>881 503 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z nabídky České podnikatelské pojišťovny, a.s.

Kalkulace zahrnuje asistenci v rozsahu "zdarma" jak k POV, tak k HAV, což je výhodou. Její limity (viz Tabulka 17) se při sjednání obou rizik sčítají. Dále je součástí asistencí zdarma pomoc operátora v tlumočení (s policistou, asistenční službou, opravnou, hotelovým personálem, jiným úřadem – pokud je tento kontakt důsledkem nehody či poruchy pojištěného vozidla), pomoc při vyhledání hotelu, opravny, nádraží, letiště, taxi, spoje v jízdním či letovém řádu. Limity asistenční služby nelze čerpat k úhradě náhradních dílů a pohonných hmot. Územní platnost pojištění asistencí je Evropa. (ČPP, 2023)

Tabulka 17 - Rozsah asistenčních služeb České podnikatelské pojišťovny, a.s.

Rozsah asistenčních služeb ZDARMA při poruše i nehodě	Asistence Speciál			
	Povinné ručení, havarijní pojištění			
	do 3,5 t včetně		nad 3,5 t	
Příjezd asistenční služby				
Oprava na místě				
Vyproštění vozidla				
Odtah vozidla do nejbližší autoopravny	2 500 Kč	5 000 Kč	3 500 Kč	10 000 Kč
Repatriace vozidla do ČR				

Zdroj: (ČPP, 2023)

Celková výše ročního pojistného po započítání slev dosahuje výše **881 503 Kč**.

### Nabídka DIRECT pojišťovny, a.s.

Nejmenší z pojišťoven, které podaly nabídku, je DIRECT pojišťovna, a.s. V Tabulce 18 vidíme nabídkový přehled. Z pohledu komunikace velmi ochotný zákaznický servis s jasným cílem získat klienta. POV společnost nabízí v rozsahu 100/100 mil. Kč. Cenu povinného ručení pro autobus nabízí ve výši 21 384 Kč za vozidlo, což je na trhu poměrně nízká cena. Havarijní pojištění má spoluúčast 10 % s minimem 10 000 Kč s vyšší cenou. Pro všechna vozidla je součástí nabídky připojištění „Úraz řidiče“ v limitu 50 000 Kč zdarma. Základní asistenční služby pro vozidla do 3,5 tuny a nad 3,5 tuny jsou zdarma. U pojištění skel je problém opět v limitech, kdy maximální nabízený limit je 100 000 Kč. Pojišťovna dále nenabízí limit 75 000 Kč, ale pouze 80 000 Kč. Územní rozsah pojištění flotily je Evropa. Celková cena flotilové smlouvy v součtu vychází na **571 961 Kč**. (Direct, 2023)

Tabulka 18 - Rekapitulace nabídky od DIRECT pojišťovny, a.s.

Rekapitulace nabídky DIRECT					
P. č.	Značka vozidla	POV 100/100	HAV	Skla	Roční pojistné
1	ŠKODA	3 139 Kč	3 304 Kč		6 443 Kč
2	IVECO	21 384 Kč	27 989 Kč		49 373 Kč
3	ŠKODA	3 139 Kč		1 800 Kč	4 939 Kč
4	VOLKSWAGEN	3 139 Kč		3 000 Kč	6 139 Kč
5	VEZEKO	200 Kč			200 Kč
6	VOLKSWAGEN	1 542 Kč		2 250 Kč	3 792 Kč
7	ŠKODA	3 139 Kč		1 800 Kč	4 939 Kč
8	VOLKSWAGEN	2 028 Kč			2 028 Kč
9	IVECO	21 384 Kč		3 000 Kč	24 384 Kč
10	VOLKSWAGEN	3 139 Kč	26 304 Kč		29 443 Kč
11	IVECO	21 384 Kč		3 000 Kč	24 384 Kč
12	KAROSA	21 384 Kč			21 384 Kč
13	VOLKSWAGEN	16 688 Kč		3 000 Kč	19 688 Kč
14	VOLKSWAGEN	3 139 Kč		3 000 Kč	6 139 Kč
15	ŠKODA	3 139 Kč		1 800 Kč	4 939 Kč
16	HIGER	21 384 Kč		20 000 Kč	41 384 Kč
17	HIGER	21 384 Kč	135 276 Kč		156 660 Kč
18	SCANIA	21 384 Kč		25 000 Kč	46 384 Kč
19	VOLKSWAGEN	3 139 Kč			3 139 Kč
20	MAN	21 384 Kč		25 000 Kč	46 384 Kč
21	SCANIA	21 384 Kč			21 384 Kč
22	SCANIA	21 384 Kč		25 000 Kč	46 384 Kč
23	KIA	2 028 Kč			2 028 Kč
<b>Celkem</b>		<b>261 438 Kč</b>	<b>192 873 Kč</b>	<b>117 650 Kč</b>	<b>571 961 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z nabídky DIRECT pojišťovny, a.s.

### 6.1.2 Online zprostředkovatel Srovnátor.cz

V rámci praktické části práce byly poptány i online zprostředkovatelé pojistných služeb a konkrétně s nabídkou na flotilové pojištění firmy byl osloven server Srovnátor.cz. Ten předložil naprosto totožnou nabídku jako pojišťovna ČPP při přímé poptávce metodou mystery shoppingu (viz Tabulka 19). Předpoklad, že tyto servery mají lepší podmínky u pojišťovny než jejich vnitřní prodejci, se tedy nepotvrdil, avšak mají výhodu v jednoduchosti systému a flexibilitě.

Na rozdíl od poptávky byly upraveny opět limity skel na nejbližší možné - 105 000 Kč na 120 000 Kč a 150 000 Kč na 120 000 Kč, protože vyšší než 120 000 Kč pojišťovna ČPP nenabízí. K POV je bezplatně sjednáno úrazové pojištění řidiče a k HAV pojištění nákladů na

nájem náhradního vozidla (pro osobní i nákladní vozidla do 3,5 t). Pojištění skel je k havarijnímu pojištění bez spoluúčasti, s limitem na jednu a každou pojistnou událost. K samostatnému POV je pojištění skel se spoluúčastí 10 %. Plnění je podmíněno opravou či výměnou ve smluvním servisu. Kalkulace zahrnuje asistenci v rozsahu "zdarma" jak k POV, tak k HAV. Její limity se při sjednání obou rizik sčítají. Celková výše kalkulace od platformy Srovnátor.cz je **881 503 Kč**.

Tabulka 19 - Rekapitulace nabídky od Srovnátor.cz

Rekapitulace nabídky Srovnátor.cz					
P. č.	Značka vozidla	POV 100/100	HAV	Skla	Roční pojistné
1	ŠKODA	4 523 Kč	2 402 Kč		6 925 Kč
2	IVECO	65 100 Kč	5 940 Kč		71 040 Kč
3	ŠKODA	4 523 Kč		1 620 Kč	6 143 Kč
4	VOLKSWAGEN	4 523 Kč		2 700 Kč	7 223 Kč
5	VEZEKO	300 Kč			300 Kč
6	VOLKSWAGEN	2 252 Kč		2 025 Kč	4 277 Kč
7	ŠKODA	4 523 Kč		1 620 Kč	6 143 Kč
8	VOLKSWAGEN	3 091 Kč			3 091 Kč
9	IVECO	65 100 Kč		4 500 Kč	69 600 Kč
10	VOLKSWAGEN	4 523 Kč	16 093 Kč		20 616 Kč
11	IVECO	65 100 Kč		4 500 Kč	69 600 Kč
12	KAROSA	65 100 Kč			65 100 Kč
13	VOLKSWAGEN	7 615 Kč		4 500 Kč	12 115 Kč
14	VOLKSWAGEN	4 523 Kč		2 700 Kč	7 223 Kč
15	ŠKODA	4 523 Kč		1 620 Kč	6 143 Kč
16	HIGER	65 100 Kč		18 000 Kč	83 100 Kč
17	HIGER	65 100 Kč	28 750 Kč		93 850 Kč
18	SCANIA	65 100 Kč		27 000 Kč	92 100 Kč
19	VOLKSWAGEN	4 523 Kč			4 523 Kč
20	MAN	65 100 Kč		27 000 Kč	92 100 Kč
21	SCANIA	65 100 Kč			65 100 Kč
22	SCANIA	65 100 Kč		27 000 Kč	92 100 Kč
23	KIA	3 091 Kč			3 091 Kč
<b>Celkem</b>		<b>703 533 Kč</b>	<b>53 185 Kč</b>	<b>124 785 Kč</b>	<b>881 503 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z nabídky Srovnátor.cz

## 6.2 Jednotlivé smlouvy k vozidlům

Jedním z cílů práce je porovnat flotilové pojištění s pojištěním jednotlivých vozidel mimo flotilu. Vzhledem k množství výhod, které flotilová smlouva nabízí a neochotě pojišťoven tyto nabídky poskytovat, se našla pouze jedna jediná, která takovou nabídku byla ochotna předložit, a to konkrétně DIRECT pojišťovna a.s. Následně byla poptána ještě online platforma Rixo.cz, která nabídku také podala. Na těchto dvou příkladech si dokážeme výhodnost flotilové pojistné smlouvy pro firmu podnikající v osobní dopravě.

### 6.2.1 Přímá poptávka u DIRECT pojišťovny a.s.

V případě individuální nabídky (viz Tabulka 20) pro jednotlivá vozidla nenabízí pojišťovna žádné slevy, což se výrazně projeví v ceně pojištění. Povinné ručení s limity 100/100 mil. Kč je u osobních automobilů mírně dražší než u všech ostatních flotilových nabídek včetně samotného DIRECTU. POV pro všechny autobusy ve vozovém parku přesahuje 250 000 Kč, což by v případě firmy byla likvidační cena. Dále i havarijní pojištění je výrazně dražší. U připojištění skel je zajímavé, jak se liší cena u individuální nabídky a flotilové nabídky. Asistence jsou v základním rozsahu u POV a HAV zdarma. Územní rozsah pokrývá Evropu včetně Turecka. Celkové roční pojistné dosahuje v případě individuálního pojištění každého vozidla výše **3 187 236 Kč**. Rozdíl pojistného, ve srovnání s nabídkou flotilového pojištění od stejného pojistného ústavu, je ve výši **2 615 275 Kč**, což jasně dokazuje finanční nevýhodnost individuálního pojištění vozidel.

Tabulka 20–Rekapitulace nabídky DIRECT pojišťovny, a.s. na jednotlivá vozidla

Rekapitulace pojistného DIRECT					
P. č.	Značka vozidla	POV 100/100	HAV	Skla	Roční pojistné - po slevě
1	ŠKODA	8 411 Kč	4 830 Kč		13 241 Kč
2	IVECO	258 857 Kč	84 874 Kč		343 731 Kč
3	ŠKODA	8 234 Kč		2 370 Kč	10 604 Kč
4	VOLKSWAGEN	8 234 Kč		3 160 Kč	11 394 Kč
5	VEZEKO	401 Kč			401 Kč
6	VOLKSWAGEN	5 618 Kč		2 370 Kč	7 988 Kč
7	ŠKODA	8 316 Kč		2 370 Kč	10 686 Kč
8	VOLKSWAGEN	6 685 Kč			6 685 Kč
9	IVECO	51 009 Kč		6 320 Kč	57 329 Kč
10	VOLKSWAGEN	8 316 Kč	26 351 Kč		34 667 Kč
11	IVECO	256 460 Kč		6 320 Kč	262 780 Kč
12	KAROSA	265 787 Kč			265 787 Kč
13	VOLKSWAGEN	50 038 Kč		6 320 Kč	56 358 Kč
14	VOLKSWAGEN	13 403 Kč		3 160 Kč	16 563 Kč
15	ŠKODA	8 316 Kč		2 370 Kč	10 686 Kč
16	HIGER	256 686 Kč		52 438 Kč	309 124 Kč
17	HIGER	280 610 Kč	287 622 Kč		568 232 Kč
18	SCANIA	256 686 Kč		52 438 Kč	309 124 Kč
19	VOLKSWAGEN	8 333 Kč			8 333 Kč
20	MAN	261 440 Kč		52 438 Kč	313 878 Kč
21	SCANIA	258 792 Kč			258 792 Kč
22	SCANIA	251 797 Kč		52 438 Kč	304 235 Kč
23	KIA	6 618 Kč			6 618 Kč
<b>Celkem</b>		<b>2 539 047 Kč</b>	<b>403 677 Kč</b>	<b>244 512 Kč</b>	<b>3 187 236 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z nabídky od DIRECT pojišťovny a.s.

## 6.2.2 Online zprostředkovatel Rixo.cz

Rixo.cz je online pojišťovací služba, která od roku 2018 pomáhá klientům najít správné a nejvýhodnější pojištění. Opírá se o nejmodernější technologii na trhu, díky které dostane klient srovnávací nabídku během několik vteřin, a know-how zkušených expertů. Srovnat a sjednat si lze pojištění vozidla, pojištění majetku, životní a úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti (pro občany i zaměstnance), cestovní pojištění nebo energie (elektrinu a plyn). Jako jedni z mála na trhu mají mobilní aplikaci, ve které najdete všechny své pojistky. (Rixo.cz, 2023)

Platforma Rixo.cz na poptávku odpověděla rychle, avšak vzhledem k vytváření celkem 23 jednotlivých nabídek udělal obchodník nespočet chyb, mnohá připojištění nedodal a kalkulace



je tak složitě porovnatelná s ostatními (viz Tabulka 21). Přesto je na první pohled patrné, že pojištění formou flotilové pojistky je pro firmy výhodnější, a to vždy. Platforma při tvorbě nabídky spolupracovala hned s několika pojišťovnami (ČSOBP, ALLIANZ, DIRECT, VZP a ČPP), takže by i případné řešení pojistné události bylo problematické a zmatečné. Z pohledu efektivity a rychlosti práce tak pojištění mimo flotilu nepřipadá v úvahu. Celkově nabídka od platformy Rixo.cz dosáhla výše **1 497 040 Kč**.

Tabulka 21 - Rekapitulace individuální nabídky pojištění vozidel od Rixo.cz

Rekapitulace individuální nabídky pojištění vozidel od Rixo.cz					
P. č.	Značka vozidla	POV 100/100	HAV	Skla	Roční pojistné
1	ŠKODA	8 674 Kč	4 008 Kč		12 682 Kč
2	IVECO	77 038 Kč	44 602 Kč		121 640 Kč
3	ŠKODA	10 865 Kč		2 370 Kč	13 235 Kč
4	VOLKSWAGEN	11 494 Kč		2 520 Kč	14 014 Kč
5	VEZEKO	3 403 Kč			3 403 Kč
6	VOLKSWAGEN	8 182 Kč		1 890 Kč	10 072 Kč
7	ŠKODA	9 903 Kč			9 903 Kč
8	VOLKSWAGEN	6 685 Kč			6 685 Kč
9	IVECO	126 995 Kč			126 995 Kč
10	VOLKSWAGEN	8 316 Kč	23 355 Kč		31 671 Kč
11	IVECO	126 995 Kč			126 995 Kč
12	KAROSA	126 995 Kč			126 995 Kč
13	VOLKSWAGEN	39 117 Kč		6 320 Kč	45 437 Kč
14	VOLKSWAGEN	10 392 Kč		2 520 Kč	12 912 Kč
15	ŠKODA	9 384 Kč		1 512 Kč	10 896 Kč
16	HIGER	78 658 Kč		29 533 Kč	108 191 Kč
17	HIGER	117 243 Kč	93 959 Kč		211 202 Kč
18	SCANIA	78 658 Kč		29 533 Kč	108 191 Kč
19	VOLKSWAGEN	8 674 Kč			8 674 Kč
20	MAN	126 995 Kč			126 995 Kč
21	SCANIA	126 995 Kč			126 995 Kč
22	SCANIA	126 995 Kč			126 995 Kč
23	KIA	6 262 Kč			6 262 Kč
<b>Celkem</b>		<b>1 254 918 Kč</b>	<b>165 924 Kč</b>	<b>76 198 Kč</b>	<b>1 497 040 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování z nabídky od Rixo.cz

## 7. Návrh optimalizace pojistné ochrany

Z předchozí kapitoly jasně vyplývá, že nejlepším způsobem je vozový park umístit do flotily a poptávat ho jako celek. V následující kapitole pomocí skóringového modelu srovnáme všechny nabídky flotilové pojistné ochrany pro společnost XXX s.r.o. a vybereme nejvhodnější variantu.

S jistotou již víme, že dojde k uzavření nové pojistné smlouvy vzhledem k úpravám, které vycházejí z jednání s majitelem firmy. Změny se týkají převážně zrušení většiny HAV a nahrazení připojištěním skel, čímž dojde k finanční úspoře, což je jeden z hlavních cílů firmy v oblasti pojistné ochrany. Přesto je důležité mít správně nastavené pojistné částky, aby firma byla dostatečně kryta a za cenu jednoduché úspory nebyla pak před některými riziky nechráněna.

Poptáno bylo osm pojišťoven poskytujících flotilové pojištění, konkrétně se jedná o:

- Generali Česká pojišťovna a.s. jako současný poskytovatel pojištění společnosti
- Kooperativa, pojišťovna, a.s.
- Allianz pojišťovna, a.s.
- ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB
- Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.
- UNIQA pojišťovna, a.s.
- DIRECT pojišťovna, a.s.
- Slavia pojišťovna a.s.

Na poptávku formou mystery shoppingu prostřednictvím kontaktního emailu na webových stránkách společnosti odpověděli pouze čtyři pojišťovny. Jedná se o:

- Kooperativa, pojišťovna, a.s.
- Allianz pojišťovna, a.s.
- Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.
- DIRECT pojišťovna, a.s.

Slavia pojišťovna nabídku nepodala, jelikož vozidla v kategorii autobusy nepojišťuje. Ostatní na poptávku nereagovaly i přes opakované urgencye.

Součástí hodnocení nabídek je srovnání výše předepsaného pojistného, rozsahu pojistné ochrany, hrubého předepsaného neživotního pojistného pojišťovny, dobrého jména a historie pojišťovny, a nakonec výše maximálního plnění. Každé kritérium v Tabulce 1 ohodnotil majitel firmy dle své preference s maximálním celkovým počtem bodů 100.

*Tabulka 1- Váhy jednotlivých kritérií při rozhodování majitele*

Kritérium	Váha (body)
Výše předepsaného pojistného	45
Rozsah pojistné ochrany	25
Hrubé předepsané pojistné pojišťovny	10
Vnímání pojišťovny na trhu	5
Maximální výše plnění	15
<b>Celkem</b>	<b>100</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Dále majitel ohodnotil v Tabulce 2 pojišťovny dle svých zkušeností s nimi. Velmi dobrou zkušenost má majitel s aktuálním poskytovatelem pojistné ochrany – GČP. Dále má kladnou zkušenost s ČPP. KOOP, ALLIANZ, ČSOBP ohodnotil známkou 4. Průměrně hodnotí UNIQA a nejméně důvěřuje SLAVIA pojišťovně a DIRECTU.

*Tabulka 22 - Hodnocení image pojišťoven majitelem firmy*

Subjektivní hodnocení pojišťoven	
Pojišťovna	Hodnocení
GČP	1
KOOP	2
ALLIANZ	2
ČSOBP	2
ČPP	1
UNIQA	3
DIRECT	5
SLAVIA	4

Zdroj: Vlastní zpracování

Dalším kritériem při hodnocení nabídek je hrubé neživotní pojistné pojišťovny na trhu v roce 2022 (viz Tabulka 5), kdy největší objem náleží GČP, poté KOOP. Čtyři pojišťovny se pohybují v rozmezí od 13 mld. Kč do 8,5 mld. Kč a nejmenší na trhu je DIRECT společně se Slavia pojišťovnou.

*Tabulka 5 - Hrubé neživotní pojistné pojišťovny v roce 2022*

<b>Hrubé neživotní pojistné pojišťovny v roce 2022</b>	
<b>Pojišťovna</b>	<b>Celkem (v tis. Kč)</b>
<b>GČP</b>	28 844 997
<b>KOOP</b>	22 228 896
<b>ALLIANZ</b>	13 943 609
<b>ČSOBP</b>	10 129 605
<b>ČPP</b>	9 947 990
<b>UNIQA</b>	8 598 501
<b>DIRECT</b>	2 920 530
<b>SLAVIA</b>	1 094 315

Zdroj: ČAP, 2023

### **Srovnání nabídek flotilového pojištění**

Dále je nutné porovnat předložené nabídky pojišťoven. Přehled předložených nabídek poskytuje Tabulka 22. Poptávka zahrnovala dvacet tříkrát povinné ručení s limitem 100/100 Kč, havarijní pojištění u čtyřech vozidel se spoluúčastí 10 % a minimem 10 000 Kč, třináctkrát připojištění skel a základní asistenční služby zdarma. Všechny nabídky odpovídají poptávce a drobně se liší. Jednotlivé rozdíly si blíže představíme, jelikož jsou základním podkladem pro výběr optimální pojistné ochrany

Tabulka 22 - Přehled předložených nabídek pojišťoven

<b>Přehled předložených nabídek pojišťoven</b>				
	<b>ALLIANZ</b>	<b>ČPP</b>	<b>DIRECT</b>	<b>KOOP</b>
<b>Povinné ručení</b>				
Limit	150/150	100/100	100/100	100/100
<b>Výše pojistného</b>	402 617 Kč	703 533 Kč	261 438 Kč	727 693 Kč
<b>Havarijní pojištění ALL RISK</b>				
Spoluúčast	10 %, min. 10 tis. Kč	10 %, min. 10 tis. Kč	10 %, min. 10 tis. Kč	10 %, min. 10 tis. Kč
<b>Výše pojistného</b>	69 771 Kč	53 185 Kč	192 873 Kč	101 494 Kč
<b>Připojištění skel</b>				
Limit osobní vozidla v tis. Kč	15, 20	12, 15, 20	12, 15, 20	12, 15, 20
Maximální limit autobus	100 000 Kč	120 000 Kč	100 000 Kč	150 000 Kč
Spoluúčast	Bez	10%	Bez	Bez
<b>Výše pojistného</b>	130 000 Kč	124 785 Kč	117 650 Kč	144 160 Kč
Pojištění asistence ZDARMA	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>Celkové pojistné</b>	<b>602 388 Kč</b>	<b>881 503 Kč</b>	<b>571 961 Kč</b>	<b>973 347 Kč</b>

Zdroj: Vlastní zpracování na základě předložených nabídek

U povinného ručení ALLIANZ nabídla pouze limit 150/150 mil. Kč z důvodu, že limit 100/100 mil. Kč nenabízí. Ostatní pojišťovny požadavku na pojistný limit 100/100 mil. Kč vyhověly a rozdíl mezi nimi je pouze v ceně. V jednotlivých nabídkách se nejvíce liší povinné ručení pro autobusy, u pojištění osobních vozidel takové rozdíly nejsou. Nejlevnější POV nabízí DIRECT pojišťovna a.s. v souhrnné výši 261 438 Kč, druhé nejlevnější a s vyšším limitem nabízí ALLIANZ – a to 402 617 Kč. Kalkulace ČPP dosahuje výše 703 533 Kč a nejdražší nabídku předložila KOOP – a to ve výši 727 693 Kč. Hlavním důvodem takto zásadních rozdílů mezi kalkulacemi je nabídka POV na autobusy, u DIRECTU je POV 100/100 nabízeno za 21 384 Kč, a naopak u KOOP je to ve výši 65 004 Kč, což dělá rozdíl na jednom vozidle 43 620 Kč.

Požadavkům na havarijní pojištění vyhověly všechny čtyři pojišťovny v plném rozsahu, každá nabízí spoluúčast 10 % s minimální částkou 10 000 Kč. Rozdíl tak je mezi jednotlivými pojišťovnami hlavně v ceně. Zde je rozdíl proti POV, jelikož DIRECT je z poptaných subjektů nejdražší se souhrnnou nabídkou 192 873 Kč, KOOP nabízí HAV za 101 494 Kč, ALLIANZ za 69 771 Kč a nejlevnější nabídka přišla od ČPP za 53 185 Kč. Zde záleželo

primárně na tom, jak pojišťovny nacenily HAV pro autobus č. 17, jelikož pojistná částka byla ve výši 3 600 000 Kč a pojistné částky pro ostatní vozidla byly výrazně nižší.

Připojištění skel je důležitou oblastí pojistného krytí firmy. Jedná se dle slov majitele o nejčastější pojistnou událost. Jednotlivé pojišťovny se nejvíce lišily v nabízených limitech. ALLIANZ nabízí pojištění pouze po 5 000 Kč až do výše 50 000 Kč. U autobusů nabízí maximální pojistnou částku 100 000 Kč. Ostatní pojišťovny poptávaným limitům pro osobní vozidla vyhověly. U připojištění skel autobusů nabídla pouze KOOP poptávaný maximální limit 150 000 Kč. Ostatní pojišťovny nabídly nižší, ALLIANZ již zmíněných 100 000 Kč, ČPP 120 000 Kč a DIRECT 100 000 Kč. V nabídce ČPP je podmínkou u připojištění skel ještě 10 % spoluúčast, navzdory tomu, že bylo poptáváno bez ní. ALLIANZ připojištění skel u 13 vozů ocenila na 130 000 Kč, ČPP na 124 000 Kč, DIRECT na 117 650 Kč a poslední KOOP na 144 160 Kč.

Pojištění asistenčních služeb bylo v poptávce v rozsahu zdarma, což je pro firmu dostačující. Všechny poptávané pojišťovny asistenční služby zdarma nabízejí, liší se pouze v rozsahu. U bezplatných variant je vzhledem k velmi vysokému konkurenčnímu prostředí v oblasti povinného ručení minimální rozdíl.

## 7.1 Přehled skóringových modelů

Nejdříve dosadíme do vzorců skóringového modelu z teoretické části práce váhy majitele firmy. Další skóringový model je z vah autora práce.

### Skóringový model na základě vah majitele firmy

Tabulka 23 – Skóringový model na základě vah majitele společnosti

Kritérium	Váha		ALLIANZ	ČPP	DIRECT	KOOP
Výše předepsaného pojistného	0,45	Známka	2	3	1	4
		Index	0,90	1,35	0,45	1,80
Rozsah pojistné ochrany	0,25	Známka	2	3	3	1
		Index	0,50	0,75	0,75	0,25
Hrubé předepsané pojistné pojišťovny v roce 2022	0,10	Známka	2	3	4	1
		Index	0,20	0,30	0,40	0,10
Vnímání pojišťovny na trhu	0,05	Známka	2	1	5	2
		Index	0,10	0,05	0,25	0,10
Maximální výše plnění	0,15	Známka	3	2	4	1
		Index	0,45	0,30	0,60	0,15
Celkem	1	Hodnocení	2,15	2,75	2,45	2,40
		Pořadí	1.	4.	3.	2.

Zdroj: Vlastní zpracování

Ze součtu jednotlivých indexů v Tabulce 23 vyplynul výsledek, kdy nejnižší hodnocení představuje tu nejlepší nabídku pojistné ochrany z pohledu majitele firmy. Jedná se o nabídku ALLIANZ pojišťovny a.s. Na druhém místě, i přes nejvyšší pojistné, skončila Kooperativa pojišťovna a.s. Na třetím místě se umístil nejmenší poskytovatel pojistného krytí na trhu DIRECT pojišťovna a.s. a nejhorší hodnocení získala Česká podnikatelská pojišťovna a.s.

Data z vyhodnocení jednotlivých nabídek flotilového pojištění dosadíme do skóringového modelu. Váhy jednotlivých kritérií určil sám majitel společnosti. Výše předepsaného pojistného vychází z jednotlivých nabídek pojišťoven (viz Tabulka 22). Nejnižší nabídka je ohodnocena jedničkou a ostatní postupně následují. Vzhledem k poptávce s jasně danými potřebami firmy by rozdíly v ceně a rozsahu měly být minimální, ale není tomu tak. Rozsah pojistné ochrany ohodnotil autor práce ve spolupráci s majitelem firmy. Při hodnocení bylo nutné zohlednit primárně výluky a rozsah asistenčních služeb. Do skóringového modelu

vstupuje i hrubé předepsané pojistné pojišťovny v roce 2022, a to tak, že pojišťovny se seřadí od té s nejvyšším hrubým pojistným po nejnižší od jedničky do čtyřky. Vnímání pojišťovny ohodnotil sám majitel dle svého subjektivního názoru. Hodnocení maximální výše plnění vychází z limitů, které pojišťovny nabídly hlavně v oblasti připojištění skel. Zde se jednotlivé pojišťovny výrazně liší. Vzhledem k frekvenci škodních událostí je toto kritérium důležité.

### **Skóringový model na základě vah autora práce**

Autor práce oproti majiteli firmy navýšil bodové ohodnocení hned u několika kritérii (viz Tabulka 24), konkrétně u výše předepsaného pojistného z 45 bodů na 50. Vnímání pojišťovny na trhu se zvýšilo na 10 bodů z 5. Maximální výše plnění má hodnotu 20 bodů oproti 15 u majitele firmy. Snížení zaznamenal rozsah pojistné ochrany a hrubé předepsané pojistné pojišťovny v roce 2022. Cena je vzhledem k podnikání firmy nejdůležitější aspekt. Maximální výše plnění je důležitá vzhledem k častým pojistným událostem spojeným s rozbitím skel. Rozsah pojistné ochrany je u takto jednoduché poptávky, kde hlavní složku tvoří povinné ručení, méně důležitý vzhledem k vysoké konkurenci na trhu a snaze pojišťoven se vyrovnat ostatním. Vnímání pojišťovny na trhu je dle našeho názoru důležitější než hrubé předepsané pojistné, jelikož komunikace s pojišťovnami v případě likvidace pojistné události je důležitým prvkem při volbě optimální pojistné ochrany.

*Tabulka 24 - Váhy jednotlivých kritérií při rozhodování autora práce*

<b>Kritérium</b>	<b>Váha (body)</b>
<b>Výše předepsaného pojistného</b>	50
<b>Rozsah pojistné ochrany</b>	15
<b>Hrubé předepsané pojistné pojišťovny v roce 2022</b>	5
<b>Vnímání pojišťovny na trhu</b>	10
<b>Maximální výše plnění</b>	20
<b>Celkem</b>	<b>100</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Ve druhém skóringovém modelu (viz Tabulka 25) dochází ke změně pořadí na druhém místě. KOOP nahradil na druhém místě DIRECT. Na děleném třetím a čtvrtém místě se nachází ČPP a KOOP. Při změně vah tedy došlo k propadu KOOP z hodnoty 2,4 na 2,6, zlepšení výsledku ČPP z 2,75 na 2,6. Nabídky DIRECT pojišťovny a.s. si udržely stejné hodnocení.



Nejlepší nabídka od ALLIANZ si mírně pohoršila, ale udržela své prvenství a nic tedy nebrání tomu ji majiteli firmy doporučit jako nejlepší předloženou nabídku pojistné ochrany firmy.

Tabulka 25 - Skóringový model na základě vah autora práce

Kritérium	Váha		ALLIANZ	ČPP	DIRECT	KOOP
Výše předepsaného pojistného	0,5	Známka	2	3	1	4
		Index	1,00	1,50	0,50	2,00
Rozsah pojistné ochrany	0,15	Známka	2	3	3	1
		Index	0,30	0,45	0,45	0,15
Hrubé předepsané pojistné pojišťovny v roce 2022	0,05	Známka	2	3	4	1
		Index	0,10	0,15	0,20	0,05
Vnímání pojišťovny na trhu	0,1	Známka	2	1	5	2
		Index	0,20	0,10	0,50	0,20
Maximální výše plnění	0,2	Známka	3	2	4	1
		Index	0,60	0,40	0,80	0,20
Celkem	1	Hodnocení	2,20	2,60	2,45	2,60
		Pořadí	1.	3.-4.	2.	3.-4.

Zdroj: Vlastní zpracování

## 7.2 Porovnání stávající a navrhované optimální pojistné ochrany

Vítězná varianta pojištění od ALLIANZ pojišťovny a.s. se liší od stávající pojistné ochrany GENERALI České pojišťovny a.s. v mnoha ohledech. Hlavním rozdílem je rozsah – ten je neaktuální a nereflektuje dnešní požadavky firmy. V původní pojistné ochraně bylo větší množství havarijních pojištění a v rámci toho bylo pojištěno riziko rozbití skel, avšak po podrobném vyhodnocení a konzultacích s majitelem firmy bylo rozhodnuto o přehodnocení množství havarijních pojištění a jejich nahrazení připojištěním skel v dostatečných limitech. Zaměstnanci firmy dále mají povinnost mít pojištění odpovědnosti z výkonu povolání, ze kterého se v případě chyb řidiče část pojistných událostí může řešit. Dalším rozdílem je cena. Aktuálně firma platí ročně 780 441 Kč, v případě nové pojistné ochrany to je 602 388 Kč, což znamená úsporu celkem **178 053 Kč**, vyjádřeno procenty to činí **23 %**. To je s ohledem na nízko maržový byznys společnosti výrazná úspora, která by měla pozitivní vliv na cash-flow firmy. Na základě požadavku firmy na rozsah asistencí zdarma jsou rozdíly v této oblasti pojistné ochrany minimální. Ve stávající pojistné smlouvě je sjednáno úrazové pojištění pro řidiče zdarma, což v nově navrhované pojistné ochraně není, avšak pojistná částka je tak

nížká, že je toto riziko potřeba řešit jinou cestou, a to hlavně jeho osobní pojistkou tak, aby byl dostatečně krytý. Havarijní pojištění je se spoluúčastí ve stejné výši jako aktuální pojistná smlouva a připojištění skel je u obou srovnávaných smluv bez spoluúčasti u smluv pouze s POV.

Nejlépe hodnocená pojistná ochrana od pojišťovny ALLIANZ a.s. v obou skóringových modelech je nejlepší možnou variantou pojištění, která zaručuje snížení nákladů na pojištění při zachování nejvyššího možného rozsahu pojistné ochrany.

### **7.3 Obecný postup při optimalizaci pojistné ochrany vozového parku**

Práce a metody v ní využitě ukazují, jakým způsobem by měl subjekt v případě hledání optimální pojistné ochrany postupovat. Prvním krokem je jednoznačně určení kritérií výběru pojistné ochrany majitelem nebo ředitelem firmy. Hlavní dvě kritéria jsou jasně dána, jedná se o cenu a rozsah pojistné ochrany. Přesto je nutné brát v potaz i zkušenosti s jednotlivými pojišťovnami, výši plnění, výši spoluúčasti a také velikost pojišťoven na trhu. Tato kritéria a jejich váha při rozhodování jsou zcela subjektivní. Druhým krokem je analýza rizik formou risk managementu, zhodnocení jejich pravděpodobnosti a dopadu na fungování firmy. Kritéria musí zohledňovat obor podnikání subjektu a specifika daného sektoru. Dále je vhodné provést audit aktuální pojistné ochrany a zjistit, zda firma má rozsah a limity nastavené správně či zda není nastavení pojištění již zastaralé. Na základě propojení výsledků se vytvoří poptávka, ve které je nutné mít správně zvolenou novou výši plnění a rozsah pojistné ochrany. Zde vycházíme z hodnoty a stáří pojištěného majetku a opět zohledníme pravděpodobnost výskytu pojistné události. Ve chvíli, kdy máme připravené kompletní podklady pro aktuální poptávku optimální pojistné ochrany, musíme zvolit cestu pro získání nejlepší nabídky, která za výhodnější cenu nabídne minimálně stejný nebo vyšší rozsah pojistné ochrany firmy. Nejlepším řešením je přímé poptávkové řízení a oslovení jednotlivých pojišťoven na trhu. Jejich nabídky analyzovat a vložit data do skóringového modelu, ve kterém budou váhově zastoupena jednotlivá kritéria dle preferencí zástupce firmy a na základě srovnání výsledků vybrat optimální pojistnou ochranu.

Výše pojistného bývá zcela jistě nejdůležitějším kritériem při výběru optimální pojistné ochrany u pojištění majetku, avšak dle výsledků ze skóringového modelu použitého

v diplomové práci vidíme, že nemusí být zcela rozhodující. Například v případě, že majitel firmy k pojišťovně nemá dostatečnou důvěru nebo nabídnuté limity nejsou dostatečně vysoké.

## Závěr

Cílem této diplomové práce bylo optimalizovat pojistnou ochranu společnosti XXX s.r.o. Mezi dílčí cíle práce, díky kterým došlo k naplnění hlavního cíle práce, patřilo zhodnocení výsledků analýzy činnosti vybraného subjektu, zhodnocení výsledků risk managementu vybrané společnosti a zhodnocení nabídek pojištění od poptaných pojišťoven. Všechny tyto cíle se podařilo naplnit. Metody práce, které byly využity ke splnění hlavního cíle práce, potažmo dílčích cílů práce, jsou řešerše odborné literatury, indukce, dedukce, komparace, syntéza dílčích poznatků, analýza činnosti subjektu, risk management a komparace nabídek od pojišťoven pomocí skóringového modelu a mystery shoppingu.

V první kapitole práce byly přiblíženy základní pojmy, teorii a metody, které byly následně využity v praktické části. Druhá kapitola se věnovala pojistné teorii a pojištění jako takovému, a to hlavně těm nejvíce využívaným klienty podnikajícími v oblasti dopravní obslužnosti – povinné ručení, havarijní pojištění a různá připojištění. Třetí kapitola se zabývala charakteristice subjektu a kritériím firmy pro výběr optimální pojistné ochrany. Další kapitola se věnovala risk managementu s cílem nalézt rizika, jejichž výskyt souvisí s podnikatelskou činností subjektu. Následně proběhl audit současného stavu pojistného krytí. Poslední kapitola se věnovala analýze jednotlivých nabídek pojistné ochrany pojišťoven na základě poptávky vytvořené ve spolupráci s majitelem firmy. Nabídky pojišťoven byly zhodnoceny a srovnány pomocí skóringového modelu. Ten byl složen z kritérií a vah stanovených majitelem společnosti. Kritéria byly obodovány dle jejich významu a byly jim přiděleny váhy majitelem firmy. Následně z modelu vzešla optimální pojistná ochrana subjektu. Při výběru optimální varianty pojištění, vycházející z analýzy pojistného trhu, bylo důležité dbát na snížení nákladů na pojištění při zachování nejvyššího možného rozsahu pojistné ochrany.

K dosažení hlavního cíle bylo nejprve potřeba určit jednotlivé dílčí cíle práce. Pro určení potřeb společnosti v oblasti pojištění musel proběhnout risk management, který určil pomocí matice rizik a ve spolupráci s majitelem firmy osm rizik, jenž je z pohledu firmy nutné mít pokryté. Kromě klasických nehod se nejčastěji jedná o riziko poškození skel všech vozidel. Všechna nalezená rizika jsou pojistitelná, buď v rámci povinného ručení, havarijního pojištění, pojištění asistencí nebo připojištění skel. Vozový park společnosti se skládá z osobních automobilů a autobusů. Celkem vozový park firma čítá 23 vozidel různého staří.

Poté bylo třeba vytvořit novou poptávku pojistné ochrany firmy, která byla následně rozeslána metodou mystery shoppingu na kontaktní adresy všech pojišťoven, které na českém trhu poskytují flotilové pojištění. Z osmi poptaných poskytovatelů pojistné ochrany nabídku podaly pouze čtyři, a to konkrétně ALLIANZ pojišťovna a.s., Česká podnikatelská pojišťovna a.s., DIRECT pojišťovna a.s. a Kooperativa pojišťovna a.s. Ostatní na poptávku buď nereagovaly nebo nabídku nepodaly – jako třeba Slavia pojišťovna kvůli výskytu autobusů ve flotile. Tato poptávka musela vycházet z podrobné analýzy aktuální pojistné ochrany firmy, která již plně neodpovídá požadavkům a bylo nutné ji v kooperaci s majitelem firmy aktualizovat. Největší změnou bylo snížení počtu vozidel s havarijním pojištěním kvůli jejich stáří a buď úplné zrušení tohoto pojištění nebo jeho nahrazení připojištěním skel, a to hlavně u autobusů. Součástí poptávky byly asistenční služby zdarma s územním rozsahem v Evropě, které jsou pro potřeby firmy dostačující.

Následně bylo nutné jednotlivé nabídky vyhodnotit a porovnat. Vzhledem k jednotné poptávce pojistného krytí se jednotlivé nabídky svým rozsahem tolik nelišily, avšak diference v ceně a v maximálních limitech byly velké. Rozdíl mezi nejlevnější nabídkou od společnosti ALLIANZ ve výši 602 388 Kč a nejdražší nabídkou od KOOP ve výši 973 347 Kč dosahoval výše 370 959 Kč. Potřebné limity pro pojištění dražších skel u autobusů nabídla pouze Kooperativa pojišťovna a.s., ostatní pojišťovny nabídly limity nižší. Součástí porovnání nabídek bylo i zaslání poptávek do online platforem poskytujících pojištění vozidel. Dílčím cílem bylo zjistit, zda tito poskytovatelé mají lepší podmínky. Avšak internetový poskytovatel Srovnator.cz nabídl totožnou nabídku jako pojišťovna ČPP. Dále bylo poptáno individuální pojištění všech dvaceti tří vozidel od pojišťovny Direct, která byla jediná ochotná takovou nabídku vystavit. Z ní vyplynulo jednoznačně, že v případě vyššího počtu vozidel ve flotile firmy se vyplatí mít vozidla kryta flotilovou pojistnou smlouvou, jelikož rozdíl v ceně mezi flotilovou nabídkou té samé pojišťovny a individuální nabídkou byl 2 615 275 Kč při stejném rozsahu. Pro úplnost bylo ještě individuální pojištění vozidel poptáno na platformě Rixo.cz. V souhrnné výši dosahovala jednotlivá pojištění celkové výše 1 497 040 Kč, což opět potvrdilo předpoklad, že flotilové pojištění je vhodnou variantou pro firmy.

Před finálním vyhodnocením nabídek bylo určeno pět kritérií, která budou dosazena do skóringového modelu s vahou dle rozdělení majitele na bodové škále 0-100. Jedná se o výši předepsaného pojistného, rozsah pojistné ochrany, hrubé předepsané pojistné pojišťovny v roce 2022, vnímání pojišťovny na trhu, a nakonec maximální výše plnění. Při výběru

optimální pojistné ochrany byly vytvořeny dva skóringové modely. Jeden z pohledu majitele firmy a druhý z pohledu autora práce, které došly ke stejnému závěru. Jako optimální pojistná ochrana firmy byla vybrána nabídka od ALLIANZ pojišťovny a.s. Komunikace s obchodníkem byla jednoznačně nejlepší. Pouze se drobně lišil rozsah pojištění. Pojišťovna nenabízí poptávaný limit 100/100 mil. u POV, ale nabízí dokonce vyšší a to 150/150 mil. Kč. Cena POV pro autobusy dosahuje nabídkové výše 32 986 Kč. Automatickou součástí POV jsou základní asistence a právní poradenství. Havarijní pojištění je s 10 % spoluúčastí s minimem 10 000 Kč. Automatickou součástí jsou potřebné základní asistence. Výhodnost smlouvy podpořil fakt, že na rámcovou smlouvu byla schválena sleva ve výši 50% na povinné i havarijní pojištění, což při vyšších limitech znamená opravdu nadstandartní podmínky ve srovnání s ostatními pojišťovnami na trhu. Připojištění skel lze nastavit vždy po 5.000 Kč. Dále má připojištění skel maximální limit 100000 Kč na jedno vozidlo. U vozidel, kde bylo požadováno více, je tak limit nastaven na 100.000 Kč. V porovnání s aktuální pojistnou ochranou není v nabídce kalkulováno s úrazovým pojištěním zdarma. Všechny ostatní požadavky společnosti byly splněny. Celková výše pojistného vychází na 602 388 Kč, což při zohlednění nedůvěry majitele v pojišťovnu Direct a její nízké hrubého neživotní pojistné v roce 2022 znamená, že pojišťovna Allianz byla v obou skóringových modelech zvolena na prvním místě jako optimální pojistná ochrana firmy.

Doporučení dané firmě je vypovědět aktuální pojistnou smlouvu a uzavřít novou a levnější s podobným rozsahem pojistného krytí tak, aby firma ušetřila a zlepšil se její cash – flow.

Všechny činnosti spojené s tvorbou diplomové práce mi přispěly k rozšíření vědomostí v oblasti pojištění a naučily mě lépe analyzovat pojistné smlouvy a další dokumenty. Snažil jsem se co nejvíce vžít do role majitele dopravní společnosti a zohlednit veškerá rizika, která mohou nastat. Využil jsem nové analytické metody jako byl mystery shopping či matice rizik. Došlo k významnému posunu v rozvoji mého analytického myšlení a věřím, že to využiji v dalším profesním životě.

## Seznam použité literatury

BURDA, Alexandr a Radmila DLUHOŠOVÁ, 2011. *Mystery shopping: prolegomena*. 2. přeprac. vyd. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta. ISBN 978-80-7248-663-2.

CIPRA, Tomáš, 2006. *Pojistná matematika: teorie a praxe*. Praha: Ekopress, ISBN 80-86929-11-6.

ČEJKOVÁ, Viktória, Svatopluk NEČAS a František ŘEZÁČ, 2004. *Pojistná ekonomika I: distanční studijní opora*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta. ISBN 80-210-3557-9.

DOFRMAN, Mark S. and David CARTER, 2015. *Introduction to Risk management and Insurance*. Tenth Edition. Boston: Pearson Education. ISBN 9332549486.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 80-86929-18-7.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2015. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-25-5.

DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL, 2010. *Teorie pojistných trhů: analýza a management*. Praha: Professional Publishing. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7431-015-7.

FOTR, Jiří a Lenka ŠVECOVÁ, 2010. *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. 2. přeprac. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-59-0.

JANATA, Jiří, 2011. *Pojištění a management majetkových podnikatelských rizik*. Praha: Professional Publishing. ISBN 80-86419-64-0.

JANDOVÁ, Lucie, Petr ŠLAUF a Jaroslav SVEJKOVSKÝ, 2014. *Pojištění v novém občanském zákoníku: komentář: [§ 2756-2872]*. Praha: C.H. Beck. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-530-5.

KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL a Roman VYBÍRAL, 2018. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges. Teoretik. ISBN 978-80-7502-271-4.

KULT, Alexander, 2022. *Tvorba a distribuce pojištění osob*. Praha: C.H. Beck. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-873-3.

LEINVEBER, Jiří a VÁVRA, Pavel, 2017. *Strojnické tabulky: učebnice pro školy technického zaměření*. Šesté vydání. Úvaly: Albra. ISBN 978-80-7361-111-8.

MARTINOVIČOVÁ, Dana, 2007. *Pojištění podnikatelských subjektů*. Ostrava: Key Publishing. Ekonomie (Key Publishing). ISBN 978-808-7071-083.

MULAČOVÁ, Věra a Petr MULAČ, 2013. *Obchodní podnikání ve 21. století*. Praha: Grada. Finanční řízení. ISBN 978-80-247-4780-4.

PÁLENÍK, Vladislav, 2007. *Základy pojišťování především průmyslových a podnikatelských rizik*. Praha: Linde. Praktické ekonomické příručky. ISBN 978-807-2016-440.

REJDA, George E. a Michael J. MCNAMAR, 2014. *Principles of risk management and insurance*. 20<sup>th</sup> edition. Harlow: Pearson Education. ISBN 978-0-13-299291-6.

ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA a kol., 2021. *Občanský zákoník. Komentář*. Svazek VI (§ 2521–3081, relativní majetková práva 2. část). Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7598-955-0.

TICHÝ, Milík, 2006. *Ovládnání rizika: analýza a management*. Praha: C.H. Beck. Beckova edice ekonomie. ISBN 80-717-9415-5.

ZÁRYBNICKÁ, Jana a Karel SCHELLE, 2010. *Pojištění odpovědnosti za škodu: (historie a současnost)*. Ostrava: Key Publishing. Právo (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-061-3.



## Internetové zdroje

ALLIANZ, 2023. Asistenční služby k pojištění vozidel. Allianz.cz [online]. Praha: Allianz pojišťovna, a.s. [cit.2023-08-08]. Dostupné z: [https://apps.allianz.cz/file/36461/Autoflotily\\_\\_\\_Asistencni\\_sluzby\\_platne\\_od\\_1.\\_2.\\_2007.pdf](https://apps.allianz.cz/file/36461/Autoflotily___Asistencni_sluzby_platne_od_1._2._2007.pdf)

ČAP, 2023. Statistické údaje dle metodiky ČAP 1-12/2022. Cap.cz [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven [cit. 2023-06-05]. Dostupné z: <https://www.cap.cz/images/statisticke-udaje/vyvoj-pojisteno-trhu/STAT-2022Q4-CAP-CS-2023-01-27-WEB.pdf>.

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Právní předpisy. Cnb.cz [online]. Praha, 2023 [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/pojistovny-zajistovny-a-pojistovaci-zprostredkovatele/pravni-predpisy/>

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Regulace a dohled nad pojišťovnami a zajišťovnami. Cnb.cz [online]. Praha, 2023 [cit. 2023-08-20]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/vykon-dohledu/postaveni-dohledu/regulace-a-dohled-nad-pojistovnami-a-zajistovnami/>

ČPP, 2023. Asistenční služby v případě poruchy a nehody. Cpp.cz [online]. Praha: Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group [cit. 2023-05-09]. Dostupné z: <https://www.cpp.cz/klientsky-servis/nejcastejsi-dotazy/asistencni-sluzba/asistencni-sluzby-19790>

DIRECT, 2023. Formuláře a dokumenty. Direct.cz [online]. Praha: Direct pojišťovna, a.s. [cit. 2023-07-23]. Dostupné z: <https://www.direct.cz/online/formulare-a-dokumenty?faq=0&q=0>

GENERALI ČESKÁ POJIŠTOVNA, 2019. Sdružené pojištění vozidel. Generaliceska.cz [online] Praha:Generali Česká pojišťovna a.s. [cit. 2023-07-24] Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/documents/20183/63226/Pojistne-podminky-flotily.pdf/56866013-2c95-4da1-93b9-f2d5784350f1>

ISO, 2018. ISO 31000 - Risk management [online]. Geneva: International Organization for Standardization. Iso.cz [cit. 2022-05-14]. Dostupné z: <https://www.iso.org/iso-31000-risk-management.html>

KOOPERATIVA, 2023. Asistenční služby k pojištění vozidel. *Koop.cz* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group [cit. 2023-06-07]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu/asistencni-sluzby>

PODÁVKA, Martin, 2020. 5 trendů v pojištění vozidel. *Blog.pillow.cz* [online]. Praha: Pillow pojišťovna [cit. 2023-07-31]. Dostupné z: <https://blog.pillow.cz/5-trendu-v-pojisteni-vozidel/>

RIXO, 2023. O nás. *Rixo.cz* [online]. Praha: RIXO a.s. [cit. 2023-06-02]. Dostupné z: <https://www.rixo.cz/o-nas/>

SROVNÁVAČ POJISTEK.CZ, 2022. Flotilové pojištění vozidel. *Srovnacpojistik.cz* [online]. Praha: Dům pojistik, s.r.o. [cit. 2023-07-31]. Dostupné z: <https://www.srovnacpojistik.cz/aktuality-na-trhu/374.flotilove-pojisteni-vozidel/>

WILSON, Alan M, 1998. The use of mystery shopping in the measurement of service delivery. *The Service Industries Journal* [online], 18(3): 148-163. [cit 2023-07-16]. ISSN 02642069. Dostupné z: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/use-mystery-shopping-measurement-service-delivery/docview/203352422/se-2>.

### **Použité právní předpisy**

ČSN ISO 31000, 2018. Management rizik. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

ČSN EN IEC 31010 ED.2, 2020. Techniky posuzování rizik. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví.

Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.