

Příloha č. 1: Dotazník na téma: Využívání informačních technologií klienty v pojišťovně

Jmenuji se Šárka Haizlová a jsem studentkou Provozně ekonomické fakulty na České Zemědělské Univerzitě v Praze. Dovoluji si Vás touto cestou požádat o vyplnění krátkého dotazníku, jehož výstupy budou sloužit jako podklad ke zpracování diplomové práce na téma „Komparace aspektů digitalizace v rámci UNIQA pojišťovny a.s.“. Jedná se o anonymní dotazník a informace z něj získané budou sloužit čistě pro studijní účely, kdy jeho vyplněním souhlasíte se zpracováním dat pro potřeby diplomové práce. Cílem dotazníku je identifikace míry používání informačních systémů v pojišťovně.

1. Jakého jste pohlaví?

a) žena b) muž

2. Kolik Vám je let?

a) 18 - 30 b) 31 - 59 c) 60 a více

3. Jakého jste dosáhl nejvyššího vzdělání?

a) základní b) s výučním listem c) středoškolské vzdělání e) vysokoškolské

4. Je Vaše vzdělání ekonomického nebo IT směru?

a) ano b) ne

5. Čtete před podpisem smlouvy pojistné podmínky pojišťovny?

a) ano b) ne

6. Využíváte nějaký produkt UNIQA?

a) využívám b) nevyžívám

7 Otázka č. 7 : Navštěvujete webové stránky pojišťoven?

a) ano b) ne

8. Jak často navštěvujete webové stránky pojišťovny?

a) vůbec b) 1x ročně c) 1x čtvrtletně d) 1x měsíčně e) ještě častěji

9. Jaký druh komunikačního způsobu s pojišťovnou preferujete?

a) Osobní schůzka b) Email c) Dopis d) Telefon/infolinka
e) Webový portál f) Voice/Chatbot

10. Kde nejčastěji hledáte informace o rozsahu pojištění?

- a) Ve smlouvě
- b) Na infolince
- c) Na webových stránkách
- d) Telefon/infolinka
- e) V aplikaci
- f) U poradce

11. Jakým způsobem nejčastěji měníte údaje ve smlouvě?

- a) Telefon
- b) Email
- c) Pobočka
- d) Telefon/infolinka
- e) Dopis
- f) Webový portál

12. Jaké jsou Vaše důvody nepoužívání webového portálu?

- a) Portál používám
- b) Neznám
- a) Nedůvěra v portál
- b) Nepotřebuji
- c) Využívám poradce
- e) Využívám infolinku

13. Využíváte při podpisu dokumentů na pobočce biometrický podpis?

- a) Využívám b) Nevyužívám

14. Využíváte při podepisování dokumentů podpisu na dálku?

- a) Využívám b) Nevyužívám

15. Využil/a jste již možnost sjednat smlouvu zaplacením?

- a) ano b) ne

16. Vyhovuje Vám hlášení škody online pomocí portálu a webových stránek?

- a) ano b) ne

Na závěr bych Vám ráda poděkovala, za Váš čas, který jste věnoval/a tomuto šetření,
Bc. Šárka Haizlová