



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Bakalářská práce

Výběr optimální varianty majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti pro vybrané klienty

Vypracoval: Lukáš Sudek
Vedoucí práce: Mgr. Klára Vocetková

České Budějovice 2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lukáš SUDEK**
Osobní číslo: **E15536**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Výběr optimální varianty majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti pro vybrané klienty**
Zadávací katedra: **Katedra aplikované matematiky a informatiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Pojištění majetku i pojištění odpovědnosti za škodu řadíme do kategorie neživotního pojištění. Jedná se o typ pojištění, u něhož není předem zřejmé, zda pojistná událost nastane nebo ne. Jednotlivé produkty budou porovnány z pohledu pokrytých rizik, cen a limitů pojistného plnění. Komparace bude provedena u vybraných finančních institucí na českém trhu.

Metodický postup:

1. Prostudování literatury (finančnictví, pojišťovnictví).
2. Analýza trhu - výběr finančních institucí.
3. Stanovení požadavků jednotlivých klientů.
4. Sběr dat.
5. Vlastní analytická část - výběr optimální varianty pro vybrané klienty.
6. Závěry a doporučení.

Rozsah grafických prací: dle potřeby

Rozsah pracovní zprávy: 40 - 50 stran

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

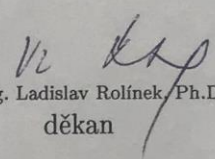
1. Böhlm, A., & Mužáková, K. (2011). *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. Praha: Professional Publishing.
2. Cipra, T. (2005). *Praktický průvodce finanční a pojistnou matematikou*. Praha: Ekopress.
3. Ducháčková, E. (2009). *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress.
4. Hradec, M., Zárybnická, J., & Křivohlávek, V. (2009). *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Vysoká škola finanční a správní.
5. Šulista, M., Nýdl, V., & Akehurst-Moore, G. (2014). *Introduction to financial and actuarial mathematics*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta.
6. Zevnik, R. W. (2004). *The complete book of insurance*. Phoenix, Arizona: Sphinx Publishing.

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Klára Vocetková

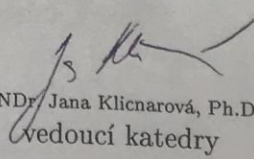
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: 17. ledna 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 13. dubna 2018


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUĎEJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Strojářská 13 (26)
370 05 České Budějovice


RNDr. Jana Klicnarová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 23. listopadu 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č.111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to - v nezkrácené podobě - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

.....

Datum

.....

Podpis

Poděkování

Rád bych tímto poděkoval vedoucí své bakalářské práce Mgr. Kláře Vocetkové za podnětné nápady a připomínky, které mi poskytla při jejím zpracování. Poděkování patří také vedení a zaměstnancům společností Česká pojišťovna, a. s., Kooperativa pojišťovna, a.s., Allianz pojišťovna, a.s. a ČSOB pojišťovna, a.s. za poskytnutí materiálů, kalkulací a návrhů, které mi umožnily dosáhnout objektivního srovnání produktů majetkového a odpovědnostního pojištění těchto společností. Dále bych chtěl poděkovat svému otci Ing. Janu Sudkovi, MBA za zasvěcení do pojišťovnictví, které mi usnadnilo zpracování této práce a umožnilo mi praktické využití znalostí a dovedností nabytých při bakalářském studiu na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity.

OBSAH

1. Úvod	4
2. Úvod do finančnictví, pojištění a pojišťovnictví	6
2.1. Finančnictví	6
2.2. Pojištění a pojišťovnictví	6
3. Historický vývoj pojištění a pojišťovnictví	8
3.1. Počátky a vývoj ve světě	8
3.2. Počátky a vývoj v Československé a České republice	9
4. Zákonitosti pojištění majetku a odpovědnosti	11
5. Metodika	15
5.1. Cíl práce	15
5.2. Použité metody	15
6. Analýza trhu – výběr finančních institucí	17
6.1. Česká pojišťovna, a.s.	17
6.2. Kooperativa pojišťovna, a.s.	19
6.3. Allianz pojišťovna, a.s.	20
6.4. ČSOB pojišťovna, a.s.	21
7. Specifikace produktů, stanovení požadavků a porovnání nabídek	23
7.1. Definice klíčových vstupních parametrů pro pojištění trvale obývané nemovitosti	23
7.1.1. Obecné informace	23
7.1.2. Pojištění nemovitosti	23
7.1.3. Pojištění domácnosti	24
7.1.4. Pojištění odpovědnosti	24

7.2.	Představení produktů pojišťoven pro trvale obývané nemovitosti.....	24
7.2.1.	Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA.....	24
7.2.2.	Kooperativa 1 RD a BT – OPTIMUM	28
7.2.3.	Allianz DOMOV.....	32
7.2.4.	ČSOB pojišťovna Náš domov	37
7.3.	Představení produktů pojišťoven pro rekreačně obývané nemovitosti	40
7.3.1.	Česká pojišťovna Pojištění rekreačního domu	41
7.3.2.	Kooperativa 1RE – OPTIMUM.....	42
7.3.3.	Allianz Pojištění rekreačně obývaných objektů.....	42
7.3.4.	ČSOB pojišťovna – Náš domov – pojištění rekreačních objektů	43
7.4.	Porovnání samostatně sjednatelného pojištění odpovědnosti	44
7.5.	Požadavky vybraných klientů	45
7.5.1.	Klient "A".....	45
7.5.2.	Klient "B"	46
7.5.3.	Klient "C"	47
7.6.	Plusy a mínusy nabídek pro jednotlivé klienty	48
7.6.1.	Nabídky pro Klienty "A" a "B".....	48
7.6.2.	Nabídky pro klienta "C"	53
7.7.	Porovnání a seřazení jednotlivých nabídek.....	57
7.7.1.	Porovnání a seřazení nabídek – Pojištěná rizika.....	57
7.7.2.	Porovnání a seřazení nabídek – Limity pojistného plnění.....	58
7.7.3.	Porovnání a seřazení nabídek – Roční pojistné	60
8.	Výběr optimální varianty – bodovací metoda vícekriteriálního hodnocení variant	62
8.1.	Úvod do vícekriteriálního hodnocení variant.....	62
8.2.	Metody vícekriteriálního hodnocení variant	63
8.3.	Obodování kritérií jednotlivými klienty.....	64
8.4.	Výběr optimální varianty	66

8.4.1.	Výběr optimální varianty – Klient "A"	67
8.4.2.	Výběr optimální varianty – Klient "B"	69
8.4.3.	Výběr optimální varianty – Klient "C"	71
8.4.4.	Výběr optimální varianty – Klient "C" – pojištění nemovitosti a domácnosti.....	71
9.	Závěr.....	75
I.	Summary a key words	77
II.	Seznam použitých zdrojů.....	79
III.	Seznam tabulek a grafů.....	82

1. Úvod

Tématem této bakalářské práce je problematika výběru optimální varianty majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti pro vybrané klienty. K volbě tématu jsem dospěl díky své, dnes již bezmála tříleté, praxi v oboru, v rámci které pracuji jako obchodní zástupce pro společnost Allianz a.s.

Pro tento druh pojištění jsem se rozhodl hned z několika důvodů. Prvním z nich je skutečnost, že v dnešní, do značné míry materiálně orientované době, je téměř každý občan a potenciální klient majitelem, či nájemcem nějaké nemovitosti. Majetkové a odpovědnostní pojištění slouží k tomu, aby klienty ochránilo před možným poškozením jejich nemovitosti nebo majetku třetích osob. Vnímám jako velice důležité klientům vysvětlit nezbytnost tohoto pojištění, kterou mnozí pochopí až v případě fatální pojistné události. Dalším důvodem je obrovské množství produktů, připojištění a limitů pojistného plnění, ve kterém není snadné se dnes efektivně zorientovat a zvolit tu nejlepší variantu. Produkty jsou mnohdy obdobné a velice dobře porovnatelné, čehož tato práce využívá.

Cílem práce je výběr optimální varianty tohoto pojištění pro vybrané klienty a to zejména z hlediska individuálních potřeb jednotlivých klientů, pojištěných rizik, pojistných částek a výše pojistného, které musí klient pojišťovně v pravidelných intervalech hradit. Aby bylo docíleno výběru optimální varianty, byly objektivně porovnány aktuální produkty čtyř největších pojišťoven na našem trhu dle výše uvedených hledisek.

Práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou. V části teoretické v první řadě prezentuje informace a historické fakty spojené s finančnictvím, pojištěním a pojišťovnictvím. Dalším krokem je podrobný popis zákonitostí a trendů v majetkovém a odpovědnostním pojištění, kterým pro tuto práci rozumím pojištění odpovědnosti občana způsobenou v běžném občanském životě.

Praktická část začíná analýzou trhu, kterou následuje sběr dat, návrhů a kalkulací, ze kterých vychází analytická část práce zaměřená na samotný výběr optimální varianty pro konkrétního klienta provedený pomocí bodovací metody vícekriteriálního hodnocení variant.

Práce je zakončena zhodnocením výsledků vícekriteriálního hodnocení variant a seřazením jednotlivých nabídek pro každého klienta.

Věřím, že výsledky mé práce pomohou nejen mně v mé budoucí kariéře, čtenářům této práce při touze po lepším porozumění tuzemskému trhu spojenému s majetkovým a odpovědnostním pojištěním, ale i mým klientům při mnohdy těžkém rozhodování o volbě optimálního produktu pro pokrytí rizik spojených s jejich nemovitostí a občanským životem.

2. Úvod do finančnictví, pojištění a pojišťovnictví

2.1. Finančnictví

Na začátek je třeba definovat oblast matematiky, se kterou se v odvětví finančnictví pracuje. Jedná se o finanční matematiku, tedy část aplikované matematiky zabývající se financemi, při které dochází k využívání statistických metod. Mezi základní pojmy finančnictví, jejichž znalost je nezbytná pro porozumění problematice této práce, patří v první řadě samotný pojem finance. Výraz finance pochází ze stejně psaného francouzského slova finance původně znamenajícího splacení dluhu nebo závazku. Dnes označuje široký ekonomický pojem, týkající se peněžních prostředků a zacházení s nimi. Dalším pojmem je pak finanční trh. Tento se používá pro označení části trhu, ve které se odehrává pohyb finančních aktiv a dalších finančních derivátů a instrumentů. Vznikl za účelem nákupu krátkodobého i dlouhodobého kapitálu za volné finanční prostředky. (Šulista, 2014)

2.2. Pojištění a pojišťovnictví

Neméně důležitými jsou samotné pojmy pojištění a pojišťovnictví. Pojištění je dohoda mezi pojistitelem a pojistníkem, že za pravidelné platby (tzv. pojistného) pojistníka na účet pojistitele vyplatí pojistitel, tedy pojišťovna v případě pojistné události (zranění, smrt, ztráta nebo škoda) náhradu škody (dále jen "pojistné plnění"). Jinými slovy se jedná o ochranu proti pojistným rizikům, kterou poskytuje pojišťovna všem pojištěným na pojistné smlouvě nebo o nástroj finanční kompenzace nepříznivých následků nahodilých jevů. Do pojištění je možné přijmout rizika, která jsou tzv. pojistitelná, což znamená, že kromě ekonomické přijatelnosti pro pojistitele, jsou také nahodilá. Při vzniku pojistné události je důležité, aby vzniklá škoda byla jednoznačně identifikovatelná a vyčíslitelná. (Hradec, 2009).

Co se týče pojišťovnictví, jde o významnou část národního hospodářství patřící do jeho terciální sféry. Má tři stěžejní úkoly, mezi které patří jeho konkurence nebo partnerství vůči bankovnímu sektoru na finančním trhu, podpora bezporuchového chodu ekonomiky a zabezpečování pojistné ochrany ať už fyzických, či právnických osob.

V rámci této části není možné opomenout ani další názvosloví pojící se k problematice pojištění a pojišťovnictví. Jde o pojmy: riziko, pojistné riziko, pojistné nebezpečí, princip solidarity, nahodilost, zajišťovna a likvidátor pojistných událostí.

- Riziko: Pojem poprvé zmíněný v 17. století v souvislosti s lodní dopravou a znamenající možnost vzniku takového následku, který lze považovat za neúspěch.
- Pojistné riziko: Pravděpodobnost vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím. Pojistné riziko je proměnlivé v čase a prostoru.
- Pojistné nebezpečí: Činitel, který může způsobením škody nepříznivě ovlivnit své okolí.
- Princip solidarity: Znamená, že pojistník se zaplaceným pojistným podílí na tvorbě finančních rezerv pojišťovny, které slouží ke kompenzaci pojistných událostí.
- Nahodilost: Skutečnost vznikající nezávisle na naší vůli. Víme, že může nastat, ale nevíme, kdy, jak nebo zda vůbec nastane.
- Zajišťovna: Jedná se o právnickou osobu, jejíž činnost spočívá v přebírání části rizik za pojišťovny či další zajišťovny.
- Likvidátor pojistných událostí: Fyzická nebo právnická osoba, která jménem a na účet pojišťovny provádí šetření pojistných událostí a určuje její povinnost za škody zodpovídat, tedy poskytnout kompenzaci ve formě pojistného plnění. (Hradec, 2009)

3. Historický vývoj pojištění a pojišťovnictví

3.1. Počátky a vývoj ve světě

Při snaze porozumět problematice nebo aktuální situaci v jakémkoli odvětví, je zapotřebí nejprve dobře znát jejich historický vývoj, který je dovedl do současného stavu. Historický vývoj pojištění a pojišťovnictví započal před několika tisíci lety a v průběhu času byl ovlivňován mnoha faktory, mezi které je možné zařadit například objevování a prozkoumávání nových, dosud nepoznaných oblastí, měnící se klimatické podmínky nebo sociální a politickou situaci ve společnosti.

Počáteční zmínky o pojištění pocházejí z období dnes starého téměř 4500 let. Tyto zmiňují vzájemné dohody Egyptských kameníků o společném krytí nákladů na pohřeb v případě úmrtí některého z nich. Další se objevují okolo roku 2000 př. n. l., kdy na území říše krále Chammurapiho¹ uzavírali majitelé karavan dohody o vzájemném krytí škod, ke kterým mohlo dojít při přepravě zboží.

První prvky komerčního pojištění najdeme, když se přesuneme do období po Kristu, kde se o takovém pojištění můžeme bavit v souvislosti s námořním obchodem. Ten v té době ve Středomoří ohrožovaly neustálé války, pirátství, nedostatečné navigační zařízení i nevalná bezpečnost tehdejších obchodních lodí. Z toho důvodu došlo k vytvoření námořního pojištění, které fungovalo na bázi tzv. námořních půjček, v rámci kterých kupec (majitel zboží) obdržel úvěr, který měl hodnotu přepravovaného zboží. Pokud zboží nebylo z jakéhokoli výše uvedeného důvodu dopraveno do cílové destinace, nemusel úvěr splatit. V opačném případě úvěr zaplatil spolu s náklady na přepravu a pojistným, jako odměnou za poskytnutou službu.

K obrovskému rozkvětu pojištění dochází v období renesance v rozvinutých městech Itálie a Holandska, kde vznikají první propracované pojišťovací spolky důsledně rozvrhující své výdaje. Tyto spolky začínají oddělovat prostředky pro výplatu pojistných plnění, tzv. rezervy na pojistná plnění, od ostatních. Z této doby pochází také první doložená pojistná událost, která vznikla v roce 1584, avšak pojistné plnění nebylo pojišťovnou uznáno z důvodu úmrtí pojištěného jeden den před uplynutím dvanáctiměsíční lhůty pojištění na jeho život (přestože právní základ nároku na výplatu byl dán).

¹ Král Chamurappi byl šestým králem Starobabylonské říše, která se rozkládala na území dnešní Sýrie. Vládl od roku 1792 – 1750 př. n. l.

V roce 1699 dochází v Londýně ke vzniku první komerční životní pojišťovny. Společnost nesoucí název Společnost pro pojišťování vdov a sirotek se zaměřovala výhradně na pojištění pro případ smrti s tím, že výplata pojistného plnění byla buď jednorázová, nebo formou důchodu. V Anglii došlo i k další revoluci týkající se životního pojištění, když v polovině 18. století vypracoval anglický vědec Edmond Hailey² první úmrtnostní tabulky následované také tabulkami premiových sazeb, které umožňovaly každému pojistit svůj život, a které vypracoval matematik James Dodson³. Dodsonův model, který je založený na rozprostření rizika, kdy jsou větší náklady na pojištění starého klienta vyrovnané nižšími náklady na pojištění klienta mladého, je v životním pojištění využíván do dnešních dnů.

Na počátku 19. století lze zaznamenat rozvoj pojištění v moderní komerční podobě. Mimo rozměňování přijímaných rizik v horizontální i vertikální rovině, a s tím spojený vznik prvních zajišťovacích společností (tzv. zajišťoven), dochází také ke vzniku pojišťoven ve formě akciových společností nebo rozvoji vědeckých základů pojištění. (Hradec, 2009)

3.2. Počátky a vývoj v Československé a České republice

Při zaměření na historický vývoj pojištění a pojišťovnictví na našem území, lze zjistit, že první zmínky pocházejí již z konce 17. století. Vůbec první pojišťovna byla založena roku 1777 a zaměřovala se převážně na škody způsobené ohněm. Základy komerčního pojištění se datují do roku 1827, kdy byl v Praze založen tzv. Císařsko-královský, privilegovaný, český, společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav. Později byl přejmenován na První českou vzájemnou pojišťovnu v Praze a na počátku 20. století nabízel prakticky kompletní nabídku pojistných produktů zahrnující životní pojištění nebo pojištění nemovitých i movitých věcí. V té době již působilo na našem území velké množství městských, rolnických a vzájemných pojišťoven, které vznikly v druhé polovině 19. století, a které byly po založení samostatné Československé republiky v roce 1918 následovány i zahraničními subjekty.

Významným milníkem je datum 24. října 1924, kdy byly pomocí dekretu prezidenta republiky znárodněny všechny komerční pojišťovny. Od února roku 1948 působila na

² Edmond Hailey byl anglický astronom, geofyzik, matematik, meteorolog, fyzik a demograf. Žil 1658 – 1742.

³ James Dodson byl anglický matematik a inovátor v pojistném odvětví. Žil 1705 – 1757.

našem trhu pouze jedna pojišťovna, a to Československá pojišťovna, národní podnik. Tato byla v roce 1969 rozdělena na dva samostatné subjekty – Českou státní pojišťovnu a Slovenskou štátnou poisťovnu. Monopolní stav pojišťovnictví na našem území trval až do počátku 90. let. V květnu 1991 byl přijat zákon č. 185/1991 Sb., který umožňoval provozovat pojišťovnictví všem subjektům splňujícím podmínky pro pojišťovací činnost tímto zákonem stanovené. Ke zrušení monopolního postavení České pojišťovny, a.s. v rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla došlo 1. ledna 2000 a všem pojišťovnám, které splnily stanovené podmínky, bylo umožněno toto pojištění sjednávat. V poslední řadě je třeba zmínit zákon č. 277/2009 Sb., který v kombinaci s pozdějšími vyhláškami zformoval pojistný trh do podoby, ve které se nachází dnes. (Böhm, 2010)

4. Zákonitosti pojištění majetku a odpovědnosti

Pojištění majetku je dobrovolným škodovým pojištěním, což znamená, že pojištění není vyžadováno zákonem a, že v případě vzniku pojistné události nahradí pojišťovna reálnou škodu při ní vzniklou. Důležitý je zejména fakt, že pojistné plnění od všech pojistitelů nesmí přesáhnout reálně vzniklou škodu, což zamezuje pojistným podvodům s cílem získání plnění většího, než je cena konkrétního majetku. V rámci pojištění majetku lze pojistit zejména pojistnou ochranu pojištění domácnosti a pojištění nemovitosti, někdy také nazývaného pojištění budov, a havarijního pojištění, kterému se ale tato práce nevěnuje. Co se týče pojištění budov, je předmětem pojištění samotná stavba, například rodinný dům, garáž, rekreační stavba nebo obytný dům. V rámci pojištění domácnosti je předmětem pojištění veškeré vybavení dané budovy s tím, že je možné dále připojistit i vybavení prostor vedlejších, mezi které lze zařadit například garáž, sklep, půdu nebo kůlnu. (Ducháčková, 2009)

Pojištění odpovědnosti je taktéž pojištěním dobrovolným škodovým, a proto pro něj platí výše uvedené. V tomto případě je pojistnou událostí způsobení škody členem domácnosti třetí osobě, při kterém podle zákona vznikne povinnost danou škodu nahradit. Pojišťovny nahradí škody způsobené chováním specifikovaným v pojistné smlouvě. Je důležité zmínit, že v rámci tohoto pojištění není možné nárokovat pojistné plnění ve prospěch pojištěného (škoda vlastní). Z pojištění odpovědnosti lze uhradit níže uvedené škody:

- škodu na zdraví,
- škodu na věci (poškození nebo zničení majetku třetí osoby),
- regres zdravotní pojišťovny (náklady zdravotní pojišťovny na léčení třetích osob),
- náklady soudního i mimosoudního řízení a náklady na advokáta.

(Hradec, 2009)

V rámci zákonitostí prakticky jakéhokoli druhu pojištění je třeba zmínit tzv. tarifní skupiny, což jsou homogenní skupiny pojistných smluv, jejichž velice podobné proměnné umožňují vyžadování jednotné pojistné sazby. Při uvedení pojištění majetku jsou takovými proměnnými například: umístění, tedy geografická poloha budovy, druh budovy, materiál, ze kterého je daná budova postavena nebo řešení, případně materiál střechy. Aby bylo možné takovéto tarifní skupiny stanovit, je třeba získat jisté statistické podklady, mezi které je možné zařadit: počet pojištění (N), počet pojistných událostí (n), celkovou pojistnou částku (součet pojistných částek všech pojištění),

celkové pojistné plnění (v daném roce) nebo maximální škodu v daném roce. (Cipra, 2005)

Níže zmíním a popíši některé nezbytné vzorce, které jsou v rámci pojištění majetku využívány, a bez kterých by nebylo možno správně porozumět základnímu vzorci, o který se opírají konkrétní kalkulace níže v mé práci, tedy výpočet pojistného v pojištění majetku.

- Průměrné pojistné plnění: $PPP = \text{celkové pojistné plnění}/N$
- Průměrná pojistná částka: $PPČ = \text{celková pojistná částka}$
- Průměrná škoda: $PŠ = \text{celkové pojistné plnění}/n$
- Škodní frekvence: $ŠF = q_1 = n/N$
- Pojistná sazba: $PS = \text{celkové pojistné}/\text{celková pojistná částka}$
- Škodní sazba: $ŠS = \text{celkové pojistné plnění}/\text{celková pojistná částka}$
- Škodní průběh: $ŠP = \text{celkové pojistné plnění}/\text{celkové pojistné}$
- Škodní stupeň: $ŠS_t = q_2 = \text{průměrná škoda}/\text{průměrná pojistná částka}$

Pro výpočet pojistného v majetkovém pojištění se používá přirozené pojistné. Přirozené pojistné je takové pojistné, které je vypočítáno tak, že pokrývá pojištěné riziko na jeden rok (nebo kratší pojistné období) dopředu. Takto vypočítané pojistné inkasované od kmene je na konci tohoto pojistného období kompletně spotřebováno (navraceno pojišťovnou zpět do kmene v podobě pojistného plnění), protože přesně odpovídá pravděpodobnosti, že u jakéhokoli pojištěného z daného kmene nastane v tomto pojistném období pojistná událost. (Cipra, 2005)

Základní vzorec pro výpočet pojistného. (P)

- $P = q_1 \cdot q_2 \cdot S$, kde S = sjednaná pojistná částka

Dalším velmi důležitým pojmem a pojmem, který může mít v konečném důsledku zásadní vliv na celkové pojistné, je spoluúčast. Spoluúčast umožňuje pojištěnému vzít na sebe část pojištěného rizika výměnou za snížení lhůtního pojistného. Motivací pojistitele (pojišťovny) pro sjednávání spoluúčasti je vedle nižšího lhůtního pojistného, a tedy možností získat konkurenční výhodu, také snaha o redukci nákladů spojených s likvidací drobných škod (pojištěný si rozmyslí nahlášení každé malé škody) a snaha o

přimění pojištěného vykonávat maximální úsilí směřující k zabránění vzniku jakýchkoli škod. Rozlišujeme pět základních typů spoluúčasti. Pro porozumění jednotlivým typům je třeba nejprve definovat následující dva pojmy.

- $R(x)$...část vzniklé škody (x) hrazené pojistitelem
- $X - R(x)$...spoluúčast pojištěného na vzniklé škodě (x)
- Podílová spoluúčast: $R(x) = q \cdot x$, kde ($0 < q < 1$) je předem stanovená kvóta vzniklé škody, kterou hradí pojistitel a zbytek hradí pojištěný
- Excedentní spoluúčast: $R(x) = 0$ (pro $x \leq a$), $R(x) = x - a$ (pro $x > a$), kde ($a > 0$) je předem stanovená konstanta, která znamená, že škodu do výše a hradí pojištěný, zatímco škodu, která a přesáhla, hradí pojistitel.
- Integrální spoluúčast: $R(x) = 0$ (pro $x \leq a$), $R(x) = x$ (pro $x > a$), kde ($a > 0$) je podobně jako u excedentní spoluúčasti předem stanovená konstanta, která znamená, že když škoda přesáhne a , hradí celou škodu pojistitel, zatímco pokud škoda a nepřesáhne, hradí ji celou pojištěný.
- Ručení pojistitele za první riziko: $R(x) = x$ (pro $x \leq a$), $R(x) = a$ (pro $x > a$), kde ($a > 0$) je předem stanovená konstanta znamenající, že pojistitel hradí jen tu část škody, která nepřesáhla a (podobně jako u excedentní spoluúčasti, ale obráceně)
- Kombinace excedentní spoluúčasti a ručení pojistitele na první riziko: $R(x) = 0$ (pro $x \leq a$), $x - a_1$ (pro $a_1 < x \leq a_2$), $a_2 - a_1$ (pro $x > a_2$), kde a_1 a a_2 jsou předem stanovené konstanty, pro které platí ($0 < a_1 \leq a_2$). (Cipra, 2005)

Dalšími důležitými pojmy a pojmy, které nelze opomenout jsou pojistná částka a pojistná hodnota. Pojistnou částkou rozumíme peněžní hodnotu, která je horním limitem plnění pojišťovny. Tato částka odpovídá pojistné hodnotě věci v pojistném roce. Sjednává se buď na každou věc jednotlivě, nebo na soubor věcí (věci mající stejný nebo podobný charakter, např. soubor věcí představující vybavení domácnosti). Pojistná hodnota je hodnota věci nebo souboru věcí, která je rozhodující pro určení pojistné částky. Rozlišujeme tři druhy pojistných hodnot.

- Nová hodnota (reprodukční): částka, kterou je třeba vynaložit pro znovupořízení věci nebo souboru věcí stejného rozsahu, druhu a kvality, přičemž je třeba započítat i náklady s tím spojené (např. náklady na projektovou dokumentaci). Tento druh

pojistné hodnoty je používán, pokud se jedná o novou nebo prokazatelně a dostatečně zrekonstruovanou stavbu. Opotřebení budovy nesmí přesáhnout pojistitelem stanovené stáří budovy a pevně, většinou procentuálně stanovený podíl z nové hodnoty.

- Časová hodnota: Tato pojistná hodnota se používá v případě, kdy není možné sjednat pojištění na novou (reprodukční hodnotu). Jedná se o novou hodnotu věci nebo souboru věcí, která je snižena o částku odpovídající jejich opotřebení nebo jinému znehodnocení.
- Obecná hodnota: Používá se pouze pro pojištění staveb, která jsou poškozené nebo znehodnocené do té míry, že je nelze používat k jejich původnímu účelu. Jedná se o cenu stavby, za kterou lze v daném místě a čase budovu, či jinou stavbu, koupit. (Zevnik, 2004)

K pojům pojistná částka a pojistná hodnota se úzce váží pojmy podpojištění, přepojištění a pojištění na první riziko.

- Podpojištění: O podpojištění hovoříme v případě, kdy byla v pojistné smlouvě stanovena nižší pojistná částka věci nebo souboru věcí než byla jejich pojistná hodnota. Pokud v tomto případě dojde k pojistné události, vyplatí pojišťovna plnění, které je k pojistné částce ve stejném poměru jako pojistná částka k pojistné hodnotě.
- Přepojištění: Nastává v opačném případě, tedy v okamžiku, kdy je pojistná částka uvedená v pojistné smlouvě vyšší než pojistná hodnota věci nebo souboru věcí. V tomto případě poskytne pojišťovna pojistné plnění ve výši skutečně vzniklé škody, nicméně pojistník platí za vyšší pojistnou částku zbytečně vyšší pojistné.
- Pojištění na první riziko: Obvykle se sjednává v případě, kdy není možné stanovit pojistnou částku pojišťované věci nebo souboru věcí. Tato situace může nastat ve dvou případech. Prvním je situace, kdy pojištěný přebírá věc nebo soubor věcí na základě smlouvy o pracích (není schopen přesně stanovit rozsah všech svých závazků). Druhým je situace, kdy pojištěný významným způsobem mění rozsah svého podnikání. V případě pojištění na první riziko stanoví pojištěný pojistnou částku dle svého uvážení a tato je poté horním limitem pojistného plnění. (Hradec, 2009)

5. Metodika

5.1. Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je výběr optimální varianty majetkového a odpovědnostního pojištění pro vybrané klienty. Optimální variantou je taková varianta, která bude danému klientovi nejlépe vyhovovat a nejlépe uspokojí jeho potřeby a požadavky. Na to se zaměřím jak z hlediska pojištěných rizik a limitů pojistného plnění, tak z hlediska ceny daného pojištění (pojistného).

5.2. Použité metody

V teoretické části jsem použil popisnou metodu, kde jsem se v první řadě zaměřil na úvod do finančnictví, pojištění a pojišťovnictví, které následoval historický vývoj tohoto odvětví a to jak v celosvětovém měřítku, tak v rámci dějin Československé a později České republiky. V podkapitole zákonitosti pojištění majetku a odpovědnosti došlo k představení základních i pokročilých pojmů a vzorců spojených s tímto druhem pojištění.

Metodický postup praktické části:

- *Analýza českého pojistného trhu spojená s výběrem finančních institucí*
- *Sběr informací o produktech a získání konkrétních nabídek od vybraných institucí*
- *Rozbor těchto produktů a nabídek*
- *Komparace nabídek na základě bodovací metody vícekritériálního hodnocení variant*
- *Zhodnocení výsledků a sestupné seřazení nabídek dle vhodnosti pro každého vybraného klienta*

V rámci praktické části bude prvním krokem výše uvedená analýza českého pojistného trhu spojená s výběrem finančních institucí. Dojde k výběru čtyř největších pojišťoven působících na tuzemském trhu dle předepsaného pojistného k období 01–06/2017. Tyto informace budou čerpány z oficiálních webových stránek České asociace pojišťoven (dále jen "ČAP").⁴

Dalším krokem bude sběr informací o produktech a získání konkrétních nabídek od vybraných pojišťoven. Součástí bude návštěva jejich poboček a získání nabídek pro

⁴ Česká asociace pojišťoven je zájmovým sdružením komerčních pojišťoven, které působí na tuzemském pojistném trhu. Podíl členským pojišťoven na celkovém předepsaném pojistném je 98%.

každého ze tří vybraných klientů. Nabídky od Allianz pojišťovny vypracují vlastnoručně v programu ALLIN NG dle klienty zadaných instrukcí a tyto budou dále využity jako podklad pro pracovníky na jednotlivých pobočkách konkurenčních pojišťoven.

Základem pro rozbor nabídek je systém, v rámci kterého budou všechny čtyři nabídky pro konkrétního klienta postaveny vedle sebe a srovnány jednotlivá pojištěná rizika, limity pojistného plnění, výše pojistného a další bonusy, které z nich pro klienty plynou.

Komparace proběhne na základě bodovací metody vícekritériálního hodnocení variant. Každý klient bodově ohodnotí významnost jednotlivých kritérií, a z těchto bodů budou následně vypočteny váhy. Dále budou pojišťovnám přiřazeny body, podle toho, jak si jejich nabídka stála oproti konkurenci v rámci konkrétního kritéria. Výsledné hodnoty budou následně u každé pojišťovny sečteny.

Na závěr zhodnotím dosažené výsledky a sestupně seřadím nabídky dle vhodnosti pro každého klienta. Výsledky budou klientům prezentovány společně s doporučením pro další směřování pojištění jejich nemovitostí.

Veškerá data používaná v metodické části práce byla získána a zpracována mezi listopadem 2017 a únorem 2018.

6. Analýza trhu – výběr finančních institucí

Tento bod je, vzhledem ke zvolenému tématu mé práce, velice důležitý. Na tuzemském trhu momentálně působí více než 35 pojišťoven, nemluvě o husté síti pojišťovacích makléřů, kteří nabízejí jejich různě upravené produkty. Toto množství jsem se rozhodl zúžit na čtyři největší hráče dle tržního podílu. Údaje o tržním podílu jsem získal z databáze ČAP k období 01–06/2017⁵. Podle nich jsou pojišťovnami s největším tržním podílem dle předepsaného pojistného tyto: Česká pojišťovna, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s., Allianz pojišťovna, a.s. a ČSOB pojišťovna. Výběr optimální varianty bude pro vybrané klienty zpracován s individuálním přístupem. Vždy dojde k zpracování nabídky od všech čtyř výše zmíněných pojišťoven, důkladnému posouzení rozsahu pojištěných rizik, limitů pojistného plnění, asistenčních služeb a pojištění odpovědnosti a samozřejmě ročního pojistného. Dále ke zmapování výhod i nevýhod jednotlivých nabídek s ohledem na to, aby finální rozhodnutí co nejlépe vyhovovalo potřebám a přáním jednotlivých klientů.

Nyní podrobně představím každou z těchto pojišťoven. V první řadě se zaměřím na stále největšího hráče na českém trhu, tedy Českou pojišťovnu, a.s., poté rozeberu členu Rakouské společnosti Vienna Insurance Group - Kooperativa pojišťovnu, a.s., a přes německou Allianz pojišťovnu, a.s. se dostaneme až k pojišťovně se čtvrtým největším tržním podílem v tuzemsku dle předepsaného pojistného - ČSOB pojišťovně, a.s. (Vývoj pojistného trhu, 2017)

6.1. Česká pojišťovna, a.s.

Jde o tradiční pojišťovnu s bohatou historií poskytování životního i neživotního pojištění. Od znovuzavedení konkurenčního prostředí v roce 1991 zůstává největším hráčem na tuzemském trhu. Pojišťovna má více než 5500 obchodních zástupců a 4500 obchodních míst. Její tržní podíl dle předepsaného pojistného dle metodiky ČAP k období 01–06/2017 dosahoval bezmála $\frac{1}{4}$, tedy 22,1 %, což se rovná částce 14 mld. Kč. Tento podíl oproti předchozímu období narostl o 0,5 %.

Ve výše uvedeném období zaplatili klienti České pojišťovně za majetkové a odpovědnostní pojištění částku dosahující téměř 2 mld. Kč (20,85 % z přijatého

⁵ Více o tržních podílech vybraných subjektů k období 01-06/2017 níže u jejich představení

pojistného v tomto období). Druhá v pořadí Kooperativa pojišťovna, a.s. ve stejném období za tento druh pojištění vyinkasovala částku pohybující se okolo 1,5 mld. Kč.

(Profil pojišťovny, 2015)

Nyní k historickému vývoji této pojišťovny. Založena byla ve 30. letech 19. století pod názvem Císařsko-královský, privilegovaný, český, společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav a z počátku nabízela pouze pojištění majetku proti požáru. Později byla přejmenována na První českou vzájemnou pojišťovnu a ke konci stejného století se již jednalo o natolik silnou instituci, že jí neotřásl ani masivní náhrady po řadě velkých požárů zahrnující i náhradu škod po požáru národního divadla v Praze. Začátkem 20. století začala svým klientům nabízet také pojištění proti vloupání, zákonné pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, životní pojištění a pojištění úrazu. Dalším důležitým milníkem v historii této pojišťovny je rok 1948, kdy vznikla jediná monopolní Československá pojišťovna. Toto postavení si udržela až do roku 1991, kdy byl otevřen trh zákonem o pojišťovnictví, a došlo ke vstupu dalších pojišťoven. Název, pod kterým tuto pojišťovnu známe dnes, tedy Česká pojišťovna, a.s., vznikl v roce 1992, kdy byla pojišťovna také privatizována. Dalšími významnými milníky jsou také roky 1996, kdy do pojišťovny vstoupila finanční skupina PPF, nebo 2000, kdy demonopolizace trhu povinného ručení zapříčinila značnou ztrátu tržního podílu České pojišťovny v tomto odvětví. Z událostí nedávných stojí za zmínku rok 2015, ve kterém byl prodán podíl PPF, čímž se jejím stoprocentním vlastníkem stala společnost Generali. (Historie a vývoj České pojišťovny, 2015)

V rámci zaměření na finanční skupinu České pojišťovny je možné zjistit, že je složená ze třech částí. Jedná se o ČP Distribuci, ČP Zdraví a ČP Penzijní společnost. ČP Distribuce je dceřinou společností České pojišťovny a poskytuje prostřednictvím 600 distribučních míst a bezmála 4000 obchodních zástupců osobní i firemní finanční poradenství. ČP Zdraví je taktéž dceřinou společností České pojišťovny a specializuje se na soukromé životní pojištění. ČP Penzijní společnost je s podílem 26 % největším poskytovatelem důchodového spoření na tuzemském trhu. Toto číslo se rovná více než jednomu milion klientů, což znamená správu úspor ve výši okolo 100 mld. Kč. (Finanční skupina České pojišťovny, 2015)

6.2. Kooperativa pojišťovna, a.s.

Kooperativa je součástí Vienna Insurance Group a na českém trhu působí již od roku 1991, tedy více než 25 let. V současné chvíli má pojišťovna z českého pojistného trhu ukrojen koláč znamenající 2 miliony klientů, čímž se stává pojišťovnou s druhým největším podílem na tuzemském trhu dle předepsaného pojistného. To v jejím případě dle metodiky ČAP činilo k období 01–06/2017 13,07 mld. Kč. Číslo rovnající se 20,8 % podílu na trhu. Tento tržní podíl se oproti předchozímu období snížil o 1,2 %. Podobně jako Česká pojišťovna nabízí Kooperativa jak životní, tak neživotní pojištění, přičemž necelých 72 % předepsaného ročního pojistného pochází z pojištění neživotního. Jak bylo uvedeno výše, klienti Kooperativy pojišťovny zaplatili v posledním dostupném období za majetkové a odpovědnostní pojištění částku dosahující 1,5 mld. Kč, což je 11,5 % z celkového předepsaného pojistného za toto období. (O pojišťovně Kooperativa, 2013a)

Vienna Insurance Group je největší rakouskou pojišťovací skupinou, která vznikla již v roce 1824, kdy byla založena Georgem Ritterem von Högelmüllerem pod originálním názvem Vzájemná c.k. privilegovaná požární pojišťovna. Jedná se o akciovou společnost, jejíž akcie jsou obchodovány na burzách ve Vídni a v Praze. Na Vídeňské burze je nejlépe hodnocenou firmou hlavního indexu ATX s ratingem A+. Pojišťovací skupina je aktivní nejen na rakouském trhu, ale prostřednictvím podílů v pojišťovnách působí i na dalších trzích převážně ve střední a východní Evropě. (Profil VIG, 2017)

Kooperativa pojišťovna se také intenzivně zabývá podporou sportu a kultury. V případě sportu se jedná zejména o podporu národní basketbalové ligy, kde Kooperativa pojišťovna figuruje jako generální partner již od roku 2014 po tom, co ukončila svou podporu národní ligy volejbalu. Mimo to je Kooperativa jedním z hlavních partnerů seriálu cyklistických závodů Kolo pro život.

V rámci podpory kultury je pojišťovna zainteresována hned v několika akcích, mezi které patří Mezinárodní hudební festival Český Krumlov, Aviatická pouť nebo Svátky hudby v Praze. Navíc pojišťovna spojila své jméno s hudební skupinou Čechomor, z čehož vyplývá každoroční turné této kapely pod jménem Čechomor Kooperativa Tour.

Kooperativa ve svém podnikání také pamatuje na společenskou odpovědnost, která se stává stále důležitějším aspektem provozu každé významné společnosti. Mimo, pro

takto velkou společností, samozřejmě principy diverzity a rovných příležitostí, kterými pojišťovna dává stejnou příležitost lidem každého pohlaví, vyznání, věku nebo sexuální orientace, se pojišťovna angažuje v různých dalších projektech zaměřených na společensky odpovědné podnikání. Prvním projektem, který je navázaný na uplatňování již zmíněných principů, je projekt nazvaný Byznys pro společnost. Kooperativa pojišťovna se v roce 2013 zavázala podpisem Memoranda, nyní Evropské charty diverzity, k dodržování jeho základních principů. (O pojišťovně Kooperativa, 2013b)

6.3. Allianz pojišťovna, a.s.

Jak bylo zmíněno v úvodních slovech této práce, Allianz je pojišťovnou, pro kterou již bezmála tři roky pracuji jako obchodní zástupce a pojišťovnou, která ve velké míře ovlivnila mou motivaci pro sepsání této práce.

Jedná se o pojišťovnu, která je součástí největšího světového pojišťovacího koncernu Allianz Group působícím ve více než 70 zemích světa a spravujícím pojistné smlouvy osmdesáti milionů klientů. (Vše o Allianz, 2016)

Allianz pojišťovna, a.s. působí na tuzemském trhu od roku 1993 a drží si 3. místo mezi největšími pojišťovnami u nás. Za tu dobu jí prošlo pod rukama 9 milionů českých klientů, kteří jí svěřili svou důvěru při pojištění vozidel, majetku, života nebo penze. Pojišťovna se zaměřuje na životní pojištění a pojištění vozidel, nicméně značnou část předepsaného pojistného tvoří také majetkové a odpovědnostní pojištění nebo pojištění podnikatelů. Filozofií společnosti je poskytování nejširšího krytí spolu s nadstandartní péčí o klienty. Mezi českými klienty panuje dobré povědomí o rychlé likvidaci pojistných událostí, přičemž jsou si ale vědomi vyšších cen pojistného, což mnohé odrazuje od sjednání pojištění právě u této pojišťovny. Předepsané pojistné k období 01–06/2017 bylo dle metodiky ČKP v případě Allianz pojišťovny necelých 6,5 mld. Kč, což se rovná tuzemskému tržnímu podílu v hodnotě 10,2 %. Oproti předchozímu období zůstal tržní podíl nezměněn. V rámci majetkového a odpovědnostního pojištění zaplatili za poslední dostupné období klienti Allianz pojišťovně částku výrazně nižší, než tomu bylo u předchozích konkurentů, 560 mld. Kč. Částku, která v případě Allianz pojišťovny znamená podíl 7,7 % z celkového přijatého pojištění v tomto období.

Společnost jako taková byla založena již v roce 1890 a momentálně sídlí v Mnichově. Začala rychle získávat klienty po celém světě a první událostí, která

opravdu otestovala kvalitu pojišťovny, bylo velké zemětřesení v americkém San Franciscu. Za zmínku jistě stojí fakt, že Allianz byla počátkem 20. století pojišťovnou, která musela zaplatit vzniklou škodu po potopení legendárního Titaniku. Byla také jedním z průkopníků využívání výpočetní techniky, což dokazuje fakt, že společnost vlastnila první počítač v Evropě vůbec.

V současné chvíli zaměstnává okolo 160 000 lidí po celém světě, obchodní zástupce pro ni pracující nepočítaje. Nezanedbatelnou je její 12. příčka mezi největšími světovými finančními institucemi a 23. příčka mezi největšími světovými společnostmi vůbec. Allianz Group je jednou z nejvýznamnějších společností německého finančnictví, což vede k velkému propojení s dalšími částmi tohoto odvětví. Roční obrat společnosti atakuje hranici 150 mld. eur a tržní kapitalizace zase částku 80 miliard eur. (About us, 2017)

6.4. ČSOB pojišťovna, a.s.

ČSOB pojišťovna, která má na našem území přes 200 prodejních míst, a která zaměstnává okolo 6400 českých pracovníků, je členem holdingu ČSOB a na tuzemském trhu působí již od dubna 1992. Byla založena ve východočeských Pardubicích pod názvem IPB pojišťovna, a.s. Pod současným názvem působí od roku 2003, kdy došlo k odkupu univerzální pojišťovny ČSOB pojišťovna, a.s. Co se týče úspěchů této pojišťovny, je třeba zmínit její prvenství jako nejlepší pojišťovny roku 2010 na našem trhu podle Hospodářských novin. ČSOB pojišťovna, a.s. je dle metodiky ČAP v současné chvíli čtvrtou největší pojišťovnou na českém trhu s předepsaným pojistným v období 01–06/2017 ve výši bezmála 4,5 mld. Kč. Toto číslo se rovná tržnímu podílu ve výši 7,1 %. Pojišťovna se zaměřuje především na pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, které následují životní a podnikatelské pojištění. Co se týče předepsaného pojistného v rámci majetkového a odpovědnostního pojištění, zaplatili klienti ČSOB pojišťovně ve výše zmíněném období částku okolo 500 mil. Kč, což je zhruba 11 % z celkového přijatého pojistného v témže období (Kdo jsme, 2016)

Holding ČSOB jako takový začal vznikat již v roce 1964, kdy se na našem území objevila jeho první část. Jednalo se o Československou národní banku. Hlavním cílem této instituce bylo původně zajišťování financování zahraničního obchodu pod přímým dohledem tehdejší Československé vlády. Na konci roku 1997 byla banka privatizována. Novým majitelem se stala belgická KBC bank, když zaplatila

sumu atakující 40 mld. Kč. Celý holding dnes stále patří do belgické bankopojišťovací skupiny KBC. V současnosti nabízí ČSOB Holding širokou škálu bankovních produktů a doplňkových služeb. Kromě Československé národní banky a pojišťovny patří do holdingu také Hypoteční banka, Era - poskytující elektronické služby, ČSOB Leasing, ČSOB Penzijní společnost, ČSOB Pay Sec, Českomoravská stavební spořitelna a společnost Patria, která se prostřednictvím svých třech společností (Patria Finance, Patria Online a Patria Corporate Finance) zaměřuje na aktuální informační zpravodajství, originální data a profesionální poradenství zaměřené na domácí a zahraniční kapitálové trhy. (Titul nejlepší banka i pojišťovna míří do ČSOB, 2010; O Patrii, 2016)

7. Specifikace produktů, stanovení požadavků a porovnání nabídek

V první řadě se zaměřím na definování klíčových vstupních parametrů potřebných pro vypracování nabídky pojištění nemovitosti, domácnosti a odpovědnosti, což bude následováno podrobným představením produktů všech čtyř pojišťoven spojených s nabídkami pro první dva typy nemovitostí, kterými jsou trvale obývaný dům a byt. Co se týče nemovitosti číslo tři, produkty všech pojišťoven jsou vzhledem k jejímu rekreačnímu obývání specifické a je proto třeba se jí věnovat odděleně v další části práce.

Dále budou stanoveny požadavky každého klienta tak, jak mi byly sděleny v průběhu každé ze tří individuálních konzultací následované podrobným porovnáním nabídek z hlediska pojištěných rizik, limitů pojistného plnění, asistenčních služeb a ročního pojistného. Pro důkladné porozumění jednotlivým nabídkám, považuji za velice důležité seznámení s metodikou rozdělení rizik u každé pojišťovny. Z tohoto procesu vychází 8. část práce, kterou je samotný výběr optimální varianty pojištění pro každého z klientů za využití bodovací metody vícekriteriálního hodnocení variant.

7.1. Definice klíčových vstupních parametrů pro pojištění trvale obývané nemovitosti

Tyto parametry je možné rozdělit do čtyř základních skupin. Jde o obecné informace, informace nezbytné pro vypracování nabídky pojištění nemovitosti, údaje pro pojištění vybavení domácnosti a základní údaje potřebné pro vypracování pojištění odpovědnosti.

7.1.1. Obecné informace

Do obecných informací řadíme zejména údaje o samotném klientovi. Jsou to tyto: jméno, příjmení, rodné číslo, bydliště, e-mail a telefon.

7.1.2. Pojištění nemovitosti

V tomto případě je nutné definovat si všechny vstupní údaje týkající se pojišťované nemovitosti. Patří sem tyto: Druh nemovitosti (dům vs. byt), její kompletní adresa, rok

uvedení do provozu (celkové rekonstrukce), plocha jednotlivých pater, typ nemovitosti (styl střechy, počet pater, podsklepení) a hodnota nemovitosti.

7.1.3. Pojištění domácnosti

V rámci pojištění vybavení domácnosti je třeba znát informace o: adrese, umístění domácnosti (dům vs. byt), ploše domácnosti a celkové hodnotě veškerého vybavení.

7.1.4. Pojištění odpovědnosti

Co se týče vstupních parametrů pro tento druh pojištění, jde ve své podstatě pouze o obecné informace o klientovi. Důležitý je poté limit pojistného plnění, jehož systém a nastavení má každá pojišťovna mírně odlišný. Toto pojištění se vždy vztahuje na všechny členy společně obývající pojištěnou domácnost nebo nemovitost.

7.2. Představení produktů pojišťoven pro trvale obývané nemovitosti

Nyní tedy k produktům vybraných pojišťoven vztahujícím se k pojištění trvale obývané nemovitosti. Jednotlivé produkty si nejsou nepodobné, ale je třeba si uvědomit, že každý produkt má svá specifika v rámci pojistných rizik a limitů pojistného plnění. Tato specifika nejsou mnohdy na první pohled patrná a z toho důvodu dochází k rozhodnutí zejména na základě ceny, z čehož poté plyne pocit klienta, že vybraný produkt skutečně nejlépe odpovídá jeho potřebám a požadavkům, i když tomu tak ve skutečnosti nemusí být. Proto se je pokusím odhalit a jasně definovat tak, aby finální srovnání bylo co možná nejobjektivnější a optimální produkt opravdu tím nejvhodnějším pro daného klienta.

7.2.1. Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA

Prvním produktem je ten od tradiční České pojišťovny, jeho název je pojištění DOMOVA a jde o dlouho používaný, pravidelně aktualizovaný produkt. Výhodou je bezesporu klientsky přívětivý výběr varianty pojištění nemovitosti a domácnosti, kdy má klient možnost volby mezi třemi balíčky pojistných rizik nebo v základu nastavená nulová spoluúcast. Za nevýhodu je možné považovat umístění některých důležitých rizik až do třetího a logicky nejdražšího balíčku. Pojištění je rozděleno do tří částí. Jde o

pojištění nemovitosti, které pojišťovna nazývá pojištění budovy, pojištění domácnosti a pojištění odpovědnosti. (Majetek – Česká pojišťovna, 2017)

7.2.1.1. Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA – pojištění nemovitosti (budovy)

Základní balíček je nazýván START, balíček prostřední, který jej rozšiřuje, se jmenuje STANDARD a volbou těch nejnáročnějších je ten nesoucí název EXCLUSIVE. Zajímavostí je, že varianty STANDARD a EXCLUSIVE rozšiřují pouze množství pojištěných rizik, nedochází u nich k navýšení limitů pojistného plnění. Jednotlivé balíčky obsahují pojištění proti následujícím rizikům.

- **START:** Základní živel (požár, kouř, výbuch, imploze, přímý úder blesku, pád letadla, jeho části nebo nákladu, aerodynamický třesk, vichřice nebo krupobití, pád stromů, stožárů nebo jiných předmětů, sesuv půdy, zřícení skal, zřícení lavin, tíha sněhu nebo námrazy, zemětřesení, náraz dopravního prostředku) a vodovodní škody.
- **STANDARD:** Balíček START + povodeň a záplava, odcizení krádeží vloupáním a loupežným přepadením, odcizení vnějších stavebních součástí, přepětí a podpětí, skla a sanitární zařízení.
- **EXCLUSIVE:** Balíček STANDARD + náhrada výdajů na ztrátu vody, atmosférické srážky, poškození zateplené fasády zvířetem, vandalismus, sprejerství.

Většinu výše uvedených rizik považuji za srozumitelnou, nicméně vidím mezi nimi i taková, která, pro účely lepšího porozumění nejen tohoto, ale i dalších produktů, podrobněji specifikuji. Prvním z této skupiny je dozajista imploze, jejíž podrobnější specifikaci nezřídka kdy klienti vyžadují. Jde o opak exploze, proces, při kterém dojde ke zborcení tělesa do vlastního objemu. Druhou záležitostí je velice často opomíjený rozdíl mezi povodní a záplavou. Zatímco povodeň je vystoupením vody z vodního toku, záplava je vznik vodní plochy z důvodu nedostatečného vsakování atmosférických srážek. Třetím a posledním rizikem, jehož vysvětlení považuji za věcné, je tzv. podpětí, které znamená náhlý pokles napětí v elektrické síti. (Pojištění nemovitosti – Česká pojišťovna, 2017)

7.2.1.2. Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA – pojištění domácnosti

Rozdělení rizik u pojištění domácnosti v rámci tohoto produktu je tedy obdobné jako u pojištění domácnosti. Obsahuje však některá rizika navíc a jiná rizika, která u pojištění domácnosti pojišťovna nevnímá, jsou naopak vyjmuta. Balíčky vypadají následovně.

- START: Základní živel (viz výše), vodovodní škody.
- STANDARD: Balíček START + povodeň a záplava, odcizení krádeží vloupáním a loupežným přepadením, loupežné přepadení na území Evropy, přepětí a podpětí, skla a sanitární zařízení, vandalismus, sprejerství.
- EXCLUSIVE: Balíček STANDARD + náhrada výdajů za ztrátu vody, atmosférické srážky, věci v zavazadlovém prostoru auta na území Evropy, znehodnocení věcí v chladicím zařízení.

Podrobnější definování těchto rizik nepovažuji za nezbytné. Upozornil bych ale na skutečnost, že pojišťovna klientům umožňuje výběr nižšího balíčku pojistných rizik s možností připlacení si určitého konkrétního rizika, které je klientem vnímáno jako důležité. Stejně platí i u pojištění nemovitosti. (Pojištění domácnosti – Česká pojišťovna, 2017)

7.2.1.3. Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA – pojištění odpovědnosti

Pojištění odpovědnosti od České pojišťovny poskytuje ochranu proti škodám způsobeným na zdraví, životě nebo hmotné věci třetí osoby. Pojišťovna uhradí také škodu finanční způsobenou třetí osobě. Pojistné plnění podmiňuje vznik pojistné události při následujících činnostech:

- vedení a provoz domácnosti,
- rekreace a zábava,
- rekreační sporty,
- chov domácích a drobných hospodářských zvířat.

Česká pojišťovna také nabízí klientům v rámci pojištění odpovědnosti různě vysoké limity pojistného plnění, které jsou, na rozdíl od většiny konkurenčních nabídek, limity

nikoli na pojistný rok, ale limity na jednu pojistnou událost. Tento limit může být během jednoho pojistného roku čerpán až dvojnásobně a jeho výši je možné nastavit na 3, 6 nebo individuálně až do 10 mil. Kč. Pojištění odpovědnosti je u České pojišťovny vždy bez spoluúčasti. Sjednání pojištění není podmíněno současným sjednáním pojištění nemovitosti nebo domácnosti. (Pojištění odpovědnosti – Česká pojišťovna, 2017)

7.2.1.4. Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA – limity pojistného plnění

Přesto, že jsou limity pojistného plnění velice důležitým bodem pojištění, kterým by se měl před uzavřením smlouvy každý klient zabývat, Česká pojišťovna je v tomto ohledu za svou konkurencí pozadu a u jejího produktu pojištění DOMOVA se limity pojistného plnění u jednotlivých rizik netradičně nezvyšují s vyššími balíčky. To může být na jednu stranu výhodou při volbě nejnižšího balíčku, ale naopak velkou nevýhodou při volbě balíčku vyššího.

7.2.1.5. Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA – asistenční služby v rámci pojištění nemovitosti a domácnosti

Dalším velice důležitým faktorem ovlivňujícím finální rozhodnutí klienta jsou asistenční služby poskytované v rámci pojištění nemovitosti a domácnosti. Asistenční služby jsou u každé pojišťovny nastaveny jinak a poskytují tak klientům odlišné výhody s různě vysokými limity jejich čerpání. Při vhodném a pravidelném využívání mohou klientovi mnohdy plně kompenzovat roční pojistné, které za majetkové pojištění platí. Lze je čerpat v havarijní situaci a Česká pojišťovna se k nim staví takto.

Rozsah asistenčních služeb závisí na zvoleném balíčku pojistných rizik s tím, že v balíčku START je není možné nalézt. V případě volby odlišného balíčku pro pojištění nemovitosti a domácnosti se asistenční služby řídí dle balíčku vyššího. Limity využití se vztahují vždy na jeden zásah s tím, že počet zásahů za pojistný rok není omezen a klient tak může z konkrétní asistence čerpat, kolikrát potřebuje. Určité asistence si může klient k nejvyššímu balíčku EXCLUSIVE dodatečně připlatit, viz tabulka níže.

Tabulka 1 – Česká pojišťovna – asistenční služby

	Start	Standard	Exclusive
Asistence Standard			
Nonstop pomoc řemělníka v nouzi do výše 10 000 Kč		✓	✓
Asistence Nadstandard			
Přestěhování a náhradní ubytování do výše 20 000 Kč			✓
Právní pomoc při řešení sporu do výše 30 000 Kč			✓
Asistence Exclusive - domácnost			
Zajistíme a uhradíme dopravu nákupu a/nebo úklidu při úrazu nebo nemoci			+
Zajistíme a uhradíme dopravu z/do nemocnice při úrazu nebo nemoci			+
Asistence Exclusive - nemovitost			
Zajistíme a uhradíme úklid sněhu při úrazu nebo nemoci			+
Zajistíme a uhradíme zahradní práce, sekání dřeva při úrazu nebo nemoci			+

Zdroj: Asistenční služby – Česká pojišťovna, 2017

Za řemeslníky považuje Česká pojišťovna následující: instalatér, topenař, plynář, pokrývač, elektrikář, sklenář a zámečnick.

7.2.2. Kooperativa 1 RD a BT – OPTIMUM

Dalším v pořadí je produkt, kterým láká zákazníky Kooperativa pojišťovna. Jak je patrné z nadpisu, jeho název je 1-RD a BT OPTIMUM. Zkratka RD značí jeho odnož pro rodinné domy a BT pro byty. Jejich označení je ale jejich jediným rozdílem, proto považují za vhodné společné rozebrání obou odnoží. Produkt je pojišťovnou využíván již téměř 10 let, ale je pravidelně aktualizován tak, aby odpovídal trendům a požadavkům dnešního dynamického trhu. Za jeho výhodu považují možnost jednoduchého výběru ze dvou balíčků pojistných rizik. Hlavní nevýhodu vidím naopak v nemožnosti sjednání pojištění nemovitosti a domácnosti s nulovou spoluúčastí, její sjednání není možné ani za příplatek. Nejdříve tedy k rizikům spojeným s pojištěním nemovitosti, poté s pojištěním vybavení domácnosti a nakonec shrnutí krytí

poskytovaného v rámci pojištění občanské odpovědnosti. (Pojištění majetku – Kooperativa pojišťovna, 2017)

7.2.2.1. Kooperativa 1 RD a BT – OPTIMUM – pojištění nemovitosti

Název balíčku základního je PRIMA a název balíčku, který jej rozšiřuje jak z hlediska množství pojistných rizik, tak z hlediska výše limitů pojistného plnění, je KOMFORT. Balíčky obsahují tato rizika:

- PRIMA: Požár a jeho průvodní jevy, výbuch, přímý úder blesku, povodeň nebo záplava, vichřice, krupobití, sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemin, sesouvání nebo zřícení lavin, zemětřesení, tíha sněhu nebo námraza, působení kouře, zřícení letadla, jeho části nebo jeho nákladu, náraz dopravního prostředku, jeho části nebo jeho nákladu, pád stromu, stožáru nebo jiných věcí, kapalina unikající z vodovodních zařízení nebo médium vytékající z hasicích zařízení, přetlak nebo zamrznutí kapaliny, zkrat nebo přepětí na elektromotorech.
- KOMFORT: Balíček PRIMA+ Krádež s překonáním překážky nebo loupež, vandalismus, aerodynamický třesk, poškození plotu zvěří, dočasné přepětí nebo podpětí v síti, zkrat, zatečení atmosférických srážek, mechanické poškození pláště budovy zvířetem, únik vody, havárie rozvodů.

Konkrétní rizika opět považují za srozumitelná, k jejich podrobnějšímu výkladu se tedy nebudu vracet. (Pojištění nemovitosti – Kooperativa pojišťovna, 2017)

7.2.2.2. Kooperativa 1RD a BT – OPTIMUM a – pojištění domácnosti

V rámci produktu Kooperativa pojišťovny 1 – RD a 1 - BT OPTIMUM jsou jednotlivá pojistná rizika v rámci pojištění domácnosti shodná s riziky v rámci pojištění nemovitosti. Klient může opět vybírat ze dvou balíčků nazvaných PRIMA a KOMFORT podle toho, zda je pro něj balíček základní dostačujícím nebo vnímá za potřebné buď rozšíření limitů pojistného plnění, nebo implementaci rizik z balíčku KOMFORT do finální nabídky. Mírné odchylky lze ale oproti pojištění nemovitosti najít.

V první řadě jde o skutečnost, že riziko krádež s překonáním překážky nebo loupež je v rámci pojištění nemovitosti v balíčku KOMFORT, zatímco u pojištění domácnosti je možné toto riziko nalézt už v balíčku základním. Další odchylkou je pojištění poškození elektromotorů přepětím nebo zkratem, které je možné najít pouze u pojištění nemovitosti. Důvod je prostý, Kooperativa pojišťovna bere elektromotory jako součást nemovitosti, nikoli jejího vybavení. V neposlední řadě není možné v pojištění domácnosti logicky najít pojištění proti škodám plotu a mechanickému poškození pláště budovy způsobenými zvířetem. Plot je totiž brán jako stavba vedlejší vztahující se k pojištění nemovitosti, zatímco plášť je samotnou součástí budovy. V poslední řadě se u pojištění domácnosti vyskytují dvě nová rizika. Jsou to škody na sklech z jakékoli příčiny a porucha chladicího zařízení. Situace je taková, že Kooperativa bere skla i veškerá chladicí zařízení (lednice, mraznička) jako součást vybavení. (Pojištění domácnosti – Kooperativa pojišťovna, 2017)

7.2.2.3. Kooperativa 1RD a BT – OPTIMUM – pojištění odpovědnosti

V rámci pojištění odpovědnosti nabízí Kooperativa pojišťovna pouze jednu, dále neupravitelnou variantu, kryjící klienta proti škodám vzniklým při činnostech běžného občanského života a činnostem spojeným s vlastnictvím nemovitosti. Pojišťovna uhradí následující:

- škody a újmy vzniklé na zdraví či životě třetích osob,
- škody vzniklé na věci hmotné a následné finanční škody vzniklé vlastníkovu věci jako přímý důsledek škody,
- škody vzniklé usmrcením, ztrátou nebo zraněním zvířete,
- regres zdravotní pojišťovny chránící klienta před výdaji spojenými s náklady na léčení při zranění třetí osoby,
- náhradu nákladů nutných k právní ochraně pojištěného.

Všechna výše uvedená rizika jsou základem pojištění a nelze je z finální nabídky vyjmout. Kooperativa pojišťovna nabízí v rámci pojištění odpovědnosti pět různě vysokých limitů pojistného plnění. Jedná se o 1, 2, 5, 10 a 15 mil. Kč. Pojištění odpovědnosti je u Kooperativy, stejně jako u České pojišťovny, vždy bez spoluúčasti.

Sjednání pojištění je podmíněno současným sjednáním pojištění nemovitosti nebo domácnosti. (Pojištění odpovědnosti – Kooperativa pojišťovna, 2017)

7.2.2.4. Kooperativa 1RD a BT – OPTIMUM – limity pojistného plnění

Jak již bylo zmíněno, volba balíčku pojistných rizik má vliv i na samotné limity pojistného plnění. Varianta KOMFORT většinou navyšuje tyto limity hned o 100%.

7.2.2.5. Kooperativa 1RD a BT – OPTIMUM – asistenční služby v rámci pojištění nemovitosti a domácnosti

Nastavení asistenčních služeb u Kooperativy je obdobné jako u České pojišťovny. Jejich rozsah a limity závisí opět na volbě balíčku pojistných rizik s tím, že při volbě odlišného balíčku pro pojištění nemovitosti a domácnosti se asistence řídí balíčkem vyšším. Pojišťovna je poskytuje v případě stavu nouze a je znovu možné využít řemeslnických služeb. Tentokrát jde o tyto profese: elektrikář, instalatér, plynář, topenář sklenář a zámečnick. Dále klientovi pomohou při odchytu včelích rojů, likvidaci vosích a sršních hnízd nebo při potížích s výpočetní technikou. Rozsah a limity lze snadno vyčíst z tabulky níže.

Tabulka 2 – Kooperativa pojišťovna – asistenční služby

RODINNÝ DŮM, BYTOVÁ JEDNOTKA, REKREAČNÍ BUDOVA, DOMÁCNOST, REKREAČNÍ DOMÁCNOST	PRIMA	KOMFORT
Nouzová situace	2000 Kč / zásah max. 2x ročně	7000 Kč / zásah max. 3x ročně
Odchyt včelích rojů, likvidace vosích a sršních hnízd	jen zprostředkování max. 2x ročně	7000 Kč / zásah max. 3x ročně
IT konzultace	×	1 hod/zásah max. 3x ročně

Zdroj: Asistenční služby – Kooperativa pojišťovna, 2017

7.2.3. Allianz DOMOV

Třetím produktem je produkt Allianz pojišťovny nazvaný podobně jako ten od České pojišťovny - Allianz DOMOV. Tento produkt pojišťovna představila v roce 2016 a mezi jeho hlavní zbraně patří možnost individuálního nastavení na míru požadavkům a přáním klienta nebo automaticky nastavená nulová spoluúčast. Jako nevýhoda bývá často vyzdvihována jeho vyšší cena, kterou je ale možno obejít sjednáním pojištění v obdobích klientských akcí, kdy se při vhodném nastavení může finální roční pojistné výrazně přiblížit cenám konkurence. V rámci nabízeného krytí rizik nedělá pojišťovna rozdíl mezi trvale obývanými domy a byty. Stejně jako u předchozích pojišťoven se produkt skládá ze tří částí. Jsou jimi pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti a pojištění odpovědnosti. (Pojištění majetku – Allianz pojišťovna, 2017)

7.2.3.1. Allianz DOMOV – pojištění nemovitosti

V rámci pojištění nemovitosti dělí pojišťovna rizika do následujících skupin: velká hrozba, velká voda, vodovodní hrozba, zloději, déšť a sníh, rozbité sklo, poškození zvířetem a strojní pojištění. Skupina první, velká hrozba, je základem pojištění a nelze ji z pojištění vyjmout, všechny další skupiny jsou z pojištění na žádost klienta libovolně vyjímatelné. Nyní se zaměřím na obsah výše uvedených skupin tak, aby bylo jasné, jaká konkrétní rizika jednotlivé skupiny obsahují.

- Velká hrozba: Požár, výbuch, úder blesku, pád letadla, kouř, pád předmětů, vichřice, krupobití, zemětřesení, náraz vozidla, sesuv, rázová vlna.
- Velká voda: Povodeň, záplava.
- Vodovodní hrozba: Voda z vodovodního zařízení, vystoupení vody z kanalizace, mráz, sprinklerové hasicí zařízení, ztráta vody.
- Zloději: Krádež vloupáním, loupež, vandalismus, prostá krádež stavebního materiálu.
- Déšť a sníh: Atmosférické srážky, tíha a tlak sněhu.
- Rozbité sklo: Rozbití skla z jiné než pojištěné příčiny.
- Elektro: Přepětí, zkrat, podpětí.
- Poškození zvířetem: Poškození fasády, poškození plotu zvířem, poškození vnitřního zateplení.
- Strojní pojištění

Většinu rizik opět považuji za srozumitelnou a nevidím proto důvod pro jejich podrobnou definici. Najdou se však taková, u kterých mi podrobnější upřesnění smysl dává. Jde zejména o riziko rázová vlna a celou skupinu rizik strojní pojištění. Rázová vlna znamená tlakovou vlnu šířící se vzduchem při překonání rychlosti zvuku letounem. Skupina strojní pojištění chrání elektrická a strojní zařízení, která jsou stavební součástí pojištěné nemovitosti. Jde například o pojištění elektrické vjezdové brány. V rámci tohoto pojištění pojišťovna neuhradí škody, za které je zodpovědný dodavatel nebo škody a vady, kterými pojištěné zařízení disponovalo již ve chvíli uzavření pojistné smlouvy. (Pojištění nemovitosti – Allianz pojišťovna, 2017)

7.2.3.2. Allianz DOMOV – pojištění domácnosti

Allianz pojišťovna dělí rizika spojená s pojištěním vybavení domácnosti velice podobně jako rizika spojená s pojištěním nemovitosti. Pravdou však je, že jednotlivé skupiny obsahují mnohdy rizika jiná, proto skupiny opět důkladně představím. Dělení je tedy následující: velká hrozba, velká voda, vodovodní hrozba, zloději, déšť a sníh, rozbité sklo, elektro a VIP garance. Je patrné, že v rámci pojištění domácnosti není možné najít skupiny strojní pojištění a poškození zvířetem. Do nabídky naopak vstupuje tzv. VIP garance, která bude podrobně popsána níže. Jednotlivé skupiny kromě velké hrozby lze z pojištění obdobně jako u pojištění nemovitosti vyjmout. Nyní k obsahu rizikových skupin.

- Velká hrozba: Požár, výbuch, úder blesku, pád letadla, kouř, pád předmětů, vichřice, krupobití, zemětřesení, náraz vozidla, sesuv, rázová vlna.
- Velká voda: Povodeň, záplava.
- Vodovodní hrozba: Voda z vodovodního zařízení, vystoupení vody z kanalizace.
- Zloději: Krádež vloupáním, loupež, loupežné přepadení, vandalismus, prostá krádež kočárků a invalidních vozíků, náklad na výjezd bezpečnostní agentury.
- Déšť a sníh: Atmosférické srážky, tíha a tlak sněhu.
- Rozbité sklo: Rozbití skla z nepojištěné příčiny.
- Elektro: Přepětí, zkrat, podpětí, porucha chladícího zařízení.
- VIP garance: Nejširší krytí, neuplatnění podpojištění.

Podobně jako u pojištění nemovitosti považuji jednotlivá rizika za srozumitelná a proto důkladně popíši jen zcela novou skupinou rizik – tzv. VIP garanci. Ta sestává ze dvou výhod pro klienty. V první řadě jde o nejširší krytí, které znamená, že pokud dojde

ke škodě vzniklé z jiného pojistného nebezpečí, než které je možné sjednat v produktu Allianz DOMOV, dojde k poskytnutí plnění. Podmínkou je doložení, že vzniklá škoda byla v době uplatnění požadavku zahrnuta do pojistného krytí obdobného produktu pro pojištění domácností u jiné pojišťovny v České republice.

Druhou je neuplatnění podpojištění, kterým Allianz pojišťovna garantuje, že pokud je budova podpojištěna, nedojde ze strany pojišťovny ke snižování pojistného plnění. Pro lepší pochopení uvedu příklad: Budova, která má tržní hodnotu 6 mil. Kč byla po konzultaci s klientem z důvodu neuváženého odhadu pojištěna na částku 4 mil. Kč. Došlo k totální škodě a za normálních okolností by pojišťovna plnila z pojistné hodnoty ve stejném poměru, jako je pojistná hodnota k reálné hodnotě nemovitosti tedy: 2/3, z čehož vyplývá plnění pro klienta ve výši 2,67 mil. Kč, což je méně než polovina hodnoty nemovitosti. V případě zahrnutí VIP garance do pojištění by pojišťovna poskytla plnění ve výši kompletní pojistné hodnoty nemovitosti, tedy 4 mil. Kč. (Pojištění domácností – Allianz pojišťovna, 2017)

7.2.3.3. Allianz DOMOV – pojištění odpovědnosti

V rámci pojištění odpovědnosti nabízí Allianz pojišťovna obdobně jako u pojištění nemovitosti nebo domácnosti hned několik balíčků pojistných rizik. Prvním balíčkem je stejně jako u výše uvedených ten s názvem velká hrozba, dalšími jsou: můj dům, chovatelé bez starostí, zbraně, regres zdravotní pojišťovny, moje domy a pomocné práce.

- Velká hrozba: Ta je samotným základem pojištění odpovědnosti a zahrnuje pojištění proti škodám vzniklým z následujících činností: běžná činnost v občanském životě, vedení domácnosti pojištěného, rekreační sport včetně cyklistiky a jezdeckví, chov psa a používání malých plavidel.
- Regres zdravotní pojišťovny: Toto pojištění je vysvětleno výše u odpovědnostního pojištění Kooperativa pojišťovny a je prvním, které si klient musí v případě zájmu připlatit.
- Můj dům: Jeho součástí je pojištění proti škodám vzniklým v souvislosti s vlastnictvím budovy nebo bytu (trvale obývanými pojištěným) v osobním vlastnictví a svépomocným prováděním stavebních prací.

- Chovatelé bez starostí: Balíček chovatelé bez starostí je dalším ze skupiny příplatkových. Je logicky určen chovatelům zvířat a chrání pojištěného proti škodám, které vyplývají z chovu více než jednoho psa a hospodářských zvířat.
- Zbraně: Toto připojištění slouží k ochraně klienta proti škodám plynoucím z legální držby a používání zbraní (mimo myslivost).
- Moje domy: Balíček podobný tomu s názvem Můj dům slouží stejně jako výše uvedený k ochraně proti újmě vzniklé v souvislosti se svépomocným prováděním stavebních prací, ale na rozdíl od něj ještě s vlastnictvím budovy a bytu v OV (trvale neobývanými pojištěným).
- Pomocné práce: Poslední balíček má smysl pro klienty, kterým hrozí vznik škody vyplývající z výpomoci jiných osob v domácnosti, při stavebních pracech nebo při opatrování zvířat.

Myslím, že podrobnější definice jednotlivých činností není z důvodu jejich snadného pochopení v tomto případě třeba. Allianz pojišťovna také nabízí v rámci pojištění odpovědnosti různé vysoké limity pojistného plnění pohybující se od 1 mil. Kč/pojistný rok až po 30 mil. Kč za stejné pojistné období. Pojištění odpovědnosti je i u Allianz pojišťovny sjednáváno vždy s nulovou spoluúčastí. Sjednání pojištění není podmíněno současným sjednáním pojištění nemovitosti nebo domácnosti. (Pojištění odpovědnosti – Allianz pojišťovna, 2017)

7.2.3.4. Allianz DOMOV – limity pojistného plnění

Jak bylo uvedeno výše, jde o velice důležitou oblast, která může hrát stěžejní roli v konečném rozhodnutí klienta. V rámci této problematiky má Allianz pojišťovna následující systém. Klient si může vybrat ze tří skupin limitů pojistného plnění. Jedná se o limity nízké, střední a vysoké.

7.2.3.5. Allianz DOMOV – asistenční služby v rámci pojištění nemovitosti a domácnosti

Asistenční služby Allianz pojišťovny jsou nazvané HOME ASSISTANCE a podobně jako pojištění nemovitosti, domácnosti a odpovědnosti umožňují klientům možnost individuálního nastavení.

V základním nastavení dostane každý klient asistenční služby na základně výše ročního pojistného. Pokud je pojistné vyšší než 4 tis. Kč, má klient nárok na tzv. rozšířenou asistenci, která zahrnuje následující:

- Odvrácení stavu nouze: Havarijní situace vyžadující zásah řemeslníka. Za řemeslníky považuje Allianz pojišťovna tyto: instalatér, topenář, plynář, zámečnick, elektrikář, sklenář a pokrývač.
- Deratizace a dezinfekce: Tuto asistenci je možné využít v případě nenadálého výskytu hlodavců, obtížného hmyzu, či jiných členovců v místě pojištění.
- Servis elektrospotřebičů: Platí pro elektrospotřebiče mezi dobou po uplynutí záruky a pátým rokem života.

- Právní asistence

Pokud je ale roční pojistné nižší než 4 tis. Kč, klient dostane tzv. základní asistenci zahrnující pouze:

- Odvrácení stavu nouze: Viz výše.
- Pomoc při zabouchnutí klíčů

K základní asistenci si klient může připlatit výše uvedené deratizaci a dezinfekci a servis elektrospotřebičů a ke každé asistenci je pak možné za příplatek získat následující:

- IT asistenci
- Asistenci pro cyklistu nebo cyklisty – rodinu: Tato zahrnuje odvoz kola (nebo až 5 kol v případě asistence pro cyklisty) z místa bydliště do nejbližší opravy a zpět.

Většinu zásahů lze využít 2x ročně s limitem 4 tis. Kč/ zásah. Asistence pro cyklistu nebo cyklisty potom 2krát ročně s limitem zásahu ve výši 2 tis. Kč, viz tabulka níže.

Tabulka 3 – Allianz pojišťovna – asistenční služby

Typ URGENTNÍ asistenční služby	Rozsah služeb	Limit za 1 zásah	Počet zásahů za rok
Základní asistence*	Odvrácení stavu nouze (pomoc při havarijní situaci či zabouchnutí klíčů)	4 000 Kč	2x
Rozšířená asistence*	Odvrácení stavu nouze (pomoc při havarijní situaci či zabouchnutí klíčů) Deratizace a dezinfekce Servis domácích elektrospotřebičů	4 000 Kč	2x
Deratizace a dezinfekce	Zásah specialisty proti hlodavcům, hmyzu a jiným členovcům	4 000 Kč	2x
Servis domácích elektrospotřebičů	Oprava domácích elektrospotřebičů	4 000 Kč	2x
IT asistence	Zásah vzdáleným přístupem	4 000 Kč	2x
Asistence pro cyklistu	Odvoz kola do nejbližší opravy nebo kam si klient určí	2 000 Kč	3x
Asistence pro cyklisty - RODINA	Odvoz kola do nejbližší opravy nebo kam si klient určí	2 000 Kč	3x

Zdroj: Asistenční služby – Allianz pojišťovna, 2017

7.2.4. ČSOB pojišťovna Náš domov

Produkt ČSOB pojišťovny pro pojištění trvale obývaných nemovitostí je Náš domov. Pojišťovna jej s mírnými úpravami využívá od roku 2015. Výhodou je možnost volby mezi třemi balíčky pojistných rizik nebo velice jednoduché a rychlé online změny pojistné smlouvy. Za zásadní nevýhodu považují vyšší pojistné oproti konkurenčním nabídkám při obdobném rozsahu pojištěných rizik a limitů pojistného plnění. Balíčky rizik jsou u pojištění nemovitosti i domácnosti blízké. Pravdou ale zůstává, že je možné v nich najít poměrně důležité rozdíly, proto považují za věcné jejich podrobné rozebrání. Stejně jako u ostatních produktů se pojištění skládá z pojištění nemovitosti, domácnosti a odpovědnosti. (Pojištění majetku – ČSOB pojišťovna, 2017)

7.2.4.1. ČSOB pojišťovna Náš domov – pojištění nemovitosti

Produkt Náš domov od ČSOB nedělá v rámci pojištění nemovitosti rozdíly mezi domy a byty. Základní balíček pojistných rizik se jmenuje STANDARD, prostředním je DOMINANT a ten pro nejnáročnější je nazvaný PREMIANT. Vyšší balíčky ten základní rozšiřují jak z hlediska množství rizik, tak z hlediska výše limitů pojistného plnění. Při volbě balíčku STANDARD je možné si určitá rizika připojistit. Balíčky pro pojištění nemovitosti obsahují pojištění proti následujícím rizikům.

- **STANDARD:** Základní pojištění (požár, výbuch, úder blesku, pád letadla, vichřice, krupobití, zemětřesení, pád stromů a stožárů, tíha sněhu, vodovodní škoda, mráz, kouř, nadzvuková vlna, sesuv půdy a lavin, náraz vozidla, a rozbití skla), povodeň a záplava + možnost připojištění rizik zkrat nebo přepětí, odcizení a vandalismus.
- **DOMINANT:** Balíček STANDARD + v základu rizika zkrat nebo přepětí, odcizení a vandalismus, poškození zateplené fasády živočichy, zatečení atmosférických srážek.
- **PREMIANT:** Balíček DOMINANT + porucha elektronických věcí (kotel, čerpadlo, atd.).

Podrobnější definice většiny pojistných rizik nepovažují za nezbytné, přesto vidím jedno zajímavé a popsání hodné. Porucha elektronických věcí je rizikem, u kterého si je třeba při sjednávání jasně definovat, na jaká zařízení se takové pojištění vztahuje, aby v případě poruchy zařízení nezahrnutého do tohoto pojištění nedošlo na situaci, kdy

klient bude očekávat plnění ze strany pojišťovny. Situace je tedy následující. Pokud dojde k poruše elektronického zařízení nebo souboru elektronických zařízení, která jsou výslovně uvedena ve smlouvě, a která jsou mladší pěti let, má klient právo na plnění ve výši částky, za kterou je takové zařízení možné na trhu zakoupit. Podmínkou je také, aby ve smlouvě výslovně uvedená zařízení byla v okamžiku počátku pojištění nepoškozená a v provozuschopném stavu. (Pojištění nemovitosti – ČSOB pojišťovna, 2017)

7.2.4.2. ČSOB pojišťovna Náš domov – pojištění domácnosti

Jak bylo zmíněno, jednotlivé balíčky pojistných rizik se oproti pojištění nemovitosti mírně liší. Klient v nich najde pojištění proti těmto rizikům.

- **STANDARD:** Základní pojištění, povodeň a záplava + možnost připojištění rizik odcizení a vandalismus, zkrat nebo přepětí.
- **DOMINANT:** Balíček STANDARD + v základu rizika odcizení a vandalismus, zkrat nebo přepětí a zatečení atmosférických srážek.
- **PREMIANT:** Balíček DOMINANT + porucha elektronických věcí.

Je tedy patrné, že u pojištění domácnosti není logicky možné najít pojištění proti poškození zateplení fasády živočichy, které se vztahuje výhradně k budově jako takové. Jinak jsou jednotlivé balíčky pro pojištění nemovitosti a domácnosti shodné a to jak z hlediska pojištěných rizik, tak z hlediska výše limitů pojistného plnění. (Pojištění domácnosti – ČSOB pojišťovna, 2017)

7.2.4.3. ČSOB pojišťovna Náš domov – pojištění odpovědnosti

V rámci tohoto pojištění si klient může vybrat mezi šesti různě vysokými limity pojistného plnění. Obsah pojištění se s vyššími limity plnění nemění. Pojištění chrání klienta proti škodám vzniklým při výkonu činností spojených s běžným občanským životem a vlastnictvím nemovitosti a vztahuje se na následující skupiny škod:

- Újma na zdraví, újma usmrcením,
- újma na věci,
- následná finanční újma,
- nemajetková újma.

Pojištění je sjednáváno vždy se spoluúčastí 500 Kč a bez nutnosti současného sjednání pojištění nemovitosti nebo domácnosti. Na jednotlivé skupiny škod platí různě vysoké limity pojistného plnění, viz tabulka níže.

Tabulka 4 – ČSOB pojišťovna – limity pojištění odpovědnosti

Újma na zdraví, újma usmrcením	Újma na věci	Následná finanční újma	Nemajetková újma	Pojistné
2 000 000 Kč	1 000 000 Kč	500 000 Kč	50 000 Kč	<input checked="" type="radio"/> 657 Kč
4 000 000 Kč	2 000 000 Kč	750 000 Kč	100 000 Kč	<input type="radio"/> 828 Kč
6 000 000 Kč	3 000 000 Kč	1 000 000 Kč	150 000 Kč	<input type="radio"/> 1 008 Kč
10 000 000 Kč	5 000 000 Kč	1 500 000 Kč	300 000 Kč	<input type="radio"/> 2 106 Kč
15 000 000 Kč	8 000 000 Kč	3 000 000 Kč	400 000 Kč	<input type="radio"/> 3 060 Kč
25 000 000 Kč	15 000 000 Kč	5 000 000 Kč	600 000 Kč	<input type="radio"/> 4 635 Kč

Zdroj: Pojištění odpovědnosti – ČSOB pojišťovna, 2017

7.2.4.4. ČSOB pojišťovna Náš domov – limity pojistného plnění

Systém limitů pojistného plnění je v rámci produktu ČSOB pojišťovny pro trvale obývané nemovitosti tento. Vyšší balíčky pojistných rizik rozšiřují balíček základní s tím, že toto navyšování není nikterak pravidelné. U některých rizik dochází k jejich navyšení, a to až 5krát, jindy mezi jednotlivými balíčky není ve výši limitů pojistného plnění žádný rozdíl.

7.2.4.5. ČSOB pojišťovna Náš domov – asistenční služby v rámci pojištění nemovitosti a domácnosti

Co se týče asistenčních služeb, ČSOB pojišťovna má některé asistence navázané na pojištění nemovitosti, jiné zase na pojištění domácnosti. Mezi jednotlivými balíčky pojistných rizik nejsou v rámci asistenčních služeb žádné rozdíly. V rámci pojištění nemovitosti nabízí pojišťovna pouze jednu asistenci. Je jí asistence při havárii zahrnující zásah následujících řemeslníků: instalatér, topenář, elektrikář a kominík.

V rámci pojištění domácnosti klient získá asistenci při: havárii (zahrnující zásah výše uvedených řemeslníků), zabouchnutí dveří a poruše domácího spotřebiče do pěti let stáří.

Limit asistencí je pro všechny stejně vysoký. Jedná se o 5 tis. Kč/pojistná událost, viz tabulky níže. Z asistenčních služeb lze u ČSOB pojišťovny čerpat 2krát během jednoho pojistného roku.

- Asistenční služby v rámci pojištění nemovitosti:

Tabulka 5 – ČSOB pojišťovna – asistenční služby u pojištění nemovitosti

Asistence při havárii (instalatér, elektrikář, topenář)	?	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč
---	---	----------	----------	----------

Zdroj: *Pojištění nemovitosti – kalkulačka – ČSOB pojišťovna, 2017*

- Asistenční služby v rámci pojištění domácnosti:

Tabulka 6 – ČSOB pojišťovna – asistenční služby u pojištění domácnosti

Zámečnický servis pro odemčení zabouchnutých dveří	?	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč
Asistence při havárii (instalatér, elektrikář, topenář)	?	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč
Pozáruční servis domácích spotřebičů	?	5 000 Kč	5 000 Kč	5 000 Kč

Zdroj: *Pojištění domácnosti – kalkulačka – ČSOB pojišťovna, 2017*

7.3. Představení produktů pojišťoven pro rekreačně obývané nemovitosti

Část 7.3 se věnuje produktům vybraných pojišťoven vztahujícím se k pojištění rekreačně obývaných nemovitostí. Některé pojišťovny využívají pro pojištění tohoto druhu nemovitostí podobné produkty, jako pro pojištění nemovitostí trvale obývaných s tím, že se většinou mírně liší některá pojištěná rizika nebo limity pojistného plnění. Jiné pojišťovny využívají produkty naprosto odlišné. Jedno mají však všechny pojišťovny shodné. Jde o vnímání rizikovosti těchto nemovitostí, u níž se shodují, a u

pojištění najdeme, v porovnání s pojištěním těch trvale obývaných, vyšší roční pojistné při obdobném pojistném krytí. Pojištění se skládá vždy z pojištění nemovitosti a domácnosti. Některé pojišťovny však do svého produktu pro rekreačně obývané nemovitosti neumožňují implementovat pojištění odpovědnosti. Kvůli porovnatelnosti tak nebude pojištění odpovědnosti do jednotlivých nabídek zahrnuto a na závěr této části porovnáám samostatně sjednatelné pojištění odpovědnosti u těch z vybraných subjektů, které takto sjednatelné pojištění nabízejí.

7.3.1. Česká pojišťovna Pojištění rekreačního domu

Produkt České pojišťovny je obdobný jako ten pro pojištění trvale obývaných nemovitostí. Přesto je v něm možné najít jednu významnou změnu. Na rozdíl od pojištění nemovitosti, kde si klient opět vybírá ze třech balíčků, kterými jsou START, STANDARD a EXCLUSIVE, a které opět rozšiřují pouze množství pojištěných rizik. U pojištění domácnosti pojišťovna nabízí pouze jednu variantu pojištění s možností připojištění povodně a záplavy. Pojištění se sjednává se spoluúčastí 1 % (min. 10 tis. Kč) u pojištění nemovitosti a fixní spoluúčastí 10 tis. Kč u pojištění domácnosti. Limity pojistného plnění jsou shodné s limity u trvale obývaných nemovitostí.

Balíčky pojistných rizik pro pojištění rekreační nemovitosti jsou shodné s těmi pro nemovitost trvale obývanou a pojištění domácnosti obsahuje v základním nastavení tato rizika: základní živel (požár, kouř, výbuch, imploze, přímý úder blesku, pád letadla, jeho části nebo nákladu, aerodynamický třesk, vichřice nebo krupobití, pád stromů, stožárů nebo jiných předmětů, sesuv půdy, zřícení skal, zřícení lavin, tíha sněhu nebo námrazy, zemětřesení, náraz dopravního prostředku), vodovodní škody, odcizení krádeží vloupáním a loupežným přepadením, přepětí a podpětí, vandalismus a sprejerství.

Oproti nabídkám Kooperativy a Allianz pojišťoven je pojištění rekreačně obývaných nemovitostí od České pojišťovny na první pohled výrazně levnější. Otázkou ale zůstává rozsah pojistného krytí a limity pojistného plnění u jednotlivých rizik. K této otázce se vrátím v 8. části práce.

Součástí pojištění jsou také asistenční služby ve stejném rozsahu jako u pojištění trvale obývaných nemovitostí. (Pojištění rekreační nemovitosti – Česká pojišťovna, 2017)

7.3.2. Kooperativa 1RE – OPTIMUM

Produkt Kooperativy pojišťovny pro pojištění rekreačně obývaných nemovitostí je velice podobný produktu pro pojištění těch trvale obývaných. Klient může opět vybírat ze dvou balíčků pojistných rizik, které jsou nazvané PRIMA a KOMFORT s tím, že balíček KOMFORT rozšiřuje balíček základní nejen z pohledu množství pojistných rizik, ale i z hlediska výše limitů pojistného plnění. Jednotlivá rizika pro pojištění nemovitosti i domácnosti jsou naprosto shodná s riziky u pojištění trvale obývané nemovitosti, viz výše. Balíček KOMFORT také většinou zdvojnásobuje limity pojistného plnění u jednotlivých rizik, které jsou ovšem nižší než u nemovitostí trvale obývaných.

Součástí pojištění jsou také asistenční služby ve stejném rozsahu jako u pojištění trvale obývaných nemovitostí. (Pojištění rekreační nemovitosti – Kooperativa pojišťovna, 2017)

7.3.3. Allianz Pojištění rekreačně obývaných objektů

Jiným případem je produkt Allianz pojišťovny, ten je naopak naprosto odlišný od produktu pro trvale obývané nemovitosti a je také mnohem déle využíván. Na rozdíl od produktu Allianz DOMOV si klient nemůže libovolně volit jednotlivé skupiny rizik, ale obdobně jako u produktů konkurenčních má na výběr ze dvou balíčků pojistných rizik. Balíček první se jmenuje NORMAL a ten, který jej rozšiřuje OPTIMAL. Rozšíření je tradiční – jak z hlediska pojistných rizik, tak z hlediska limitů pojistného plnění. Důležité je také zmínit, že nejde jen o samotnou výši pojistných limitů, které jsou ve variantě OPTIMAL dvojnásobné, ale také o to, že v rámci varianty NORMAL pojišťovna některé škody vůbec nehradí. Pojištění se v základním nastavení sjednává bez spoluúčasti.

Součástí pojištění jsou také asistenční služby ve stejném rozsahu jako u pojištění trvale obývaných nemovitostí.

Nyní k rizikům obsaženým v jednotlivých balíčcích jak pro pojištění nemovitosti, tak pro pojištění domácnosti. (Pojištění rekreační nemovitosti – Allianz pojišťovna, 2017)

7.3.3.1. Allianz Pojištění rekreačně obývaných objektů – pojištění nemovitosti

- NORMAL: Požár, výbuch, úder blesku, zřícení letadla, vichřice nebo krupobití, voda z vodovodního zařízení, krádež vloupáním, loupež.
- OPTIMAL: Balíček NORMAL + povodeň nebo záplava, náhlý sesuv hornin a zemin, zřícení lavin, tíha sněhu, pád stromů, stožárů a jiných předmětů, náraz vozidla, zemětřesení, mráz na topném systému a vodovodním zařízení.

Popis jednotlivých rizik nepovažuji za nezbytný vzhledem k jejich podobnosti s riziky již popsány. (Nemovitost u rekreační nemovitosti – Allianz pojišťovna, 2017)

7.3.3.2. Allianz Pojištění rekreačně obývaných objektů – pojištění domácnosti

- NORMAL: Požár, výbuch, imploze, úder blesku, zřícení letadla, vichřice a krupobití, voda z vodovodního zařízení, krádež vloupáním, loupež.
- OPTIMAL: Balíček NORMAL + loupežné přepadení, povodeň nebo záplava, náhlý sesuv hornin a zemin nebo zřícení lavin, tíha sněhu, pád stromů, stožárů a jiných předmětů, náraz vozidla, mráz na topném systému, zemětřesení. (Domácnost u rekreační nemovitosti – Allianz pojišťovna, 2017)

7.3.4. ČSOB pojišťovna – Náš domov – pojištění rekreačních objektů

V rámci pojištění rekreačně obývaných nemovitostí má ČSOB pojišťovna následující systém. Klient si podobně jako u pojištění nemovitostí trvale obývaných může zvolit mezi třemi balíčky pojistných rizik, rozdílem je však skutečnost, že nedochází k separované volbě balíčku pro pojištění nemovitosti a pojištění domácnosti. Klient si vybere jeden ze zmiňovaných balíčků a získá pojištění určitých rizik, z nichž se některá vztahují k pojištění nemovitosti a jiná k pojištění domácnosti. Pojištění rekreačně obývané nemovitosti od ČSOB pojišťovny se sjednává se spoluúčastí 10 tis. Kč. K balíčku STANDARD je také možné připlacení některých rizik. Celkově klient získá v jednotlivých balíčcích tato rizika:

- STANDARD: Základní pojištění + možnost připojištění rizik odcizení a vandalismus, zkrat nebo přepětí.
- DOMINANT: Balíček STANDARD + v základu rizika odcizení a vandalismus, zkrat nebo přepětí, poškození fasády živočichy nebo zatečení atmosférických srážek, porucha elektronických věcí.
- PREMIANT: Balíček DOMINANT + v základu riziko porucha elektronických věcí.

Součástí pojištění jsou také asistenční služby ve stejném rozsahu jako u pojištění trvale obývaných nemovitostí. (Pojištění rekreační nemovitosti – ČSOB pojišťovna, 2017)

7.4. Porovnání samostatně sjednatelného pojištění odpovědnosti

Samostatně sjednatelné pojištění odpovědnosti, tedy pojištění odpovědnosti, jehož sjednání není závislé na současném podepsání pojistné smlouvy na pojištění nemovitosti či domácnosti, nabízejí hned tři ze čtyř vybraných subjektů. Jedná se o Českou pojišťovnu, Allianz pojišťovnu a ČSOB pojišťovnu. Pojištění se chová shodně jako při jeho sjednání společně z výše uvedeným pojištěním. Jediným rozdílem je absence zvýhodnění za současné sjednání pojištění nemovitosti či domácnosti, jejímž následkem je přirozeně vyšší pojistné.

Klient může znovu volit z různě vysokých limitů pojistného plnění, ale pro přehledné srovnání počítám s limitem pojistného plnění 5 mil. Kč, případně 6 mil. Kč, pokud limit 5 mil. Kč není u daného subjektu možné sjednat. Jak bylo rozebráno výše, pojištění odpovědnosti u těchto třech pojišťoven nabízí pokrytí škod vzniklých na základně obdobných rizik. Pojištění bude tedy porovnáno na základě třech faktorů.

Prvním je finální roční pojistné, které musí klient při samostatném sjednání pojištění odpovědnosti pojišťovně hradit. Pro ještě větší přehlednost je v tabulce níže proveden i přepočítaný roční pojistný na 1 mil. Kč pojistného krytí.

Dalším bodem je skutečnost, zda se pojištění sjednává se spoluúčastí nebo bez ní, což v případě pojistné události může výrazně ovlivnit finální spokojenost klienta s produktem.

Třetím potom to, jestli pojišťovna rozděluje pojištění odpovědnosti na jednotlivé parciální limity, případně kolik činí limity na škody na zdraví a majetku.

V tabulce níže je možné vidět, jak každá ze tří pojišťoven dopadla. Finální rozhodnutí je v tomto případě velmi závislé na tom, co klient preferuje. Jestli si potrpí na vyšších parciálních limitech pojistného plnění, pojištění bez spoluúčasti nebo zda je sensitivní na konečnou roční cenu pojištění.

Do porovnání je kvůli finálnímu vícekritériálnímu hodnocení variant přidán i pojištění odpovědnosti od Kooperativy pojišťovny. Kvůli nemožnosti jeho samostatného sjednání neuvádím do tabulky roční pojistné.

Tabulka 7 – porovnání vybraných pojišťoven v rámci samostatně sjednatelného pojištění odpovědnosti

	Česká pojišťovna	Allianz	ČSOB	Kooperativa
Limit pojistného plnění	6.000.000	5.000.000	6.000.000	5.000.000
Roční pojistné	876	1975	1120	x
Roční pojistné na 1 mil. Kč	146	395	187	x
Spoluúčast	0	0	500	0
Limit na škody na zdraví	3.500.000	5.000.000	6.000.000	5.000.000
Limit na škody na majetku	2.000.000	5.000.000	3.000.000	5.000.000

Zdroj: (Pojištění odpovědnosti – Česká pojišťovna, 2017; Pojištění odpovědnosti – Allianz pojišťovna, 2017; Pojištění odpovědnosti – ČSOB pojišťovna, 2017; Pojištění odpovědnosti – Kooperativa pojišťovna, 2017) – vlastní zpracování

7.5. Požadavky vybraných klientů

7.5.1. Klient "A"

Klientem s označením "A" je majitel rodinného domu nacházejícího se v Českých Budějovicích. Jedná se o zánovní nemovitost, která byla postavena a následně zkolaudována v roce 2013. Jednopodlažní budova má 250 m² a majitel si jí cení na 6 mil. Kč. Budova není podsklepena a na pozemku, který k ní náleží, se nachází vedlejší stavby v podobě letní kuchyně se saunou, jezírka, studně a betonového plotu. Jejich celkovou hodnotu vyčíslil majitel na 1.200.000 Kč. Hodnota veškerého vybavení nemovitosti dosahuje 700 tis. Kč.

7.5.1.1. Požadavky klienta "A"

V první řadě je třeba uvést, že majitel nemovitosti žádá jak pojištění nemovitosti včetně jejího vybavení, tak pojištění občanské odpovědnosti pro všechny členy společné domácnosti. Klient klade důraz zejména na správné nastavení pojistných částek tak, aby nedošlo k podpojištění nemovitosti a asistenční služby, jejichž vhodné využití lze při vlastnictví podobné nemovitosti snadno předpokládat.

Z toho důvodu je třeba nastavit hodnotu hlavní budovy na klientem stanovených 6 mil. Kč a hodnotu vybavení nemovitosti na 700 tis. Kč. Dále žádá o pojištění všech rizik, která mu dle jeho mínění reálně hrozí. V tomto případě je také velice důležité pojištění vedlejších staveb, které se tradičně vypočítává procentuálním podílem z hodnoty hlavní budovy. Každá pojišťovna se k této problematice staví jinak, ale všechny nabídky budou vypracovány tak, aby byla pokryta jejich hodnota 1,2 mil. Kč. Klient také trvá na tom, aby bylo pojištění nastaveno s minimální možnou spoluúčástí, čemuž budou všechny nabídky opět přizpůsobeny. V rámci pojištění občanské odpovědnosti žádá limit 5 mil. Kč/pojistný rok. Klient a jeho rodina vlastní celkem šest jízdnicích kol, jejichž cena mnohdy převyšuje 10 tis. Kč, a která jsou pravidelně využívána v městském provozu. Vnímá u nich riziko krádeže a byl by proti němu potenciálně rád pojištěn.⁶

7.5.2. Klient "B"

Klient s označením "B" vlastní nemovitost, kterou je byt nacházející se ve 4. patře cihlového bytového domu na okraji Českých Budějovic. Tento byl vystavěn a zkolaudován v roce 2015, což je také rok, kdy klient byt zakoupil a nastěhoval se do něj se svou přítelkyní. Byt o podlahové rozloze 57 m² má hodnotu 2,5 mil. Kč s tím, že hodnotu jeho vybavení klient odhaduje na 310 tis. Kč. K bytu náleží i sklepní prostory, kde má klient uskladněné nářadí a lyžařské vybavení v hodnotě 30 tis. Kč.

7.5.2.1. Požadavky klienta "B"

Podobně jako klient s označením "A" požaduje i tento pojištění nemovitosti, vybavení domácnosti i odpovědnosti. Klient klade důraz na rozsah pojištěných rizik a

⁶ Požadavky klienta "A" byly definovány na obchodním jednání 8. 11. 2017

roční pojistné. Velice důležité je také nastavení pojistných částek, kdy si je klient velice dobře vědom následků plynoucích z podpojištění nemovitosti a jejího vybavení.

Proto je třeba nastavit pojistnou hodnotu nemovitosti na 2,5 mil. Kč a hodnotu vybavení na klientem požadovaných 310 tis. Kč. Pojištění zmíněných sklepních prostor se vypočítává z pojistné částky rovnající se hodnotě vybavení bytu. Všechny nabídky budou, pokud možno, vypracovány tak, aby bylo pokryto uskladněné vybavení v hodnotě 30 tis. Kč. Vzhledem k tomu, že se zmiňovaný byt nachází ve 4. nadzemním podlaží, klient si nepřeje, aby do finálních nabídek byla zahrnuta rizika povodně a záplavy, čemuž budou všechny nabídky přizpůsobeny. Naopak žádá o zahrnutí všech rizik, které mu dle jeho mínění reálně hrozí. V rámci občanské odpovědnosti také požaduje limit 5 mil. Kč, protože si je vědom důležitosti tohoto pojištění a skutečnosti, že v případě neúmyslného ublížení na zdraví či životě třetí osoby se škody mohou vyšplhat velice jednoduše do milionů korun. Klient požaduje vypracování nabídek s minimální možnou spoluúčastí a upozorňuje na to, že je vášnivým cyklistou a proto by uvítal pojištění jízdního kola proti krádeži jak v rámci místa pojištění, tak mimo něj.⁷

7.5.3. Klient "C"

Klient s označením "C" je ve skutečnosti klientkou, která vlastní rekreační objekt nacházející se v obci Jáchymov – Suchá na Karlovarsku, kde tráví střídavě zhruba čtyři měsíce v roce. Jedná se o historickou nemovitost, která od 60. let minulého století prošla řadou rekonstrukcí. Objekt má 386 m² a jeho hodnota byla po poslední dílčí rekonstrukci vyčíslena na 6 mil. Kč. Jeho celkové vybavení si klientka cení na částku 500 tis. Kč. Důležitý je také fakt, že na přilehlém pozemku se nachází nedávno postavený zahradní domek v ceně 100 tis. Kč a vzhledem k tomu, že byl postaven hned vedle vzrostlých stromů, klientka si přeje, aby byl pojištěním také kryt. Klientka nemá do pojištění své trvale obývané nemovitosti zahrnuto pojištění odpovědnosti, má proto zájem o jeho sjednání. Jak bylo uvedeno v předchozí části práce, bude moci vybírat mezi nabídkami těch subjektů, které umožňují samostatné sjednání tohoto pojištění.

⁷ Požadavky klienta "B" byly definovány na obchodním jednání 25. 11. 2017

7.5.3.1. Požadavky Klienta "C"

Stejně jako klienti "A" a "B" požaduje i tato klientka pojištění nemovitosti, domácnosti i již zmíněné pojištění odpovědnosti. Vzhledem k umístění nemovitosti v zalesněné oblasti na konci obce klade klientka důraz na pojištění proti přírodním katastrofám a logicky na pojištění proti krádeži vloupáním, která tady dle jejího mínění reálně hrozí. Jinak je pro ni důležitým faktorem roční pojistné a, vzhledem k vysoké ceně rekreačně obývané nemovitosti, i limity pojistného plnění u jednotlivých rizik.

Klientka žádá o pojištění všech rizik, které jí dle jejího mínění reálně hrozí a nastavení pojištění s minimální možnou spoluúčastí pro ni není prioritou. Z důvodu podpojištění je třeba nastavit pojistné částky tak, jak klientka žádá. Pojistná částka nemovitosti bude tedy nastavena na celých 6 mil. Kč a vybavení objektu na 500 tis. Kč. Limit pojistného plnění pro vedlejší stavby se u rekreačně obývaných objektů vypočítává stejně jako u pojištění nemovitostí trvale obývaných z pojistné hodnoty hlavní stavby. Všechny nabídky budou nastaveny tak, aby došlo k pokrytí hodnoty jediné vedlejší stavby na pozemku, tedy tak, aby kryly vedlejší stavby v hodnotě minimálně 100 tis. Kč. Vzhledem k velikosti a stáří celého objektu jsou pro klientku také velice důležité asistenční služby, kterých v rámci předchozího pojištění pravidelně využívala. V rámci pojištění odpovědnosti si přeje limit 5 mil. Kč a je pro ni důležité, aby se pojištění vztahovalo i na jejího manžela, se kterým žije ve společné domácnosti.⁸

7.6. Plusy a mínusy nabídek pro jednotlivé klienty

V této části práce budou vyzdvihnuty výhody a nevýhody jednotlivých nabídek pro konkrétního klienta, což umožní definování vstupů vícekriteriálního hodnocení variant. Výhody a nevýhody nabídek pro klienty "A" a "B" budou vzhledem k jejich shodnému statusu trvale obývané nemovitosti sepsány společně.

7.6.1. Nabídky pro Klienty "A" a "B"

Plusy a mínusy jednotlivých nabídek budou v následující kapitole vyhodnoceny na základě konkrétních nabídek vybraných pojišťoven.

⁸ Požadavky klienta "C" byly definovány na obchodním jednání 4. 12. 2017

7.6.1.1. Nabídky pro Klienty "A" a "B" – Česká pojišťovna – pojištění DOMOVA



- Snadná volba ze třech balíčků pojistných rizik
- Při volbě nižšího balíčku možnost připlacení určitého rizika z balíčku vyššího
- Možnost připojištění určitých předmětů proti krádeži na území Evropy
- Neomezený roční počet asistenčních zásahů



- Nezvyšování limitů pojistného plnění s vyššími balíčky
- Nízké limity u některých rizik
- Nutnost příplatku rizik povodeň a záplava v balíčku START (skla u nemovitosti až v balíčku EXCLUSIVE)
- Pojištění jízdního kola proti krádeži či poškození pouze v místě pojištění

7.6.1.2. Nabídky pro klienty "A" a "B" – Kooperativa pojišťovna – 1RD a BT – OPTIMUM



- Snadná volba ze dvou balíčků pojistných rizik
- Asistence 3x ročně s vysokým limitem 7 tis. Kč
- Vysoký limit u pojištění skel v domácnosti (vitríny, varná deska) – 70 tis. Kč
- Relativně vysoké limity pojistného plnění jednotlivých rizik i v základním balíčku
- Pojištění jízdního proti krádeži i mimo místo pojištění (plnění dle ceny kola, při ceně vyšší než 50 tis. Kč, nutnost uzamčení zámek s pevnou konstrukcí)
- Nemožnost sjednání pojištění s nulovou spoluúčastí
- Při volbě nižšího balíčku nemožnost připojištění konkrétního rizika z balíčku vyššího
- Nutnost příplatku za vedlejší stavby (v základu pouze 100 tis. Kč Kč)
- V případě vyjmutí připojištění proti povodni a záplavě se nesníží roční pojistné

7.6.1.3. Nabídky pro klienty "A" a "B" – Allianz DOMOV



- Pojištění na míru klienta jak u nemovitosti a domácnosti, tak u pojištění občanské odpovědnosti
- Vysoký limit na vedlejší stavby v základním nastavení
- Možnost sjednání tzv. VIP GARANCE
- Vysoké limity pojistného plnění u většiny rizik
- Možnost sjednání specifických asistenčních služeb (deratizace, dezinfekce, servis pro cyklisty)



- Nižší limity u asistenčních služeb (2x ročně 4 tis. Kč)
- Bez slevových akcí vyšší cena
- U pojištění odpovědnosti nutnost příplatku za regres zdravotní pojišťovny
- Pojištění jízdního kola mimo místo pojištění pouze při příplatku za VIP GARANCI u pojištění domácnosti

7.6.1.4. Nabídky pro klienty "A" a "B" – ČSOB pojišťovna Náš domov



- Jednoduchá volba ze třech balíčků pojistných rizik jak u pojištění nemovitosti, tak domácnosti
- Možnost pojištění tzv. poruchy elektronických věcí
- Rychlé změny pojištění on-line
- Většina důležitých rizik již ve středním balíčku DOMINANT a to jak u pojištění nemovitosti, tak domácnosti
- Pojištění jízdního kola v základním nastavení k pojištění domácnosti (limit ale pouze 10 tis. Kč)
- Riziko odcizení je v kombinaci s rizikem vandalismu a v základním balíčku je třeba si jej připlatit
- Rizika atmosférické srážky a poškození zateplené fasády živočichy není možné nalézt v základním balíčku ani je připlatit
- Nelze nastavit 0% spoluúčast, minimální je 500 Kč
- Nutnost připojištění vedlejších staveb, ve variantě PREMIANT limit pouze 300 tis. Kč
- Dražší pojistné

7.6.2. Nabídky pro klienta "C"

7.6.2.1. Nabídky pro klienta "C" – Česká pojišťovna Pojištění rekreačního domu



- U pojištění nemovitosti opět jednoduchá volba ze třech balíčků pojistných rizik
- Nižší roční pojistné
- Pojištění proti poničení nebo poškození zahrady
- Pojištění vedlejších staveb v základním nastavení na 600 tis. Kč
- Opět neomezený počet ročních asistenčních zásahů



- Pouze jedna varianta pojištění u pojištění domácnosti
- Nemožnost sjednání s nulovou spoluúčastí (1 %, min. 10 tis. Kč u pojištění nemovitosti a fixní spoluúčast 10 tis. Kč u pojištění domácnosti)
- Nižší limity pojistného plnění u jednotlivých rizik

7.6.2.2. Nabídky pro klienta "C" – Kooperativa 1RE – OPTIMUM



- Opět jednoduchá volba ze třech balíčků pojistných rizik a to jak u pojištění nemovitosti, tak domácnosti
- Stejně jako u pojištění trvale obývaných objektů asistenční služby využitelné 3x ročně s limitem 7 tis. Kč
- U pojištění domácnosti rizika krádež nebo loupež až v balíčku KOMFORT
- V základním nastavení nižší fixní spoluúčast než u konkurence – 5 tis. Kč
- Vedlejší objekty v základním nastavení s nízkým limitem 50 tis. Kč, Vyšší limit je třeba si připlatit
- Při volbě nižšího balíčku pojistných rizik nemožnost připojištění konkrétního rizika z balíčku vyššího
- Vyšší pojistné

7.6.2.3. Nabídky pro klienta "C" – Allianz pojištění rekreačně obývaných objektů



- Jednoduchá volba za dvou balíčků pojistných rizik jak u pojištění nemovitosti, tak domácnosti
- Vysoké limity pojistného plnění u jednotlivých rizik
- Vedlejší stavby v základním nastavení s limitem plnění 600 tis. Kč
- Možnost snížení spoluúčasti velmi nízké na 3 tis. Kč za příplatek



- Vyšší pojistné
- Některá důležitá rizika až ve variantě OPTIMAL
- V základním nastavení fixní spoluúčast 10 tis. Kč
- Asistenční služby s dvěma ročními zásahy s limitem pouze 2 tis. Kč/zásah

7.6.2.4. Nabídky pro klienta "C" – ČSOB pojišťovna Náš domov – pojištění rekreačních objektů



- Snadná volba ze třech balíčků pojistných rizik
- Nižší pojistné než u konkurenčních pojišťoven Kooperativa a Allianz
- Možnost snížení fixní spoluúčasti na 500 Kč za příplatek
- Vedlejší stavby v nižších balíčcích s limitem 100 tis. Kč, v balíčku PREMIANT v základním nastavení s limitem 300 tis. Kč



- Fixní spoluúčast 10 tis. Kč
- Nutnost volby stejného balíčku pro pojištění nemovitosti i domácnosti
- Rizika zatečení atmosférických srážek a zkrat a přepětí opět není možné najít v základním balíčku s tím, že není možné ani jejich příplatkové připojištění

7.7. Porovnání a seřazení jednotlivých nabídek

Další částí práce je objektivní porovnání a seřazení jednotlivých nabídek z hlediska:

- pojištěných rizik,
- limitů pojistného plnění u jednotlivých rizik, asistenčních služeb a pojištění odpovědnosti,
- ročního pojistného.

Nabídky pro klienty s označením "A" a "B" budou opět, kvůli výše zmíněnému důvodu, porovnány a seřazeny společně.

7.7.1. Porovnání a seřazení nabídek – Pojištěná rizika

V tomto bodě je důležité si uvědomit, že pojištěná rizika se při volbě srovnatelného balíčku mezi jednotlivými vybranými pojišťovnami u pojištění trvale obývaných nemovitostí příliš neliší a jejich množství je více či méně shodné. Proto ve finálním rozhodnutí klienta u těchto nemovitostí nehraje stěžejní roli a je tedy třeba se při snaze o seřazení konkrétních nabídek zaměřit spíše na limity pojistného plnění u jednotlivých rizik a samozřejmě roční pojistné.

U pojištění rekreačně obývaných nemovitostí je tomu ale jinak a jednotlivé produkty vybraných pojišťoven a rizika v nich obsažená se mnohdy výrazně liší. Z toho důvodu považuji za důležité vyzdvihnout těchto rozdílů a upozornění na výhody a nevýhody konkrétních nabídek. Z důvodu těchto odlišností je prakticky nemožné porovnat nabídky z hlediska limitů pojistného plnění u důležitých rizik.

7.7.1.1. Porovnání a seřazení nabídek – Pojištěná rizika – Klient "C"

V rámci této problematiky vyzdvihnu anomálie jednotlivých nabídek týkající se některých konkrétních rizik, které by klient v žádném případě neměl opomíjet a měly by mít vliv na jeho konečné rozhodnutí. Jednotlivé limity jsou vždy limitem na jednu pojistnou událost.

Důležitá je také spoluúčast a to nejen ta všeobecná, ale také ta pro případ vzniku škody povodní nebo záplavou. Pořadí bude vyhodnoceno tímto způsobem. Vzhledem k procentuálnímu vyjádření některých limitů, které má za následek nemožnost jejich

objektivního porovnání, bude výsledné pořadí vyhodnoceno na základě rizik, jejichž limity jsou ve všech nabídkách vyjádřeny absolutní hodnotou. U těch nabídek, které některá rizika vůbec neobsahují, dojde k tomu, že za každé takové riziko bude dané pojišťovně odečtena hodnota rovnající se nejnižšímu limitu u daného rizika v konkurenčních nabídkách. U spoluúčasti jsou logicky lepší nižší hodnoty, proto ve finálním hodnocení přičítám Kooperativě, která jí má na úrovni 5.000 Kč, 10.000 Kč a ostatním, kteří mají spoluúčast shodně na úrovni 10.000 Kč, 5.000 Kč. Celé porovnání, viz tabulka níže.

Tabulka 8 – porovnání vybraných pojišťoven z hlediska důležitých rizik u pojištění rekreačně obývané nemovitosti

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Vandalismus	30.000	50.000	x	20.000
Atmosférické srážky	30.000	50.000	x	20.000
Rozbití skel nemovitosti	30.000	x	x	20.000
Limit na vedlejší stavby	10%	100.000	10%	300.000
Spoluúčast - běžná rizika	10.000	5.000	10.000	10.000
Spoluúčast - povodeň a záplava	1% (min. 10.000)	1% (min. 10.000)	1% (min. 30.000)	10.000
Celkem	95.000	210.000	-55.000	65.000
Body	3	4	1	2

Zdroj: individuální nabídky jednotlivých pojišťoven – vlastní zpracování

7.7.2. Porovnání a seřazení nabídek – Limity pojistného plnění

Co se týče limitů pojistného plnění, je důležité si uvědomit, že limitem plnění u těch největších rizik, u kterých je možné počítat se vznikem totální škody, je vždy celá pojistná hodnota pojištěné nemovitosti.

Aby tedy bylo možné jednotlivé nabídky porovnat a seřadit z tohoto pohledu, zaměřím se na limity pojistného plnění u, z mého pohledu, důležitých rizik, u kterých je ale možnost vzniku totální škody vysoce nepravděpodobná, a jejichž limity mohou ovlivnit finální rozhodnutí klienta. Takovými jsou vandalismus, poškození fasády živočichem, rozbití skel nemovitosti nebo atmosférické srážky a to jak u pojištění nemovitosti, tak domácnosti. Limity u důležitých rizik budou porovnány ve variantách, které si každý klient po seznámení se s možnostmi pojištění u dané pojišťovny vybral.

V rámci limitů jsou také důležité ty u asistenčních služeb. V tomto bodě nejde jen o samotné limity, ale přirozeně i o počet možných ročních zásahů. Mnoho klientů si přitom vůbec není vědomo možnosti čerpání těchto služeb, čímž logicky nedochází k optimálnímu využití jejich pojištění.

Limity u asistenčních služeb jsou vzhledem k jejich stejnému nastavení u vybraných pojišťoven jak pro trvale obývané nemovitosti, tak pro ty rekreačně obývané, porovnány společně opět podle balíčku, který si klient po seznámení se s nabídkou dané pojišťovny vybral.

Co se týče limitů pojistného plnění u pojištění odpovědnosti, tak horním limitem u všech nabídek je částka mezi 5 a 6 mil. Kč dle přání všech tří klientů.

7.7.2.1. Porovnání a seřazení nabídek – limity pojistného plnění – Klienti "A" a "B"

Nejdříve tedy k porovnání limitů pojistného plnění u zmíněných rizik. V tabulce uvedené částky jsou vždy limitem, do jehož výše může klient čerpat za pojistnou událost vzniklou daným rizikem za pojistný rok. Jednotlivé částky jsou následně sečteny a pojišťovny podle nich obodovány. Jak je vidět níže – největší limity pojistného plnění u důležitých rizik má Allianz pojišťovna, následovaná ČSOB, na třetím místě je Kooperativa a nejnižší limity u těchto rizik nalezneme u České pojišťovny.

Tabulka 9 – porovnání pojišťoven z hlediska limitů pojistného plnění u důležitých rizik v rámci pojištění trvale obývaných nemovitostí

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Vandalismus	30.000	50.000	150.000	20.000
Poškození fasády živočichem	30.000	50.000	30.000	20.000
Rozbití skel nemovitosti	30.000	30.000	150.000	20.000
Atmosférické srážky - nemovitost	30.000	50.000	30.000	20.000
Atmosférické srážky - domácnost	30.000	30.000	210.000	20.000
Celkem	150.000	210.000	570.000	100.000
Body	2	3	4	1

Zdroj: individuální nabídky jednotlivých pojišťoven – vlastní zpracování

7.7.2.2. Porovnání a seřazení nabídek – limity asistenčních služeb – Klienti "A", "B" a "C"

Jak bylo již zmíněno, k problematice asistenčních služeb přistupuje každá pojišťovna jinak, a proto je kvůli objektivnímu srovnání využit následující přístup. V Tabulce je vždy uveden maximální počet zásahů, které může klient ročně využít, a ten je poté vynásoben limitem na takový zásah. Výsledné hodnoty budou opět vzestupně seřazeny. Vždy se zabýváme limity dostupnými k nejvyššímu balíčku pojistných rizik a limity na ten nejčastější zásah, kterým je bezpochyby pracovní výkon řemeslníka.

Výjimkou a jasným vítězem srovnání je Česká pojišťovna, která disponuje jak nejvyšším limitem na jeden takový zásah, tak bezkonkurenčním neomezeným počtem ročních zásahů.

Tabulka 10 – porovnání vybraných pojišťoven z hlediska limitů u asistenčních služeb

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Maximální počet ročních zásahů	∞	3x	2x	2x
Limit na jeden zásah	10.000	7.000	4.000	5.000
Celkem	∞	21.000	8.000	10.000
Body	4	3	1	2

Zdroj: individuální nabídky jednotlivých pojišťoven – vlastní zpracování

7.7.3. Porovnání a seřazení nabídek – Roční pojistné

Jde o ukazatel, který je pro mnohé klienty pověstným jazýčkem na vahách. Pojišťovny jsou si této skutečnosti přirozeně vědomé a snaží se klientům poskytnout všechny možné nástroje ke snížení finálního ročního pojistného. Jde například o již zmíněné slevové akce, zvýhodnění při kombinaci s dalšími produkty dané pojišťovny nebo zvýšení spoluúčasti.

Nabídky pro každého z vybraných klientů byly vypracovány tak, aby co možná nejvíce odpovídaly jeho požadavkům v rámci možností produktu konkrétní pojišťovny.

- Klient "A"

Tabulka 11 – klient "A" – roční pojistné

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Roční pojistné	10.164 Kč	9.917 Kč	8.174 Kč	12.114 Kč
Body	2	3	4	1

Zdroj: individuální nabídky jednotlivých pojišťoven – vlastní zpracování

- Klient "B"

Tabulka 12 – klient "B" – roční pojistné

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Roční pojistné	4.560 Kč	3.662 Kč	4.040 Kč	5.087 Kč
Body	2	4	3	1

Zdroj: individuální nabídky jednotlivých pojišťoven – vlastní zpracování

- Klient "C"

Tabulka 13 – klient "C" – roční pojistné

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Roční pojistné	6.168 Kč	9.875 Kč	8.996 Kč	7.372 Kč
Pořadí	4	1	2	3

Zdroj: individuální nabídky jednotlivých pojišťoven – vlastní zpracování

8. Výběr optimální varianty – bodovací metoda vícekriteriálního hodnocení variant

8.1. Úvod do vícekriteriálního hodnocení variant

Vícekriteriální hodnocení variant je vedle vícekriteriálního programování jednou z disciplín vícekriteriálního rozhodování, ve které je množina posuzovaných variant popsána konkrétně výčtem všech jejích prvků. Využívá se v případech, kdy je třeba podpořit komplikovaná rozhodnutí a posoudit varianty z více hledisek. Tato hlediska jsou zpravidla vyjádřena pomocí určitých kritérií. Cílem je výběr té nejvhodnější varianty, a proto je tato metoda ideálním nástrojem pro řešení té nejdůležitější otázky mé práce – výběru optimální varianty pojištění majetku a odpovědnosti.

Při finálním rozhodování o volbě optimálního pojištění bere každý klient v úvahu více než jedno kritérium. Každé kritérium je pro klienta více či méně důležité a podílí se svým dílem na konečném rozhodnutí. Při využití některé z metod vícekriteriálního hodnocení variant jsou vždy brány v úvahu tyto subjekty:

- rozhodovatel (v tomto případě klient),
- účel rozhodování (výběr optimálního pojištění),
- možné varianty (čtyři nabídky vybraných pojišťoven, tři v případě pojištění odpovědnosti pro klienta "C"),
- kritéria rozhodování (např. roční pojistné nebo limity pojistného plnění).

Kritéria samotná lze rozdělit ze dvou úhlů pohledu. Tím prvním je jejich kvantifikovatelnost, tedy skutečnost, zda je dané kritérium kvantitativní či kvalitativní. Tím druhým potom jejich povaha, která může být buď Maximalizační nebo minimalizační.

Kvantitativním kritériem je takové, které je vyjádřeno číselnou hodnotou. Kvalitativní potom slovně a jde například o určitou barvu, materiál nebo prostředí. Z toho vyplývá, že kritéria využitá pro finální rozhodnutí v této práci budou výlučně kvantitativní.

Minimalizační kritérium považuje za lepší hodnotu nižší, nežli vyšší. Opakem je kritérium maximalizační, u kterého je žádoucí dosažení hodnot vyšších. Pro lepší představení a navázání teorie na reálné vícekriteriální hodnocení variant využité v této práci, lze za maximalizační kritérium považovat třeba limit pojistného plnění u určitého

rizika a za kritérium minimalizační například roční pojistné hrazené klientem pojišťovně. (Vícekritériální analýza variant, 2016)

8.2. Metody vícekritériálního hodnocení variant

Přesto, že v práci je využita pouze bodovací metoda vícekritériálního hodnocení variant, považuji za vhodné alespoň stručné představení metod, které se v rámci této disciplíny využívají. Jsou to následující:

- metoda odhadu vah,
- metoda pořadí,
- bodovací metoda,
- Fullerova metoda (Metoda párového srovnávání),
- kvantitativní párové srovnávání (Saatyho metoda).

První metodou je metoda odhadu vah, ve které dojde k rozdělení vah jednotlivým kritériím tak, aby součet dával celé číslo 1. Důležitým pravidlem využívaným u této metody je skutečnost, že čím důležitější je kritérium, tím vyšší váha mu bude přiřazena.

Další je metoda pořadí, která spočívá v seřazení kritérií od nejdůležitějšího po to nejméně důležité. V případě, kdy máme 5 kritérií, si kritéria seřadíme a následně obodujeme tak, že to nejdůležitější dostane 5 bodů, druhé nejdůležitější body 4, a tak dále. Výsledné váhy potom dostaneme tak, že body přiřazené konkrétnímu kritériu vydělíme celkovým počtem bodů za všechna kritéria.

Bodovací metoda a metoda, která bude využita v závěrečném vícekritériálním hodnocení této práce, není nepodobná metodě pořadí, zásadním rozdílem je ale fakt, že každé kritérium je obodováno podle jeho důležitosti v určitém intervalu, zde $\in < 0,10 >$. Konkrétní váhu je pak možné získat obdobě jako v předchozí metodě, a sice vydělením bodů pro dané kritérium celkovým počtem bodů za všechna kritéria.

Předposlední metodou je Fullerova metoda, někdy také nazývaná metoda párového srovnávání. Spočívá v opakujícím se porovnávání párů kritérií, kdy z každého takového porovnání vybereme to důležitější. Pro větší přehlednost v rozhodování bývá často sestaven tzv. Fullerův trojúhelník, který má sestupný počet dvojřádků. Na prvním jsou uvedeny všechny kombinace pro porovnání s prvním kritériem, na druhém všechny pro porovnání s druhým kritériem, kromě té, již uvedené na řádku prvním, a tak dále. Poté je sestavena tabulka, kde je zapsán počet vítězství daného kritéria. Váha pro konkrétní

kritérium je určena tak, že počet vítězství tohoto kritéria podělíme celkovým počtem vítězství všech kritérií.

Pátou, a tedy poslední metodou je tzv. kvantitativní párové srovnávání, také známé jako Saatyho metoda. Jedná se o poměrně často využívanou metodu, ve které opět dochází k porovnávání párů kritérií s tím, že hodnocení se vkládá do tzv. Saatyho matice. Pro získání vah je využíván následující postup. Nejprve dojde k číselnému vyjádření významnosti jednoho kritéria vůči druhému. Například takto:

- 1 – kritéria jsou stejně významná,
- 3 – kritérium je mírně významnější,
- 5 – kritérium je podstatně významnější,
- 7 – kritérium je silně preferováno,
- 9 – kritérium je absolutně preferováno.

Poté je vytvořena matice, ve které jsou na diagonále samé 1 a v jednotlivých oknech porovnávány vždy dvě kritéria. Pro kritérium jedna to tedy vypadá tak, že je ve svém řádku postupně porovnáno s každým dalším kritériem. V případě, že jsou stejně významná, je do daného okna zapsána 1, pokud je kritérium 1 významnější, zapíšeme jedno z čísel (3,5,7 nebo 9), a když je méně významné, je do okna zapsán podíl 1 a jednoho z čísel (3,5,7 nebo 9). Tento postup je následně opakován pro všechna další kritéria.

Pro výsledky každého kritéria je v jeho řádku proveden geometrický průměr, který je následně vydělen součtem geometrických průměrů všech kritérií. (Brožová, 2014)

8.3. Obodování kritérií jednotlivými klienty

V rámci obodování kritérií klienti ohodnotili každé kritérium podle jeho významnosti v intervalu $\in < 0,10 >$, viz definice každého bodu:

- 1 – kritérium mě absolutně nezajímá,
- 2 – kritérium mě spíše nezajímá,
- 3 – kritérium mě zajímá, ale nemá žádný vliv na mé rozhodnutí,
- 4 – kritérium mě zajímá, ale nemá velký vliv na mé rozhodnutí,
- 5 – kritérium je pro mě důležité, ale nerozhduji se podle něj,
- 6 – kritérium je pro mě důležité a má mírný vliv na mé rozhodnutí,
- 7 – kritérium je pro mě důležité a má velký vliv na mé rozhodnutí,

- 8 – kritérium je pro mě důležité a má stěžejní vliv na mé rozhodnutí,
- 9 – kritérium je pro mě jednoznačně nejdůležitější,
- 10 – rozhoduji se pouze podle tohoto kritéria.

V tabulce jsou uvedeny body, které každý klient, po seznámení se s bodováním, jednotlivým kritériím přidělil. Klient "C" nehodnotil limity pojistného plnění u pojištění odpovědnosti, jehož vyhodnocení bude provedeno samostatně. Stejně tak se nevyjádřil ani k pojištění jízdních kol, která je možné v rámci pojištění rekreačně obývané nemovitosti pojistit pouze proti odcizení z místa pojištění, a která klient do rekreačně obývané nemovitosti dováží pouze nárazově v případě plánovaných vyjížděk.

Tabulka 14 – obodování kritérií klienty

	Klient "A"	Klient "B"	Klient "C"
Limity pojistného plnění u důležitých rizik	9	7	8
Roční pojistné	8	8	9
Limity asistenčních služeb	6	3	5
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na zdraví	7	4	x
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na majetku	5	3	x
Pojištění jízdních kol proti krádeži	4	6	x

Zdroj: jednání s klienty – vlastní zpracování

Pro přehlednost a snazší porozumění uvedu v tabulce níže znovu body přidělené pojišťovně za jednotlivá kritéria. 4 body má ta pojišťovna, která je v daném kritériu nejlepší, 1 naopak ta nejhorší.

- Klient "A"

Tabulka 15 – klient "A" – obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Limity pojistného plnění u důležitých rizik	2	3	4	1
Roční pojistné	2	3	4	1
Limity asistenčních služeb	4	3	1	2
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na zdraví	1	3	3	4
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na majetku	1	4	4	2
Pojištění jízdních kol proti krádeži	1	4	3	2

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven + jednání s klienty – vlastní zpracování

- Klient "B"

Tabulka 16 – klient "B" – obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Limity pojistného plnění u důležitých rizik	2	3	4	1
Roční pojistné	2	4	3	1
Limity asistenčních služeb	4	3	1	2
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na zdraví	1	3	3	4
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na majetku	1	4	4	2
Pojištění jízdních kol proti krádeži	1	4	3	2

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven + jednání s klienty – vlastní zpracování

- Klient "C" - pojištění nemovitosti a domácnosti

Tabulka 17 – klient "C" – obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií (pojištění nemovitosti a domácnosti)

	Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Limity pojistného plnění u důležitých rizik	3	4	1	2
Roční pojistné	4	1	2	3
Limity asistenčních služeb	4	3	1	2

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven + jednání s klienty - vlastní zpracování

Tabulka 18 – klient "C" – obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií (pojištění odpovědnosti)

	Česká pojišťovna	Allianz	ČSOB
Roční pojistné	3	1	2
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na zdraví	1	2	3
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na majetku	1	3	2

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven + jednání s klienty - vlastní zpracování

8.4. Výběr optimální varianty

Výběr optimální varianty majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti bude proveden odděleně pro každého klienta s tím, že u klientů "A" a "B" je ve finálních nabídkách již zakomponováno pojištění odpovědnosti. U klienta "C" je výběr optimální varianty pojištění odpovědnosti postaven zvlášť.

K samotnému výběru optimální varianty pojištění bude tedy využita bodovací metoda vícekriteriálního hodnocení variant s následujícím postupem.

Pojišťovnám byly v první řadě přiděleny body za jednotlivá kritéria. Ta nejlepší u daného kritéria získala 4 body, zatímco ta nejhorší bod 1. Klienti následně důležitost kritérií subjektivně obodovali v intervalu $\in < 0,10 >$, viz bodování výše.

Váhy jednotlivých kritérií byly následně získány tak, že počet bodů, který klient danému kritériu přidělil, byl vydělen počtem bodů přidělených klientem všem šesti kritériím.

Tato váha byla následně vynásobena počtem bodů pro toto kritérium u každé pojišťovny. Výsledné hodnoty pro všechna kritéria byla následně sečtena u nabídky každé pojišťovny a ta, která měla na konci nejvyšší hodnotu, se stala nabídkou optimální, viz tabulka u výběru optimální varianty pro každého klienta.

Důležitá je také skutečnost, že neberu v úvahu ostatní produkty klienta u některé z pojišťoven tak, aby finální výsledek nebyl zkreslen zvýhodněním za ně či osobními sympatiemi.

8.4.1. Výběr optimální varianty – Klient "A"

Klient s označením "A" určil za nejdůležitější kritérium limity pojistného plnění u jednotlivých rizik. Důležitým kritériem, které má stěžejní vliv na jeho finální rozhodnutí, je roční pojistné, na které je klient od prvních chvil jednání značně sensitivní. Dalším v řadě je limit pojistného plnění pro škody na zdraví u pojištění odpovědnosti, který je pro klienta velmi důležitý a je si vědom nedozírných následků, kterou absence takového pojištění, případně odpovídajících limitů u něj, může mít. Čtvrtým nejdůležitějším jsou potom limity asistenčních služeb, čemuž lze vzhledem k velikosti a hodnotě rodinného domu rozumět.

Klient tyto služby již využíval v rámci předchozího pojištění a je si vědom jejich užitečnosti a schopnosti pokrytí nebo dokonce překročení ceny ročního pojistného za celé pojištění. Mezi méně důležitá kritéria klient řadí limit pojistného plnění pro škody na majetku u pojištění odpovědnosti a zejména pojištění jízdních kol proti krádeži. Tato kritéria mají minimální vliv na konečné rozhodnutí klienta.

Nabídky pro klienta "A" byly u jednotlivých pojišťoven dle jeho žádosti vypracovány v následujícím rozsahu.

Tabulka 19 – klient "A" - varianty zpracování nabídek

	Česká pojišťovna pojištění DOMOVA	Kooperativa 1RD a BT - OPTIMUM	Allianz DOMOV	ČSOB Náš domov
Pojištění nemovitosti	EXCLUSIVE	KOMFORT	Všechny balíčky	DOMINANT
Pojištění domácnosti	EXCLUSIVE	KOMRORT	Všechny balíčky	DOMINANT

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven - vlastní zpracování

V tabulce níže je uveden finální výpočet vedoucí k seřazení nabídek od nejvhodnější po tu nejméně vhodnou. V závorce jsou výsledných hodnot pro přehlednost znovu uvedeny body, reflektující seřazení nabídek pojišťoven u jednotlivých kritérií.

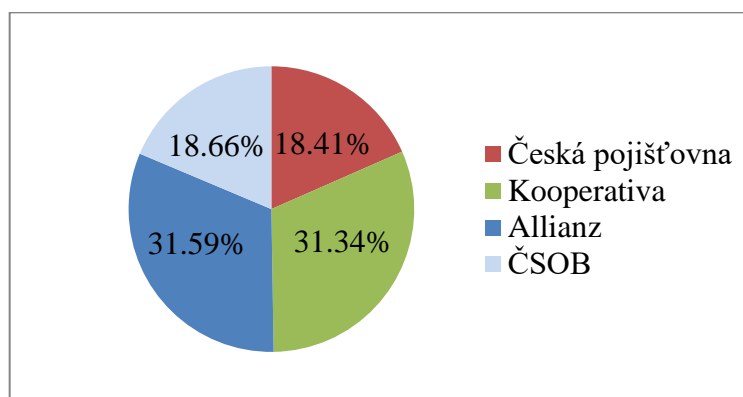
Tabulka 20 – klient "A" – finální výpočty

Klient "A"	Obodování kritéria	Výpočet	Váhy	Výsledné hodnoty			
				Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Limity pojistného plnění u důležitých rizik	9	9/39	0,2307	(2) 0,4615	(3) 0,6923	(4) 0,9230	(1) 0,2307
Roční pojistné	8	8/39	0,2051	(2) 0,4102	(3) 0,6153	(4) 0,8205	(1) 0,2051
Limity asistenčních služeb	6	6/39	0,1538	(4) 0,6153	(3) 0,4615	(1) 0,1538	(2) 0,3076
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na zdraví	7	7/39	0,1794	(1) 0,1794	(3) 0,5384	(3) 0,5384	(4) 0,7179
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na majetku	5	5/39	0,1282	(1) 0,1282	(4) 0,5128	(4) 0,5128	(2) 0,2564
Pojištění jízdních kol proti odcizení	4	3/39	0,1025	(1) 0,1025	(4) 0,4102	(3) 0,3076	(2) 0,2051
Celkem	39	x	x	1,8974	3,2307	3,2563	1,923
Pořadí	x	x	x	4	2	1	3

Zdroj: vlastní zpracování

Optimální variantou pojištění majetku a odpovědnosti pro klienta "A" je ta od Allianz pojišťovny, která s celkovým skóre 3,25 porazila těsným rozdílem Kooperativa pojišťovnu. Na třetím místě skončila pojišťovna ČSOB a od 3 desetiny bodu poslední, a tedy nejméně vhodnou, je nabídka od České pojišťovny. Pro přehlednost jsou výsledky převedeny do procentuálního vyjádření a zobrazeny v grafu níže.

Graf 1 – klient "A" – převedení výsledků do grafu



Zdroj: tabulka 20 – vlastní zpracování

8.4.2. Výběr optimální varianty – Klient "B"

Za nejdůležitější kritérium označil klient "B" roční pojistné, které obodoval číslem 8. Na druhém místě se celkem logicky umístilo kritérium limity pojistného plnění u důležitých rizik, které by jednoznačně nemělo být opomíjeno žádným klientem. 6 bodů poté přidělil pojištění jízdních kol proti odcizení. Limity pojistného plnění pro škody na zdraví u pojištění odpovědnosti ohodnotil 4 body, s tím, že ho kritérium zajímá, ale nemá velký vliv na jeho rozhodnutí. Nejmenší počet bodů udělil kritériím limity asistenčních služeb a limity pojistného plnění pro škody na majetku u pojištění odpovědnosti. Asistenčních služeb sice hodlá využívat, ale vzhledem k povaze nemovitosti nepředpokládá, že by mu jejich využívání umožnilo pokrýt náklady na roční pojistné.

Nabídky pro tohoto klienta byly na jeho žádost vypracovány u jednotlivých pojišťoven v následujícím rozsahu.

Tabulka 21 – klient "B" – varianty zpracování nabídek

	Česká pojišťovna pojištění DOMOVA	Kooperativa 1RD a BT - OPTIMUM	Allianz DOMOV	ČSOB Náš domov
Pojištění nemovitosti	EXCLUSIVE	KOMFORT	Všechny balíčky	DOMINANT
Pojištění domácnosti	EXCLUSIVE	KOMRORT	Všechny balíčky	DOMINANT

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven - vlastní zpracování

V tabulce níže je uveden finální výpočet vedoucí k seřazení nabídek od nejvhodnější po tu nejméně vhodnou. V závorce jsou výsledných hodnot pro přehlednost znovu uvedeny body, reflektující seřazení nabídek pojišťoven u jednotlivých kritérií.

Tabulka 22 – klient "B" – finální výpočty

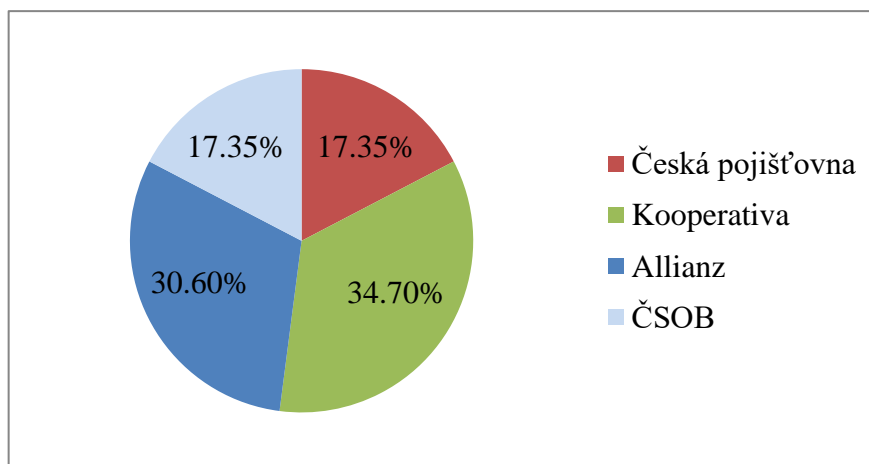
Klient "B"	Obodování kritéria	Výpočet	Váhy	Výsledné hodnoty			
				Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Limity pojistného plnění u důležitých rizik	7	7/31	0,2258	(2) 0,4516	(3) 0,6774	(4) 0,9032	(1) 0,2258
Roční pojistné	8	8/31	0,258	(2) 0,5161	(4) 1,032	(3) 0,7741	(1) 0,2580
Limity asistenčních služeb	3	3/31	0,0967	(4) 0,3870	(3) 0,2903	(1) 0,0967	(2) 0,1935
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na zdraví	4	4/31	0,129	(1) 0,1290	(3) 0,3873	(3) 0,3873	(4) 0,5161
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na majetku	3	3/31	0,0967	(1) 0,0967	(4) 0,3870	(4) 0,3870	(2) 0,1935
Pojištění jízdních kol proti odcizení	6	6/31	0,1935	(1) 0,1935	(4) 0,7741	(3) 0,5806	(2) 0,3870
Celkem	31	x	x	1,7741	3,5486	3,1293	1,7741
Pořadí	x	x	x	3	1	2	4

Zdroj: vlastní zpracování

Optimální variantou pojištění majetku a odpovědnosti pro klienta "B" je ta od Kooperativy pojišťovny s celkovým skóre 3,55 bodu. Na druhém místě najdeme s 3,13 body DOMOV od Allianz pojišťovny. Zajímavá situace je na 3., respektive 4. místě, kdy se na nich se stejným počtem bodů umístily nabídky od České pojišťovny a ČSOB. Vzhledem k tomu, že ve dvou pro klienta nejdůležitějších kritériích, je lepší nabídka od České pojišťovny, je to právě její produkt, který se umístil na 3. místě, zatímco pro nabídku ČSOB zbylo pouze 4. místo.

Výsledky byly kvůli přehlednosti převedeny do procentuálního vyjádření a jsou zobrazeny v níže uvedeném grafu.

Graf 2 – klient "B" – převedení výsledků do grafu



Zdroj: tabulka 22 - vlastní zpracování

8.4.3. Výběr optimální varianty – Klient "C"

Výběr optimální varianty u klienta "C" bude rozdělen do dvou částí. V první řadě se zaměřím na pojištění nemovitosti a domácnosti a následně dojde k výběru optimální varianty pojištění odpovědnosti z nabídek těch vybraných subjektů, které samostatně sjednatelné pojištění odpovědnosti nabízejí.

8.4.4. Výběr optimální varianty – Klient "C" – pojištění nemovitosti a domácnosti

Za nejdůležitější kritérium v rámci pojištění nemovitosti a domácnosti považuje klient "C" roční pojistné, na kterém mu velice záleží, a které ohodnotil 9 body. Limity pojistného plnění u důležitých rizik označil jako druhé nejvýznamnější, s tím, že jim přidělil 8 bodů. Třetím kritériem hodnoceným u pojištění rekreačně obývané nemovitosti jsou limity asistenčních služeb, kterých klient hodlá vzhledem k velikosti a stáří nemovitosti využívat, přesto tak v rámci dřívějšího pojištění nečinil, a proto kritériu přidělil 5 bodů.

Nabídky byly dle požadavků a přání klienta vypracovány v následujícím rozsahu.

Tabulka 23 – klient "C" – varianty zpracování nabídek – pojištění nemovitosti a domácnosti

	Česká pojišťovna Pojištění rekreačního domu	Kooperativa IRE - OPTIMUM	Allianz pojištění rekreačně obývaných objektů	ČSOB - Náš domov - pojištění rekreačních objektů
Pojištění nemovitosti	EXCLUSIVE	KOMFORT	OPTIMAL	x
Pojištění domácnosti	Jedna varianta	KOMFORT	OPTIMAL	x
Současné pojištění nemovitosti a domácnosti	x	x	x	DOMINANT

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven – vlastní zpracování

V tabulce níže je uveden finální výpočet vedoucí k seřazení nabídek od nejvhodnější po tu nejméně vhodnou. V závorce jsou u výsledných hodnot pro přehlednost znovu uvedeny body, reflektující seřazení nabídek pojišťoven u jednotlivých kritérií.

Tabulka 24 – klient "C" – finální výpočty – pojištění nemovitosti a domácnosti

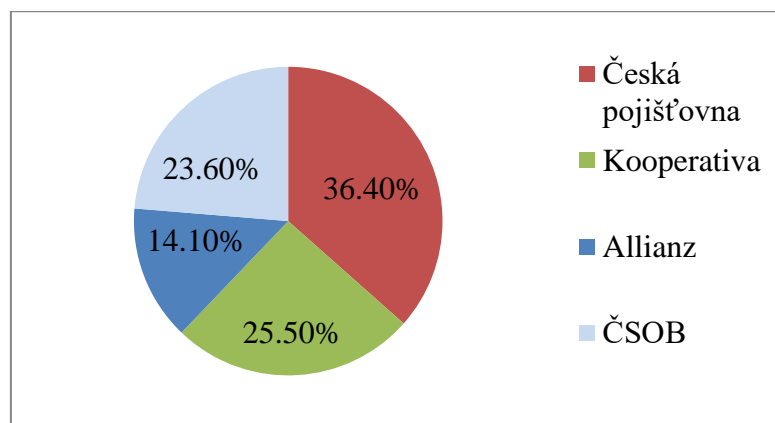
Klient "C"	Obodování kritéria	Výpočet	Váhy	Výsledné hodnoty			
				Česká pojišťovna	Kooperativa	Allianz	ČSOB
Limity pojistného plnění u důležitých rizik	8	8/22	0,3636	(3) 1,0909	(4) 1,4545	(1) 0,3636	(2) 0,7272
Roční pojistné	9	9/22	0,409	(4) 1,6363	(1) 0,4090	(2) 0,8181	(3) 1,2275
Limity asistenčních služeb	5	5/22	0,2272	(4) 0,9090	(3) 0,6818	(1) 0,2272	(2) 0,4545
Celkem	22	x	x	3,6363	2,5454	1,409	2,4093
Pořadí	x	x	x	1	2	4	3

Zdroj: vlastní zpracování

Optimální variantou pojištění rekreačně obývané nemovitosti a domácnosti je s celkovým hodnocením 3,63 nabídka od České pojišťovny. Na druhém místě se umístil produkt 1RE – OPTIMUM od Kooperativy s těsným náskokem na ČSOB pojišťovnu. Kooperativa dosáhla skóre 2,55, zatímco ČSOB 2,41. Na posledním místě zůstal poněkud zastaralý produkt Allianz pojišťovny, který i přes slušné limity pojistného plnění postrádá pojištění proti některým základním rizikům a celkově si připsal pouze 1,41 bodu.

Výsledné hodnocení bylo převedeno do procentuální podoby a je znázorněno v grafu níže.

Graf 3 – klient "C" – převedení výsledků do grafu – pojištění nemovitosti a domácnosti



Zdroj: tabulka 24 – vlastní zpracování

8.4.4.1. Výběr optimální varianty – Klient "C" – pojištění odpovědnosti

V rámci pojištění odpovědnosti je pro klienta "C" nejdůležitějším kritériem roční pojistné, které tentokrát ohodnotil 8 body. Kritériem s prostřední významností jsou pro něj limity pro škody na zdraví, kterým přidělil 7 bodů. Nejméně významné jsou limity pro škody na majetku, toto kritérium dostalo 5 bodů.

V tabulce níže je uveden finální výpočet vedoucí k seřazení nabídek od nejvhodnější po tu nejméně vhodnou. V závorce jsou pro přehlednost u výsledných hodnot znovu uvedeny body, reflektující seřazení nabídek pojišťoven u jednotlivých kritérií.

Tabulka 25 – klient "C" – finální výpočty – pojištění odpovědnosti

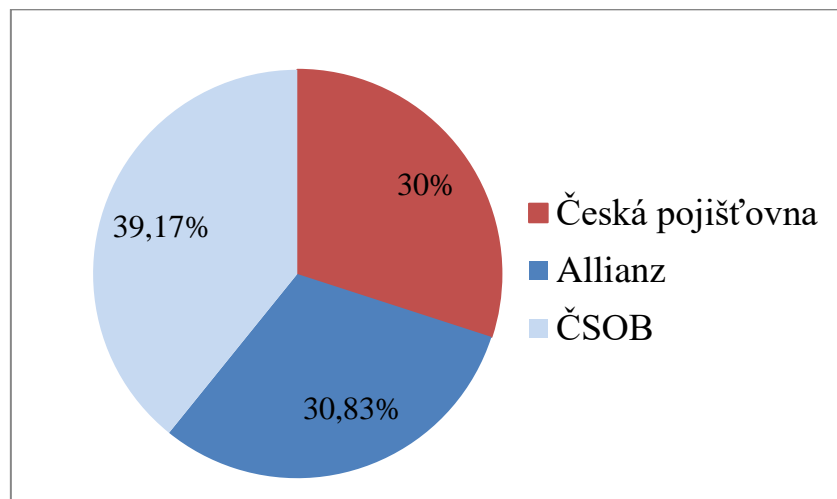
	Body	Váhy	Česká pojišťovna	Allianz	ČSOB
Roční pojistné	8	0,4	(3) 1,2	(1) 0,4	(2) 0,8
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na zdraví	7	0,35	(1) 0,35	(2) 0,7	(3) 1,05
Pojištění odpovědnosti - limity pro škody na majetku	5	0,25	(1) 0,25	(3) 0,75	(2) 0,5
Celkem	20	x	1,8	1,85	2,35
Pořadí	x	x	3	2	1

Zdroj: vlastní zpracování

Optimální variantou pro klienta "C" v rámci pojištění odpovědnosti je nabídka od ČSOB pojišťovny, která má i přes spoluúčast ve výši 500 Kč rozumně vysoké roční pojistné a nejvyšší limity pojistného plnění pro škody na zdraví. Na druhém místě se umístila Allianz pojišťovna, která je velice dobrá v obou skupinách limitů pojistného plnění, ale má vyšší roční pojistné. Poslední z vybraných subjektů, které nabízejí samostatně sjednatelné pojištění odpovědnosti, je Česká pojišťovna, která má sice nejnižší roční pojistné, ale propadá v otázce limitů pojistného plnění.

Pro přehlednost jsou výsledky převedeny do procentuálního vyjádření a grafu níže.

Graf 4 – klient "C" - převedení výpočtů do grafu – pojištění odpovědnosti



Zdroj: tabulka 25 – vlastní zpracování

9. Závěr

Hlavním cílem mé práce byl výběr optimální varianty majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti pro tři vybrané klienty vlastníci různé typy nemovitostí. Tak jako v praxi měl každý klient svá specifická přání a požadavky, které od pojištění očekával.

V teoretické části jsem se v první řadě zabýval samotným úvodem do finančnictví jako takového, který následoval úvod do pojištění a pojišťovnictví. Definoval jsem základní pojmy a názvosloví potřebné pro porozumění problematice řešené v práci.

Dále jsem se zaměřil na problematiku, kterou považuji za stěžejní při snaze porozumět jakémukoli tématu. Jde o historický vývoj pojištění i celého pojišťovnictví a to jak z celosvětového hlediska, tak z hlediska československého a později českého.

Ve třetí kapitole řešené v teoretické části jsem rozebral zákonitosti toho pojištění, na které se práce zaměřuje, tedy pojištění majetku a odpovědnosti. Byly rozebrány základní pojmy a vzorce, jejichž znalost nebo alespoň povědomí o nich považuji za naprostý základ při snaze o korektní pochopení nabídek jednotlivých pojišťoven.

V části praktické došlo nejprve k analýze trhu vedoucí k výběru pojišťoven, které potom vypracovaly nabídky pro každého ze tří vybraných klientů. Nakonec byly vybrány čtyři pojišťovny s největším podílem na českém pojistném trhu. Sestupně podle tržního podílu šlo o Českou pojišťovnu, Kooperativu pojišťovnu, Allianz pojišťovnu a ČSOB pojišťovnu.

Tyto pojišťovny byly následně podrobně představeny a to jak z hlediska historického, tak z hlediska aktuálních aktivit.

Třetím krokem, který považuji za jeden z nejdůležitějších, bylo představení produktů jednotlivých vybraných institucí, a to jak pro pojištění trvale obývaných nemovitostí, tak pro pojištění těch obývaných rekreačně. To bylo následováno představením jednotlivých klientů a jejich nemovitostí. Následně jsme si při společné schůzce jednoznačně definovali jejich požadavky.

V dalším kroku byly vyzdvihnuty plusy a mínusy každé nabídky, což posloužilo jako podklad pro seřazení nabídek z různých úhlů pohledu. Konkrétně se jedná pojištěná rizika, limity pojistného plnění u důležitých rizik, asistenčních služeb a pojištění odpovědnosti a samozřejmě roční pojistné.

Tento postup vyústil v závěrečnou část práce, kterou je samotný výběr optimální varianty majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti pomocí bodovací metody vícekritériálního hodnocení variant, jehož základy a využívané metody byly krátce představeny. Výběr probíhal tak, že pojišťovně byly nejprve přiřazeny body za každé ze šesti kritérií, kdy ta nejvhodnější nabídka u daného kritéria dostala body 4 a ta nejméně vhodná 1 bod.

Klienti následně obodovali všechna kritéria na intervalu $\in < 0,10 >$. U každého z klientů jsem dále z těchto bodů vypočítal váhy, které byly vynásobeny počtem bodů přiděleným dané pojišťovně za konkrétní kritérium. Výsledné hodnoty byly u každé pojišťovny sečteny a ta, která získala nejvyšší počet bodů, se stala optimální variantou pojištění pro tohoto klienta.

Cíl práce, výběr optimální varianty majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti, byl naplněn a úplným závěrem bych rád podotkl, že práce splnila veškerá očekávání, která jsem na ní kladl já sám. Pomohla mi proniknout hlouběji do problematiky majetkového pojištění a pojištění odpovědnosti a umožnila mi objektivní porovnání nabídek čtyř největších hráčů na českém trhu, z čehož budu ve své budoucí kariéře jistě dále těžit.

I. Summary a key words

The aim of my thesis was to provide the selection of the optimal variant of home and liability insurance for three chosen clients, who owned different types of properties. What it meant in practice was that specific wishes and needs were expected from each client.

In the theoretical part I dealt with the very introduction to finance itself, followed by the introduction to insurance and the insurance sector. The basic terms and terminology necessary for understanding the issues solved in the thesis were defined.

Secondly, I focused on the case that I personally consider as a key part in pursuit to understand every topic. It is the historical development of the insurance and the whole insurance sector from the global perspective followed by the perspective of Czechoslovakia and The Czech Republic respectively.

In the third chapter of the theoretical part patters of the home and liability insurance were scrutinized. I analysed the basic terminology and formulas, whose knowledge or at least awareness of may be considered as a very basis in order to correctly understand offers from all insurance companies.

In the practical part I started with examining the Czech insurance market leading to selection of the insurance companies that afterwards provided offers for each client. Then the four insurance companies with the highest share on the Czech market were chosen. These were: Česká pojišťovna, Kooperativa pojišťovna, Allianz pojišťovna and ČSOB pojišťovna.

These insurance companies were later introduced from the historical as well as the current point of view.

Third step that I consider as one of the most important was to introduce and to understand the offers from the selected insurance companies. These offers were for both – clients who owned permanently and the ones who owned recreationally occupied properties.

This was followed by the introduction of all the clients and their properties. Then, their specific requirements were defined on individual meetings.

In the next step all the pros and cons of every offer were highlighted to be used as a base for ordering the offers from all angles of view - insured risks, limits of insurance benefits, assisting services and liability insurance and naturally the insurance rate.

This process resulted into the final part of the thesis, which is the selection of the optimal variant of home and liability insurance using the scoring method of the multiple-criteria decision analysis, whose basis and methods were shortly introduced.

The selection itself was done as follows. All insurance companies were firstly assigned points for every of the six criteria. The most suitable offer for the concrete criterion was given four points, while the least suitable one point.

The clients then put every criterion on interval $\in < 0,10 >$, depending on its importance for the specific client. The weights were later calculated from those points and were multiplied by the number of points given to an insurance company for certain criterion. The resulting values for every offer were then added up and the one with the highest number of points became the most suitable for the client.

The objective was therefore met and at the very end I would like to remark, that the thesis matched all the expectation of mine. Helped me to penetrate deeper into the issue of home and liability insurance and allowed me to objectively compare the offers from the four biggest insurance companies on the Czech market, from what I will surely benefit in my future career.

Keywords: insurance, insured risks, insurance benefits, insurance rate, offer, client, optimal variant, home and liability insurance

II. Seznam použitých zdrojů

Použitá literatura

- Böhm, A. & Mužáková, K. (2011). *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. Praha: Professional Publishing.
- Brožková, H., Houška, M. & Šubrt, T. (2014). *Modely pro vícekritériální rozhodování*. Praha: Česká zemědělská univerzita.
- Cipra, T. (2005). *Praktický průvodce finanční a pojistnou matematikou*. Praha: Ekopress.
- Ducháčková, E. (2009). *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress.
- Hradec, M., Zárbynická, J. & Krivohlávek, V. (2009). *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Vysoká škola finanční a právní.
- Šulista, M., Nýdl, V. & Moore, G. (2014). *Úvod do finanční a pojistné matematiky*. České Budějovice: Jihočeská univerzita.
- Zevnik, R. W. (2004). *The Complete Book of Insurance*. Phoenix, Arizona: Sphinx Publishing.

Internetové zdroje

- About us (2017). In: *Allianz Group*. [online]. [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: https://www.allianz.com/en/about_us/
- Asistenční služby – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-13]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/pojisteni-majetku-a-odpovednosti/asistencni-sluzby/>
- Asistenční služby – Česká pojišťovna (2017). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-08]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/asistencni-sluzby-majetek>
- Asistenční služby – Kooperativa pojišťovna (2017). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-11]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/asistencni-sluzby/majetek>
- Domácnost u rekreační nemovitosti – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-19]
- Finanční skupina České pojišťovny (2015). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-11-06]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/financni-skupina-cp>
- Historie a vývoj České pojišťovny (2015). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj-cp>

Kdo jsme (2016). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-11-13]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/o-spolecnosti/kdo-jsme>

Majetek – Česká pojišťovna (2017). In: *Česká pojišťovna* [online]. [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/obcane/p?majetek>

Nemovitost u rekreační nemovitosti – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-19]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/produkty/majetek/pojisteni-rekreacnich-objektu.html>

O Patrii (2016). In: *Patria*. [online]. [cit. 2017-11-13]. Dostupné z: <https://www.patria.cz/opatrii.html>

O pojišťovně Kooperativa (2013a). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa>

O pojišťovně Kooperativa (2013b). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-11-08]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa>

Pojištění domácnosti – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-13]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/produkty/majetek/pojisteni-domacnosti.html>

Pojištění domácnosti – Česká pojišťovna (2017). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-07]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?pojisteni-domacnosti>

Pojištění domácnosti – ČSOB pojišťovna (2017). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-14]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti-1.1>

Pojištění domácnosti – kalkulačka – ČSOB pojišťovna (2017). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-16]. Dostupné z: https://kalkulacka.csobpoj.cz/pojisteni-majetku#MAJ-D-RD-700-37005/1643-*-N-*-0

Pojištění domácnosti – Kooperativa pojišťovna (2017). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti>

Pojištění nemovitosti – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-13]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/produkty/majetek/pojisteni-nemovitosti.html>

Pojištění nemovitosti – Česká pojišťovna (2017). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-07]. Dostupné z: <https://online.ceskapojistovna.cz/pojisteni-majetku?vstup&balicek=dum>

Pojištění nemovitosti – ČSOB pojišťovna (2017). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-14]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-stavby-1.5>

Pojištění nemovitosti – kalkulačka – ČSOB pojišťovna (2017). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-16]. Dostupné z: https://kalkulacka.csobpoj.cz/pojisteni-majetku#MAJ-S-RD-6000/1-37005/1643-OV-N-*0

Pojištění nemovitosti – Kooperativa pojišťovna (2017). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-rodineho-domu>

Pojištění majetku – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-12]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/produkty/majetek/>

Pojištění majetku – ČSOB pojišťovna (2017). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-13]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku>

Pojištění majetku – Kooperativa pojišťovna (2017). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-09]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku>

Pojištění odpovědnosti – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-13]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/produkty/majetek/pojisteni-odpovednosti.html>

Pojištění odpovědnosti – Česká pojišťovna (2017). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-08]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?pojisteni-odpovednosti-obcana>

Pojištění odpovědnosti – ČSOB pojišťovna (2017). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-14]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-odpovednosti/obcan-3.1>

Pojištění odpovědnosti – Kooperativa pojišťovna (2017). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-odpovednosti>

Pojištění rekreační nemovitosti – Allianz pojišťovna (2017). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-18]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/produkty/majetek/pojisteni-rekreacnich-objektu.html>

Pojištění rekreační nemovitosti – Česká pojišťovna (2017). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-17]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?pojisteni-chaty-chalupy>

Pojištění rekreační nemovitosti – ČSOB pojišťovna (2017). In: *ČSOB pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-18]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-chaty-chalupy-1.9>

Pojištění rekreační nemovitosti – Kooperativa pojišťovna (2017). In: *Kooperativa pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-12-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-chaty-a-chalupy>

Profil pojišťovny (2015). In: *Česká pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/profil>

Profil VIG (2017). In: *Vienna insurance Group*. [online]. [cit. 2017-11-08]. Dostupné z: <https://www.vig.com/en/vig/group/profile.html>

Titul nejlepší banka i pojišťovna míří do ČSOB (2010). In: *Byznys.idnes.cz*. [online]. [cit. 2017-11-13]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-44458820-titul-nejlepsi-banka-i-pojistovna-miri-do-csob-uspela-v-klientskem-i-ekonomickem-hodnoceni>

Vícekriteriální analýza variant (2016). In: *Cs.wikipedia.cz*. [online]. [cit. 2017-12-20]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Vícekriteriální_analýza_variant

Vše o Allianz (2016). In: *Allianz pojišťovna*. [online]. [cit. 2017-11-08]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/vse-o-allianz/allianz/o-spolecnosti.html>

Vývoj pojistného trhu (2017). In: *Česká asociace pojišťoven*. [online]. [cit. 2017-10-10]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/statisticke-udaje/vyvoj-pojistneho-trhu>

III. Seznam tabulek a grafů

Seznam tabulek

1. Str. 28: *Tabulka 1 – Česká pojišťovna – asistenční služby*
2. Str. 31: *Tabulka 2 – Kooperativa pojišťovna – asistenční služby*
3. Str. 36: *Tabulka 3 – Allianz pojišťovna – asistenční služby*
4. Str. 39: *Tabulka 4 – ČSOB pojišťovna – limity pojištění odpovědnosti*
5. Str. 40: *Tabulka 5 – ČSOB pojišťovna – asistenční služby u pojištění nemovitosti*
6. Str. 40: *Tabulka 6 – ČSOB pojišťovna – asistenční služby u pojištění domácnosti*
7. Str. 45: *Tabulka 7 – porovnání vybraných pojišťoven v rámci samostatně sjednatelného pojištění odpovědnosti*
8. Str. 58: *Tabulka 8 – porovnání vybraných pojišťoven z hlediska důležitých rizik u pojištění rekreačně obývané nemovitosti*

9. *Str. 59: Tabulka 9 – porovnání pojišťoven z hlediska limitů pojistného plnění u důležitých rizik v rámci pojištění trvale obývaných nemovitostí*
10. *Str. 60: Tabulka 10 – porovnání vybraných pojišťoven z hlediska limitů u asistenčních služeb*
11. *Str. 61: Tabulka 11 – klient "A" - roční pojistné*
12. *Str. 61: Tabulka 12 – klient "B" - roční pojistné*
13. *Str. 61: Tabulka 13 – klient "C" - roční pojistné*
14. *Str. 65: Tabulka 14 – obodování kritérií klienty*
15. *Str. 65: Tabulka 15 – klient "A" - obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií*
16. *Str. 66: Tabulka 16 – klient "B" - obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií*
17. *Str. 66: Tabulka 17 – klient "C" - obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií (pojištění nemovitosti a domácnosti)*
18. *Str. 66: Tabulka 18 – klient "C" - obodování pojišťoven dle jednotlivých kritérií (pojištění odpovědnosti)*
19. *Str. 68: Tabulka 19 – klient "A" - varianty zpracování nabídek*
20. *Str. 68: Tabulka 20 – klient "A" - finální výpočty*
21. *Str. 69: Tabulka 21 – klient "B" - varianty zpracování nabídek*
22. *Str. 70: Tabulka 22 – klient "B" - finální výpočty*
23. *Str. 71: Tabulka 23 – klient "C" - varianty zpracování nabídek – pojištění nemovitosti a domácnosti*
24. *Str. 72: Tabulka 24 – klient "C" - finální výpočty – pojištění nemovitosti a domácnosti*
25. *Str. 73: Tabulka 25 – klient "C" - finální výpočty – pojištění odpovědnosti*

Seznam grafů

1. *Str. 69: Graf 1 – klient "A" - převedení výsledků do grafu*
2. *Str. 70: Graf 2 – klient "B" - převedení výsledků do grafu*
3. *Str. 72: Graf 3 – klient "C" - převedení výsledků do grafu – pojištění nemovitosti a domácnosti*
4. *Str. 74: Graf 4 – klient "C" - převedení výpočtů do grafu – pojištění odpovědnosti*