

Analýza nabídky havarijního pojištění sjednávaného online v ČR

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

Ing. Jiří Třináctý

Alžběta Kratochvílová

Brno 2016

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Jiřímu Třináctému za veškeré odborné rady při vedení této bakalářské práce. Také děkuji doc. Ing. Evě Vávrové, Ph.D. za možnost konzultací a všechny cenné náměty i připomínky.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci: **Analýza nabídky havarijního pojištění sjednávajícího online v ČR**

vypracoval/a samostatně a veškeré použité prameny a informace jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou *Směrnicí o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací*.

Jsem si vědom/a, že se na moji práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 Autorského zákona.

Dále se zavazuji, že před sepsáním licenční smlouvy o využití díla jinou osobou (subjektem) si vyžádám písemné stanovisko univerzity o tom, že předmetná licenční smlouva není v rozporu s oprávněnými zájmy univerzity, a zavazuji se uhradit případný příspěvek na úhradu nákladů spojených se vznikem díla, a to až do jejich skutečné výše.

V Brně dne 16. května 2016

Abstract

Kratochvílová, A. Analysis of Online Supply of Car Accident Insurance in CR. Bachelor thesis. Brno: Mendel University, 2016.

The objective of this bachelor thesis is to analyze online supply of car accident insurance in Czech Republic. Thesis begins with theoretical description of insurance, car accident insurance and principles of online communication between insurance company and client, including the related legal standards. Then not only quality of car accident insurance, but also quality of the form for online insurance is evaluated. Evaluation is based on the selected criteria and two model examples. After the comparison of the obtained results, conclusions were formed and measures for improvement were suggested.

Keywords

insurance, car accident insurance, online insurance, form for online insurance

Abstrakt

Kratochvílová A. Analýza nabídky havarijního pojištění sjednávaného online v ČR. Bakalářská práce. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2016.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat nabídku havarijního pojištění sjednávaného online v České republice. Práce začíná teoretickým popisem pojišťovnictví, havarijního pojištění i principů online komunikace mezi pojišťovnou a klientem a to včetně souvisejících zákonných norem. Dále hodnotí nejen nabízené pojištění, ale i kvalitu formuláře pro online sjednání. Hodnocení probíhá na základě vybraných kritérií a dvou modelových příkladů. Z porovnání získaných výsledků poté byly vyvozeny závěry a navrhuta opatření pro zlepšení.

Klíčová slova

pojišťovnictví, havarijní pojištění, pojištění sjednávané online, formulář pro sjednání pojištění online

Obsah

1	Úvod	9
2	Metodika a cíl práce	10
3	Pojištění a pojišťovnictví	11
3.1	Nahodilá událost a riziko.....	11
3.2	Účastníci pojistného vztahu	11
3.3	Pojistné.....	11
3.4	Pojistné plnění.....	12
3.5	Pojistná smlouva, vznik a zánik pojištění	12
3.6	Pojistné podmínky	13
3.7	Dělení pojištění	13
3.7.1	Škodová a obnosová pojištění.....	13
3.7.2	Životní a neživotní pojištění.....	14
3.7.3	Majetková pojištění	14
4	Havarijní pojištění	16
4.1	Rizika krytá havarijním pojištěním.....	16
4.2	Konstrukce havarijního pojištění.....	17
4.3	Pojistné plnění v rámci havarijního pojištění	17
4.4	Cena pojistného.....	17
5	Principy online komunikace mezi pojišťovnou a klientem	18
5.1	Zadávaní údajů	19
5.2	Odeslání údajů	20
5.3	Zpracování údajů.....	23
6	Analýza havarijního pojištění sjednávaného online	25
6.1	Modelové příklady a hodnotící kritéria.....	25
6.2	Allianz pojišťovna, a. s.....	27
6.3	Kooperativa pojišťovna, a. s.....	30

6.4	Wüstenrot pojišťovna, a. s.	32
6.5	Direct pojišťovna, a. s.	34
6.6	ČSOB pojišťovna, a. s.	36
6.7	Česká pojišťovna, a. s.	37
7	Komparační tabulky havarijního pojištění sjednávaného online	40
8	Vyhodnocení analýzy havarijního pojištění sjednávaného online	43
9	Závěr	46
10	Literatura	47
11	Seznam tabulek	50

1 Úvod

Havarijní pojištění je majetkovým pojištěním, které v rámci odvětví neživotních pojištění roste nejdynamičtěji¹. O havarijní pojištění má tedy zájem více a více lidí. Zároveň stále roste počet domácností připojených k internetu, v současnosti jde o celých 72 %². Na českém trhu proto již šest komerčních pojišťoven nabízí možnost sjednat si havarijní pojištění online. Spojení pojišťovnictví a informačních technologií přináší nové příležitosti a výzvy nejen pro pojišťovny, ale i jejich klienty. Těm by tato bakalářská práce měla pomoci se zorientováním se v kvalitě a ekonomické výhodnosti nabízených havarijních pojištění sjednávaných online, na které je nutno pohlížet nejen jako na pojistný produkt, ale také z hlediska principů elektronické komunikace.

V textu bude popsáno, jaká kritéria by měl klient zvažovat, aby vybral nejvhodnější produkt. Ačkoliv je výše pojistného důležitým faktorem pro hodnocení výhodnosti konkrétního pojištění, tato práce si mimo jiné klade za cíl poukázat na opomíjená, nicméně často zásadní kritéria, jako je rozsah rizik krytých pojištěním nebo výluky z něj. Podobně v oblasti online komunikace upozornit klienta na možnosti výběru tak, aby nejen šetřil vlastní čas, ale i ochránil své osobní údaje.

2 Metodika a cíl práce

Cílem práce je analyzovat havarijní pojištění sjednávané online na trhu České republiky. Práce je rozdělena do pěti tematických částí, z nichž tři jsou teoretické a další tři praktické.

První část vytváří odborný základ pro následující části. Popisuje pojmy jako je nahodilá událost, pojistné, pojistné plnění, zabývá se povinnostmi účastníků pojistných vztahů. Kromě odborné literatury pracuje s příslušnými zákonnými normami. Navazuje druhá část, která se zabývá konstrukcí havarijního pojištění. Poslední teoretická část popisuje principy online komunikace mezi pojišťovnou a klientem a jejím průběhem.

Ve čtvrté části, která je již částí praktickou, jsou vytvořeny dva modelové příklady a určena kritéria pro hodnocení kvality pojištění i pro hodnocení kvality formuláře pro sjednávání havarijního pojištění online včetně vah, jejichž úkolem je odstupňovat důležitost jednotlivých kritérií. Modelové příklady mají ilustrovat výši pojistného. Jako první modelový příklad je zvolen starší vůz typický pro vozový park v České republice, jako druhý modelový příklad naopak nový automobil vyšší střední třídy. Dále je provedena samotná analýza jednotlivě pro každou společnost nabízející havarijní pojištění sjednávané online, během níž byly jednotlivým kritériím přiřazeny hodnotící známky na škále 0 – 10, kdy 0 znamená nejhorší úroveň a 10 nejlepší.

Pátá část obsahuje vytvoření komparace. Nejprve jsou ceny pojistného u obou modelových příkladů převedeny na desetibodovou škálu tak, aby mohly být zařazeny do srovnání. Z výsledků předchozí části je potom vytvořena komparační tabulka srovnávající kvalitu a ekonomickou výhodnost havarijního pojištění a dále tabulka srovnávající kvalitu formuláře pro sjednávání havarijního pojištění online z pohledu možností informačních technologií.

Poslední částí je potom vyhodnocením skutečností vyplývajících z komparačních tabulek a v případě hodnocení kvality formuláře pro sjednávání havarijního pojištění online také vytvořením návrhů opatření pro zlepšení.

3 Pojištění a pojišťovnictví

3.1 Nahodilá událost a riziko

Nahodilou událostí všeobecně rozumíme událost, která může, ale nemusí nastat. Její důsledky mohou být pozitivní i negativní. A protože takové události provázejí lidstvo od nepaměti, ať už jsou způsobeny přírodními jevy (působení živlů, ale i nákaz a nemocí), nebo jsou výsledkem činnosti člověka (krádeže, havárie, úrazy), vznikla potřeba se před jejich negativními důsledky zabezpečit, což vedlo ke vzniku pojištění a pojišťovnictví³. Pojištění je tedy prostředek ochrany před finanční ztrátou způsobenou negativní nahodilou událostí. Dokud neznáme pravděpodobnost takové události, mluvíme o nejistotě, pokud ale taková událost nastane s určitou statistickou pravděpodobností, jde o riziko. Některá rizika lidé podstupují cíleně (spekulace na burze, investování, hazardní hry), potom jde o spekulativní (záměrná) rizika. Oproti tomu rizika tzv. čistá, která nesou jen možné negativní následky, záměrně podstupována nejsou. Pouze tato rizika mohou být předmětem pojištění³ a zároveň jestliže je jisté, že událost, ke které se riziko váže, nastane, nelze se proti jejím důsledkům pojistit (výjimkou pro případ životního pojištění je smrt, která nastane jistě, nicméně okamžik této události je také určen principem nahodilosti⁴).

3.2 Účastníci pojistného vztahu

Právníckou osobu, která je oprávněna pojištění poskytovat, nazýváme pojistitelem⁵. Za pojistitele tedy můžeme považovat komerční pojišťovny, které na sebe přesunují rizika svých klientů. Tato převzatá rizika musí být předem pevně určena pojistnou smlouvou (kromě případů, kdy pojištění vzniká zákonným ustanovením⁴ nebo jiným způsobem). Právě klient, který s pojišťovnou uzavře pojistnou smlouvu a zaváže se tak platit pojistné, je dalším účastníkem pojistného vztahu, pojistníkem. Pojistník může být zároveň v roli pojištěného, tedy osoby, na jejíž život, zdraví nebo majetek se sjednané pojištění má vztahovat. Pojištěný a pojistník mohou být i dvě různé osoby, například případ, kdy rodič sjednává pojištění pro své dítě².

3.3 Pojistné

Za přenesení negativních důsledků nahodilosti klient pojišťovně platí pojistné – platbu za poskytování pojistné ochrany. Pojistné se platí dopředu, kdy není známo, zda negativní událost nastane⁵. Pojistitel může požadovat jednorázové pojistné, v takovém případě je pojistné zapláceno jedinou platbou na počátku pojistné doby, nebo tzv. běžné pojištění, které je pojistiteli placeno v pravidelných intervalech, na určité období³. Není-li v pojistné smlouvě stanoveno jinak, má pojistitel právo žádat pojistné dnem uzavření smlouvy, v případě jednorázového pojistného první den počátku pojištění, v případě běžného pojistného první den pojistného období

(není-li pojistné období ujednané časově, považuje se ze zákona za období roční). Zákon také ukládá pojistiteli povinnost sdělit na požádání informace o zásadách, podle kterých výši pojistného určuje. Komerční pojišťovna také nemůže měnit výši pojistného bez dohody s pojistitelem, pokud si k tomu předem nepřipravila podmínky v pojistné smlouvě. Jestliže výši pojistného změní, musí to pojistníkovi oznámit minimálně dva měsíce před splatností pojistného⁶.

3.4 Pojistné plnění

Dojde-li k pojistné události, tedy události, která podléhá principu nahodilosti a je určena pojistnou smlouvou nebo všeobecnými pojistnými podmínkami⁵, vzniká nárok na pojistné plnění. Tento nárok vzniká pojištěnému, nikoliv pojistníkovi, samozřejmě pokud se nejedná o tutéž osobu. Pojistné plnění má být spravedlivou náhradou za utrpěné škody a to v podobě finanční náhrady anebo vzácněji naturálního plnění. Peněžní náhrada probíhá jako náhrada škody v případě pojištění majetku a odpovědnosti (pojistné plnění má krýt konkrétní potřebu v závislosti na vzniklé škodě) a jako výplata pojistného plnění u pojištění např. životního a úrazového (v případě, kdy pojistné plnění kryje potřebu abstraktní, je vyplaceno v předem dohodnuté výši). Věcná náhrada, naturální plnění přichází na řadu v případě asistence, může jít například o právní asistenci v rámci sjednaného pojištění domácnosti, technickou asistenci u havarijního pojištění nebo také o asistenci lékaře – zdravotní asistenci³.

3.5 Pojistná smlouva, vznik a zánik pojištění

Pojistná smlouva (pojistka) je dvoustranný právní úkon, právní dokument, na jehož základě vzniká pojištění. Musí být podepsána oběma stranami a mít písemnou formu. Jedinou výjimkou jsou tzv. krátkodobá pojištění, tedy pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden rok. Pojistná smlouva je závazná pro obě strany, pojistitele zavazuje k vyplacení pojistného plnění v případě vzniku pojistné události, pojistníka k placení pojistného³. Pojistná smlouva ze zákona musí obsahovat určení pojistníka a pojistitele (jméno, adresa sídla nebo bydliště, identifikující údaj), určuje také oprávněnou osobu nebo způsob, jakým se později určí. Je v ní řečeno, jakou pojistnou událost nebo pojistné nebezpečí sjednané pojištění kryje. Z pojistné smlouvy musí být patrné, zda jde o běžné nebo o jednorázové pojištění, kolik činí a kdy je jeho splatnost. Je v ní uvedeno také číslo smlouvy, pojistné období a možná ujednání lišící se od pojistných podmínek⁶.

Po uzavření pojistné smlouvy vzniká pojištění hned prvním dnem a zaniká několika způsoby³. Může jít o uplynutí pojistné doby, dohodu obou stran (musí být ujednáno, kdy pojištění zaniká a jak se strany vyrovnají). Důvodem k zániku pojištění je neplacení pojistného pojistníkem. Pojistitel nejprve zašle dlužníkovi upomínku se lhůtou, do které je nutné pojistné zaplatit. Tato lhůta nesmí být kratší než měsíc. Pokud pojistník ani po této době nezplatí, pojištění zaniká následujícím dnem po uplynutí lhůty. Pokud je zjištěno, že pojistník nebo pojistitel uvedli ne-

pravdivé, zkeslené nebo neúplné údaje, má druhá strana možnost od pojistné smlouvy odstoupit. Musí tak ale učinit nejpozději do dvou měsíců od zjištění takové skutečnosti. Obě strany také mají za určitých podmínek možnost smlouvu vypovědět. K ukončení pojištění dojde i zánikem pojistného nebezpečí nebo pojištěné věci, smrtí pojištěné fyzické osoby, zánikem pojištěné právnické osoby bez právního nástupce⁶.

3.6 Pojistné podmínky

Pojistné podmínky jsou dokumentem obsaženým v pojistné smlouvě, ve kterém najdeme právní úpravu konkrétního druhu pojištění. Rozlišují se na všeobecné pojistné podmínky a zvláštní pojistné podmínky³. Podmínky pro určitý druh pojistného produktu jsou upraveny všeobecnými pojistnými podmínkami. Přesně určují pojistnou událost, pojištěná rizika, předmět pojištění, vznik a zánik pojištění⁵. Součástí musí být i popsání způsobu určení výše pojistného plnění a jeho splatnost⁶. Důležitým obsahem všeobecných pojistných podmínek jsou také výluky z pojištění. Výluky jsou rizika, které pojištění nekryje. V případě realizace takového rizika pojistitel nemá žádnou povinnost vyplácet pojistné plnění⁷.

Oproti všeobecným pojistným podmínkám, které upravují podmínky pro všechny produkty určitého druhu pojištění, stojí zvláštní pojistné podmínky obsahující podmínky pro jednoho konkrétního klienta⁶.

3.7 Dělení pojištění

3.7.1 Škodová a obnosová pojištění

Pokud je již na začátku pojištění jasné, jaká částka bude vyplacena v případě pojistné události, jde o pojištění obnosové (dříve známe jako pojištění sumové nebo pojištění na pojistnou částku). Tato předem stanovená peněžní částka je určena pojistnou smlouvou nebo pojistnými podmínkami. U obnosových pojištění je tedy předem známá velikost pojistného plnění a to především z důvodu nemožnosti finančně ohodnotit škodu, kterou pojistná událost může způsobit – například je nemožné vyjádřit hodnotu lidského života v případě životního pojištění. Velmi nsnadné je i ohodnocení škody vzniklé na zdraví, proto ačkoliv se obnosové pojištění uplatní v životních i neživotních pojištění, je typické právě pro pojištění životní a úrazová. Nevýhoda obnosového pojištění pro pojištěného je způsobena inflací, reálna hodnota sjednané sumy se časem snižuje.

Proti obnosovým pojištěním, kde nenajdeme významný vztah mezi vzniklou škodou a sjednaným pojistným plněním, stojí pojištění škodová. Pojištění škodová, někdy nazývána jako zájmová nebo ryze zájmová, jsou používána hlavně pro situace, kdy je možné poměrně přesně vyjádřit výši vzniklé škody, jde tedy hlavně o škody vzniklé na majetku. Toto pojištění může být sjednáno tak, že pokud nastane pojistná událost, je finančně ohodnocena vzniklá škoda a tato peněžní suma je vyplacena pojištěnému jako pojistné plnění – výše škody se rovná pojistné částce.

Některé pojistné události ale mohou mít takový dopad, který by vedl k nutnosti vyplatit pojišťovnou příliš vysokou částku. Proto se komerční pojišťovny pro zachování své vlastní ziskovosti a solventnosti nemohou zavázat ke krytí katastrofálních rizik. Z toho důvodu je případ pojištění, kdy se výše škody rovná pojistné částce spíše výjimkou a místo toho je používáno pojištění omezené tzv. prvním rizikem. První riziko je termín pro hranici, která shora omezuje pojistné plnění. Pokud by vzniklá škoda tuto hranici přesahovala, bude vykompenzována pouze do této výše⁴.

3.7.2 Životní a neživotní pojištění

Odvětví životních pojištění má za úkol především krýt rizika vyplývající z úmrtí osob. V současnosti ale nepracuje jen s událostí smrti, ale i s dožitím³. Využití životních pojištění již nespočívá pouze ve finančním zajištění osob závislých na pojištěném, ale i jako alternativní spořicí nástroj pro postproduktivní věk⁴, kdy se využívá rezervotvorné složky. V takovém případě je pojistná částka vyplacena k určitému datu, dožitím do určeného věku. Životní pojištění tedy v současnosti lze vnímat nejen v jeho původním kontextu, ale také jako možný investiční instrument.

Protože se tato práce věnuje havarijnímu pojištění, které spadá pod neživotní majetková pojištění, bude se následující odstavec zabývat především jimi. Neživotní pojištění kryje rizika neživotního charakteru – tato rizika mohou být velmi různorodá. Může jít o škody na majetku, o jeho krádež, poškození záměrně způsobená jinou osobou i o působení živlů. Dále jde o rizika finančních ztrát v podnikání způsobených přerušением provozu, kreditními i odpovědnostními riziky. V rámci neživotního pojištění mluvíme i o rizicích týkajících se lidského zdraví, rizika nemocí, úrazů a z nich vyplývající invalidity. Neživotní pojištění dále dělíme na neživotní pojištění osob, pojištění právní ochrany (krytí nákladů vynaložených v rámci právních úkonů, součástí bývá i právní asistence), pojištění finančních ztrát a záruk, pojištění odpovědnosti za škody (obsahuje odpovědnostní pojištění profesní i obecné, odpovědnostní pojištění vozidel a odpovědnostní pojištění při pracovních úrazech a nemocech z povolání) a pojištění majetková. Do neživotních pojištění osob můžeme kromě úrazového pojištění (tedy plnění v případě přechodného nebo trvalého fyzického poškození vlivem úrazu) zahrnout i soukromé zdravotní pojištění a soukromé nemocenské pojištění. Tato pojištění jsou používána jako nástavba nebo doplněk veřejného pojištění, nejvýznamnějším produktem této kategorie je cestovní pojištění kryjící výlohy na léčbu při cestách do zahraničí. Pojištění finančních ztrát a záruk v sobě zase zahrnuje především pojištění rizika přerušением provozu (tzv. šomázní rizika – v době přerušением provozu vzniká ušlý zisk za produkty, které by jinak byly vyrobeny), riziko nesplnění finančních závazků vůči jiným osobám a rizika úvěrová³.

3.7.3 Majetková pojištění

Důležitou kategorií neživotních pojištění jsou majetková pojištění, kryjící přímé věcné škody na majetku. Ty mohou být způsobeny uskutečněním množství rizik,

např. rizik živelních, havarijních, vodovodních, rizik odcizení, vandalství i rizik strojních. V rámci majetkových pojištění je často řešena forma pojištění buď jako pojištění na časovou hodnotu nebo pojištění na novou hodnotu (případně jejich kombinace). První možnost zahrnuje opotřebení majetku do výše pojistného plnění, kdy se v úvahu bere hodnota poškozeného majetku těsně před tím, než došlo ke vzniku pojistné události. Oproti tomu pojištěním na novou hodnotu je myšlen takový stav, kdy se pro určení pojistného plnění uvažuje cena nového předmětu. Lze sjednat pojištění proti jednomu konkrétnímu riziku, proti několika rizikům (často jde o sdružená pojištění rizik z podobné oblasti) nebo všem rizikům, která pro daný majetek přicházejí v úvahu (tzv. All risk pojištění). Majetková pojištění můžeme dále rozdělit na pojištění průmyslových a podnikatelských rizik (zahrnující nejrůznější technická a živelní rizika), pojištění zemědělských rizik (lze pojistit plodiny i hospodářská zvířata) a pojištění majetku obyvatelstva. Do pojištění majetku obyvatelstva zahrnujeme pojištění domácnosti, budov a v neposlední řadě havarijní pojištění⁴.

4 Havarijní pojištění

Havarijní pojištění je neživotním majetkovým pojištěním kryjící škody na motorových vozidlech. Toto věcné pojištění, někdy nazýváno „pojištění kasko“, škody kryje nehledě na míře zavinění řidiče pojištěného vozidla³.

4.1 Rizika krytá havarijním pojištěním

V rámci havarijního pojištění bývají nejčastěji kryta tato rizika:

- 1) *Riziko havárie:* Základní složkou je pojištění rizika havárie. Havárie je definovaná jako náhle a mechanicky působící událost na motorové vozidlo⁴ nebo jako rozbití nárazem³.
- 2) *Riziko odcizení:* Motorová vozidla nelze vždy dokonale ochránit před krádeží, ačkoliv mohou mít relativně vysokou cenu, z toho důvodu je často v rámci havarijního pojištění kryto také riziko odcizení⁸. Protože však riziko krádeže může být značné, některé pojišťovny krytí tohoto rizika nenabízejí⁴.
- 3) *Riziko vandalství:* Na předchozí riziko se často váže krytí rizika zásahu cizí osoby, tedy vandalství⁸.
- 4) *Riziko živelní:* Škála živelních rizik je poměrně velká, může jít o riziko záplav nebo povodní (Mezi záplavou a povodní je z hlediska pojišťovnictví rozdíl. Při povodni voda způsobující škody pochází z vodních toků nebo nádrží, ze kterých se vylila nebo jejichž hráze a břehy protrhla. Oproti tomu při záplavě jde o vodu s jiným původem, například silný déšť, kdy voda způsobí škodu například odtékáním přes pozemky a nemovitosti), údery blesku (Atmosférický výboj, který přechází na pojištěnou věc bezprostředně.), krupobití, požáry (Za požár považujeme oheň, který se ze svého stanoviště rozšířil na okolní předměty. Požárem není doutnání, žhnutí ani elektrický zkrat.) nebo výbuchy (Tlaková vlna s destruktivním vlivem na okolí, vzniklá rozpínavostí plynů nebo par. Výbuch probíhá náhle a má zvukový projev.), vichřice (Aby šlo o vichřici, vítr se v místě škody musí pohybovat minimálně rychlostí 75 km/h), sesuvy půdy apod.³
- 5) *Další rizika:* K pojištění lze sjednat připojištění doplňkových rizik, například pojištění zavazadel, nadstandardní výbavy vozu, čelního skla anebo i připojištění úrazu přepravovaných osob⁸.

Stejně jako u každého pojištění, i u havarijního pojištění se setkáváme s riziky, které pojištění nekryje – s výlukami. Ty vždy záleží na konkrétní pojišťovně, nezřídka však obsahují špatnou obsluhu a údržbu vozidla, nezpůsobilost řidiče z důvodu požití alkoholu a jiných návykových látek nebo řízení osobou, která nezískala řidičské oprávnění⁴.

4.2 Konstrukce havarijního pojištění

Při sjednávání havarijního pojištění hraje velkou roli rozdíl mezi pojištěním na novou cenu nebo pojištěním na časovou cenu (viz podkapitola Majetková pojištění). Neméně záleží i na způsobu, kterým jsou rizika zahrnuta do pojištění. Může být použito dvou principů:

- 1) *Stavebnicový princip*: V tomto případě jsou pojištěna jen některá rizika, která si pojistník navolí podle vlastních potřeb³.
- 2) *Princip All Risks*: Takové pojištění kryje všechna rizika související s pojištěným vozidlem (samozřejmě vždy záleží na podmínkách konkrétního pojistitele a na výlukách z pojištění). Pro pojistníka může mít All Risks pojištění své výhody, cena pojistného může být nižší ve srovnání se sjednáváním krytí více jednotlivých rizik, sjednávání pojištění, komunikace i platby probíhají jen s jednou pojišťovnou⁸.

4.3 Pojistné plnění v rámci havarijního pojištění

Kromě klasického finančního plnění, spočívajícího ve vyplacení peněžních prostředků pojištěnému, může být sjednáno i plnění naturální a to ve formě asistenční služby. Rozsah a kvalita nabízených asistenčních služeb se u jednotlivých pojišťoven liší, většinou spočívá v pomoci a radách operátorů asistenčních služeb dané pojišťovny, dále v uhrazení některých nákladů pojišťovnou, zejména nákladů na odtah vozidla, případně jeho naložení jeřábem, nákladů na samotný příjezd silniční služby nebo i na opravu vozidla přímo na místě⁸.

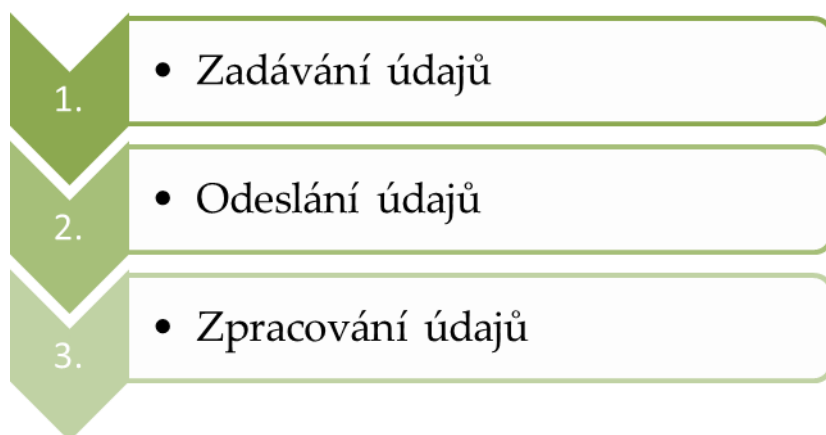
4.4 Cena pojistného

Cena pojistného se odvozuje od mnoha faktorů. Vždy záleží na typu a značce vozidla (posuzuje se také, zda je vozidlo tuzemské nebo zahraniční výroby) a na jeho stáří (čím starší vozidlo, tím levnější pojistné), samozřejmě i na jeho pořizovací ceně. Podstatné je, jaké riziko se pojistník rozhodl pojistit a jak už bylo zmíněno, i jestli pojišťuje jednotlivá rizika nebo využívá pojištění All Risks. Nezanedbatelným faktorem je také výše spoluúčasti na pojištění – čím vyšší spoluúčast pojistník zvolí, tím nižší bude cena pojistného požadovaná pojistitelem. Komerčními pojišťovnami je využíván i tzv. bonus-malus systém, kdy bonus znamená slevu na pojistném a malus naopak zdražení pojistného. Bonus lze získat bezškodním průběhem, tedy skutečností, že během určité doby nedošlo k pojistné události. Podle délky této doby pojistitel může zlevnit cenu pojistného, někdy jde o bonus až 50%, nejčastěji za 7 let bezškodního průběhu (v některých případech i za 5 let)⁸. Pokud nedojde k pojistné události během prvního roku pojištění, je nejčastěji připsán bonus okolo 5% až 10%.

5 Principy online komunikace mezi pojišťovnou a klientem

Doba, kdy má internetové připojení více než 72% českých domácností², přináší pojišťovnictví mnohé příležitosti i výzvy. Sjednat havarijní pojištění prostřednictvím internetu je možné kdykoliv a kdekoliv je uživatel připojen, tedy i z pohodlí domova, což je v mnoha případech rychlejší a jednodušší, než pojištění zařizovat fyzicky na pobočce pojišťovny. Za výhodu lze považovat také možnost pročíst si a zhodnotit pojistné podmínky a smlouvy ve větším klidu. Někteří pojistitelé také za sjednání pojištění online poskytují slevy nebo jiná zvýhodnění. Tento jiný způsob komunikace mezi pojistitelem a potenciálním pojistníkem má i své nástrahy. Pokud se uživatel setká s nepřehlednými webovými stránkami, se složitými, neintuitivními formuláři, pozbývá online pojištění svého smyslu. Zájemce o pojištění by také měl vzít na vědomí, že do internetových formulářů zadává údaje o své osobě a svém majetku, které mohou být citlivé. Měl by proto od pojišťovny očekávat zodpovědný přístup v oblasti bezpečnosti elektronické komunikace.

Online komunikaci mezi pojistitelem a uživatelem můžeme pomyslně rozdělit na několik fází. Nejprve ale musí být řečeno, co je hlavním komunikačním kanálem, kterého se tyto fáze týkají. Jde o formulář, který klient při sjednávání havarijního pojištění online vždy v nějaké formě musí vyplnit.



Obr. 1 Fáze online komunikace mezi pojišťovnou a klientem

Za první fázi online komunikace můžeme považovat zadávání údajů do formuláře. Jelikož šetření času je důležitý, ne-li přímo nejdůležitější důvod, proč si jako klient vybrat sjednávání pojištění online místo tradiční formy, kterou je návštěva kamenné pobočky pojišťovny, velmi záleží na jednoduchosti vyplňování formuláře.

Druhou fází je odeslání údajů. Jak již bylo zmíněno, pro uživatele by měla být ochrana jeho osobních údajů důležitým prvkem. Při přenosu dat z počítače klienta na servery pojišťovny proto musí být data šifrovaná.

Zpracování dat pojišťovnou je fází, ve které pojišťovna údaje zpracovává a ukládá je v databázích. V této fázi sice klient již neprovádí žádné operace, nicméně jeho údaje stále mohou přijít k újmě.

5.1 Zadávání údajů

Než se jako klient dostaneme k samotnému sjednání pojištění, nebo alespoň jeho předběžné kalkulaci, musíme zadat velké množství údajů. Pokud jsou online formuláře, do kterých jsou tato data zadávána nefunkční nebo příliš složité, případná výhodnost a kvalita konkrétního pojištění ztrácí na hodnotě.

Formuláře proto musí mít takový design, aby proces zadávání maximálně usnadnil. Je tedy potřeba, aby byl navrhován účelově, s ohledem na tzv. „user experience“ (prožitek uživatele)¹⁴.

Důležitým principem je jednoduchost. Obzvláště pro případ havarijního pojištění, kde je množství zadávaných dat nezanedbatelné. Formulář by měl především vyžadovat zadání jen těch údajů, které jsou skutečně nezbytné. Vyplňování nesouvisejících údajů, například pro účel nabídnutí dalších pojištění mimo havarijní, může uživatele zdržovat a iritovat. Pokud proces zadávání není efektivní, snižuje kvalitu celého sjednávání a v konečném důsledku i kvalitu pojištění. Veškerý text ve formulářích musí být čitelný nejen v původním slova smyslu, ale i v jazykovém slova smyslu. Musí být jasné, jakou informaci máme jako uživatel zadávat a také kde ji hledat, k čemuž může pomoci různá forma nápovědy. Nápověda pomáhá s orientací, informuje uživatele o tom, kam vede daný odkaz, které údaje je nutné vyplnit a které jsou dobrovolné apod. Pro účely nápovědy ale i jiného obsahu formuláře lze využít ilustrativní obrázky nebo infografiku – vizualizaci konceptů a složitějších textů v lehce pochopitelné grafické podobě¹⁵.

Prvkem, který ovlivňuje srozumitelnost formuláře, jsou také tlačítka a ikony na nich. Symbol ikony by měl odpovídat funkci, která se po kliknutí má spustit. Nutnost přemýšlet nad jejich významem zvyšuje pocit nejistoty, mate uživatele a zhoršuje jeho uživatelský prožitek. Tlačítko, které není dobře umístěno nebo nemá jasně čitelný význam, nás v roli klienta může stát čas i energii vloženou do sjednávání konkrétního pojištění. Naopak vhodná volba zlepšuje navigaci na stránce a zajišťuje tak hladší průchod sjednáváním pojištění.

Stránky, na kterých se formulář nachází, by měly být rozděleny na jasně definované oblasti¹⁴, pokud obsahují menu po stranách nebo horní lištu s výběrem možností, měly by být tyto prvky od formuláře dostatečně vizuálně odděleny. I jednotlivé části formuláře by neměly splývat v jeden celek, což vyústuje v potřebu dotazy na uživatelské údaje nejprve poskládat logicky za sebou, tedy aby navazoval jeden na druhý. Klient pro sjednání pojištění většinou potřebuje údaje ze svého občanského průkazu a z technického průkazu vozidla. Je žádoucí, aby například po dotazu na údaj z technického průkazu následoval další dotaz na potřebný údaj z občanského průkazu a bylo tak dosaženo logické posloupnosti a konzistence.

Formulář by také měl umět objevit chybně zadané údaje – provádět validaci. V ideálním případě validace probíhá už při samotném zadávání údajů, v horším

případě až po odeslání. Například pokud má být zadán údaj o PSČ a městě, lze ověřit, zda zadaný údaj o městě souhlasí s údajem o PSČ. Pokud nesouhlasí a formulář uživatele upozorní okamžitě po zadání, může klient chybný údaj hned opravit. Ověření až po odeslání údajů vrátí uživatele na stejnou stránku se zvýrazněnými chybnými údaji, což je zdouhavější. Extrémním případem potom může být smazání i všech ostatních vložených údajů při obnovení stránky s formulářem, do kterého předtím uživatel zadal nesprávné údaje. Vzhledem k rozsáhlosti formulářů pro sjednávání havarijního pojištění online jde o případ, který pro nás z pohledu klienta výrazně zvyšuje časovou náročnost sjednávání pojištění.

Zadání chybných údajů zdaleka nebývá vždy chybou uživatele. Pokud je do textového pole formuláře potřeba zadat data v určitém formátu (např. telefonní číslo bez mezer, datum v posloupnosti den-měsíc-rok) a není zcela jasné, jaký formát je vyžadován, uživatel může i po zadání dat fakticky správných dostat informaci o chybně zadaných údajích, což může také zbytečně prodlužovat čas potřebný pro sjednání pojištění online a zhoršovat uživatelský prožitek¹⁵.

V neposlední řadě na uživatele při zadávání údajů působí vizuální dojem z designu webových stránek, na kterých je formulář pro sjednávání pojištění umístěn. Jde o velmi subjektivní záležitost, nicméně důvěryhodně působící, moderní a interaktivní design může mít na uživatelský prožitek nezanedbatelný vliv.

5.2 Odeslání údajů

Protože jako uživatelé do formulářů pro online sjednávání pojištění zadáváme velké množství citlivých dat, je při výběru vhodného pojistitele potřeba dbát i na otázku bezpečnosti.

5.2.1 Citlivá data

Pojem citlivá data vychází z pojmu citlivé informace, kterým rozumíme takové informace, při jejichž zničení, neoprávněné modifikaci nebo kompromitaci může vzniknout škoda. Citlivá data jsou informacemi, u kterých tyto hrozby mohou nastat, existuje určitá pravděpodobnost jejich vzniku⁹.

Takové informace jsou chráněny zákonem, v České republice jde o zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Tato norma slouží jako ochrana soukromí a určuje povinnosti při zacházení s osobními údaji. Shromažďovateli takových dat je uloženo, aby stanovil účel shromažďování údajů a také způsoby jejich zpracování a pouze za tímto účelem je zpracovával. To je možné také pouze se souhlasem subjektu údajů, kdy subjekt musí být informován, o jaké údaje se jedná, jaký je účel shromažďování a zpracování, komu a na jaké období svůj souhlas poskytuje¹¹. V §13 tohoto zákona je také jasně určeno, že správce i zpracovatel musí přijmout taková opatření, aby nedošlo k výše zmíněné kompromitaci, modifikaci nebo zničení. Musí zabránit i neoprávněnému přenosu a zpracování¹².

Pro dohled nad touto problematikou je v České republice zřízen Úřad pro ochranu osobních údajů. Jeho úkolem je dbát na dodržování zákona o ochraně osobních údajů, vést registr subjektů zpracovávajících osobní údaje, řeší podněty

a stížnosti veřejnosti. Má právo udílet pokuty na základě projednání přestupků a správních deliktů. Spolupracuje s úřady s podobnou činností v rámci Evropské unie, čímž se podílí na plnění mezinárodních smluv, které se Česká republika zavázala dodržet¹³. Úřad nyní sídlí v Praze a jeho předsedou, jmenovaným na pětileté období prezidentem České republiky na návrh Senátu Parlamentu České republiky, je v současnosti Igor Němec.

5.2.2 Informační bezpečnost

Bezpečností všeobecně rozumíme vlastnost, která vypovídá o stavu ochrany určitého objektu před hrozbami. Pokud mluvíme o informační bezpečnosti, jsou objektem ochrany informace, data. Informace mají být chráněny při svém vzniku, přenosu, při jejich zpracovávání i uchovávání⁹. Datům hrozí jejich prozrazení (kompromitace), neautorizované změny (modifikace) nebo i zničení (takové zničení může být nejen úmyslné, ale i náhodné, neúmyslné), přičemž k ochraně každých konkrétních dat a informací je potřeba přistupovat individuálně¹⁰.

5.2.2.1 Komunikační protokoly

Při přenosu dat sítí, v případě sjednávání pojištění on-line celosvětovou sítí internet, jsou využívány komunikační protokoly. Existuje velké množství druhů komunikačních protokolů, které se od sebe navzájem liší mimo jiné úrovní zabezpečení. Následující text se bude zabývat internetem nejpoužívanější⁹ rodinou protokolů TCP/IP jako základnou pro popis protokolu SSL a dále službou WWW využívající protokol HTTP a HTTPS, na který naváže podkapitola o certifikátech.

Rodina protokolů TCP/IP

Tato důležitá skupina komunikačních protokolů v sobě neobsahuje pouze jednotlivé protokoly, ale i informace o tom, které protokoly použít v konkrétních vrstvách počítačové sítě a jaké jsou v těchto vrstvách jejich úkoly. Na TCP/IP proto můžeme pohlížet i jako na síťový model nebo síťovou architekturu, ve které jednotlivé vrstvy představují postup informací modelem, kdy vrstva vyšší využívá vrstvu nižší a vrstva nižší poskytuje služby vrstvě vyšší.

Jde o soustavu čtyř vrstev⁹, kde nejspodnější vrstvou je tzv. *vrstva síťového rozhraní* (network interface layer), někdy nazývána také jako ethernetová vrstva (ethernet layer). Tato vrstva je závislá především na tom, jaká přenosová technologie bude využívána. Má na starosti přímé vysílání a příjem datových paketů (datovým paketem rozumíme ucelený balíček nebo blok přenášených dat).

Nad vrstvou síťového rozhraní nalezneme *síťovou vrstvu* (internet layer), které se také někdy říká IP vrstva (IP layer). Jejím hlavním úkolem je správně nasměrovat a poslat pakety. Tato vrstva je vrstvou vzájemného propojení sítí.

Předposlední vrstvou je tzv. *transportní vrstva*. Její realizaci nejčastěji obstarává protokol TCP (od toho někdy transportní vrstva nazývána TCP vrstvou), někdy i protokol UDP (user datagram protocol) nebo jiné protokoly. Tato vrstva

přenáší data mezi aplikacemi a to oběma směry. Tok dat může být regulován podle potřeb spojovaných programů.

Čtvrtou, poslední vrstvou je *vrstva aplikační* (application layer). Zde jsou přítomny jednotlivé procesy a aplikační programy a protokoly (například důležitý protokol HTTP), které jsou tak přímo spojeny s vrstvou transportní⁹.

Protokol SSL, HTTP a HTTPS

Protokol SSL (Secure Sockets Layer) se nachází právě mezi výše zmíněnou vrstvou transportní a aplikační¹⁰. Jeho využití spočívá v zabezpečení nechráněných protokolů, kdy zabezpečuje přenášená data proti modifikaci. Autentizace probíhá jak na straně serveru, tak na straně klienta⁹. Od protokolu SSL se odvozuje protokol TLS (Transport Layer Security).

Samotný SSL obsahuje čtyři vrstvy, jde o nejvyšší vrstvu RLP (Record Layer Protocol), která fragmentuje data a po jejich kontrolním sečtení je šifruje. Pokud jde o opačný tok dat, data dešifruje a zkontroluje jejich původ.

Pod ní nalezneme vrstvu HP (Handshake Protocol), kde jsou určeny protokoly pro šifrování, výpočet kontrolních dat i jejich zkomprimování. Také je zde vytvořen prvek pro odvozování šifrovacího klíče. Podíl na vytvoření tohoto klíče mají stejnou měrou obě strany, tedy klient i server. Server nejprve odešle certifikát veřejného klíče klientovi. Tento veřejný klíč slouží k zašifrování náhodného čísla vygenerovaného klientem a poté odeslaného zpět, tzv. *premaster secret*. Z toho dojde k vytvoření *master secret*. Poté obě strany znovu vygenerují náhodná čísla, ty si vymění a kombinací vyměněných čísel a master secret vznikne základna pro tvorbu klíče, který potom obsahuje bity z této základny.

Následuje vrstva CCSP (Change Cipher Specification Protocol), která slouží pouze pro zkopírování a předání dat získaných od HP vrstvy. Poslední vrstva AP (Alert Protocol) je vrstvou kontrolní, která zasahuje v případě možných problémů¹⁰.

Protokol SSL má využití pro zabezpečení protokolů jako je HTTP. Pod názvem HTTP rozumíme zkratku HyperText Transfer Protocol. Slouží k určení způsobu přenosu WWW stránek mezi klientem a serverem. Tento protokol napomohl výraznému rozrůstání internetu v posledních letech, nicméně pro přenos citlivých informací jako právě při sjednávání pojištění online zdaleka není dostatečně zabezpečený. Jeho zabezpečením pomocí protokolu SSL nebo TLS vzniká šifrovaný protokol HTTPS. Toto zabezpečení může snadno sledovat i běžný uživatel, protože současné prohlížeče na zabezpečení upozorňují v adresním řádku symbolem zámku nebo jiným způsobem^{9, 10}.

Certifikáty a certifikační autority

V rámci šifrovaného protokolu HTTPS si obě strany ještě před započítím komunikace vyměňují veřejné klíče, kterým lze důvěřovat, jsou-li ověřeny a digitálně podepsány tzv. certifikační autoritou. Tato certifikační autorita je organizace, které důvěřují obě strany komunikace. Mohou tak považovat za bezpečné i neznámé cer-

tifikáty, pokud je certifikační autorita potvrdila. Certifikáty jsou potom digitálně podepsané veřejné klíče stvrzující, že klíč skutečně náleží ke konkrétní společnosti, organizaci nebo fyzické osobě⁹. Většinou obsahuje veřejný klíč, ID certifikátu, ID vlastníka, ID certifikační autority, datum vydání, omezení platnosti, omezení použití samotného certifikátu a v neposlední řadě osobní údaje vlastníka.

Certifikát může být různě silně zabezpečen, tedy stupeň ověření skutečnosti, že veřejný klíč patří k vlastníkovi certifikátu, se může lišit. Certifikáty rozdělíme na čtyři třídy, kdy první třída *class 1* pouze zjišťuje, zda je jméno, pod kterým má být certifikát veden, volné. U *class 2* musí žadatel o certifikát dodat ověření žádosti se svými osobními údaji třetí stranou, například notářsky. *Class 3* jsou standardní certifikáty, jejichž získání může vyžadovat osobní návštěvu certifikační autority. *Class 4* je potom jakousi nástavbou *class 3*, protože navíc vyžaduje prokázat oprávnění vlastníka certifikátu k činnosti, pro kterou chce certifikát používat¹⁰.

Cookies, Local Storage

Zaútočit na přenos dat mezi klientem a pojišťovnou není jediný způsob, jak neoprávněně získat citlivá data. Při vyplňování webových formulářů může pojišťovna ukládat tato data přímo v počítači klienta jako tzv. cookies (povinnost informovat uživatele o ukládání cookies je v současnosti daná zákonem). Další možností je ukládat data v Local Storage, úložišti nacházejícím se v prohlížeči uživatele. Data z Local Storage nejsou posílána na servery pojišťovny, zůstávají ale v počítači klienta. Počítač může klient sdílet s více uživateli nebo může pojištění sjednávat z počítače veřejně přístupného (knihovny, školy), kdy za určitých podmínek mohou být data z Local Storage přečtena (existuje možnost jejich kompromitace). Pokud tedy k tomuto ukládání dochází, měl by si toho uživatel být vědom, případně by o tom měl být informován.

5.3 Zpracování údajů

V okamžiku, kdy uživatel odešle své údaje na servery pojišťovny, končí jeho aktivita. Na serverech pojišťovny ale dochází ke zpracování údajů, jejich uložení a uchování. Během této doby mohou být citlivá data klienta napadena mnoha způsoby. Následující text obsahuje popis tří často používaných metod útoků.

SQL injection

Jednou z metod je tzv. SQL injection, způsob útoku na databázi pomocí pozměněného SQL dotazu, který byl vložen do nesprávně chráněného formuláře (tato metoda spoléhá na vytváření dynamických SQL dotazů na základě vstupních dat formulářů). Pokud není zajištěna kontrola takových vstupů, je při útoku vynuceno spuštění útočnickova SQL dotazu, kdy v krajním případě může dojít ke krádeži citlivých dat klientů nebo k jejich modifikaci. Jednou z jednodušších možností obrany je například escapování znaků, což je způsob kontroly vstupů z formulářů pomocí seznamů povolených a nepovolených znaků¹⁶.

Cross Site Request Forgery

Další používanou metodou útoku je tzv. Cross Site Request Forgery (CSRF, někdy XSRF). Tento způsob útoku se týká spíše pojišťoven, jejichž webové stránky obsahují klientskou část, do které se klient po uzavření pojištění může přihlašovat, protože pro jeho provedení je potřeba, aby uživatel kliknutím na podvržený odkaz připravený útočníkem nechal provést útočníkům HTTP požadavek. Pro donucení klienta k otevření tohoto odkazu je většinou využito sociálního inženýrství (např. podvržený email). V době spuštění útočnickova odkazu musí být klient aktuálně přihlášen¹⁷. Proti tomuto útoku existuje i obrana ze strany klientů a tou je během přihlášení neotevírat žádné další odkazy (zejména ne odkazy zaslané neznámými osobami na sociálních sítích, emailem nebo jinými formami elektronické komunikace) a pracovat pouze v jednom otevřeném okně.

Cross-Site Scripting

Způsob útoku XSS, nebo-li Cross-Site Scripting se někdy zaměňuje s předchozí metodou, ačkoliv mechanismy útoku jsou odlišné. XSS hledá chyby v tzv. skriptech, kdy se po jejich nalezení pokusí implementovat škodlivou část skriptu napsanou útočníkem. Tento skript může přijít ze strany vstupů uživatelů, tedy právě například do formulářového pole (může jít také o příspěvky do diskuzních fór, komentáře k článkům atd.)¹⁶. Bránit se lze podobným způsobem jako v případě SQL injection, tedy kontrolováním vstupů například metodou escapování znaků. Na straně uživatele nejsou možnosti obrany, nicméně stejně jako u všech jiných metod útoku, zodpovědnost za bezpečnost dat získaných během elektronické komunikace mezi klientem a komerční pojišťovnou by měla nést především pojišťovna.

6 Analýza havarijního pojištění sjednávaného online

Na trhu České republiky nabízejí klientům možnost sjednat si havarijní pojištění online šest komerčních pojišťoven. Jde o tyto společnosti:

- Allianz pojišťovna, a. s.
- Kooperativa pojišťovna, a. s.
- Direct pojišťovna, a. s.
- Wüstenrot pojišťovna, a. s.
- ČSOB pojišťovna, a. s.
- Česká pojišťovna, a. s.

Dva subjekty nebyly do analýzy zahrnuty, konkrétně jde o společnost Era, jejíž nabídka online havarijního pojištění je v určitém bodě přesměrována na formulář pro sjednání havarijního pojištění online společnosti ČSOB pojišťovna, a. s. Dále byla vyloučena UNIQA pojišťovna, a. s., jelikož tato pojišťovna nedovoluje uzavřít havarijní pojištění bez současného sjednání povinného ručení, nebyla by tedy zachována srovnatelnost.

Vybraná kritéria budou hodnocena na stupnici 0 – 10, kde 0 znamená nejhorší výsledek, 10 analogicky nejlepší výsledek.

6.1 Modelové příklady a hodnotící kritéria

Pro analýzu havarijního pojištění sjednávaného online byly vytvořeny dva modelové příklady pro ilustraci výše ceny konkrétních pojištění. Kritéria pro hodnocení byla vybrána na základě principů, kterými by se klient měl při výběru vhodného pojištění řídit. Důležitost jednotlivých kritérií je odstupňována použitím vah.

Modelový příklad 1: Prvním modelovým příkladem bude havarijní pojištění automobilu, který podle statistik o složení vozového parku v ČR patří mezi nejtýpější¹⁸. Pro ilustraci výhodnosti nebo nevýhodnosti havarijního pojištění pro starší vozidla bude v příkladu záměrně použit automobil staršího data výroby. Půjde o vůz s těmito parametry:

- Značka, model: Škoda Fabia Combi 1, 4
- Výkon: 74 kW
- Objem válců: 1 390 ccm
- Datum výroby: 2007
- Hmotnost: 1 170 kg
- Přibližná hodnota: 73 500 Kč
- Zabezpečení: mechanické zabezpečovací zařízení
- Palivo: benzín
- Majitel vozu nikdy ve svém životě nezpůsobil nehodu, řidičský průkaz má od r. 1991 (300 měsíců bez nehody) a žije v oblasti Brno-město.

Modelový příklad 2: Pro druhý modelový příklad byl vybrán nově pořízený vůz vyšší střední třídy, Volkswagen Passat. Automobil má tyto parametry:

- Značka, model: Volkswagen Passat 2,0 TDI BMT Comfortline
- Výkon: 110 kW
- Objem válců: 1 968 ccm
- Datum výroby: 2016
- Hmotnost: 1 454 kg
- Přibližná hodnota: 740 900 Kč
- Zabezpečení: pasivní vyhledávací systém
- Palivo: nafta
- Majitel vozu získal řidičské oprávnění r. 2006 a za tu dobu zavinil dvě dopravní nehody, poslední v prosinci 2015 (3 měsíce bez nehody). Majitel žije v oblasti Brno-město.

U obou příkladů uvažujeme 5% spoluúčast a pojištění typu All Risk za předpokladu, že jej pojistitel nabízí. V případě škody se nezavážeme k použití pouze smluvních servisů pojišťovny. Užití vozů se předpokládá pouze běžným způsobem, nikoliv například pro taxislužbu, půjčovnu vozidel nebo přepravu nebezpečných věcí.

Tab. 1 Tabulka kritérií hodnotících kvalitu a ekonomickou výhodnost pojištění

Kritérium	Váha
Cena pojištění: model 1	10
Cena pojištění: model 2	10
Rozsah pojistného krytí	9
Výluky z pojištění	8
Bonusy a nadstandardní služby	5
Sleva za sjednání online	3
Celkem	

Tab. 2 Tabulka kritérií hodnotících formuláře pro sjednání pojištění online

Kritérium	Váha
Jednoduchost a přehlednost formuláře	9
Nápověda	7
Způsob validace	4
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10
Celkem	

6.2 Allianz pojišťovna, a. s.

Allianz pojišťovna, a. s., člen globální skupiny Allianz SE se sídlem v Mnichově na českém trhu působí od roku 1993 a je jednou z komerčních pojišťoven nabízející klientům možnost sjednat si havarijní pojištění online.

6.2.1 Havarijní pojištění ALLRISK iAuto

Havarijní pojištění ALLRISK od společnosti Allianz kryje rizika havárie, odcizení, živelní události, srážky se zvířetem i poškození stojícího vozu zvířetem. Tento rozsah je přehledně popsán v předsmulvních pojistných podmínkách. Dokument s těmito podmínkami je nicméně dostupný až po projití téměř všech kroků kalkulace a sjednání pojištění. Klienta by důležité informace o rozsahu, výlukách, vzniku a zániku pojištění apod. mohly zajímat dříve, ještě než věnuje svůj čas vyplňováním formuláře pro sjednání. Dále je určen pro autopojištění z roku 2015, nikoliv 2016, což působí matoucím dojmem.

Všeobecné pojistné podmínky uvádějí také výluky pro havarijní pojištění, které obsahují například vznik škody z důvodu řízení pod vlivem alkoholu nebo drog, úmyslné poškození pojistníkem (nebo i členem jeho domácnosti) nebo použití vozidla při trestné činnosti. Očekávatelnou položkou je i škoda vzniklá při válečných konfliktech a násilných povstáních, teroristických útocích a vlivem jaderné energie. Tento bod ovšem obsahuje i stávky, což je situace, která i v podmínkách České republiky s určitou pravidelností nastává. Poškození davem během stávek, protestů a demonstrací by tedy pravděpodobně nespadlo pod kryté riziko vandalismu. Je nutné dodat, že se v tomto pojistné podmínky havarijního pojištění Allianz neliší od jiných srovnávaných společností. Výluky se týkají i škod v důsledku poškození pneumatik (nebyla-li poškozena zároveň i jiná část vozu) a odcizení nebo únikem pohonných hmot. Navrtání nádrže za účelem odcizení pohonných hmot tedy není považováno za vandalismus. V porovnání s výlukami jiných komerčních pojišťoven nabízejících havarijní pojištění online je ve výlukách havarijního pojištění pojišťovny Allianz také například poškození v důsledku vniknutí vody do spalovacího prostoru motoru. Můžeme najít i bod o opravách, kdy jsou vyloučeny z pojistného plnění veškeré škody způsobené v souvislosti s opravou nebo údržbou. U některých jiných pojistitelů můžeme výjimečně najít méně přísnou výlukou, kdy pojištění nekryje pouze neodborné opravy mimo servis.

Za bonus nebo nadstandardní službu bychom u tohoto pojištění mohli považovat v případě škodové události zapůjčení jiného vozu zdarma na 5 dní, pokud šlo o odcizení celého automobilu dokonce na 30 dní¹⁹ a to v rámci základního pojištění asistenčních služeb, které je automaticky součástí sjednaného ALLRISK havarijního pojištění. V předsmulvních podmínkách asistenčních služeb je ale jako maximální doba zapůjčení po krádeži při základní asistenci uváděno 15 dnů. Opět jde o informaci, která je nejen matoucí, ale také působí poměrně neprofesionálním

dojem. Po telefonické konzultaci s Allianz pojišťovnou, a.s. se ukázalo, že zdarma je v rámci havarijního pojištění zapůjčení vozu v případě pojištění na 15 dní a pravdivá je informace z předsmulvních podmínek, nikoliv informace o havarijním pojištění uvedená na webových stránkách. Uvádět na webových stránkách společnosti pravdivá fakta by přitom měla být samozřejmost. Kromě zapůjčení vozidla asistenční služby zahrnuté v ceně mají pokrýt náklady na opravu na místě, odtah a různou jinou manipulaci s vozidlem do výše 3 000 Kč. Dále asistenční služba obsahuje poradenství (i včetně např. telefonického tlumočení). Pojišťovna neposkytuje žádnou slevu za sjednání pojištění online oproti sjednání fyzicky na pobočce.

Při dodržení podmínek definovaných v modelových příkladech je cena modelu 1 (starší vůz Škoda Fabia) 4 375 Kč. Cena pojištění podle modelu 2 (novější automobil Volkswagen Passat) je 21 851 Kč.

Tab. 3 Hodnocení havarijního pojištění Allianz pojišťovna, a. s.

Kritérium	Hodnocení Allianz pojišťovna, a. s.
Cena pojištění: model 1	4 375 Kč
Cena pojištění: model 2	21 851 Kč
Rozsah pojistného krytí	10
Výluky z pojištění	8
Bonusy a nadstandardní služby	8
Sleva za sjednání online	0

6.2.2 Sjednávání havarijního pojištění ALLRISK iAuto online

Hned na první pohled vidíme, že formulář²⁰ pro sjednání je logicky rozčleněn do několika částí. S navigací ve formuláři pomáhá i horní lišta. K jednoduchosti sjednání přispívá fakt, že některá pole jsou předvyplněná nejčastějšími odpověďmi, formulář považuje za nejpravděpodobnější sjednání pojištění pro osobní automobil do 3,5 t, užívaný pro běžný provoz. Při výběru značky automobilu je pro rychlejší orientaci použito log značek. Objem válců a výkon motoru nemusí být zadáván do polí jednotlivě, nemusí být dokonce zadáván vůbec, klientovi stačí vybrat správnou kombinaci z nabídky vygenerované po zadání typu vozidla. Typ karoserie a počet míst k sezení je opět vyplněno automaticky. Tato opatření mohou výrazně snížit čas sjednávání a jsou tedy z pohledu klienta složkou, která výrazně zvyšuje komfort sjednávání. Předvyplnění formuláře nefunguje správně v kroku 3: „Údaje o pojistníkovi“, kdy formulář vyžaduje zadat jméno a příjmení, ačkoliv do kolony jméno předvyplní celé klientovo jméno a příjmení. Je nejasné, co má být doplněno do pole pro příjmení. I přes automatické předvyplňování formuláře, které až na výše uvedenou výjimku proces sjednání usnadňuje, najdeme na pravé straně části „Základní údaje o vozidle“ interaktivní nápovědu, kdy při pohybu

v konkrétním formulářovém poli vidíme ve fiktivním technickém průkazu zvýraznění té části, která má být do pole vyplněna.

Možnost získat nápovědu je i u některých pojmů, po kliknutí na dobře viditelnou ikonu otazníku se zobrazí srozumitelně podaný výklad pojmu. Pokud jsou tyto nápovědy nedostatečné, v pravém horním rohu je telefonní číslo, na které klient může zavolat. Po určité době neaktivity ve formuláři se zobrazí okno s možnostmi pro telefonickou pomoc při online sjednání a pro možnost odeslat si již vytvořenou kalkulaci do své mailové schránky. Můžeme říct, že nápověda ve formuláři pro sjednání havarijního pojištění od Allianz pojišťovny, a. s. je na velmi dobré úrovni.

Srozumitelnost formuláře je částečně porušena v části „Základní údaje o vás“. V této části má klient vyplnit údaje o předchozím autopojištění, jeho délku v měsících a počet zaviněných nehod za dobu pojištění. Protože formulář slouží současně pro kalkulaci povinného ručení, není jasné, zda se pojem autopojištění týká povinného ručení nebo havarijního pojištění. Ve formulářích některých konkurenčních společností je například zadáváno pouze předchozí havarijní pojištění. Pokud si klient nevydedukuje, že pravděpodobně jde o povinné ručení, může být zmaten a frustrován, protože v této části není žádná nápověda a klient je tedy odkázán na telefonickou pomoc.

Sporný moment nastává také po vytvoření kalkulace. Kalkulace je navržena pro různé typy havarijního pojištění a pro povinné ručení, které je vloženo automaticky do „nákupního košíku“ klienta. Může jít o obchodně-marketingovou strategii, nicméně klient se zájmem pouze o havarijní pojištění je tímto zdržen. Validace vložených údajů probíhá nejlepším možným způsobem, tedy ihned při zadávání formulář dokáže upozornit na chybný počet číslic v telefonním čísle, nesprávný formát data nebo nemožný počet měsíců předchozího pojištění. Z pohledu zájmů klienta je na dobré úrovni i zabezpečení formuláře, je použit protokol HTTPS, stránka má také certifikát ověřený společností GeoTrust Inc. (jde o společnost nyní vlastněnou skupinou Symantec).

Tab. 4 Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Allianz pojišťovna, a. s.

Kritérium	Allianz pojišťovna, a. s.
Jednoduchost a přehlednost formuláře	8
Nápověda	10
Způsob validace	10
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10

6.3 Kooperativa pojišťovna, a. s.

Kooperativa pojišťovna a. s., člen skupiny Vienna Insurance Group, se na českém trhu pohybuje přes 25 let, během kterých obsloužila přes dva miliony klientů²¹. Na webových stránkách společnosti nalezneme i informace o havarijním pojištění a formulář k jeho online sjednání. Propracovat se stránkami až k tomuto formuláři nicméně trvá delší dobu než u jiných společností.

6.3.1 Havarijní pojištění Kooperativa

Rozsah tohoto pojištění je standardní, zahrnuje nicméně i poškození stojícího vozidla zvěří. Základní pojištění v sobě neobsahuje žádný bonus v podobě asistenční služby, je potřeba ji případně připojistit zvlášť. Rozsah pojištění byl zjištěn ze Všeobecných pojistných podmínek, které jsou uživateli dostupné, ještě než se rozhodne k vyplňování formuláře pro sjednání.

Oblast výluk je upravena ve Všeobecných pojistných podmínkách a oproti běžným výlukám obsahuje například výluk o neplnění v případě, že řidič vjel do oblasti postižené záplavou nebo povodní. Pojistitel také není povinen vyplatit pojistné plnění, došlo-li ke škodě při odtahování jiného automobilu. U rizika vandalismu hrozí neplnění pojišťovny v případě, že škoda na poškozeném automobilu nebyla bez odkladu oznámena policii. Dále ve VPP není definované, jaké časové rozpětí pojem „bez odkladu“ znamená. V důsledku je přísnost výluk pojištění od Kooperativa pojišťovny, a. s. v porovnání s ostatními srovnávanými subjekty spíše vyšší.

Varianta Allrisk obsahuje pouze základní asistenční služby bez možnosti zapůjčení náhradního vozidla. Opravu vozidla po příjezdu asistenční služby v případě havárie v zahraničí také například vždy hradí klient. Dalším bonusem je sleva 5% při jednorázovém zaplacení ročního pojistného. Všeobecně ale online pojištění u Kooperativa pojišťovny, a. s. není levnější než jeho sjednání na pobočce. Cena za pojištění podle modelu 1 je 5 125 Kč, cena za pojištění modelu 2 je 26 996 Kč.

Tab. 5 Hodnocení havarijního pojištění Kooperativa pojišťovna, a. s.

Kritérium	Hodnocení Kooperativa pojišťovna, a. s.
Cena pojištění: model 1	5 125 Kč
Cena pojištění: model 2	26 996 Kč
Rozsah pojistného krytí	10
Výluky z pojištění	7
Bonusy a nadstandardní služby	4
Sleva za sjednání online	0

6.3.2 Sjednávání havarijního pojištění Kooperativa online

Navigace ve formuláři²² pro sjednání havarijního pojištění online je zajištěna horní lištou zobrazující pokrok a zbývající počet částí, které je potřeba vyplnit. Jednotlivé segmenty každé části jsou graficky odděleny pouze náznakem a vizuálně splývají dohromady, což pro přehlednost formuláře není ideální.

Hned na začátku formuláře klient volí, zda má zájem o havarijní pojištění, povinné ručení nebo oboje. Nehrozí tedy nevyžádané nabídky jiného pojištění, jako tomu je u některých konkurenčních společností. Množství zadávaných údajů není velké, tento fakt přispívá k jednoduchosti a rychlosti vyplnění formuláře. Zpomalení u tohoto formuláře nicméně způsobuje nepřiměřeně dlouhý čas, který stránka potřebuje pro vygenerování kalkulace. Samotná kalkulace je potom vytvořena v tabulce, která by mohla působit přehledněji. Jednoduchým způsobem je nicméně řešen systém připojištění dalších rizik.

Nápověda se nezdá být dostatečná. U zdvihového objemu motoru, výkonu motoru i jiných položek není žádná nápověda, kde tyto informace hledat. U některých polí je výjimečně symbol otazníku s vysvětlivkou. Telefonická pomoc je pro klienty dostupná, číslo se zobrazuje v dolní i horní liště stránky.

Validace probíhá způsobem, který nezatěžuje klienta, tedy ověřením hned při zadání. Validace formuláře pro sjednávání Kooperativa havarijního pojištění online dokonce při přeskočení pole okamžitě upozorňuje na povinnost jeho vyplnění. Není neobvyklé, že formulář upozorní na nevyplněné pole až po přechodu k dalšímu kroku nebo po jeho odeslání, čímž zdržuje klienta.

Stránky, na kterých se formulář pro sjednání nachází, jsou zabezpečeny použitím protokolu HTTPS a zároveň certifikátem vydaným společností Thawte, Inc. a to i přesto, že samotné webové stránky společnosti jsou internetovými prohlížeči hlášeny jako nezabezpečené.

Tab. 6 Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Kooperativa pojišťovna, a. s.

Kritérium	Kooperativa pojišťovna, a. s.
Jednoduchost a přehlednost formuláře	7
Nápověda	3
Způsob validace	10
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10

6.4 Wüstenrot pojišťovna, a. s.

Ačkoliv skupina Wüstenrot působí na českém trhu od roku 1998, produkty neživotního pojištění nabízí teprve od roku 2008, kdy byla založena Wüstenrot pojišťovna a. s. Zajímavostí je, že jediným akcionářem této společnosti je společnost Allianz pojišťovna, a. s.²³, jejíž nabídka online sjednání havarijního pojištění je analyzována výše.

6.4.1 Havarijní pojištění Wüstenrot Komplet

Všeobecné pojistné podmínky havarijního pojištění, podmínky využití asistenčních služeb a další dokumenty potřebné pro výběr vhodného pojištění si klient může stáhnout ještě před vyplněním kalkulace, jsou mu nabídnuty i po jejím dokončení. Rozsah tohoto pojištění je na první pohled standardní Allrisk pojištění, nicméně ze všeobecných pojistných podmínek není zcela jasné, zda se toto havarijní pojištění vztahuje i na střet se zvířeti a na poškození stojícího vozu nárazem zvířete. Po telefonické konzultaci s pojišťovnou Wüstenrot bylo zjištěno, že havarijní pojištění ve variantě Komplet srážku se zvířetem kryje. Pro pohodlí klienta by tato informace nicméně měla být jasná bez potřeby telefonické konzultace. Oproti konkurenci se pojištění vztahuje například i na škody na brzdových a chladících soustavách, které byly způsobeny okousáním zvířetem. V pojistných podmínkách je také vysloveně uvedena povinnost pojistitele vyplatit pojistné plnění v případě, že byl automobil ztracen v důsledku povodně nebo záplavy.

Množství a závažnost výluk je spíše podprůměrné oproti konkurenčním pojišťovnám. Netypická je výluka týkající se poškození vozu přepravovaným nákladem (nevzikla-li současně z jiného důvodu ještě jiná škoda).

Pro sjednání havarijního pojištění je nabízena řada slev, většina je však vázána na uzavření dalších smluv se společností Wüstenrot, jako například povinného ručení. Bonus za jízdu bez nehod z povinného ručení je uplatněn u havarijního pojištění jen v případě, že má klient zároveň sjednáno povinné ručení u Wüstenrot pojišťovny, a. s. Dále je nabídnuta sleva 5%, pokud je možný pojistník již klientem. Zajímavý je spíše bonus 10% za každé další sjednané havarijní pojištění, ačkoliv při větším počtu vozidel by klient pravděpodobně spíše uvažoval o flotilovém pojištění. Ve variantě Komplet jsou automaticky zahrnuty asistenční služby, jejichž obsah je standardní, náhradní vozidlo je zapůjčeno maximálně na 3 dny.

Havarijní pojištění od Wüstenrot sjednané online stojí, stejně jako u převážné většiny srovnávaných subjektů, stejně v porovnání s pojištěním sjednaným telefonicky nebo na kamenné pobočce.

Cena pojištění podle modelu 1 je v tomto případě 5 246 Kč, podle druhého modelu 40 264 Kč.

Tab. 7 Hodnocení havarijního pojištění Wüstenrot pojišťovna, a. s.

Kritérium	Hodnocení Wüstenrot pojišťovna, a. s.
Cena pojištění: model 1	5 246 Kč
Cena pojištění: model 2	40 264 Kč
Rozsah pojistného krytí	10
Výluky z pojištění	9
Bonusy a nadstandardní služby	5
Sleva za sjednání online	0

6.4.2 Sjednání havarijního pojištění Wüstenrot Komplet online

Proces online sjednání havarijního pojištění Komplet od Wüstenrot²⁴ byl jeden z nejrychlejších a nejjednodušších a to i přesto, že přehlednost formuláře nebyla ideální. V části, kde jsou zadávány údaje o automobilu, je formulář pro sjednání netypicky konstruován. Klient nejprve vepíše objem a výkon motoru a formulář mu v další části sám vygeneruje nabídku možných značek a modelů. Hned v prvním kroku se klient dostane ke kalkulaci, není vyžadováno velké množství podrobných informací v okamžik, kdy klient ještě nezná ani přibližnou cenu pojištění. Takové údaje formulář vyžaduje zadat až později, nicméně i tak je dosaženo maximální jednoduchosti.

Slabou stránkou formuláře je nápověda. U minima pojmů najdeme vysvětlivky, není nijak nastíněno, kde hledat technické údaje o vozidle. U informací jako je například VIN nebo číslo TP nápověda schází úplně, ačkoliv nejde o obvyklé údaje, které průměrný uživatel o svém voze zná. Taková nedostatečnost nápovědy je pro klienta značně nepohodlná. Nápověda chybí i u voleb výbavy vozu a způsobu zabezpečení. Klient tak musí sám zjišťovat, co který pojem znamená a jak zjistí, zda je prvek v jeho voze nainstalován. Při zvolení konkrétního modelu automobilu je automaticky vybrána veškerá standardní výbava, což situaci dělá snažší. Pozitivní je také na první pohled viditelné číslo zákaznické linky, na které klient může nápovědu získat. Celkově je nápověda na v porovnání s konkurenčními společnostmi na nejnižší úrovni.

Validace probíhá různě, část údajů je validována hned po zadání, některé (např. IČ) až po odeslání příslušné části formuláře. Nikdy však nedošlo ke smazání již vložených údajů při znovunačtení formuláře. V některých polích je uveden vzor, který uživateli napomáhá zvolit správný formát zadávané informace hned při prvním zadání.

Zabezpečení tohoto formuláře je díky SSL šifrování protokolu HTTP a certifikátu od společnosti Thawte, Inc. na výborné úrovni.

Tab. 8 Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Wüstenrot pojišťovna, a. s.

Kritérium	Wüstenrot pojišťovna, a. s.
Jednoduchost a přehlednost formuláře	10
Nápověda	2
Způsob validace	8
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10

6.5 Direct pojišťovna, a. s.

Direct pojišťovna, a. s. převzala v červnu roku 2015 společnost Triglav pojišťovna a. s.²⁵ a nabízí nejrůznější neživotní pojištění, včetně havarijního pojištění.

6.5.1 Direct havarijní pojištění

Direct havarijní pojištění ve variantě kryjící maximální množství rizik se týká havárie, odcizení a vandalismu, poškození zvěří a přírodních nebezpečí (název pojišťovny pro živelní rizika). V průběhu sjednávání lze zvolit pojištění jednotlivých rizik do volitelné výše, kdy je zřejmá přesná částka, kterou by klient z pojistného na krytí tohoto rizika vyplácel. Pro účely obou modelových příkladu byla vždy zvolena maximální částka, tedy hodnota vozidla.

Mimo typických výluk se u tohoto pojištění můžeme setkat s výlukou pro pád věci na automobil, pokud byl způsoben pojistníkem nebo členem jeho domácnosti. Netypická je i výluka, která říká, že pokud byl vůz poškozen v důsledku záplavy nebo povodně, klientovi bude vyplaceno pojistné pouze v případě, že od doby sjednání pojištění uplynulo alespoň 10 dní.

Jediným bonusem je základní asistenční služba v ceně pojištění, tato služba má limit pouze 2 000 Kč a neposkytuje zdarma náhradní vozidlo. Celková sleva na sjednání online u této společnosti není.

Cena ročního pojištění modelu jedna je 2 125 Kč, modelu dva 24 096 Kč.

Tab. 9 Hodnocení havarijního pojištění Direct pojišťovna, a. s.

Kritérium	Hodnocení Direct pojišťovna, a. s.
Cena pojištění: model 1	2 125 Kč
Cena pojištění: model 2	24 096 Kč
Rozsah pojistného krytí	10
Výluky z pojištění	7, 5
Bonusy a nadstandardní služby	3, 5
Sleva za sjednání online	0

6.5.2 Sjednávání Direct havarijního pojištění online

Využití výrazného grafického členění, ikon a grafických prvků ve formuláři²⁶ působí uceleně a zároveň přehledně. Ikon je využito hned v samotném začátku, kdy si klient volí, zda má zájem o havarijní pojištění, povinné ručení nebo oboje, při výběru druhu vozidla i jeho značky. Volba je tak rychlá a maximálně intuitivní. Navigace po jednotlivých částech formuláře je zajištěna horní lištou, kde je přehledně zobrazen klientův postup. Množství potřebných údajů pro kalkulaci je průměrné, samotná kalkulace je zobrazena v přehledné interaktivní tabulce, ve které uživatel může dělat změny a připojištění podle vlastních potřeb. Ačkoliv jednotlivé řádky této tabulky obsahují dotazy na podrobné údaje, tyto se rozbalí až po rozkliknutí příslušného řádku. Formulář si tak zachovává přehlednost a klientovi není stále nabízeno množství připojištění, o která nemusí mít zájem.

Nápověda je uživateli nabízena nenápadným způsob, prostřednictvím drobných otazníků u problematických pojmů. Nápověda je napsána srozumitelně a obsahuje důležité informace, vzhledem k množství zadávaných technických a jiných dat i přesto není dostatečná. Ačkoliv by to mohlo narušit vizuální styl formuláře, pro klienta jsou interaktivní nápovědy ukazující umístění údajů v dokladech výhodné.

Validace probíhá ve většině případů ihned po zadání, výjimečně až po odeslání formuláře. Například do pole registrační značka vozidla nechá formulář klienta zadat přes padesát znaků, ačkoliv registrační značka má počet znaků jasně určený. Některé údaje, např. rodné číslo je takto počty znaků omezen.

Bezpečnost formuláře je na dobré úrovni. Spojení je zabezpečeno certifikátem od společnosti GeoTrust Inc. a probíhá přes protokol HTTPS.

Tab. 10 Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Direct pojišťovna, a. s.

Kritérium	Direct pojišťovna, a. s.
Jednoduchost a přehlednost formuláře	10
Nápověda	5
Způsob validace	8, 5
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10

6.6 ČSOB pojišťovna, a. s.

ČSOB pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB je další společností, která nabízí možnost sjednat havarijní pojištění online. Toto pojištění ČSOB nabízí i přes svou značku Era.

6.6.1 Havarijní pojištění ČSOB Premiant

Havarijní pojištění od ČSOB ve své Allrisk variantě s obchodním názvem Premiant kryje rizika jako je havárie, živel nebo odcizení a vandalismus. Jako jediná společnost na trhu havarijního pojištění sjednávaného online v ČR automaticky pojišťuje i rozdíl mezi pojistnou částkou a obvyklou cenou vozidla (platí pouze pro novější vozy), u jiných společností je nutné v případě zájmu klienta tento rozdíl připojistit, většinou v rámci nejrůznějších GAP připojištění.

Výluky z tohoto pojištění se příliš neliší od výluk z havarijního pojištění jiných pojišťoven. I u havarijního pojištění ČSOB nemá pojišťovna povinnost vyplatit pojistné plnění, například pokud řidič po nehodě odmítne testy na přítomnost alkoholu nebo jiných omamných látek. Netypická je jen výluka, kdy pojišťovna nemá žádnou povinnost plnit, pokud pojistník záměrně sjednal pojištění na cenu vyšší než je pořizovací cena vozidla.

Základní asistenční služby s limitem plnění 2 000 Kč jsou bonusem k pojištění. Ačkoliv není poskytováno například náhradní vozidlo, podle VPP jsou asistenční služby na dobré úrovni množstvím služeb, jako je například pomoc při drobných nehodách, jako je defekt pneumatiky nebo ztráta klíčů od vozidla. Cena havarijního pojištění ČSOB je výrazně ovlivněná způsobem sjednání. Při sjednání online je na pojistné 20% sleva.

Pro kalkulaci ceny modelu 1 muselo být použita varianta Dominant (oproti Allrisk variantě Premiant), protože u staršího vozidla není možné (ani výhodné) pojistit rozdíl mezi pojistnou částkou a obvyklou cenou automobilu. Krytá rizika variant Dominant a Premiant se v jiných případech neodlišují, srovnatelnost je tedy zachována. Cena za pojištění podle modelu 1 potom je 5 332 Kč, za pojištění podle druhého modelového příkladu by klient zaplatil 21 397 Kč.

Tab. 11 Hodnocení havarijního pojištění ČSOB pojišťovna, a. s.

Kritérium	Hodnocení ČSOB pojišťovna, a. s.
Cena pojištění: model 1	5 332 Kč
Cena pojištění: model 2	21 397 Kč
Rozsah pojistného krytí	10
Výluky z pojištění	8
Bonusy a nadstandardní služby	4, 5
Sleva za sjednání online	9

6.6.2 Sjednávání havarijní pojištění ČSOB Premiant online

V první části sjednávání klient zadává pouze přiměřené množství informací, které slouží k vytvoření předběžné kalkulace. Může se tak rychleji rozhodnout, jestli má o pojištění zájem, než bude muset vyplnit velké množství podrobných údajů. K této základní kalkulaci klient nepotřebuje ani technický průkaz vozidla. V této části má klient určit tovární značku vozidla, kterou je potřeba vypsát ručně (ačkoliv ve formuláři funguje našeptávání)²⁷, což může být vnímáno jako méně pohodlné oproti výběru ze seznamu nebo dokonce výběru podle loga značky.

V některých polích je jak vzor požadovaného formátu vepsán příkladem, nápověda se také nachází napravo od formulářových polí, které potřebují vysvětlení nebo doplňující informace. Nápověda v rámci kroku „Údaje o vozidle“ je řešena velkými interaktivními vzory dokumentů, ve kterých se informace požadovaná formulářem nachází. Web ČSOB není jediný, který této nápovědy využívá, nicméně v tomto formuláři je tato nápověda provedena nejpřehledněji a nejnázorněji. Můžeme říct, že nápověda u formuláře pro sjednání havarijního pojištění ČSOB Premiant je na vynikající úrovni.

Většina údajů je validována až po odeslání, výjimečně ihned po zadání. Díky propracovanému systému nápovědy však klient může i přes způsob validace formulářem projít velmi rychle. V téměř každé části formuláře je jasné, jaké údaje a v jakém formátu je potřeba vepsat.

Bezpečnost tohoto formuláře je zajištěna SSL šifrováním protokolu HTTP a certifikátem potvrzeným společností Thawte, Inc.

Tab. 12 Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění ČSOB pojišťovna, a. s.

Kritérium	ČSOB pojišťovna, a. s.
Jednoduchost a přehlednost formuláře	9
Nápověda	10
Způsob validace	4
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10

6.7 Česká pojišťovna, a. s.

Česká pojišťovna, a. s. vznikla roku 1992 a v současnosti spravuje okolo 8 000 000 pojistných smluv²⁸. Tato pojišťovna je jednou ze šesti společností, které na českém trhu nabízejí možnost sjednat havarijní pojištění online.

6.7.1 Havarijní pojištění All Risk

Rozsah tohoto pojištění je standardní, kryje rizika havárie, odcizení, vandalismu, poškození přírodními živly a to včetně srážky se zvěří. Výluky z pojištění se v žádném bodě příliš neodlišují od výluk z konkurenčních pojištění a v konečném důsledku jsou přísné spíše průměrně až podprůměrně. Všeobecné pojistné pod-

mínky klient může získat ještě před započítáním sjednávání na stránce s informacemi o havarijním pojištění. Zorientovat se v množství dokumentů nabízených ke stažení, někdy navíc chaoticky pojmenovaných, je ale poměrně zdlouhavé. Po samotném sjednání je klientovi již nabídnut ucelený seznam dokumentů týkajících se jen havarijního pojištění.

Bonusem již obsaženým v ceně pojištění ve variantě All Risk je úrazové pojištění řidiče a ostatních cestujících. Česká pojišťovna, a. s. je jedinou pojišťovnou, která tento bonus nabízí, ačkoliv většina konkurenčních společností nabízí možnost toto riziko připojistit. Dále je součástí asistenční služba POHODA Klasik. Limit plnění této služby není určen finanční částkou, ale časově, konkrétně jde o 2h práce automechanika. Služba neobsahuje zapůjčení náhradního vozidla ani vyproštění nebo jiné manévrování s havarovaným vozidlem. Klient asistenci může využít i na defekt pneumatiky.

Na pojištění sjednané online se oproti pojištění sjednanému na pobočce vztahuje 30% sleva.

Po provedení kalkulace byla zjištěna cena ročního pojistného pro modelové příklady, pro model 1 jde o 3 762 Kč a pro model 2 o 19 854 Kč.

Tab. 13 Hodnocení havarijního pojištění Česká pojišťovna, a. s.

Kritérium	Hodnocení Česká pojišťovna, a. s.
Cena pojištění: model 1	3 762 Kč
Cena pojištění: model 2	19 854 Kč
Rozsah pojistného krytí	10
Výluky z pojištění	8,5
Bonusy a nadstandardní služby	9
Sleva za sjednání online	10

6.7.2 Sjednání havarijního pojištění Česká pojišťovna, a. s. All Risk online

Formulář pro sjednání tohoto pojištění je rozdělen do několika částí²⁹, kdy každá část obsahuje vizuálně oddělené podčásti pro větší přehlednost a rychlejší orientaci. Orientaci zajišťuje i horní lišta, ve které je znázorněn postup uživatele pojištěním.

Pro předběžnou kalkulaci je potřeba zadat relativně velké množství podrobných údajů o vozidle, což je usnadněno použitím log značek automobilů pro rychlejší volbu a interaktivní nápovědou. Tato nápověda reaguje na pohyb klienta ve formuláři a zobrazuje umístění potřebných údajů v technickém průkazu vozidla podle toho, jaké pole právě má být vyplněno. Když klient postupuje formulářem dále, nápověda přestane být viditelná a pro její zobrazení je nutné posunovat stránku stále zpátky nahoru, čímž nápověda částečně ztrácí na efektivitě. Formulář obsahuje i nápovědu pro výpočet hodnoty vozu podle jeho kupní ceny a stáří.

Validace dat zadaných do formuláře probíhá téměř výhradně až po odeslání. Vzhledem k množství technických údajů, u kterých nemusí být jasný formát, ve kterém je třeba je do formuláře napsat, uživatel může být často navracen na původní stránku a nucen procházet formulář a opravovat špatně zadané údaje. Validování dat ihned po zadání uživatelem by znamenalo výraznou časovou úsporu při sjednávání.

Stránky, na kterých se formulář pro sjednání nachází, jsou dobře zabezpečeny, komunikace probíhá pomocí protokolu HTTPS. Ověření certifikátu stránek provedla certifikační autorita Thawte, Inc.

Tab. 14 Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Česká pojišťovna, a. s.

Kritérium	Česká pojišťovna, a. s.
Jednoduchost a přehlednost formuláře	8,5
Nápověda	8,5
Způsob validace	1,5
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10

7 Komparační tabulky havarijního pojištění sjednávaného online

Pro vytvoření komparační tabulky je potřeba převést cenu pojistného [Kč] pro modelové příklady na desetistupňovou škálu tak, aby mohla být zahrnuta do srovnání s ostatními kritérii. Bude vytvořeno intervalové rozdělení četností s počtem deseti tříd ($k=10$) a šířkou intervalu vypočítanou podle vzorce³⁰:

$$h = \frac{x_{max} - x_{min}}{k}$$

kde:

k ... počet tříd

x_{max} ... maximální hodnota

x_{min} ... minimální hodnota

h ... šířka třídy

Pro model 1 je maximální hodnota 5 332 Kč a minimální hodnota 2 125 Kč. Pro orientační určení šířky třídy bylo vypočítáno:

$$h = \frac{5332 - 2125}{10} = 320,7$$

Obdobným způsobem byla šířka třídy vypočítána pro druhý modelový příklad, kde je maximální hodnotou 40 264 Kč, minimální hodnotou 19 854 Kč.

$$h = \frac{40264 - 2125}{10} = 2041$$

Z důvodu přehlednosti a vypovídací hodnoty tabulky byla šířka třídy prvního modelového příkladu zaokrouhlena³⁰ na 350, druhého příkladu na 2 000.

Tab. 15 Model 1: Převod ceny pojištění na bodovou škálu

Interval	Hodnocení	Společnost
< 2 500 Kč	10	Direct pojišťovna, a. s.
2 500 Kč – 2 850 Kč	9	
2 850 Kč – 3 200 Kč	8	
3 200 Kč – 3 550 Kč	7	
3 550 Kč – 3 900 Kč	6	Česká pojišťovna, a. s.
3 900 Kč – 4 250 Kč	5	
4 250 Kč – 4 600 Kč	4	Allianz pojišťovna, a. s.
4 600 Kč – 4 950 Kč	3	
4 950 Kč – 5 300 Kč	2	Kooperativa pojišťovna, a. s., Wüstenrot pojišťovna, a. s.
> 5 300 Kč	1	ČSOB pojišťovna, a. s.

Tab. 16 Model 2: Převod ceny pojištění na bodovou škálu

Interval	Hodnocení	Společnost
< 20 000 Kč	10	Česká pojišťovna, a. s.
20 000 Kč – 22 000 Kč	9	Allianz pojišťovna, a. s., ČSOB pojišťovna, a. s.
22 000 Kč – 24 000 Kč	8	
24 000 Kč – 26 000 Kč	7	Direct pojišťovna, a. s.
26 000 Kč – 28 000 Kč	6	Kooperativa pojišťovna, a. s.
28 000 Kč – 30 000 Kč	5	
30 000 Kč – 32 000 Kč	4	
32 000 Kč – 34 000 Kč	3	
34 000 Kč – 36 000 Kč	2	
> 36 000 Kč	1	Wüstenrot pojišťovna, a. s.

Výsledky v následující komparační tabulce jsou vypočítány pro každý model zvlášť. Komparace kvality online sjednávání se pro jednotlivé modely neliší, proto je vypočítána pro oba modely stejná hodnota.

Tab. 17 Komparační tabulka kvality a ekonomické výhodnosti havarijního pojištění sjednávaného online

Kritérium	Váha	Allianz pojišťovna, a. s.	Kooperativa pojišťovna, a. s.	Wüstenrot pojišťovna, a. s.	Direct pojišťovna, a. s.	ČSOB pojišťovna, a. s.	Česká pojišťovna, a. s.
Cena pojištění: model 1	10	4	2	2	10	1	6
Cena pojištění: model 2	10	9	6	1	7	9	10
Rozsah pojistného krytí	9	10	10	10	10	10	10
Výluky z pojištění	8	8	7	9	7,5	8	8,5
Bonusy a nadstandardní služby	5	8	4	5	3,5	4,5	9
Sleva za sjednání online	3	0	0	0	0	9	10
Celkem pro model 1		234	186	207	267,5	213,5	293
Celkem pro model 2		284	226	197	237,5	293,5	333

Tab. 18 Komparační tabulka kvality formulářů pro sjednání havarijního pojištění online

Kritérium	Váha	Allianz pojišťovna, a. s.	Kooperativa pojišťovna, a. s.	Wüstenrot pojišťovna, a. s.	Direct pojišťovna, a. s.	ČSOB pojišťovna, a. s.	Česká pojišťovna, a. s.
Jednoduchost a přehlednost formuláře	9	8	7	10	10	9	8,5
Nápověda	7	9	3	2	5	10	8,5
Způsob validace	4	10	10	8	8,5	4	2
SSL zabezpečení HTTP, certifikát	10	10	10	10	10	10	10
Celkem		275	224	236	259	267	244

8 Vyhodnocení analýzy havarijního pojištění sjednávaného online

V komparační tabulce (Tab. 17) můžeme vidět konečné hodnocení jednotlivých společností nabízejících havarijní pojištění online vypočítané na základě ohodnocení jednotlivých parametrů a jejich váze. Nejprve bylo hodnoceno pojištění pro modelový příklad 1, kterým byl starší vůz, typický pro vozový park v ČR, Škoda Fabia s rokem výroby 2007:

1. Česká pojišťovna, a. s.
2. Direct pojišťovna, a. s.
3. Allianz pojišťovna, a. s.
4. ČSOB pojišťovna, a. s.
5. Wüstenrot pojišťovna, a. s.
6. Kooperativa pojišťovna, a. s.

Pokud tedy klient uvažuje o pojištění staršího vozu, lze nejvíce doporučit pojistitele Česká pojišťovna, a. s. Ačkoliv se pro modelový příklad 1 nejedná o nejlevnější havarijní pojištění na trhu, klient by měl brát v úvahu příznivou velikost rozsahu krytých rizik tohoto konkrétního pojištění, stejně jako množství a přísnost výluk. Argumentem jsou i nevhodnější doplňkové služby a bonusy, které klient obdrží v rámci havarijního pojištění automaticky. Přestože je velikost slevy při sjednání pojištění online oproti sjednání na kamenné pobočce pouze doplňujícím kritériem pro výběr kvalitního havarijního pojištění, Česká pojišťovna, a. s. na trhu havarijního pojištění sjednávaného online v České republice nabízí nejvyšší slevu.

Hned druhou nejvhodnější volbou je havarijní pojištění u společnosti Direct pojišťovna, a. s., která nabízí pro modelový příklad 1 nejlevnější pojištění na trhu, dokonce výrazně levnější než všechny ostatní srovnávané komerční pojišťovny. Rozsah krytých rizik tohoto pojištění je vynikající, výluky z pojištění jsou jen mírně přísnější než u konkurenční společnosti Česká pojišťovna, a. s. Protože tato dvě velmi důležitá kritéria jsou ohodnocena dostatečně vysokou známkou, menší rozsah doplňkových služeb nemusí být v určitých případech problémem, naopak některým klientům toto pojištění jednoznačně doporučit lze.

Účelem druhého modelového příkladu bylo srovnat nabídku havarijního pojištění sjednávaného online pro zcela nový vůz vyšší střední třídy, Volkswagen Passat s rokem výroby 2016:

1. Česká pojišťovna, a. s.
2. ČSOB pojišťovna, a. s.
3. Allianz pojišťovna, a. s.
4. Direct pojišťovna, a. s.
5. Kooperativa pojišťovna, a. s.

6. Wüstenrot pojišťovna, a. s.

Nejlepší volbou je pro klienta opět Česká pojišťovna, a. s., která kromě vynikajícího hodnocení kritérií rozsahu pojištění a výluk z pojištění nabízí nejlepší cenu. V kombinaci s nadstandardními službami a slevami lze pro dražší nový vůz toto pojištění označit za nejkvalitnější.

Další možností, která také dosáhla velmi dobrého hodnocení kritérií, podle kterých by se klient měl rozhodovat, je havarijní pojištění od Allianz pojišťovna, a. s. Hodnocení tohoto pojištění se oproti hodnocení havarijního pojištění společnosti Česká pojišťovna, a. s. zásadně neliší, celkově lepším pojištěním je pojištění od Česká pojišťovna, a. s. vyhodnoceno především kvůli lehce nižší ceně a přesto většímu rozsahu doplňkových služeb a bonusů.

Protože online forma sjednání pojištění má svá specifika, bylo potřeba zanalyzovat a ohodnotit nejen ekonomickou výhodnost a kvalitu nabízeného havarijního pojištění, ale i kritéria týkající se elektronické komunikace mezi pojišťovnou a klientem. Klient by měl tato kritéria brát do úvahy nejen pro ušetření vlastního času, ale také pro zajištění bezpečnosti svých osobních údajů. Z komparační tabulky vyplývá následující pořadí komerčních pojišťoven:

1. Allianz pojišťovna, a. s.
2. ČSOB pojišťovna, a. s.
3. Direct pojišťovna, a. s.
4. Česká pojišťovna, a. s.
5. Wüstenrot pojišťovna, a. s.
6. Kooperativa pojišťovna, a. s.

Z hlediska specifik online komunikace mezi pojišťovnou a klientem nejlépe dopadla Allianz pojišťovna, a. s. Formulář pro sjednání pojištění online je přehledný, jednoduchý a jeho vyplňování je díky logickému uspořádání částí a především nápovědě maximálně intuitivní. Ideální je i způsob validace vložených údajů a zabezpečení formuláře.

Podobného hodnocení dosáhla také společnost ČSOB pojišťovna, a. s., její formulář pro sjednání pojištění online vynikl zejména propracovaným systémem nápovědy, který lze považovat za nejlepší ze všech srovnávaných. Důvod lepšího celkového hodnocení konkurenční společnosti Allianz pojišťovna, a. s. spočívá především v ohodnocení způsobu validace.

Nicméně i v případě nejlépe ohodnoceného formuláře pro sjednání pojištění online (Allianz pojišťovna, a. s.) jsou možnosti, jak formulář vylepšit s ohledem na klientovy potřeby. Tyto návrhy neuvažují marketing ani obchodní strategie srovnávaných společností, ale jsou popsány na základě ohodnocení vybraných kritérií (viz Komparační tabulka Tab. 18). Nejde o kritéria založená na skutečném chování klientů, ale spíše o kritéria, která by klient pro své dobro měl zvažovat. Jedním z takových kritérií je například bezpečnost. Zabezpečení formulářů pro sjednání havarijního pojištění online všech srovnávaných subjektů bylo nicméně ohodnoceno jako výborné. Prostorem pro zlepšení byla v mnoha formulářích nápověda.

Zlepšit úroveň nápovědy můžeme doporučit především společnosti Wüstenrot pojišťovna, a. s. a Kooperativa pojišťovna a. s. Bylo by vhodné do formulářů pro sjednání minimálně textem, ale ideálně vizuálně naznačit, kde hledat technické informace jako je např. VIN nebo číslo TP. u některých společností jako je Direct pojišťovna, a. s. nebyl systém nápovědy katastrofální, ale výrazně lepší úroveň konkurence se odrazila na jejich pořadí v konečném vyhodnocení. Drobnou úpravou by mohla úroveň své nápovědy výrazně zvednout také Česká pojišťovna, a. s. Ve formuláři této společnosti najdeme zdařilou nápovědu v podobě vzoru technického průkazu, kdy se zvýrazní právě ta informace, kterou uživatel právě vyplňuje do formulářového pole. Když ale klient postupuje ve formuláři dále, musí se k této nápovědě stále vracet posouváním stránky, čímž tato nápověda ztrácí na efektivitě. Řešením by bylo nápovědu trvale přichytit k pravé straně formuláře. Formulář České pojišťovny, a. s. se také vyznačuje požadováním poměrně velkého množství podrobných údajů ještě než klient uvidí první předběžnou kalkulaci. Lze doporučit zvážit, zda jsou všechny tyto údaje ke kalkulaci potřeba. Klienta mohou zpomalovat také záležitosti jako nepřehledné tabulky s kalkulací nebo nepřehlednost z důvodu vizuálního splnutí všech částí formuláře dohromady, což se stalo u formuláře společnosti Kooperativa pojišťovna, a. s. Tyto problémy by šly vyřešit změnou designu formuláře s důrazem na jeho přehlednost. I formulář pro sjednání havarijního pojištění online, který byl vyhodnocen jako nejkvalitnější (Allianz pojišťovna, a. s.) obsahuje nesrozumitelnou část, kterou je dotaz na klientovo předchozí pojištění, přičemž není jasné, zda je myšleno pojištění havarijní nebo pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Jednoduchým řešením je přidat k formulářovému poli krátký slovní komentář. Další problematickou částí je jedno z formulářových polí v kroku „Údaje o pojistníkovi“, kdy je v rámci urychlení procesu v poli „jméno“ předvyplněno celé jméno a příjmení klienta, které zadal v předchozích krocích. Hned poté má uživatel ručně vyplnit pole „příjmení“, kdy není zcela jasné, co je potřeba vzhledem k předvyplnění předchozího pole vepsat. Bylo by vhodné změnit naprogramování formuláře tak, aby k tomuto zmatení klienta nedocházelo. V neposlední řadě mají formuláře pro sjednání havarijního pojištění online prostor pro zlepšení ve způsobu validace, jedná se zejména o formuláře společností ČSOB pojišťovna, a. s., Česká pojišťovna, a. s. a Wüstenrot pojišťovna, a. s., kterým můžeme navrhnout validovat údaje ihned po jejich zadání klientem. Problémy s validací, které nebyly zásadního charakteru, se objevily u společnosti Direct pojišťovna, a. s. Například pole, do kterého má být vepsána registrační značka vozidla, dovoluje zadat přes padesát číslic, ačkoliv registrační značka má počet číslic jasně určený. Můžeme doporučit validaci tohoto pole upravit alespoň omezením zadávaného počtu číslic.

9 Závěr

Cílem práce bylo analyzovat nabídku havarijního pojištění sjednávaného online v ČR. V práci bylo také snahou poukázat na důležitost opomíjených kritérií, které by zájemce o havarijní pojištění sjednávané online měl při výběru brát v úvahu.

Analyzovány byly všechny společnosti, které nabízejí možnost sjednat havarijní pojištění online, bylo použito předem určených hodnotících kritérií a dvou modelových příkladů. Výběr hodnotících kritérií byl proveden způsobem ukazujícím, co vše by měl klient pro zvolení optimálního pojištění zvažovat. Jednotlivým kritériím byly přiřazeny váhy, čímž byla vyjádřena jejich důležitost nebo jejich spíše doplňkový charakter. Z komparace a následného vyhodnocení poté vyplynulo, že pro modelový příklad 1 i modelový příklad 2 je nejvhodnějším pojištěním havarijní pojištění od společnosti Česká pojišťovna, a. s. Pro modelový příklad 1, tedy starší automobil typický pro vozový park v České republice se hned jako druhá nejlepší volba jeví Direct pojišťovna, a. s. Pro situaci klienta vlastního nového vozu vyšší střední třídy podle modelového příkladu 2 je druhou nejlepší možností havarijní pojištění od společnosti ČSOB pojišťovna, a. s.

Nedílnou součástí havarijního pojištění sjednávaného online je i elektronická komunikace mezi pojistníkem a pojistitelem. Protože základem této komunikace je formulář, do kterého klient zadává údaje potřebné pro sjednání pojištění, byla zvolena kritéria hodnotící jeho kvalitu. Na základě analýzy a následné komparace bylo zjištěno, že nejvhodněji konstruovaný formulář nabídne společnost Allianz pojišťovna, a. s.

Vzhledem k tomu, že byla provedena analýza, komparace i následná interpretace výsledků, cíl práce můžeme považovat za splněný.

10 Literatura

- 1 *Pojistný trh roste díky havarijnímu pojištění* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2016 [cit. 2016-05-16]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/povinne-ruceni-havarijni-pojisteni/havarijni-pojisteni/>
- 2 *Informační technologie* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2015 [cit. 2016-02-22]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/informacni_technologie_pm
- 3 DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2009. ISBN 978-80-86929-51-4.
- 4 DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-015-7.
- 5 KAŠPAROVSKÁ, Vlasta a Eva VÁVROVÁ. *Vybrané kapitoly z komerčního bankovníctví a pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: B.I.B.S., 2004. ISBN 80-86575-78-0.
- 6 ČESKO. Část 4 Hlava 2 Díl 15 Oddíl 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=89/2012&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- 7 *Výklad pojmů* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2016 [cit. 2016-02-10]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/slovník-pojmu/1353-vyluky-z-pojisteni>
- 8 STÁREK, Zbyněk. *Jak pojistit automobil*. 1. vyd. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-7226-953-4.
- 9 DOBDA, L. *Ochrana dat v informačních systémech*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-479-7.
- 10 DOSEDĚL, Tomáš. *Počítačová bezpečnost a ochrana dat*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2004. ISBN 80-251-0106-1.
- 11 ČESKO. § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=101/2000%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- 12 ČESKO. § 13 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=101/2000%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- 13 ČESKO. § 29 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, Dostupné z:

- http://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/SearchResult.aspx?q=101/2000%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy
- 14 KRUG, Steve. *Nenuťte uživatele přemýšlet!: praktický průvodce testováním a opravou chyb použitelnost [sic] webu*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2010. ISBN 978-80-251-2923-4.
 - 15 DAWSON, Alexander. *Výjimečný webdesign: jak tvořit osobité, přitažlivé, použitelné weby*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 978-80-251-3719-2.
 - 16 KOSEK, Jiří. *Bezpečnost webových aplikací* [online]. 2014 [cit. 2016-03-10]. Dostupné z: www.kosek.cz/vyuka/4iz228/prednasky/bezpecnost.pdf
 - 17 ALAMEEN, Abdalla. Building a Robust Client - Side Protection Against Cross Site Request Forgery. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* [online]. 2015, 6 (6) [cit. 2016-04-2]. DOI: 10.14569/issn.2156-5570#sthash.cr2NrNu9.dpuf. ISSN 2156-5570. Dostupné z: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.695.4719&rep=rep1&type=pdf>
 - 18 *Složení vozového parku v ČR: Souhrnné registrace vozidel v ČR k 30.9.2015* [online]. Praha: Sdružení automobilového průmyslu, 2013 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <http://www.autosap.cz/zakladni-prehledy-a-udaje/slozeni-vozoveho-parku-v-cr/#koment>
 - 19 *Havarijní pojištění online* [online]. Praha: Allianz, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/povinne-ruceni-havarijni-pojisteni/havarijni-pojisteni/>
 - 20 *Autopojištění* [online]. Praha: Allianz, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/web/povinne-ruceni-havarijni-pojisteni/?189003791>
 - 21 *O pojišťovně Kooperativa* [online]. Praha: Kooperativa, 2013 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: https://insure.koop.cz/CalcOnline/?utm_source=KoopCZ_Havarijni-Pojisteni&utm_medium=Button&utm_content=sjednat
 - 22 *Povinné ručení – Namíru – Rychlá kalkulace* [online]. Praha: Kooperativa, 2013 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: https://insure.koop.cz/CalcOnline/?utm_source=KoopCZ_Havarijni-Pojisteni&utm_medium=Button&utm_content=sjednat
 - 23 *Profil společnosti skupiny Wüstenrot* [online]. Praha: Wüstenrot, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://www.wuestenrot.cz/online/havarijni-pojisteni/zakladni-udaje/?form=FJI55D>
 - 24 *Havarijní pojištění* [online]. Praha: Wüstenrot, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://www.wuestenrot.cz/online/havarijni-pojisteni/zakladni-udaje/?form=FJI55D>
 - 25 *Fakta a milníky* [online]. Brno: Direct pojišťovna, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://www.direct.cz/o-nas/fakta-a-milniky>

- 26 *Pojištění auta jednoduše a rychle* [online]. Brno: Direct pojišťovna, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://www.direct.cz/pro-lidi/autopojisteni-v2#/insurance-data>
- 27 *Kalkulačka havarijního pojištění* [online]. Praha: ČSOB, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://app2.csobpoj.cz/iv/MobilKalkulace>
- 28 *Historie a vývoj České pojišťovny* [online]. Praha: Česká pojišťovna, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj-cp>
- 29 *Havarijní pojištění on-line* [online]. Praha: Česká pojišťovna, 2016 [cit. 2016-05-1]. Dostupné z: https://online.ceskapojistovna.cz/havarijni-pojiste-ni?p_p_id=PpoASPb_WAR_ppoi_INSTANCE_EGyItLNoi2gp&p_p_lifecycle=0
- 30 BLAŠKOVÁ, Veronika. *Statistika 1*. 2. vyd. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2012. ISBN 978-80-7375-648-2.

11 Seznam tabulek

Tab. 1	Tabulka kritérií hodnotících kvalitu a ekonomickou výhodnost pojištění	26
Tab. 2	Tabulka kritérií hodnotících formuláře pro sjednání pojištění online	26
Tab. 3	Hodnocení havarijního pojištění Allianz pojišťovna, a. s.	28
Tab. 4	Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Allianz pojišťovna, a. s.	29
Tab. 5	Hodnocení havarijního pojištění Kooperativa pojišťovna, a. s.	31
Tab. 6	Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Kooperativa pojišťovna, a. s.	32
Tab. 7	Hodnocení havarijního pojištění Wüstenrot pojišťovna, a. s.	33
Tab. 8	Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Wüstenrot pojišťovna, a. s.	34
Tab. 9	Hodnocení havarijního pojištění Direct pojišťovna, a. s.	35
Tab. 10	Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Direct pojišťovna, a. s.	35
Tab. 11	Hodnocení havarijního pojištění ČSOB pojišťovna, a. s.	36
Tab. 12	Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění ČSOB pojišťovna, a. s.	37
Tab. 13	Hodnocení havarijního pojištění Česká pojišťovna, a. s.	38
Tab. 14	Hodnocení formuláře pro sjednání havarijního pojištění Česká pojišťovna, a. s.	39
Tab. 15	Model 1: Převod ceny pojištění na bodovou škálu	41
Tab. 16	Model 2: Převod ceny pojištění na bodovou škálu	41
Tab. 17	Komparační tabulka kvality a ekonomické výhodnosti havarijního pojištění sjednávaného online	42

Tab. 18	Komparační tabulka kvality formulářů pro sjednání havarijního pojištění online
----------------	---

42

Přílohy

Základní údaje o vozidle

Prosím, opravte si zadané údaje.

Datum registrace * 1. 1. 2016 Vozidlo ještě nebylo registrováno

Značka * Volkswagen

Typ vozidla * Passat

Modelový rok * (2014-) Diesel

Motor * 2.0 (1968 ccm, 110 kW, turbo)

Typ karoserie * Vyberte výkon motoru
1.6 (1598 ccm, 88 kW, turbo)
2.0 (1968 ccm, 110 kW, turbo)
2.0 (1968 ccm, 140 kW, turbo)
2.0 (1968 ccm, 176 kW, turbo) 4x4

Počet míst k sezení 2.0 (1968 ccm, 110 kW, turbo) 4x4
2.0 (1968 ccm, 140 kW, turbo) 4x4
2.0 (1968 ccm, 176 kW, turbo) 4x4
jiný

Má vaše vozidlo nějaké zabezpečení? Označení skel kódem VIN nebo DATATAG

Info: V případě, že Vaše vozidlo má některé z uvedených zabezpečení, získáte slevu na havarijní pojištění

Obr. 2 Náhled na nápovědu formuláře Allianz pojišťovna, a. s.

Kooperativa
VIENNA INSURANCE GROUP

Pro život jaký je

Povinné ručení
Krok za krokem

841 105 105 [Napište nám](#) [Zavoláme vám](#)

1. Kalkulace

2. Údaje o vozidle

3. Nabídka pojištění

4. Osobní údaje

5. Rekapitulace

6. Návrh pojistné smlouvy

*) tato pole jsou povinná Platnost stránky vyprší za 21 minut.

Informace o vozidle

Osobní automobil

Jedná se o zabezpečovací zařízení, které je skrytě nainstalováno ve vozidle a které je schopné vyslat signál. K přenosu poplachových zpráv jsou většinou využívány sítě mobilních operátorů. Zabezpečení není napojeno na centrální dispečerské pracoviště.

Upřesněte prosím zabezpečení vozidla

Vyhledávací zařízení aktivní Imobilizér Mechanické zabezpečení

Vyhledávací zařízení pasivní VIN kód Uzamykatelná automatická převodovka

Uvedte výbavu vozidla:

4 x 4 Adaptivní tempomat Automatická převodovka BI-xenony Klimatizace automatická

Kombi Kožené čalounění Panoramatická střeška Parkovací senzory Parkovací kamera

Parkovací asistent Pneumatické odpružení Vyhříváná sedadla Masážní sedadla Airbag až 4

Airbag více než 4

Obr. 3 Náhled na nápovědu formuláře Kooperativa pojišťovna, a. s.

wüstenrot 800 22 55 55

úvěry spoření pojištění nezávazná kalkulace **sjednat online** o nás kontakty

Havarijní pojištění - běžné užití vozidla

Havarijní pojištění – Wüstenrot Komplet
+ další případné zvolené varianty připojištění

01 Základní údaje 02 Osobní údaje **03 Údaje o vozidle** 04 Platební údaje 05 Shrnutí

Údaje označené * jsou povinné

Údaje o vozidle z velkého technického průkazu

Rok výroby *

SPZ

Série a číslo TP *

VIN *

Počet originálních klíčů * 1 2 více

Barva *

Celková cena:
5 246 Kč

Infolinka
800 22 55 55
Zavoláme vám

Identifikace formuláře Uložit formulář

Obr. 4 Náhled na nedostatečnou nápovědu formuláře Wüstenrot pojišťovna, a. s.

menu 1. krok Údaje pro kalkulaci 2. krok Varianty pojištění **direct** 3. krok Rekapitulace Volejte 221 221 221 nahlásit škodu online formuláře

Typ pojištění

Povinné ručení Povinné ručení a havarijní pojištění Havarijní pojištění

Druh vozidla

Osobní Užitkové do 3,5 t Nákladní Motocykl Jiné


Obr. 5 Náhled na volbu typu pojištění a vozidla formuláře Direct pojišťovna, a. s.

ČSOB Pojišťovna Přihlaste se do "klient on-line"
www.csobpoj.cz | volejte zdarma 800 100 777

Havarijní pojištění → Rychlá kalkulace → Výběr balíčku → **Údaje o vozidle** → Osobní údaje → Údaje o smlouvě → Kontrola

Údaje o vozidle

Připravte si k ruce **malý technický průkaz...**



SPZ

 Neznám SPZ. Uvedu ji později.

Rok uvedení do provozu

Tovární značka

Obchodní označení

Vaše pojištění

Údaje o smlouvě [Upravit](#)

Typ vozidla: Auto (do 3,5 tuny)
 Hodnota vozu: 73 500 Kč
 Spoluúčast: 5% (min. 5 000 Kč)
 Rok výroby: 2007

Vybrané balíčky [Upravit](#)

Havarijní pojištění:
 • Varianta: Dominant
 Doplnkové pojištění:

Celková cena 5 332 Kč

[Uložit nabídku na později](#)

Obr. 6 Náhled na nápovědu formuláře ČSOB pojišťovna, a. s.

A A [Zpět na úvodní stránku](#)
241 114 114

Pojištění motorových vozidel

1 2 3 4 5 6

Kalkulace pojištění Doplnění informací Osobní údaje Platba a doručení Rekapitulace Závěr

Vypíšte prosím všechny údaje označené tučně s hvězdičkou, údaje jsou potřebné pro výpočet ceny pojištění.

Havarijní pojištění

Osobní automobil **Nákladní automobil do 3 500 kg**

Tovární značka *

Škoda

Audi

Citroën

Fiat

Ford

Mercedes

Opel

Peugeot

Renault

Volkswagen

Objem válců *



Obr. 7 Náhled na nápovědu formuláře Česká pojišťovna, a. s.