

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

Bakalářská práce

**Analýza a kooperace pojištění  
majetku a odpovědnosti u fyzických osob  
u vybraných pojišťovacích domů na  
českém trhu**

Vypracovala: Aneta Dvořáková

Vedoucí práce: RNDr. Marika Hruběšová, Ph.D.

České Budějovice 2022

# JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2020/2021

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Aneta DVOŘÁKOVÁ  
Osobní číslo: E19472  
Studijní program: B6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: Řízení a ekonomika podniku  
Téma práce: Analýza a kooperace pojištění majetku a odpovědnosti u fyzických osob u vybraných pojišťovacích domů na českém trhu  
Zadávající katedra: Katedra aplikované matematiky a informatiky

### Zásady pro vypracování

Pojištění majetku a odpovědnosti za škodu jsou důležité produkty neživotního pojištění a určitě by neměly chybět v každé rodině. Cílem práce je zmapovat současné nabídky u různých pojišťovacích domů, zjistit, do jaké míry lidé myslí na tato pojištění a v neposlední řadě nalézt ideální produkt pro modelové příklady.

#### Metodický postup:

1. Zpracování teoretických poznatků v oblasti pojištění majetku a odpovědnosti (studium odborné literatury).
2. Porovnání jednotlivých nabídek daného pojištění u vybraných pojišťovacích domů.
3. Analýza dotazníkového šetření.
4. Výběr nejvhodnější nabídky pojištění pro fiktivní žadatele dle jasně stanovených parametrů.
5. Osobní zhodnocení, závěr.

Rozsah pracovní zprávy: 40 – 50 stran  
Rozsah grafických prací: dle potřeby  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

#### Seznam doporučené literatury:

1. Martinovicová, D. (2009). *Pojišťovnictví*. CERM.
2. Ducháčková, E. (2009). *Pojišťovnictví*. Praha: Ekopress.
3. Ducháčková, E. (2009). *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress.
4. Zevnik, R. W. (2004). *The Complete Book of Insurance*. Sphinx Pub.

Vedoucí bakalářské práce: RNDr. Marika Hrubešová, Ph.D.  
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: 25. ledna 2021  
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2022

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studentská 13 (26)  
370 05 České Budějovice

  
doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová  
děkanka

  
doc. RNDr. Tomáš Mrkvička, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. března 2021

## **Prohlášení**

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

*Datum:* .....

*Podpis studenta:* .....

Aneta Dvořáková

## **Poděkování:**

Moc děkuji RNDr. Marice Hrubéšové, Ph.D za vedení této bakalářské práce. Hluboce si vážím veškeré pomoci při zpracování, vstřícnosti, cenných rad, připomínek a návrhů na zlepšení.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zabývá pojištěním majetku a odpovědnosti u fyzických osob. Prvním cílem práce je zmapování současných nabídek pojištění majetku a odpovědnosti u vybraných pojišťoven působících na českém trhu. Druhým cílem je zjistit prostřednictvím dotazníkového šetření, jak lidé vnímají tato dvě pojištění, jakou důležitost jim přiřkládají a v neposlední řadě, kolik z nich pojištění majetku či odpovědnosti skutečně má. Posledním cílem práce je vytvořit tři fiktivní žadatele a pro ty vybrat nejvhodnější nabídku pojištění. Práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část přibližuje pojmy jako pojištění, pojistná událost, pojišťovnictví a nakonec pojištění majetku a odpovědnosti. Praktická část nabízí zmapování nabídek pojištění na českém trhu, analýzu dotazníkového šetření a výběr nejvhodnější nabídky pro fiktivní žadatele. V rámci práce se podařilo naplnit stanovené cíle. Výsledkem je přehled o nabídkách pojištění majetku a odpovědnosti pro předem stanovené parametry. Přehled byl sestaven z informací získaných od finančního poradce. Pomocí dotazníkového šetření bylo mimo jiné zjištěno, že 89 % respondentů má alespoň jedno ze zkoumaných pojištění, a že většina respondentů považuje pojištění za důležité. Pro fiktivní žadatele se podařilo najít nejvhodnější nabídky pojištění, pro prvního žadatele to byla nabídka od pojišťovny Allianz, pro druhého nabídka od pojišťovny Generali Česká pojišťovna a stejně tak i pro žadatele třetího. Jednalo se však pouze o nejvhodnější nabídku ze čtyř vybraných pojišťoven.

**Klíčová slova:** pojištění, pojišťovnictví, pojištění majetku, pojištění odpovědnosti, český pojišťovací trh, pojistné vztahy, členění pojištění, nabídka pojištění majetku, nabídka pojištění odpovědnosti, připojištění

# Obsah

1	Úvod .....	8
	Teoretická část.....	10
2	Pojištění .....	10
2.1	Pojistné vztahy .....	10
2.2	Vývoj pojištění.....	11
2.3	Členění pojištění .....	12
2.4	Životní pojištění .....	13
2.4.1	Pojištění pro případ smrti .....	14
2.4.2	Pojištění pro případ dožití .....	14
2.4.3	Připojištění .....	14
2.5	Neživotní pojištění .....	15
2.5.1	Pojištění osob .....	15
2.5.2	Pojištění finančních ztrát a záruk .....	15
3	Pojišťovnictví .....	16
3.1	Pojistný trh.....	16
3.2	Pojistná legislativa v České republice.....	18
3.3	Pojišťovny.....	19
4	Pojištění majetku .....	22
4.1	Pojištění domácností .....	23
4.2	Pojištění budov .....	23
5	Pojištění odpovědnosti za škody.....	25
5.1	Pojištění odpovědnosti občanů.....	25
	Praktická část.....	26
6	Metodika a cíle práce.....	26
7	Porovnání nabídek pojištění .....	27
7.1	Nabídky pojištění majetku – rodinný dům.....	28
7.2	Nabídka pojištění majetku – bytová jednotka .....	30
7.3	Nabídka pojištění odpovědnosti.....	31
8	Analýza dotazníkové šetření.....	33
8.1	Identifikační otázky .....	34

8.2	První otázka .....	36
8.3	Druhá otázka .....	37
8.4	Třetí otázka .....	38
8.5	Čtvrtá otázka .....	38
8.6	Pátá otázka .....	39
8.7	Šestá otázka.....	40
8.8	Sedmá otázka .....	40
8.9	Osmá otázka.....	41
8.10	Devátá otázka .....	41
8.11	Desátá otázka.....	42
8.12	Zbylé doplňující otázky .....	42
8.13	Zhodnocení dotazníkového šetření .....	43
9	Výběr nejvhodnějších nabídek pro fiktivní žadatele.....	45
9.1	První žadatel .....	46
9.1.1	Výběr nejvhodnější nabídky pro prvního žadatele.....	48
9.2	Druhý žadatel.....	48
9.2.1	Výběr nejvhodnější nabídky pro druhého žadatele .....	50
9.3	Třetí žadatel .....	51
9.3.1	Výběr nejvhodnější nabídky pro třetího žadatele.....	52
9.4	Zhodnocení výběru nejvhodnějších nabídek.....	52
10	Závěr .....	53
I.	Summary .....	55
II.	Seznam použitých zdrojů.....	56
III.	Seznam tabulek.....	58
IV.	Seznam grafů.....	58
V.	Seznam obrázků.....	59
VI.	Seznam příloh.....	59
VII.	Přílohy.....	60



# 1 Úvod

Bakalářská práce se zabývá pojištěním majetku a odpovědnosti u fyzických osob. Pojištění majetku kryje rizika, která mohou způsobit škody na majetku. Těmito riziky jsou například živelní rizika (vichřice, kroupy, požár atd.), vodovodní rizika jako únik vody a rizika odcizení či vandalství. V případě pojištění odpovědnosti se práce zaměřuje speciálně na jednu variantu, a to na pojištění odpovědnosti občana. A to proto, že pojišťovací domy často nabízejí toto pojištění jako formu připojištění k pojištění majetku. Pojištění odpovědnosti občana kryje škody na zdraví, životě či majetku způsobené třetí osobě, při běžných činnostech občanského života.

Cílem práce je zmapování současných nabídek pojištění majetku a odpovědnosti u vybraných pojišťoven působících na českém trhu. Následně prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit, jak lidé vnímají tato dvě pojištění, jakou důležitost jim přiřkládají a v neposlední řadě, kolik z nich pojištění majetku či odpovědnosti skutečně má. Posledním cílem je vytvořit tři fiktivní žadatele a pro ty vybrat nejvhodnější nabídku pojištění. Přínosem práce tedy bude přehled o aktuální nabídce pojištění a služeb pojišťoven na českém trhu a poznatky o smýšlení fyzických osob ohledně pojištění majetku a odpovědnosti.

Téma pojištění majetku a odpovědnosti je stále velmi aktuální, jelikož rizika, před kterými nás chrání, jsou všudypřítomná. Dokonce některá rizika s klimatickými změnami na našem území přibývají. Pojišťovny se neustále snaží přinášet nové služby, které mají zákazníkům zjednodušit proces sjednání pojištění či vyřizování pojistné události. Mezi tyto služby patří například možnost sjednání pojištění online neboli přes webové stránky pojišťovny. Právě tento způsob sjednání bude vyzkoušen v rámci výběru nejvhodnější nabídky pro tři fiktivní žadatele.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část čtenáři přibližuje pojmy jako pojištění, pojistná událost a pojišťovnictví. Velikou část pak představuje popis pojištění majetku a odpovědnosti. Praktická část nabízí zmapování nabídek pojištění na českém trhu, analýzu dotazníkového šetření a výběr nejvhodnější nabídky pro fiktivní žadatele.

Pojištění majetku a odpovědnosti je součástí dospělosti většiny lidí. Proto je velmi důležité mít alespoň základní informace o fungování pojištění a pojistného trhu a chápat základní pojmy jako: pojistná událost, pojistné, pojistná smlouva a limity plnění. Anebo vědět jakými způsoby se dá získat přehled o nabídkách pojištění, a jak nakonec vybrat tu nejvýhodnější. Z toho plyne i má motivace pro vybrání si tohoto tématu, uvědomuji si důležitost pojištění. A tato práce by mohla být přínosem informací nejen pro mě, ale i pro čtenáře.

# Teoretická část

## 2 Pojištění

Pojištění znamená přenesení rizika na jiné subjekty. Pro upřesnění, pojištění přenáší riziko na instituce, které provozují pojištění. Jedná se tedy o nástroj, který pomáhá eliminovat finanční důsledky negativních náhodných událostí. Takových událostí, které nemůže lidská společnost předvídat, a které jsou způsobené náhodnými silami. Riziko představuje nejistotu, která je měřitelná a je možné vypočítat pravděpodobnost s jakou nastane. (Ducháčková, 2015)

Náhodné síly mohou mít jak pozitivní, tak i negativní následky. Mohou být způsobeny nedokonalostí v lidské společnosti (například dopravními nehodami, úrazy, odcizením majetku), nebo přírodními jevy (například srážkami, požárem, nemocemi). Pojištění sice nemůže ovlivnit působení náhodných sil, ale v případě, že dojde k negativní náhodné události, dokáže řešit negativní následky prostřednictvím finanční náhrady. (Ducháčková, 2015)

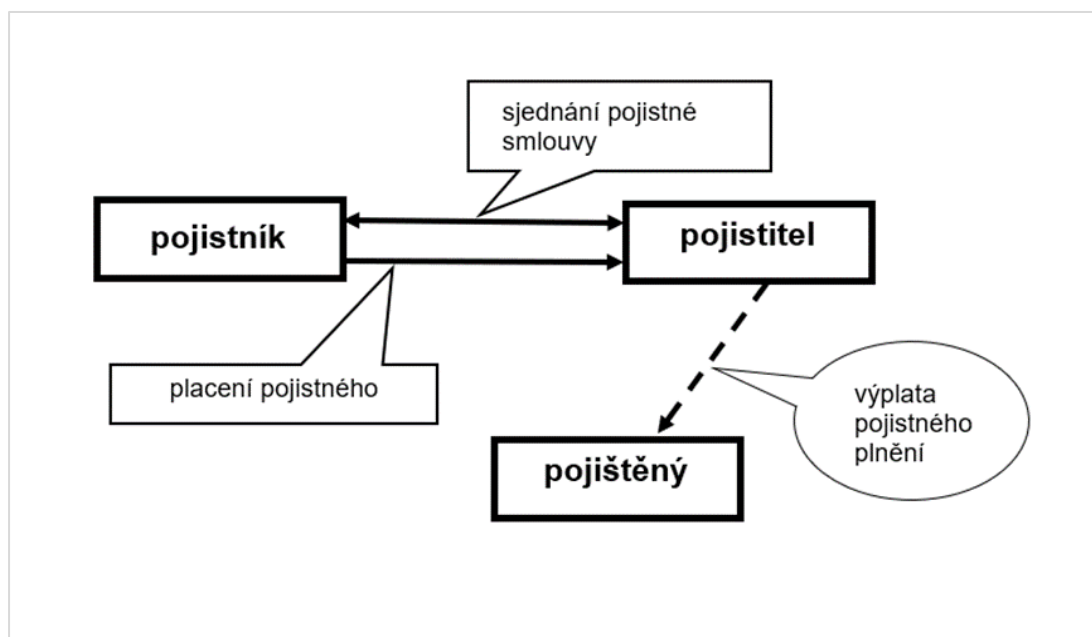
### 2.1 Pojistné vztahy

Pojištění může vzniknout na základě dvoustranného právního úkonu – pojistné smlouvy. Náležitosti písemné formy pojistné smlouvy se nachází v právních předpisech. Obsahem takovéto smlouvy jsou všeobecné pojistné podmínky, ty určují například jakým způsobem dojde k uzavření smlouvy, předmět pojištění, dobu platnosti pojištění (pojistnou dobu), pojistná rizika, podmínky pro poskytnutí plnění pojištění či velikost a způsob placení ceny za poskytnutí pojistné ochrany (pojistného). Zvláštní pojistné podmínky pak slouží pro individuální úpravu všeobecných podmínek. (Trávníčková, 1997)

Pojistnou smlouvou vzniká právní vztah mezi pojistníkem a pojistitelem. Pojistitel je právnická osoba, která je oprávněná k poskytování pojistných služeb. Pojistníkem může být jak fyzická osoba, tak osoba právnická. Její povinností je platit pojistné. Obvykle bývá také osobou pojištěnou (takzvaným pojištěným), ale nemusí tomu tak být vždy. Pojištěný je osoba, na jejíž život, zdraví, odpovědnost za škody či majetek se pojištění vztahuje.

Pojištěný má právo na finanční náhradu od pojistitele v případě pojistné události, tedy má právo na pojistné plnění (viz Obrázek 1). (Trávníčková, 1997)

Obrázek 1: *Schéma základních vztahů – pojistitel, pojistník, pojištěný*



Zdroj: Ducháčková, 2015

Existují však i další účastníci pojistného vztahu. A to takzvaný obmyšlený a poškozený. Obmyšlená je osoba, které by bylo v případě úmrtí pojištěné osoby, vyplaceno pojistné plnění. A poškozený je osoba, které bude vyplaceno pojistné plnění v rámci pojištění odpovědnosti za škodu, pokud tedy škodu způsobil pojištěný. (Ducháčková, 2015)

## 2.2 Vývoj pojištění

První formy pojištění se objevují již okolo roku 2 000 před naším letopočtem. Jedná se o formy pojištění spojené s pokrytím výdajů na pohřeb a s pokrytím nákladů na ztrátu zboží při jeho přepravě karavanou. Od tohoto období následuje pozvolný vývoj, který se projevuje především upřesňováním okruhů pojistných událostí a stanovováním přesných příspěvků (pojistného). Ve druhé polovině 18. století dochází ke vzniku pojišťoven, tedy ke vzniku pojišťovacích institucí. Ty zajišťují životní pojištění, pojištění požární (pro případ požáru) a námořní pojištění (pro pojištění přepravovaného zboží). (Ducháčková, 2000)

I kvůli námořnímu pojištění se pojišťovnictví nejprve utváří v přímořských oblastech a až o něco později ve vnitrozemských státech. Od 19. století začíná být pojišťovnictví vnímáno jako užitečná obchodní činnost, předmět podnikání. Pojištění se rozšiřuje i do vyšších společenských vrstev a vzniká více druhů pojištění, i když stále převažují pojištění požární, životní a námořní. (Ducháčková, 2000)

Od konce 19. století dochází ke vzniku a postupnému uplatnění sociálního pojištění v určitých zemích. Státy začínají regulovat soukromé pojišťovny. Například tím, že pojišťovny musí mít k provozování činnosti oprávnění. Stát kontroluje jejich hospodaření a pojišťovny musí povinně tvořit zabezpečovací fondy (rezervy). Ve 30. letech se poprvé zavádí povinné pojištění odpovědnosti za škody způsobené motorovým vozidlem. Regulace a kontrola ze strany států se po druhé světové válce ještě zpřísnuje. (Ducháčková, 2000) Na našem území dochází od roku 1945 k přerušení rozvoje soukromého pojištění kvůli znárodnění všech soukromých pojišťoven. Roku 1968 dochází k vytvoření České státní pojišťovny. (Trávníčková, 1997)

Od roku 1991 se na našem území opět rozvíjí soukromé pojišťovnictví a to díky zákonu o pojišťovnictví, č. 185/1991 Sb. Začínají vznikat nové pojišťovací společnosti a tedy dochází k utváření konkurenčního prostředí. V roce 2000 dochází k demonopolizaci pojištění odpovědnosti z provozu vozidla a tak tento produkt začínají nabízet i jiné pojišťovny. Do té doby ho mohla nabízet pouze Česká pojišťovna. Dalším významným milníkem pro české pojišťovnictví je vstup do Evropské unie v roce 2004, tím se český pojistný trh stává součástí jednotného pojistného trhu EU. (Nečas & Vávrová, 2020)

## 2.3 Členění pojištění

Členění pojištění závisí na tom, dle jakých faktorů chceme pojištění členit. Jedním ze základních členění je členění dle právního hlediska na pojištění dobrovolné a povinné. Při dobrovolném pojištění je sjednána pojistná smlouva mezi pojišťovnou a zájemcem o pojištění (pojistníkem), a to na základě jeho dobrovolného rozhodnutí. Povinné pojištění se ještě dále dělí na pojištění povinně smluvní – kdy je právním předpisem určena povinnost pro určité subjekty sjednat si pojištění (pojistnou smlouvu). A na zákonné pojištění – kdy ze zákona vyplývá povinnost pojistit se pro určité subjekty, a přitom nedochází k sjednání pojistné smlouvy (Trávníčková, 1997)

Dalším ze základních členění je dle způsobu financování. A to na komerční, sociální a zdravotní pojištění. (Trávníčková, 1997) Komerční (soukromé) pojištění zahrnuje pojištění osob, majetku, odpovědnosti za škody a úrazové pojištění. Kryje rizika dle zásady ekvivalence. Tedy že velikost příspěvků od pojistníka se řídí velikostí rizika. Toto pojištění můžeme dále členit dle způsobu tvorby rezerv. Na riziková a rezervotvorná pojištění. V rámci rizikového pojištění platí, že návratnost finančních prostředků je podmíněna vznikem pojistné události. (Ducháčková, 2015) V rezervotvorném pojištění se vždy vytváří rezerva na pojistné události, které v budoucnosti jistě nastanou. Jedná se o pojištění životní a důchodové. (Čejková, Šedová, & Martinovičová, 2001)

Sociální pojištění se zaměřuje na sociální rizika a na potřeby vzniklé těmito riziky. Jde například o potřebu spojenou s krátkodobou a dlouhodobou pracovní neschopností, s nemocemi a pracovními úrazy či o potřebu v důsledku nezaměstnanosti. Zdravotní pojištění se zaměřuje na potřebu zdravotní péče, která vyplývá ze sociálních rizik. Obsah sociálního a zdravotního pojištění, velikost dávek, podmínky pro výplatu dávek a výši příspěvků na něj jsou dány státem a vymezeny v právních předpisech. (Ducháčková, 2015)

Nejběžnější a nejpoužívanějším členěním pojištění v praxi je členění komerčního (soukromého) pojištění na životní a neživotní. Těm se budou blíže věnovat následující kapitoly.

## **2.4 Životní pojištění**

Životní pojištění je spolu s neživotním pojištěním druh soukromého (komerčního) pojištění). Tento typ pojištění zahrnuje krytí rizik, které ohrožují lidské životy. Ve většině případů mají smlouvy na životní pojištění dlouhodobý charakter. Životní pojištění má zajistit finanční podporu pojištěnému, a to v případě ztráty příjmu. Výplata pojistného probíhá v případě takových pojistných událostí, které se dotýkají života pojištěné nebo jiné osoby. (Cipra, 2006) (Ducháčková, 2015)

V rámci životního pojištění jsou kryty 2 základní události, dožití a úmrtí. V současnosti nabízejí pojišťovny životní pojištění spolu s krytím rizik, které jsou spíše neživotního charakteru. Jako je například nemoc, úraz, invalidita atd. Hlavním důvodem pro zřízení pojištění je krytí finančních potřeb osob, které jsou finančně závislé na pojištěném (pojištěný je například živitelem rodiny).

Pro někoho může být významná i spořicí složka životního pojištění. Když pojištění zahrnuje krytí pojistného rizika dožití a smrti, tak plní funkci jak krytí rizik, tak i funkci úspornou. (Ducháčková, 2015)

### **2.4.1 Pojištění pro případ smrti**

Pojistnou událostí, u které nejde předpokládat, kdy nastane, je smrt. V případě úmrtí pojištěného je předem sjednaná pojistná částka vyplacena takzvanému obmyšlenému. Tato částka obvykle slouží k zabezpečení pozůstalých zesnulé osoby, úhradě závazků této osoby, nebo úhradě nákladu na její pohřeb. (Ducháčková, 2015)

Při hodnocení výše rizika se berou v potaz faktory, které ovlivňují pravděpodobnost úmrtí. Jako je věk pojištěného, způsob života, zdravotní stav. Někdy zjištění těchto faktorů může vést, ze strany pojišťovny, dokonce k odmítnutí sjednání pojištění. A to v případě, kdy se zjistí, že pravděpodobnost úmrtí pojištěného by byla moc vysoká. S věkem pravděpodobnost smrti roste, proto také musí růst i výše pojistného. Sjednaná výše pojistného by se měla odvíjet od výše příjmů pojištěného, od skutečnosti zdali je něčím živitelem, popřípadě kolik osob jeho příjmy živý. (Ducháčková, 2015)

### **2.4.2 Pojištění pro případ dožití**

Jedná se o pojištění s tvorbou úspor. Za toto pojištění se označuje důchodové pojištění. Je často podporováno ze stran státu, například uplatněním daňového zvýhodnění pro pojištěné osoby. Sjednává se na dožití se do určitého věku (či předem stanoveného období). Době, která tomuto období (věku) předchází, se říká doba odkladu. Po dobu odkladu pojistník platí pojistné. A od jejího uplynutí je mu postupně vyplácena pojistná částka v předem stanovené výši a podobě. Dále existují i jiné formy pojištění pro případ dožití, a to například věnové pojištění. Kombinací pojištění na dožití a smrti vzniká smíšené životní pojištění. (Ducháčková, 2015)

### **2.4.3 Připojištění**

Krytí smrti a dožití bývá velmi často doplňováno o pojištění jiných rizik. K životnímu pojištění si je tedy možné sjednat připojištění. A to v různých podobách, například pojištění úrazové, které kryje riziko úrazu, nebo pojištění invalidní – pro případ invalidity pojištěné osoby či pojištění vážných nemocí a chorob, tedy pro případ, že u pojištěného nastane některá ze sjednaných chorob (například rakovina, mozková mrtvice či infarkt). Anebo nemocenské pojištění při dočasné pracovní neschopnosti. (Ducháčková, 2015)

## **2.5 Neživotní pojištění**

Tento typ soukromého pojištění zahrnuje velikou škálu krytí pojistných rizik neživotního charakteru. Jsou to rizika ohrožující zdraví (nemoci, úrazy apod.), rizika spojená s poškozením věci (například odcizení věci, živelné vlivy apod.). Rizika, která vyvolávají finanční ztráty (například odpovědnostní rizika). Základní dělení neživotního pojištění je následovné: neživotní pojištění osob, majetková pojištění, pojištění odpovědnosti za škody, pojištění finančních ztrát a záruk. (Ducháčková, 2015)

Jelikož se tato práce zaměřuje především na pojištění majetku a odpovědnosti, budou tato pojištění podrobně popisována v následujících kapitolách.

### **2.5.1 Pojištění osob**

Pojištění osob obsahuje úrazové pojištění, pro případy, kdy v důsledku úrazu dojde k dočasnému nebo trvalému poškození na těle pojištěného či k smrti následkem úrazu. Pro toto pojištění je důležité, jak daná pojišťovna úraz charakterizuje. Dále pojištění osob obsahuje mimo jiné pojištění nemocenské, tedy pojištění denní dávky při pracovní neschopnosti a pojištění léčebných výloh, vážných onemocnění. (Ducháčková, 2015)

### **2.5.2 Pojištění finančních ztrát a záruk**

Tato pojištění kryjí rizika spojená s úvěrem, nesplněním finančního závazku a s potřebami hradit náklady na právní ochranu. Pojištění úvěru (pohledávek) obsahuje krytí pro případ ztrát při nesplacení poskytnutého úvěru. Pojištění právní ochrany obsahuje krytí nákladů, který pojištěný musí uhradit ve spojitosti s právními úkony. Tyto náklady se vztahují na soudní výdaje a náklady, náklady na soudní znalce a svědky, náklady na právního zástupce, výdaje za cesty k soudnímu řízení apod. Do tohoto pojištění ještě spadá poskytování právních rad a asistence pojištěné osobě. (Ducháčková, 2015)



## 3 Pojišťovnictví

Pojišťovnictví vyjadřuje speciální odvětví ekonomiky, které se zabývá zajišťovací, pojišťovací a zprostředkovatelskou činností v rámci soukromého (komerčního) pojištění. Do těchto činností spadá uzavírání smluv na pojištění, poskytování pojistného plnění, správa pojištění, uzavírání smluv se zajišťovny a nakládání s aktivy z vytvořených technických rezerv. (Ducháčková, 2015)

Obsahem pojišťovnictví je i regulace pojišťovacích činností státem. Státní orgány dohlížejí na dodržování řádného podnikání v této oblasti. Odvětví pojišťovnictví zahrnuje i řízení pojišťoven, vytváření technických rezerv a kalkulace pojistného. V jednotlivých zemích vznikají a působí instituce, které se zabývají organizováním spolupráce mezi jednotlivými pojišťovny, asociace pojišťoven. (Ducháčková, 2015)

Instituce patřící do pojistného odvětví jsou například zajišťovny a pojišťovny, zprostředkovatelé pojišťovacích služeb, dozor nad pojišťovnictvím od státu, svazy zprostředkovatelů a asociace pojišťoven, likvidátoři pojistných událostí a další finanční instituce se zájmem v pojišťovnictví (například banky). (Ducháčková, 2015)

V České republice funguje od roku 1994 sdružení pojišťoven a zajišťoven k podpoře a organizaci vzájemné pomoci, zabezpečení zájmů a pomoci – Česká asociace pojišťoven se sídlem v Praze. Jejím hlavním cílem je zastupovat, hájit a prosazovat zájmy pojišťoven ve vztahu k státním orgánům a jiným osobám, a to i ve vztahu k zahraničí. (cap.cz, 2022)

### 3.1 Pojistný trh

Pojistný trh je místo, kde se střetává poptávka s nabídkou v oblasti pojištění. Je-li pojistný trh důvěryhodný a spolehlivý, je to důkaz o úspěšné ekonomice. Tento trh funguje na principu shromažďování a přerozdělování peněžních prostředků, konkrétně rezerv. Ty pojišťovny tvoří pro případ úhrady potřeb, které jsou náhodné, nelze odhadnout, kdy a jakou částku bude muset pojišťovna pojištěným uhradit. (Čejková, 2000)

Pojistný trh ovlivňuje mnoho vnitřních a vnějších faktorů. Nejdůležitějšími vnějšími faktory, tedy faktory, které ovlivňují pojistný trh zvenčí, jsou: objem a vývoj hrubého domácího produktu, vývoj zaměstnanosti a inflace.

Vývoj těchto faktorů se dá předvídat jen omezeně. Pro vývoj trhu je ale důležitým faktorem i počet obyvatel a jejich věk. Detailněji můžeme trh poznat a přizpůsobit ho poptávce na míru pomocí znalostí průměrné mzdy a výši výdajů domácností. A mezi vnější faktory ovlivňující finanční trh se řadí i ostatní činnosti pojišťoven a zajišťoven, především investiční činnost. Jelikož investování dočasně volných finančních prostředků (rezerv) ovlivňuje jejich hospodaření. (Čejková, 2000)

Do vnitřních, silně ovlivňujících faktorů, tedy faktorů ovlivňujících pojišťovací trh zevnitř, patří dozor nad pojišťovnictvím ze strany státu. Státy regulují provozování pojišťovací činnosti pomocí legislativy. Významným vnitřním faktorem jsou subjekty působící na pojišťovacím trhu. Pojistník a pojištěný svým zájmem vytváří poptávku po pojištění. Velmi také záleží na tom, jaký druh pojištění pojišťovna nabízí. Hlavním cílem pojistitelů (pojišťoven) je nabízet taková pojištění, která jsou zrovna žádaná. (Čejková, 2000)

Tento trh také aktivně ovlivňují zprostředkovatelé pojištění, kteří fungují jako mezičlánek mezi pojistníkem a pojistitelem (pojišťovnou). Zprostředkovatelé pomáhají pojišťovnám vyhledávat další rizika a dokáží pokrýt širší skupinu potenciálních klientů. Na trh také vstupují, a tedy ho ovlivňují, asociace pojišťoven, které hájí jejich společné zájmy a snaží se o spolupráci mezi sebou navzájem. (Čejková, 2000)

Struktura pojišťovacího trhu se mění a vyvíjí. Mění se přístup států k regulaci, důraz je kladen především na kontrolu aktiv a solventnosti pojišťoven. Dochází k propojování pojišťovacích služeb a dalších finančních služeb, jako bankovních služeb. Vzniká tedy bankopojištění. (Ducháčková, 2015)

Jedním z hlavních trendů pojišťovacího trhu jsou nyní insurtech<sup>1</sup> společnosti, které cílí na mezery trhu za pomoci technologie. Tyto společnosti se zaměřují na specifické potřeby klientů jako třeba na tvorbu produktu, který bude dokonce i finančně přívětivější, zákazníkovi přímo na míru. Těmito společnostmi jsou například online srovnávače pojišťovacích produktů. Zatím tyto společnosti působí na pojišťovny spíše jako riziko, neboť je nutí k snižování ceny pojišťovacího. (Vyskočil, 2019)

---

<sup>1</sup> Název odvozen od anglických slov: insurance, technology, tedy od slov pojištění a technologie.

Evropské regulace se nyní nejvíce soustředí na ochranu spotřebitele, konkrétně na jeho informovanost, porozumění pojistným produktům a vyšší odbornost spotřebitelů. Dalším z trendů vývoje pojistného trhu je zavádění nových metod prodeje pojistných produktů, jako například sjednání pojištění online, bez nutnosti osobního kontaktu. Vyskytují se však obavy, že díky absenci osobního kontaktu s odborníkem, může docházet k většímu nepochopení pojistné nabídky. Při dobrém nastavení online prodeje, lze ale dosáhnout i lepšího pochopení, neboť zákazníci mají doma větší prostor pro vstřebání všech informací. (Kunertová, 2019)

Pojistný trh také musel přizpůsobit nabídku pojistných produktů, jako reakci na změnu klimatu. Předpokládá se, že četnost extrémních klimatických jevů se bude zvyšovat. Jevů jakými jsou období sucha, silné deště a vysoké teploty. Především Evropu v posledních letech nejvíce trápí hydrologické události (silné deště, záplavy, krupobití atd.). Pojištění by pak mohlo redukovat negativní dopady extrémních klimatických jevů a pomoci s rychlejší obnovou zasažených oblastí. (Kraehnert et al., 2021)

### **3.2 Pojistná legislativa v České republice**

Pojišťovnictví v České republice reguluje a ovlivňuje stát a jeho orgány státní správy. Nejdůležitějším právním pramenem pro pojišťovny a zajišťovny je Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Zmíněný zákon řídí provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti pojišťoven a zajišťoven se sídlem na území České republiky, se sídlem na území jiného členského státu Evropské unie či se sídlem v třetích zemích (mimo území Evropské unie). Vymezuje základní pojmy jako pojišťovna, zajišťovna. Dále základní podmínky pro provozování činností v pojišťovnictví, ustanovuje řídicí a kontrolní systém, řízení rizik, povolení k provozování pojišťovací činností, oceňování aktiv a závazků, technické rezervy, investování a solventnost pojišťovny a zajišťovny, aj. (cap.cz, 2022) (mvcr.cz, 2022)

Dalšími zákony, podle kterých se pojišťovnictví musí řídit, jsou: Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, ve znění pozdějších předpisů, Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů. (cap.cz, 2022)

Dále pojišťovnictví upravují vyhlášky: Vyhláška č. 305/2016 Sb. – předkládání výkazů pojišťovnami a zajišťovnami České národní bance, Vyhláška č. 306/2016 Sb. – provedení některých ustanovení zákona o pojišťovnictví, Vyhláška č. 307/2016 Sb., o žádostech podle zákona o pojišťovnictví, Vyhláška č. 205/1999 Sb., Vyhláška č. 195/2018 Sb., o odborné způsobilosti pro distribuci pojištění, Vyhláška č. 196/2018 Sb., o žádostech podle zákona o distribuci pojištění a zajištění. (cap.cz, 2022)

Pojišťovnictví se musí řídit i legislativou Evropské unie, a to konkrétně směrnicemi Evropského parlamentu a Rady EU, například směrnicí 2016/97 ze dne 20. ledna 2016, o distribuci pojištění. A také nařízeními Evropského parlamentu a Rady (EU), například nařízením 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). (cap.cz, 2022)

### **3.3 Pojišťovny**

Pojišťovny neboli pojišťovací domy jsou specifické finanční instituce. Jsou to právnické subjekty mající oprávnění k vykonávání pojišťovací činnosti, které obdržely od orgánu státního dozoru nad pojištěním. (Ducháčková, 2015) Hlavním předmětem činnosti pojišťoven je přebírání definovaných rizik klientů na sebe. Jsou povinny plnit závazek vyplývající z pojistné smlouvy. A to v tu chvíli, kdy dojde k náhodné, ve smlouvě definované události, která nepříznivě dopadá na klienta. Za tuto službu pojišťovny dostávají od klienta pojistné. Dalším předmětem činnosti je hospodaření s volnými prostředky, tedy činnost investiční. Kombinací těchto dvou základních činností se snaží pojišťovny přispívat k co největšímu výnosu. (Daňhel, 2002)

Podle toho, na co je zaměřena jejich činnost, můžeme pojišťovny dělit na pojišťovny smíšené (univerzální), životní, neživotní a specializované. Smíšené pojišťovny nabízejí pojistné produkty z oblasti neživotního i životního pojištění. Od roku 2000 se ale povolení k činnosti univerzálních pojišťoven neuděluje. A to kvůli správnému rozdělení nákladů na tato pojištění. Životní pojišťovny provozují pouze pojištění životních druhů, a neživotní naopak pouze neživotních. (Ducháčková, 2015) Seznam některých pojišťoven v České republice je zaznamenán v Tabulce 1. Celkový počet pojišťoven na českém trhu k datu 31. 12. 2021 byl 42, pro zachování přehlednosti nebyly do tabulky zaneseny všechny neživotní pojišťovny. (cnb.cz, 2022)

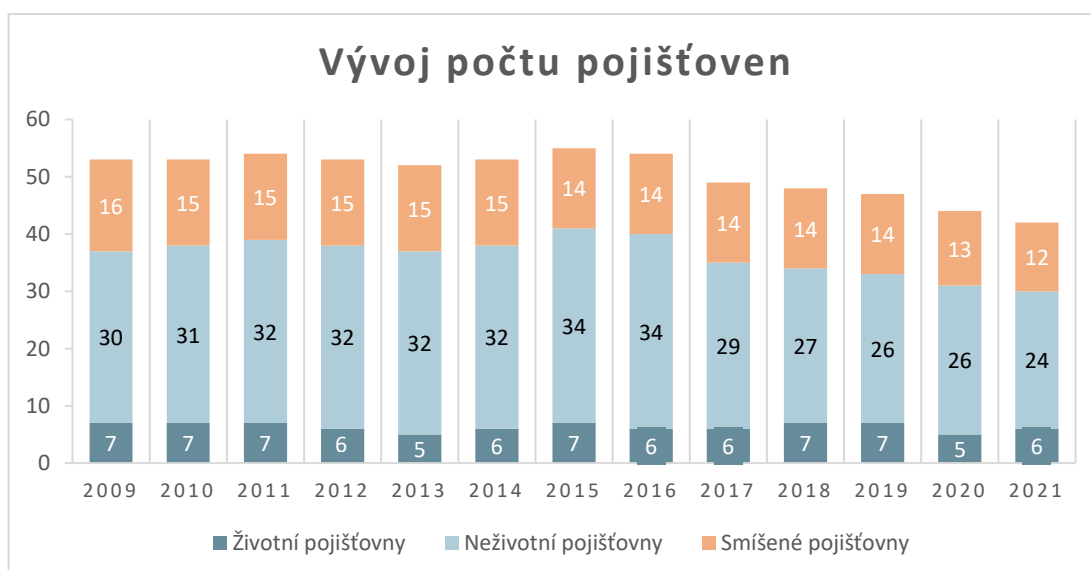
Tabulka 1: *Seznam pojišťoven provozující činnost na území ČR*

Seznam pojišťovacích společností platný k 31. 12. 2021		
Smišené pojišťovny	Pouze neživotní pojišťovny	Pouze životní pojišťovny
Generali Česká poj.	Direct pojišťovna	NN Životní pojišťovna
Allianz	Slavia pojišťovna	MetLife Europe d.a.c.
BNP Paribas Cardif Pojišťovna	HALALI, všeobecná pojišťovna	Youplus Insurance International AG
Česká podnikatelská poj.	HDI Versicherung AG	NOVIS Pojišťovna
ČSOB Pojišťovna	Evropská poj. (ERV)	Simplea pojišťovna
ERGO pojišťovna	Vitalitas pojišťovna	YOUPLUS Životní pojišťovna
Fortegra Europe Insurance Company L.	Česká kancel. pojistitelů (ČKP)	
Hasičská vzájemná poj.	MetLife Europe Insurance	
Komerční poj.	Atradius Crédito	
Kooperativa pojišťovna	Colonnade Insurance S.A.	
MAXIMA pojišťovna	Pillow pojišťovna	
UNIQA pojišťovna	D.A.S. Rechtsschutz AG	
	A další	

Zdroj: Vlastní zpracování z dat České národní banky

Vývoj počtu pojišťoven na území České republiky probíhá od roku 1991, kdy vešel v platnost zákon o pojišťovnictví. Po tomto roku počet pojišťoven narůstal. Změna nastala po vstoupení České republiky do Evropské unie v roce 2004, kvůli možnosti přeshraniční působnosti pojišťoven. Následovalo ustálení počtu pojišťoven po roce 2008. (Ducháčková, 2015). Další změna nastala roku 2017, kdy počet pojišťoven začal klesat. Vývoj počtu pojišťoven na českém trhu od roku 2009 je zaznamenán v Grafu 1.

Graf 1: *Vývoj počtu pojišťoven na území ČR od r. 2009*



Zdroj: Vlastní zpracování z dat České národní banky

V souvislosti s pojišťovnami je důležitý termín solventnost. Solventnost pojišťovny označuje její schopnost plnit své závazky, nejčastěji vůči pojištěnci. Tedy zda je pojišťovna schopná uhradit pojistné nároky z pojistných událostí. K zjištění této schopnosti se používá metodiky, která je v České republice potvrzena zákonem – zákonem o pojišťovnictvím a dalšími příslušnými vyhláškami. Jedná se o takzvané vykazování solventnosti. Tato metodika dovoluje orgánům státní správy, zajišťovnám, pojistným makléřům a hodnotícím (ratingovým) agenturám posoudit, zdali je aktuální stav pojišťovny zárukou toho, že bude schopna dostát všem svým závazkům. (Cipra, 2006)

Pojišťovací činnost se nemusí odehrávat jen ve vztahu pojištěný – pojišťovna, ale i ve vztahu pojišťovna – zajišťovna. To pak dochází k zajištění, tedy k převodu určité části rizika na zajistitele, jiného organizátora pojištění. Toho rizika, které už pojistitel převzal od pojištěného. Zajistitel tak nemá žádný smluvní vztah s pojištěnou osobou (pojištěným), pouze s pojistitelem (pojišťovnou). Pojišťovna část rizika postoupí na zajišťovnu a část rizika si ponechá, ta část se nazývá vlastní vrub. Za tuto službu pojišťovny postoupí zajišťovnám část z přijímaného pojistného, takzvané zajistné. Zajišťovny jsou velmi často ochotny převzít část i takových rizik, které by jinak pojišťovny bez zajištění nepřijaly. Obvykle s pojišťovnami sjednají limit, do jaké výše kryjí riziko nad vlastním vrubem pojišťoven. (Cipra, 2006)

## 4 Pojištění majetku

Pojištění majetku spadá do odvětví soukromého, neživotního pojištění. Kryje rizika, ke kterým když dojde, způsobí škody na majetku. Těmito riziky jsou mimo jiné živelní rizika, vodovodní rizika (riziko škody způsobené vytékající vodou z vodovodních zařízení), havarijní, rizika odcizení a vandalství.

Pojištění majetku nenalezneme v nabídce každé pojišťovny. Pouze v nabídce těch pojišťoven, které se zaměřují na neživotní pojištění, nebo na oba druhy pojištění (životní i neživotní). K datu 30. 9. 2021 nabízelo pojištění majetku v České republice hned 36 pojišťoven (do sumy jsou zahrnuty přeshraniční služby formou pobočky). Těmito pojišťovnami jsou například: Generali Česká pojišťovna, Kooperativa, Allianz, ČSOB Pojišťovna<sup>2</sup>, Česká podnikatelská pojišťovna, UNIQA, Direct, Slavia a ERGO. (cnb.cz, 2022)

Toto pojištění lze rozdělit do několika skupin. Na pojištění majetku obyvatelstva, na pojištění průmyslových a podnikatelských rizik a na pojištění zemědělských rizik. Do pojištění majetku obyvatelstva zejména patří pojištění budov, domácností a havarijní pojištění. Havarijní pojištění pokrývá škody na motorových vozidlech. A to ať už je řidič ovlivnil či nikoliv. Pojistné krytí škod obsahuje krytí rizika rozbití nárazem (havárie), kolize (střetnutí), živelného rizika, rizika vandalismu a krádeže. A součástí je i poskytování asistenčních služeb. Pojistná hodnota by měla být sjednána na novou cenu motorového vozidla (na cenu, za kterou by se dalo pořídit vozidlo stejného typu a kvality). (Ducháčková, 2015)

Pojištění domácností a budov má velký význam, a to především proto, že každý jednotlivec je spojený s nějakou domácností, která obsahuje předměty sloužící k potřebě této domácnosti. Hodnota budov kopíruje inflaci, a tedy by od vlastníka nebylo rozumné budovu nepojistit. (Daňhel, 2002) Těmito dvěma typům pojištění majetku budou věnovány samostatné (následující) kapitoly, jelikož na tyto dva typy pojištění majetku se především soustředí praktická část práce (dotazníkové šetření a porovnávání nabídek pojištění).

---

<sup>2</sup> Zkratka ČSOB znamená Československá obchodní banka, společnost se však prezentuje nejčastěji právě zmíněnou zkratkou. Proto bude v této práci pojišťovna uváděná pod názvem ČSOB Pojišťovna.

## 4.1 Pojištění domácnosti

Pojištění domácnosti se řadí mezi základní druhy pojištění majetku obyvatelstva. Obsahuje pojištění movitých věcí, které tvoří zařízení domácnosti a slouží k uspokojení potřeb členů domácnosti. Obvykle se do tohoto pojištění zahrnují i movité věci, které se stanou součástí domácnosti až po uzavření pojistné smlouvy.

Základní minimum, které pojištění domácnosti obsahuje, se vztahuje na škody, které jsou způsobené přímým úderem blesku, výbuchem, požárem, krupobitím, pádem letadla a vichřicí. V dalších variantách je možné pojistit se pro případ vloupání a krádeže, sesunutí půdy nebo sněhové laviny, tíhy sněhu nebo námrazy, zemětřesení, vystoupaní vody z vodovodu, pádu stromů a jiných předmětů nebo pro případ vandalismu. Mezi méně častá krytí patří škody způsobené úderem blesku – nepřímým, škody vzniklé znehodnocením věcí v chladícím zařízení a rozbití skel. (cap.cz, 2022)

Velikost pojistného především ovlivňuje výše částky, na kterou chce mít osoba domácnost pojištěnou (tedy výše pojistné částky). Dalšími faktory jsou například jaká všechna rizika chce mít pojištěný pokryta, jakou výši si zvolí při spoluúčasti, jakou velikost má obytná plocha a v jaké lokalitě se nachází pojištěná domácnost (význam pak mohou mít ukazatelé jako četnost výskytu povodní, či vloupání). A zdali si pojištěný nechce pojistit věci mimořádné hodnoty, jako jsou šperky, starožitnosti, umělecká díla a ostatní cennosti. (cap.cz, 2022) (Ducháčková, 2015)

Domácnost by se měla pojistit na takovou hodnotu, která odpovídá nové ceně. Takové ceně, za kterou by se dala zařídit nová domácnost, stejného druhu, kvality a velikosti. Pokud je pojistná částka nižší než pojistná hodnota, dochází k takzvanému podpojištění majetku. Při pojistné události by pojistné plnění nepokrylo celou vzniklou škodu, ale pouze část. S určováním hodnoty domácnosti mohou pomoci pojistníkovi i odborníci jako například projektanti. (cap.cz, 2022)

## 4.2 Pojištění budov

Toto pojištění poskytuje pojistnou ochranu budov, jedná se tedy o pojištění nemovitostí jako jsou rodinné domy (včetně plotů, bazénů, skleníků, samostatně stojících garáží a kůlen), byty a bytové domy, rekreační chaty či chalupy a objekty klidně již ve fázi výstavby. (Ducháčková, 2015) (cap.cz, 2022)



Obdobně jako u pojištění nemovitosti, musí pojištění zahrnovat alespoň minimální variantu rozsahu jako pojištění na škody způsobené v případě požáru, výbuchu, přímého úderu bleskem, krupobitím a vichřice. Další možnosti zahrnují pojištění, které kryje škody způsobené vloupáním, krádeží, povodněmi či záplavou, vodou vytékající z vodovodu, zřícením zemin nebo skal, pádem stromů a jiných objektů, váhou sněhu, zemětřesením, vandalismem a kouřem. Navíc se lze pojistit pro případ rozbití skel, škody způsobené nárazem dopravního prostředku apod. (cap.cz, 2022)

Velikost pojistného určují faktory jako: jaká je výše pojistné částky (částky na kterou je nemovitost pojištěna), na jakou hodnotu je pojištění sjednáno (novou či časovou), jaký je typ stavby (rekreační objekt, rodinný dům apod.), jaká je lokace stavby, jaká všechna rizika budou pokryta a případné poskytnuté slevy. (Ducháčková, 2015)

Výše pojistné částky se může stanovit na základě výpočtu provedeným pojišťovnou (v závislosti na rozloze nemovitosti a časové či nové hodnotě), na základě pojistné částky, kterou sám stanovil pojistník, anebo cenou na základě odhadu znalce. Pojistná částka by měla odpovídat pojistné hodnotě nemovitosti, jeli nižší, dochází k podpojištění. Pojistná hodnota na novou cenu nemovitosti je taková hodnota, za kterou by bylo možno postavit nemovitost o stejné kvalitě, stejného druhu a velikosti. Zato při pojištění na časovou hodnotu bude pojištěnému vyplaceno plnění v hodnotě pojištěné nemovitosti těsně před pojistnou událostí. (Ducháčková, 2015)

## 5 Pojištění odpovědnosti za škody

V případě pojištění odpovědnosti za škody, pojistná událost vzniká povinností pojištěné osoby nahradit škodu jiné osobě. A to ať se jedná o škodu na zdraví, životě či majetku. Pojištění se obvykle nevztahuje na škodu, kterou pojištěný způsobil úmyslně, na škodu, která vyplývá z trestné činnosti a na škodu způsobenou osobám, které žijí s pojištěným v jedné domácnosti. (Cipra, 2006)

Pojištění odpovědnosti za škody se člení na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání (jedná se o zákonné pojištění), profesní odpovědnostní pojištění a obecné odpovědnostní pojištění (součástí něhož je pojištění odpovědnosti občanů). (Ducháčková, 2015)

### 5.1 Pojištění odpovědnosti občanů

Pojištění kryje škody způsobené jiné osobě, ke kterým může v běžném životě docházet. Produktů pojištění odpovědnosti občana je mnoho, lze do nich zařadit následující pojištění: Pojištění za škody v běžném občanském životě, to kryje škody způsobené třetí osobě, při běžných činnostech jako rekreaci a zábavě, rekreačních sportech, při činnosti pracovního charakteru (nepatří sem škody způsobené při výkonu práce) a při ostatních činnostech občanského života. (Ducháčková, 2015)

Konkrétně na tento druh pojištění odpovědnosti (pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě) se zaměřují další části bakalářské práce jako dotazníkové šetření a srovnání nabídek. A to především proto, že se nejčastěji sjednává spolu s pojištěním majetku. Přesněji jako připojištění k pojištění budovy a domácnosti.

Dalším z produktů je pojištění odpovědnosti za škody, způsobené třetí osobě, nájemce, držitele, vlastníka nebo správce nemovitosti, pojištění odpovědnosti z vlastnictví domácích zvířat, z pojištění jsou vyloučena hospodářská a exotická zvířata. Pro případ, že zaměstnanec způsobí svému zaměstnavateli škody při výkonu povolání je tu pojištění odpovědnosti z výkonu povolání. A dalšími odpovědnostními pojištěními jsou pojištění vztahující se na vlastnictví a užívání zbraně, za škodu z výkonu myslivosti apod. (Ducháčková, 2015)

# Praktická část

## 6 Metodika a cíle práce

Tato práce má tři cíle, které byly jmenovány již v úvodu. Prvním cílem je zmapování nabídky pojištění majetku a odpovědnosti u vybraných pojišťovacích domů. Nejprve budou stanoveny parametry, které budou sloužit jako podklad pro vytvoření nabídky pojišťovnami. Následně budou parametry sděleny finančnímu poradci, který je zpracuje a poté poskytne informace o pěti nejlepších nabídkách. Z nabídek pak bude vytvořen přehled, a to o ceně pojistného, množství pokrytých rizik a výši maximálních limitů pojistného plnění.

Druhým cílem je zjistit, jak lidé vnímají pojištění majetku a odpovědnosti, jakou důležitost jim přiřkládají a v neposlední řadě, kolik z nich pojištění majetku či odpovědnosti skutečně má. Toho bude docíleno kvantitativním výzkumem, konkrétně dotazovací metodou. Mezi výhody písemného dotazování (dotazníkového šetření) patří to, že si respondent může sám určit dobu pro zodpovídání otázek a také u něj nedochází k ovlivnění ze strany tazatele. Nevýhodou může však být například nižší návratnost odpovědí. Prvním krokem bude stanovení výzkumné otázky a hypotéz. Objektem výzkumu budou fyzické osoby starší 30 let. Následovat bude sestavení otázek v dotazníku a sběr dat. Po sběru bude probíhat analýza, a nakonec budou výsledky interpretovány v souvislosti s hypotézami. (Surynek, Komárková, & Kašparová, 2001)

Třetím cílem je výběr nejvhodnější nabídky pojištění pro tři fiktivní žadatele a následný výběr nejvhodnějšího produktu. S pomocí dat získaných z dotazníkového šetření budou stanoveny parametry pro každého žadatele a vybrány pojišťovny, které žadateli poskytnou nabídku. Následně dojde k zadání parametrů vybraným pojišťovnám a k vytvoření nabídek. Jednotlivé nabídky budou mezi sebou porovnány, a to s přihlédnutím na požadavky fiktivních žadatelů. Nakonec dojde k zhodnocení a výběru nejvhodnější nabídky pro jednotlivé žadatele.

Detailnější popis přesných kroků, které vedly k dosažení cílů, bude k dispozici v kapitole věnující se danému cíli.

## 7 Porovnání nabídek pojištění

Na českém trhu se pohybuje 42 pojišťoven a jedna zajišťovna. Do čísla jsou zahrnuty i pobočky zahraničních pojišťoven působících v ČR, údaj je platný k 31. 12. 2021. (cnb.cz, 2022)

Je však nutné zmínit, že ne všechny tyto pojišťovny nabízejí pojištění majetku a odpovědnosti, i přesto je nabídka těchto pojištění na českém trhu široká. A pro některé osoby může být tolik nabídek pojištění matoucí. Pro běžného zájemce o pojištění by bylo velmi časově náročné oslovit všechny pojišťovny na trhu, počkat na jejich nabídku a pak si vybrat tu nejlepší, respektive nejvýhodnější. A i proto došlo k vývoji dalších služeb spojených s pojišťovnictvím, které slouží k usnadnění výběru z široké nabídky pojištění.

Přesněji se tyto služby zaměřují na pomoc zájemci o pojištění s přehledností nabídek a následným srovnáním dle cenové výhodnosti. Jedná se například o online srovnávací servery (jako jsou např. epojisteni.cz, klik.cz, rixo.cz) nebo o služby v rámci finančního poradenství. Samotné pojišťovny se snaží přístup k nabídkám pro potencionální klienty stále zjednodušovat pomocí zřizování zákaznických informačních linek a online kalkulaček na jejich webových stránkách. Na těch je možné si spočítat dle svých požadavků cenu pojistného a v některých případech dokonce rovnou uzavřít pojistnou smlouvu.

Pro účely této práce jsem srovnání nabídek pojištění na českém trhu sestavila právě za pomoci jedné takovéto služby, konkrétně ve spolupráci s finančním poradcem. Nejen že z dotazníkového šetření, kterému se věnuje následující kapitola této práce, vyplynulo, že většina dotázaných má pojištění sjednané právě přes finančního poradce. Ale i po zvážení všech možností, jak přehled nabídek sestavit, vyšla tato varianta jako nejefektivnější. A to i proto, že daný finanční poradce pracuje pod finančně poradenskou společností, která spolupracuje s většinou pojišťoven v Česku. Díky tomu se finanční poradce snadno dostane k přehledu o cenových nabídkách pojištění a k dalším informacím o pojištění, které by jinak bylo velmi těžké bez samotného sjednání pojištění od pojišťoven získat.

Aby mohlo dojít vůbec k nějakému porovnání nabídek, bylo nutné nejdříve vymyslet parametry, vlastnosti, na kterých je cena pojistného závislá. Těmito parametry může být u pojištění majetku například hodnota majetku, lokace, ve které se nachází, pro případ, jaké škody by měl být majetek pojištěn či jaká je rozloha stavby / domácnosti atd. U pojištění odpovědnosti je zase nutné určit, co vše by mělo být v pojištění zahrnuto a vědět požadovanou výši limitu plnění.

## 7.1 Nabídky pojištění majetku – rodinný dům

Vytvořené parametry pro účel nabídky pojištění majetku byly následovné: majetkem je rodinný dům, trvale obydlený, lokalita: Suché Vrbné, České Budějovice, s jedním nadzemním podlažím, sklonitou střechou, o rozloze 233 m<sup>2</sup>, z nichž 160 m<sup>2</sup> je obytná plocha. Poradci se, po zadání parametrů do firemního systému, ukázalo 5 nejlepších nabídek, a to nejlepších dle různých kritérií jako například dle ceny pojistného, nebo podle nejširšího pokrytí rizik.

Z informací o nabídkách od finančního poradce byly pro přehledné srovnání vytvořeny tabulky s nabídkami pojištění od pojišťovny Allianz, České podnikatelské pojišťovny (ČPP), ČSOB Pojišťovny, Direct a UNIQA. Z Tabulky 2 se základními informacemi o pojištění můžeme mimo jiné vyčíst, že všechny nabídky pojištění obsahují i připojištění pro případ škody způsobené jiné (třetí) osobě při běžném občanském životě. Nejvyšší limit pro pojištění odpovědnosti za daných podmínek nabízí pojišťovna Allianz. Pojištění s nejnižším ročním pojistným nabízí pojišťovna Direct. Dále je možné se z tabulky dozvědět, zdali bude pojišťovna od pojištěnce vyžadovat finanční spoluúčast na úhradě škody a na jakou hodnotu by byla pojištěna stavba (nemovitost) a na jakou domácnost.

Tabulka 2: *Srovnání nabídek poj. majetku – rodinný dům*

Srovnání nabídek pojištění majetku - rodinný dům					
Základní informace - hodnoty v Kč	Allianz	ČPP	ČSOB Poj.	Direct	UNIQA
Pojistné za rok	6 675	8 213	8 309	4 779	5 119
Spoluúčast	Bez	1 000	1 000	1 000	1 000
Hodnota nemovitosti	6 200 000	6 100 000	6 200 000	6 200 000	6 000 000
Hodnota domácnosti	1 630 000	1 730 000	1 630 000	1 630 000	1 830 000
Odpovědnost - běžný občanský život	20 000 000	6 000 000	6 000 000	5 000 000	5 000 000

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných od finančního poradce

Jaká všechna rizika nabízené pojištění kryje a do jaké výše, je zaznamenáno v Tabulce 3 a 4. V Tabulce 3 jsou zapsány informace o pojištění stavby, jedná se o pojištění vedlejších staveb, o pojištění pro případ škody způsobené kouřem, rázovou vlnou, atmosférickými srážkami atd.

**Tabulka 3: Srovnání nabídek poj. majetku – rodinný dům: nemovitost**

Srovnání nabídek pojištění majetku - rodinný dům: nemovitost (stavba)					
Ostatní informace - hodnoty v Kč					
Nemovitost:	Allianz	ČPP	ČSOB Poj.	Direct	UNIQA
Vedlejší stavby	620 000	250 000	-	-	-
Kouř	6 200 000	6 100 000	6 200 000	6 200 000	6 000 000
Rázová vlna	6 200 000	6 100 000	6 200 000	6 200 000	6 000 000
Atmosferické srážky	25 000	30 000	50 000	-	120 000
Poškození fasády zvířaty	-	30 000	50 000	-	-
Povodeň a záplava	Spoluú. 15000	-	-	-	-
Vystoupení vody	6 200 000	6 100 000	6 200 000	6 200 000	60 000
Náklady na opravu	6 200 000	20 000	10 000	6 200 000	6 000 000
Únik vody z nádrže	6 200 000	6 100 000	6 200 000	6 200 000	60 000
Ztráta vody	150 000	30 000	-	6 200 000	60 000
Chybná funkce sprinklerů	6 200 000	6 100 000	6 200 000	6 200 000	6 000 000
Sprejerství	-	15 000	50 000	-	60 000
Rozbití skla (all risk)	150 000	100 000	50 000	-	120 000

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných od finančního poradce

**Tabulka 4: Srovnání nabídek poj. majetku – rodinný dům: domácnost**

Srovnání nabídek pojištění majetku - rodinný dům: domácnost					
Ostatní informace - hodnoty v Kč					
Domácnost:	Allianz	ČPP	ČSOB Poj.	Direct	UNIQA
Věci zvláštní hodnoty	815 000	100 000	489 000	80 000	183 000
Věci v nebytovém prostoru	100 000	150 000	489 000	50 000	183 000
Jízdní kola v domácnosti	1 630 000	40 000 / kus	1 630 000	1630000	1 830 000
Zahradní technika	1 630 000	50 000	1 630 000	1630000	1 830 000
Střelné zbraně	1 630 000	50 000	1 630 000	1630000	36 600
Kouř	1 630 000	1 730 000	1 630 000	1630000	1 830 000
Rázová vlna	1 630 000	1 730 000	1 630 000	1630000	1 830 000
Atmosferické srážky	100 000	30 000	50 000	1630000	183 000
Povodeň a záplava	Spoluú. 5000	-	-	-	-
Vystoupení vody	1 630 000	1 730 000	1 630 000	1630000	-
Náklady na opravu	1 630 000	20 000	100 000	1630000	1 830 000
Únik vody z nádrže/akvária	1 630 000	1 730 000	1 630 000	1630000	91 500
Ztráta vody	-	20 000	-	1630000	91 500
Chybná funkce sprinklerů	1 630 000	1 730 000	1 630 000	1630000	1 830 000
Loupežné přepadení na ulici	-	15 000	5 000	1630000	91 500
Rozbití skla (all risk)	150 000	50 000	50 000	1630000	1 830 000
Rozbití sklokeramické desky	150 000	50 000	10 000	1630000	1 830 000
Podpětí	-	50 000	50 000	1630000	1 830 000
Přepětí a zkrat	-	50 000	50 000	1630000	1 830 000

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných od finančního poradce

V Tabulce 4, u pojištění domácnosti se jedná například o pojištění věcí se zvláštní hodnotou (šperky, umělecká díla, sbírky...), věcí v nebytovém prostoru a jízdní kola umístěné v domácnosti. Nejvíce rizik kryje Česká podnikatelská pojišťovna. Tabulky ukazují jen jakýsi přehled, k určení nejvýhodnější nabídky by byly třeba znát všechny preference zájemce o pojištění.

## 7.2 Nabídka pojištění majetku – bytová jednotka

Pro další srovnání nabídek byly vybrány tyto parametry pojištění: Pojištění domácnosti bytové jednotky o rozloze 50 m<sup>2</sup>, v Českých Budějovicích 3, ve 4. nadzemním podlaží. V Tabulce 5 jsou popsány základní vlastnosti pojištění. A i v tomto případě je do ceny ročního pojistného zahrnuta částka za připojištění odpovědnosti. Cena pojistného se napříč nabídkami liší pouze o stovky Kč, na rozdíl od pojistného za rodinný dům, kde jsou mezi nabídkami výraznější cenové rozdíly. Nabídku na pojištění s nejnižší částkou za pojistné nabízí pojišťovna Allianz.

Tabulka 5: *Srovnání nabídek poj. majetku – bytová jednotka*

Srovnání nabídek pojištění majetku - bytová jednotka					
Základní informace - hodnoty v Kč	Allianz	ČPP	ČSOB Poj.	Direct	UNIQA
Pojistné za rok	1 065	1 553	1 763	1 621	1 232
Spoluúčast	Bez	1 000	1 000	1 000	1 000
Hodnota nemovitosti	-	-	-	-	-
Hodnota domácnosti	325 000	330 000	325 000	325 000	325 000
Odpovědnost - běžný občanský život	5 000 000	6 000 000	6 000 000	5 000 000	5 000 000

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných od finančního poradce

V Tabulce 6 pak vidíme, že Allianz ale zároveň pokrývá nejméně rizik. Nejvíce rizik pokrývají pojišťovny ČSOB a Česká podnikatelská. Výše plnění se pro případ škody u každé pojišťovny liší. Do přehledu nabídek pojištění je zahrnuto pouze pojištění domácnosti, do kterého jsou zahrnuta další rizika spojená s bytem, jako například pojištění pro případ odcizení kočárku či jízdního kola.

Tabulka 6: *Srovnání nabídek poj. majetku – bytová jednotka: domácnost*

Srovnání nabídek pojištění majetku - bytová jednotka: domácnost					
Ostatní informace - hodnoty v Kč					
Domácnost:	Allianz	ČPP	ČSOB Poj.	Direct	UNIQA
Věci zvláštní hodnoty	815 000	100 000	97 500	25 000	32 500
Věci v nebytovém prostoru	100 000	150 000	97 500	25 000	32 500
Jízdní kola v domácnosti	325 000	40 000 / kus	325 000	325 000	325 000
Zahradní technika	325 000	50 000	325 000	325 000	325 000
Střelné zbraně	325 000	50 000	325 000	325 000	6 500
Kouř	325 000	330 000	325 000	325 000	325 000
Rázová vlna	325 000	330 000	325 000	325 000	325 000
Atmosf. srážky	25 000	30 000	50 000	325 000	32 500
Povodeň a záplava	Spoluú. 5000	-	-	-	-
Vystoupení vody	325 000	330 000	325 000	325 000	-
Náklady na opravu	325 000	20 000	100 000	325 000	325 000
Únik vody z nádrže/akvária	325 000	330 000	325 000	325 000	16 250
Ztráta vody	-	20 000	325 000	325 000	16 250
Chybná funkce sprinklerů	325 000	330 000	325 000	325 000	325 000
Loupežné přepadení na ulici	-	15 000	5 000	325 000	16 250
Rozbití skla (allrisk)	50 000	50 000	50 000	325 000	32 500
Rozbití sklokeramické desky	50 000	50 000	10 000	325 000	32 500
Podpětí	-	50 000	50 000	325 000	32 500
Přepětí a zkrat	-	30 000	50 000	325 000	32 500
Krádež kočárku	-	50 000	5 000	-	16 250
Krádež jízdního kola	-	50 000	5 000	-	16 250

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných od finančního poradce

### 7.3 Nabídka pojištění odpovědnosti

V rámci přehledu nabídek bylo zohledněno i pojištění odpovědnosti jakožto samostatný produkt. Ne všechny pojišťovny, které nabízí pojištění odpovědnosti toto pojištění nabízí samostatně. Mnohdy je nabízeno pouze jako připojištění k některému z dalších pojištění, nejčastěji právě k pojištění majetku. V rámci srovnání tedy byly vybrány 4 pojišťovny s nejlepší nabídkou pro zadané parametry. Těmi byla výše limitu v případě pojistného plnění. Pro lepší srovnání byly vybrány tyto limity hned 2 a to 5 milionů Kč a 10 milionů Kč.

V Tabulce 7 a 8 je vytvořen přehled nabídek, ve kterém můžeme najít maximální limity či roční pojistné. Dále, zdali pojišťovna vyžaduje při pojistné události finanční spoluúčast, platí-li pojištění pro celou domácnost – pro všechny členy domácnosti a jestli platí pro škody způsobené domácími mazlíčky nebo škody způsobené na pronajatých věcech.



Jak je zaznamenáno Tabulce 7, ČSOB Pojišťovna a Slavia nabízí limit, který je nejbližší požadovanému limitu, v hodnotě 6 mil Kč. Nejnížší roční pojistné nabízí pojišťovna ERGO. Druhou nejnižší nabídku nabízí ČSOB Pojišťovna, a ta dokonce i pokrývá nejvíce rizik, navíc platí pro všechny členy domácnosti.

**Tabulka 7: Srovnání nabídek poj. odpovědnosti 1**

Srovnání nabídek pojištění odpovědnosti 1				
Vlastnosti poj. - hodnoty v Kč	ČSOB Poj.	UNIQA	Slavia	ERGO
Limit plnění	6 000 000	5 000 000	6 000 000	5 000 000
Roční pojistné	1 085	1 100	1 250	870
Spoluúčast	500	Bez	Bez	3 000 na elektroniku
Celá domácnost	Ano	Ano	Ano	Ano
Domácí zvířata	Ano	Ano	Ano	Ne
Za pronajaté věci	Ano	Ne	Ne	Ano

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných od finančního poradce

Tabulka 8 ukazuje nabídku pojištění odpovědnosti pro zmíněný limit plnění 10 mil Kč. Pojišťovna Slavia nenabízí vyšší limit pojištění než 6 mil Kč. Ze zbylých pojišťoven nabízí nejnižší roční pojistné pojišťovna ČSOB.

**Tabulka 8: Srovnání nabídek poj. odpovědnosti 2**

Srovnání nabídek pojištění odpovědnosti 2				
Vlastnosti poj. - hodnoty v Kč	ČSOB Poj.	UNIQA	Slavia	ERGO
Limit plnění	10 000 000	10 000 000	6 000 000 (nejvyšší limit)	10 000 000
Roční pojistné	1 312	1 320	1 250	1 500
Spoluúčast	500	Bez	Bez	3 000 na elektroniku
Celá domácnost	Ano	Ano	Ano	Ano
Domácí zvířata	Ano	Ano	Ano	Ne
Za pronajaté věci	Ano	Ne	Ne	Ano

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných od finančního poradce

## 8 Analýza dotazníkové šetření

Pro tuto práci byl vytvořen dotazník, který měl za úkol zmapovat postoj fyzických osob k pojištění majetku a odpovědnosti, tedy ukázat do jaké míry na tato pojištění respondenti myslí. Dotazník měl také odhalit, kolik procent respondentů má alespoň jedno z uvedených pojištění, či zjistit další specifikace pojištění. Například co vše pojištění zahrnuje, u jaké pojišťovny je zřízeno, výši pojistného plnění nebo výši ročního pojistného. Informace z dotazníkového šetření, a to především specifikace pojištění, budou dále v práci využity k volbě parametrů pro vytvoření 3 fiktivních žadatelů.

Před samotnou tvorbou dotazníku byla nejprve stanovena výzkumná otázka a hypotézy. Dle níž pak byly vytvářeny dotazníkové otázky. Znění výzkumné otázky a hypotéz je následovné:

**Hlavní výzkumná otázka:** Jaký je postoj fyzických osob k pojištění majetku a odpovědnosti?

**Hypotézy:**

H1: Více jak polovina dotazovaných bude žít v domácnosti, která má alespoň jedno z zkoumaných pojištění.

H2: Respondenti budou označovat jako více důležité pojištění majetku než pojištění odpovědnosti.

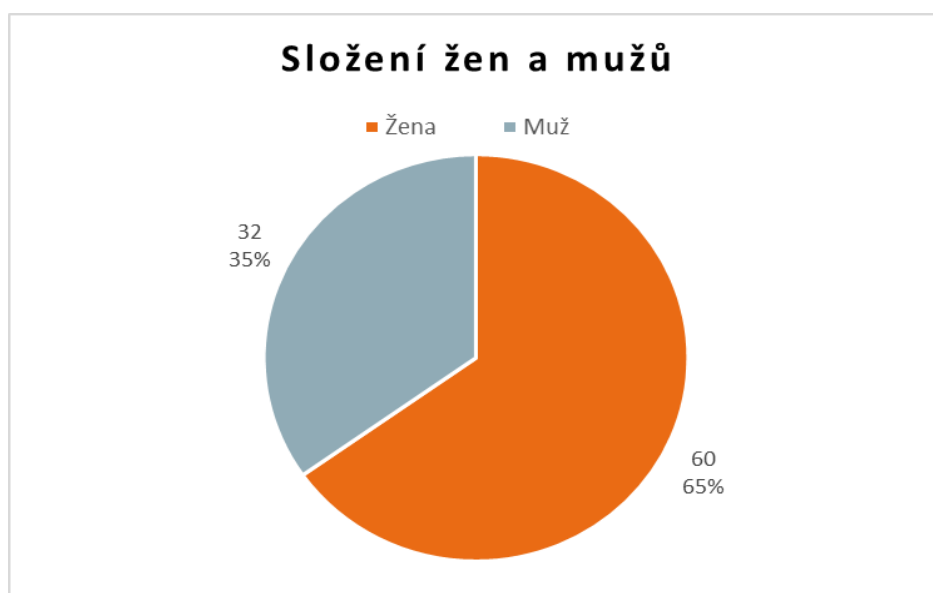
Celý dotazník je k dispozici pro potřebu nahlédnutí v přílohách této práce (Příloha 1). Po sestavení otázek, a tedy celého dotazníku následoval jeho přepis do elektronické podoby a následné rozšiřování mezi potencionální respondenty. Dotazník byl vytvořen přes nástroj pro tvorbu online dotazníků Survio (Survio.com). Dotazníkového šetření se mohli účastnit respondenti starší 30 let. Tento limit byl zvolen především kvůli pojištění majetku a předpokladu, že lidé starší 30 let už pravděpodobně vlastní nějaký majetek. Sběr dat probíhal od 11. 1. 2022 do 1. 3. 2022, a to především pomocí rozesílání dotazníkového formuláře mezi známými kontakty a dalšími lidmi. Nebo přes umístění odkazu na dotazník v elektronické podobě do diskusních fór o pojištění na různých webových stránkách.

Statistiky tohoto nástroje ukazují, že se dotazník dostal k 182 osobám. Z toho dotazník dokončilo 94 respondentů. Dva respondenti byli vyřazeni, neboť neodpovídali nastavené věkové hranici. Výsledný počet respondentů je 92. Dotazník tedy dokončila a odeslala zhruba polovina z celkového počtu osob, které dotazník viděly. Tento výsledek se dal částečně předpokládat, neboť dotazník, ačkoliv anonymní, mohl někomu připadat příliš osobní. Například v otázkách na finanční částky. Anebo si jen respondent nebyl jistý odpověďmi, tak v dotazníku dál nepokračoval (například při otázce: Kolik Kč ročně platíte za pojištění majetku/odpovědnosti?). Aby nedocházelo ke sběru neúplných odpovědí, které by pak zkreslovaly vyhodnocení dotazníku, nebylo možno dotazník odeslat při nezodpovězení klíčových otázek.

## 8.1 Identifikační otázky

Dotazník obsahuje tři identifikační otázky. Ty slouží k zjištění informací o složení respondentů z hlediska pohlaví, věku a vzdělání. Větší zastoupení měly mezi respondenty ženy s počtem 60. Mužů, účastnících se dotazníku, bylo 32. V procentuálním vyjádření se zaokrouhlením na celá čísla pak počet žen činil 65 % a počet mužů 35 % z celkového počtu dotazovaných. Těch bylo 92, jak vyplývá i z přiloženého koláčového grafu (Graf 2).

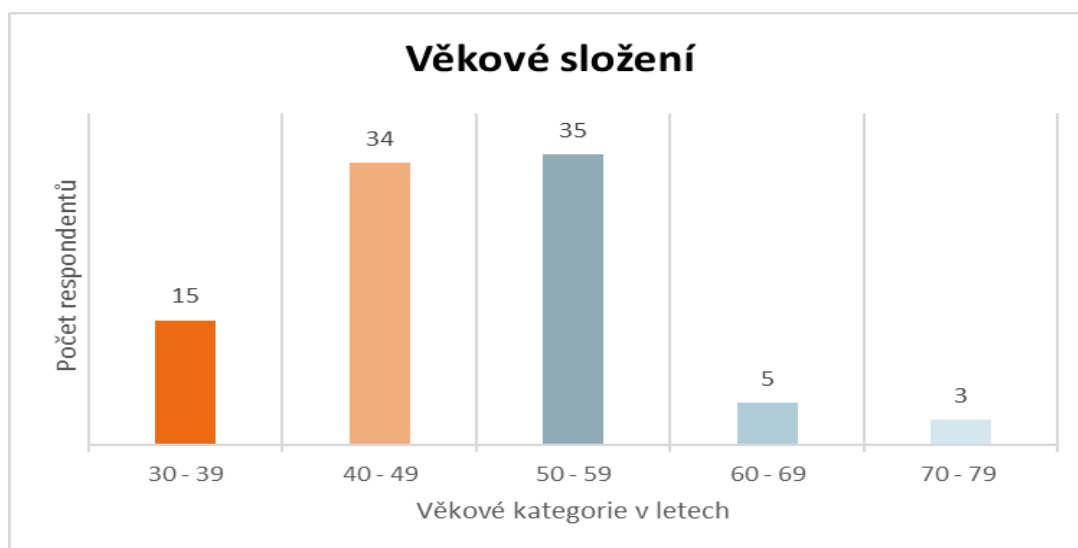
Graf 2: *Složení respondentů z hlediska pohlaví*



Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

Věk respondentů se pohyboval v rozpětí 30 až 79 let. Dle věku byly osoby rozděleny do pěti věkových kategorií, jak lze vidět na Grafu 3. Nejpočetnější skupinou jsou respondenti s věkovým rozpětím od 50 do 59 let s celkovým počtem 35. Následují kategorie: 40–49 let s počtem zastoupení 34, dále kategorie od 30 do 39 let a kategorie od 60 do 69 let. A skupinou s nejnižším počtem respondentů je věková kategorie od 70 do 79 let.

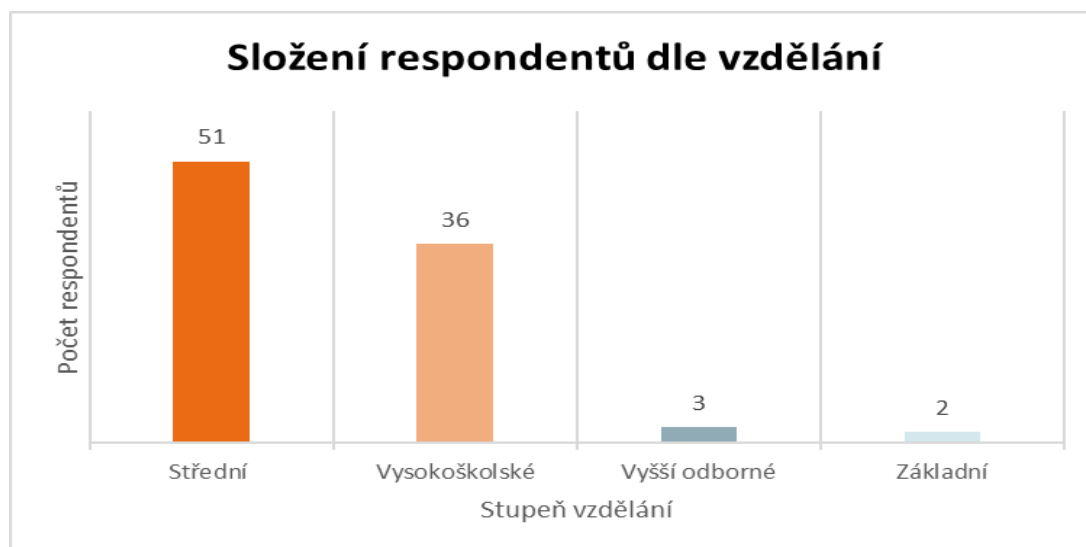
Graf 3: *Věkové kategorie*



Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

Nejvíce respondentů, tedy 51, dosáhlo středního vzdělání (z toho 41 ukončené maturitní zkouškou). Následuje počet respondentů s vysokou školou. A jak lze vyčíst z Grafu 4, počet doplňují 3 respondenti s vyšším odborným vzděláním a 2 se základním vzděláním.

Graf 4: *Dosažené vzdělání*

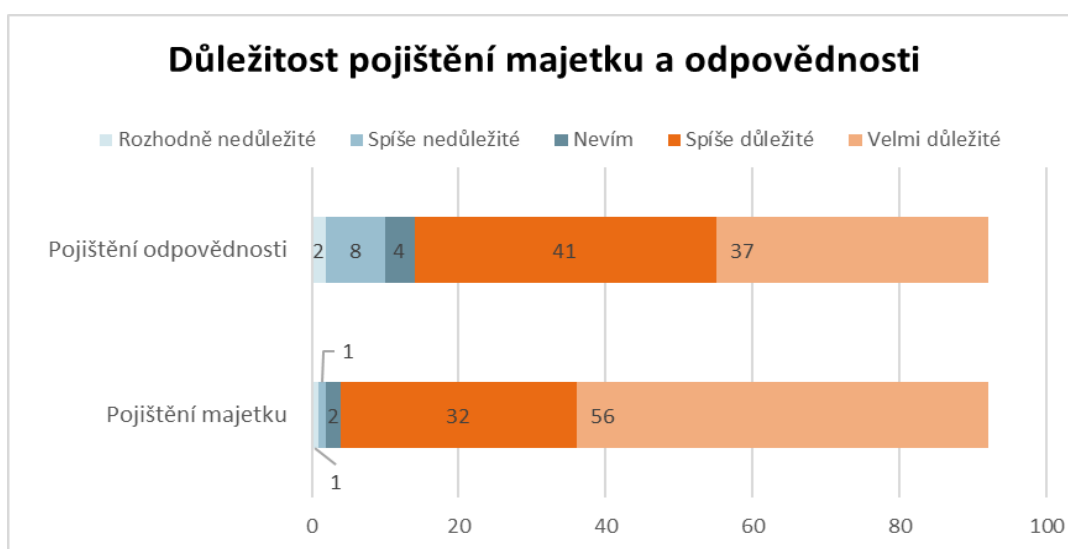


Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

## 8.2 První otázka

První otázka dotazníku se zaměřovala na postoj respondentů k pojištění majetku a odpovědnosti. Konkrétně na to, jak důležité jim přijdou tato pojištění pro život. Instrukce pro respondenty tedy zněly takto: Na přiložené škále prosím uveďte, jak si myslíte, že je důležité, mít pojištění majetku nebo odpovědnosti. Respondenti hodnotili důležitost obou pojištění zvlášť a zaznamenávali svou odpověď na škálu odpovědí. Možné odpovědi zněly: „Velmi důležité, Spíše důležité, Nevím, Spíše nedůležité, Rozhodně nedůležité“. Výsledné odpovědi na tuto otázku jsou zpracovány v Grafu 5.

Graf 5: *Důležitost pojištění*



Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

Z grafu vyplývá, že pojištění majetku respondenti nejčastěji označili jako: „velmi důležité“. A to hned v 56 případech z 92, tedy za „velmi důležité“ označilo toto pojištění 60 % dotazovaných. A za „spíše důležité“, označilo pojištění majetku 34 % dotazovaných. Dva respondenti si nebyli jisti důležitostí a označili proto odpověď: „nevím“. Po jednom hlase pak měly odpovědi „spíše nedůležité“ a „rozhodně nedůležité“.

U pojištění odpovědnosti převažovala odpověď: „spíše důležité“. Takto odpovědělo 41 respondentů, tedy 44 %. Za velmi důležité považuje toto pojištění 37. Odpovědi „nevím“, dali přednost 4 lidé. U tohoto pojištění se pak objevuje větší počet odpovědí příklánějících se k nedůležitosti, než tomu bylo u pojištění majetku. Za „spíše nedůležité“ označilo pojištění 8 dotazovaných, a za „rozhodně nedůležité“ 2 z dotázaných. (viz Graf 5).

## 8.3 Druhá otázka

Druhá otázka byla otázkou filtrační a zněla následovně: Máte pojištění majetku nebo odpovědnosti, či žijete v domácnosti, která má alespoň jedno z uvedených pojištění? Úkolem této otázky bylo zjistit, jaké procento dotazovaných má tyto pojištění. A na základě jejich odpovědi respondenty směřovat k dalším otázkám. Jak je zaznamenáno v Grafu 6, hned 82 respondentů uvedlo, že mají alespoň jedno z daných pojištění či žijí v domácnosti s jedním z těchto pojištění, to je 89 % ze všech respondentů. A pouze 10 osob nemá ani jedno z uvedených pojištění.

Graf 6: *Zastoupení pojištěných a nepojištěných respondentů*



Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

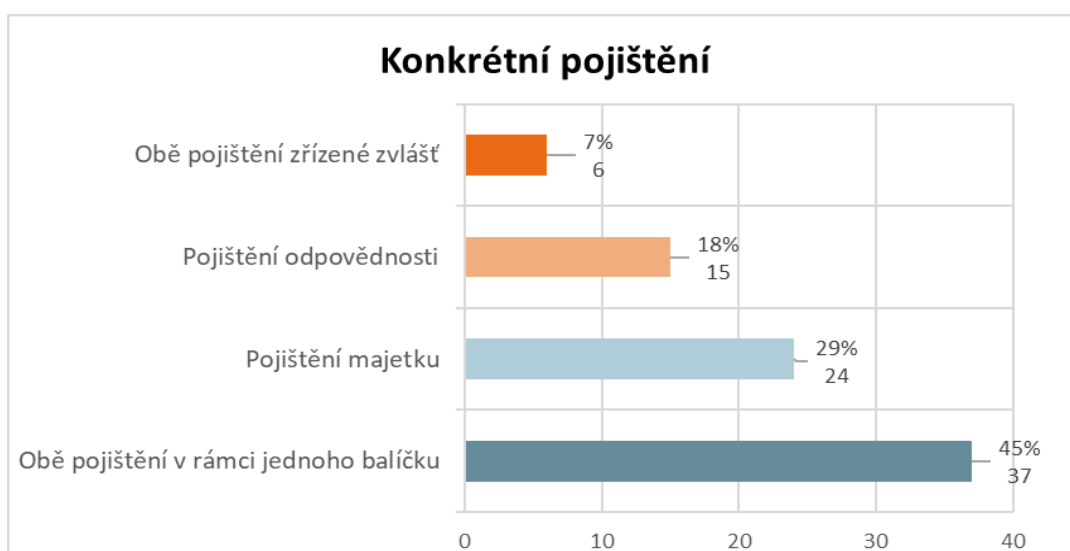
Těchto 10 respondentů pak dále uvádělo důvody, proč nemají ani jedno z vybraných pojištění. Nejvíce z nich (přesněji 6) uvedlo, že nemají majetek k pojištění a další 2, že na to nemají prostředky. Jeden respondent uvedl, že mu pojištění nepřijde důležité. A poslední, z této desítky respondentů, odpověděl, že má negativní zkušenost s pojišťovnou a nevyhovují mu nabízené podmínky.

K tomu, že si v budoucnu plánují některé z pojištění zřídit, se přiklonilo 6 respondentů. A 3 osoby se přiklánějí k odpovědím „spíše ne“ a „ne“. Jeden respondent si ještě není jist. Těmito upřesňujícími otázkami, pro respondenty, kteří nemají žádné z daných pojištění, dotazník skončil. Na následující otázky ohledně pojištění odpovídalo pouze 82 respondentů.

## 8.4 Třetí otázka

Tato otázka sloužila ke specifikování typu pojištění, které respondenti mají. Otázka zněla: Jaké pojištění máte konkrétně? Nejvíce respondentů, tedy 45 %, uvedlo, že mají obě pojištění v rámci jednoho balíčku, neboli že mají pojištění majetku a k tomu jako připojištění sjednané pojištění odpovědnosti (viz Graf 7). Z dotazovaných uvedlo 7 %, že mají sice obě tato pojištění, ale zřízené každé zvlášť. A co se týče samostatného pojištění majetku a odpovědnosti, více zastoupené je pojištění majetku. Samostatné pojištění majetku má 29 % a samotné pojištění odpovědnosti má 18 % z dotázaných. Celkem tedy šedesát sedm respondentů uvedlo, že má pojištění majetku, 58 respondentů má pojištění odpovědnosti.

Graf 7: *Konkretizace pojištění*



Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

## 8.5 Čtvrtá otázka

Čtvrtá otázka byla zařazena pro to, aby mohla být zjištěna informace, u jakých pojišťovacích domů mají respondenti pojištění sjednané. (Přesné znění čtvrté otázky: U jakého pojišťovacího domu máte pojištění majetku / odpovědnosti?) Výsledky jsou zaneseny do Tabulky 9. V tabulce můžeme pozorovat, že 22 % respondentů zvolilo pojišťovnu Kooperativa. Druhou nejvíce volenou pojišťovnou je Generali Česká pojišťovna s celkovými 21 %. Následuje Allianz, ČSOB Pojišťovna, Komerční pojišťovna a další (viz již zmíněná tabulka).

Tabulka 9: *Seznam pojišťoven – pojištění majetku*

Pojišťovny	Počet respondentů	Počet v %
Kooperativa	15	22%
Generali Česká poj.	14	21%
Allianz	13	19%
ČSOB poj.	6	9%
Komerční poj.	5	7%
Česká podnikatelská poj.	5	7%
Direct	3	4%
Uniq	2	3%
Hasičská v. poj.	2	3%
Ostatní	2	3%

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

Při výběru pojišťovny, pro pojištění odpovědnosti, dalo nejvíce dotazovaných (33 %) přednost pojišťovně: Generali Česká pojišťovna. Výsledky jsou zaznamenány v Tabulce 10. Pojišťovnu Kooperativu si vybralo 22 % z dotázaných a dále následují pojišťovny: Allianz, Komerční pojišťovna a další.

Tabulka 10: *Seznam pojišťoven – pojištění odpovědnosti*

Pojišťovny	Počet respondentů	Počet v %
Generali Česká poj.	19	33%
Kooperativa	13	22%
Allianz	10	17%
Komerční pojišťovna	4	7%
ČSOB poj.	4	7%
Česká podnikatelská poj.	4	7%
Direct	2	3%
Ostatní	2	3%

Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

## 8.6 Pátá otázka

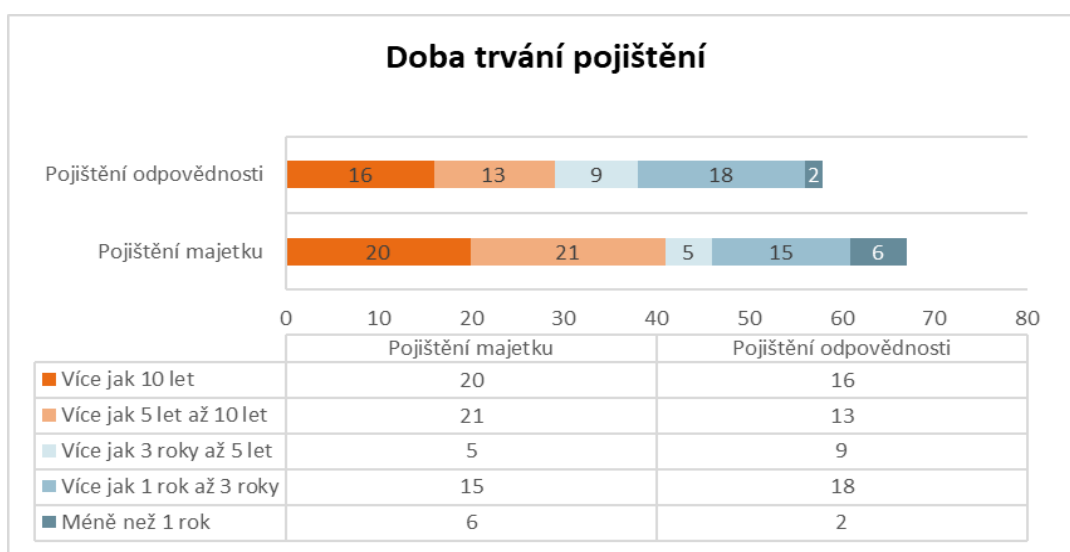
Tato otázka zněla: Z jakého důvodu jste si vybrali zrovna tuto pojišťovnu? Nejčastěji zastoupenou odpovědí se stala odpověď, že pojišťovna byla vybrána z důvodu dobrých předchozích vztahů. A to jak u pojištění odpovědnosti, tak u pojištění majetku. Druhým nejčastějším důvodem byla nejvýhodnější nabídka pojištění a třetím nejčastějším důvodem bylo doporučení jinou osobou. Mezi jinými důvody je nejčastěji zmiňováno: Podmínka k hypotečnímu úvěru, na radu finančního poradce / zaměstnance v dané pojišťovně.



## 8.7 Šestá otázka

Tato otázka byla do dotazníku zařazena pro zjištění toho, po jak dlouhou dobu jsou respondenti u své aktuální pojišťovny. (Znění šesté otázky: Jak dlouho už jste u své pojišťovny?) Nejvíce respondentů s pojištěním majetku odpovědělo, že jsou u své pojišťovny více jak 5 let, ale ne více než 10 let. Tuto odpověď uvedlo 31 % z dotázaných. Dále 30 % respondentů uvedlo, že jsou u své pojišťovny více jak 10 let. Zbylé odpovědi viz Graf 8. V tomto grafu jsou zaneseny i odpovědi ohledně pojištění odpovědnosti. Nejvíce respondentů s pojištěním odpovědnosti je u své pojišťovny více jak 10 let. A druhou nejčastější odpovědí je, že respondenti mají pojištění v rozpětí 5 až 10 let.

Graf 8: *Doba trvání pojištění v letech*



Zdroj: Vlastní zpracování z dat získaných v dotazníkovém šetření

## 8.8 Sedmá otázka

Předchozí otázkou bylo zjištěno, jak dlouho jsou respondenti u své pojišťovny pojištění, tato otázka na ní navazovala a zněla takto: Jak jste spokojeni s Vaší pojišťovnou? Žádný respondent nevedl, že by byl se svou pojišťovnou nespokojen.

O první místo se dělí hned 2 odpovědi. První odpovědí bylo že jsou respondenti se svou pojišťovnou velmi spokojeni a druhou, že neví či nemohou posoudit (například z důvodu takového, že ještě nemají zkušenosti s vyřizováním pojistné události). Tyto dvě odpovědi byly uváděny až z 36 % u pojištění majetku a až z 34 % u pojištění odpovědnosti. Zbylá procenta doplnila u obou pojištění odpověď, že se svou pojišťovnou jsou, dotazovaní, spíše spokojeni, než nespokojeni. Dalo by se tedy říci, že více jak polovina respondentů jsou, co se týče jejich pojišťovny, nakloněny spíše k pocitu spokojenosti.

Při porovnání doby, po kterou jsou respondenti klienty pojišťovny, a jejich spokojenosti s pojišťovnou, můžeme najít určitou spojitost. Alespoň u pojištění majetku tomu tak určitě je, jelikož 75 % z respondentů, kteří uvedli, že jsou se svou pojišťovnou velmi spokojeni, jsou u své banky po delší dobu, přesněji 5 a více let. U pojištění odpovědnosti je pak počet procent o něco nižší, 55 % z respondentů, kteří označili, že jsou se svou pojišťovnou velmi spokojeni, jsou u této pojišťovny více jak 5 let.

## **8.9 Osmá otázka**

Otázka osmá byla tato: Jakým způsobem došlo k sjednání pojištění? Více jak polovina respondentů se shodla na tom, že se tak stalo prostřednictvím finančního poradce. A to jak při sjednání pojištění majetku, tak i při sjednání pojištění odpovědnosti. Čtyřicet procent uvedlo, že pojištění bylo sjednáno přímo na pobočce pojišťovny. V řádu jednotek procent byly uváděny tyto odpovědi: Přes internetový srovnávací server, přes webové stránky pojišťovny (online), a přes pracovníka pojišťovny, který se dostavil do místa bydliště respondenta.

## **8.10 Devátá otázka**

Tato otázka zněla: Kolik Kč ročně platíte za pojištění majetku / odpovědnosti? Nejčastěji platí respondenti za pojištění odpovědnosti méně než 1000 Kč za rok. Tuto částku platí 48 % respondentů platící pojištění odpovědnosti samostatně. Celých 38 % respondentů platí za toto pojištění v rozmezí 1000 Kč a 3000 Kč za rok. Zbylí respondenti platí za pojištění od 3001 Kč do 5000 Kč.

Za samostatné pojištění majetku nejvíce respondentů platí částku mezi 1 000 Kč a 3000 Kč. V případě přihlídnutí na to, o jaký majetek se jedná (zdali je pojištěn byt či dům), se roční placené částky liší. A to proto, že se při pojištění bere v úvahu rozloha stavby atd. Za bytovou jednotku respondenti nejčastěji platí již zmíněnou částku mezi 1 000 Kč a 3 000 Kč. Ale při pojištění domu je částka vyšší, nejčastěji od 3 001 Kč do 5 000 Kč.

V případě pojištění majetku s pojištěním odpovědnosti jako připojištěním platí respondenti nejčastěji částku v rozmezí od 3 001 Kč do 5 000 Kč. Tuto částku platí nejčastěji i ti, kteří si takto pojišťují dům. Respondenti, kteří si pojištěním majetku pojišťují byt, platí nejčastěji částku od 1000 Kč do 3 000 Kč.

## **8.11 Desátá otázka**

Tato otázka byla otázkou otevřenou, kde měli respondenti prostor ke sdělení důvodů, které je vedly k sjednání pojištění. (Přesné znění: Jaké hlavní důvody Vás vedly k sjednání pojištění?) Nejčastěji se objevovaly důvody jako strach či obava o majetek, potřeba ochrany majetku, ochrany před nepředvídatelnými událostmi. A dále důvody jako podmínka při hypotečním úvěru a jistota. Mnoho respondentů také odpovědělo, že tato pojištění považují za nutnost a nezbytnost.

## **8.12 Zbylé doplňující otázky**

Doplňující otázky byly zaměřené na zjištění dalších specifikací pojištění. Jako například co zahrnuje pojištění majetku a odpovědnosti, zda se jedná o pojištění domu, bytu či jiné nemovitosti, a na jakou hodnotu jsou respondenti pojištěni. Informace získané těmito otázkami měly sloužit především jako zdroj informací pro vytvoření 3 fiktivních žadatelů a následný výběr nejvhodnější nabídky pojištění.

Většina respondentů (80 %) mající pojištění majetku uvedla, že jejich pojištění zahrnuje pojištění stavby a domácnosti pro riziko škody vzniklé základními živly jako je požár, úder blesku, vichřice, krupobití, pád stromu atd. Z dotazovaných má přesně 55 % pojištění stavby a domácnosti pro riziko odcizení, krádeže, vloupání a loupežného přepadení. A zhruba polovině respondentů se pojištění vztahuje ještě na vodovodní škody.

Z 67 dotazovaných, kteří mají pojištěný majetek, uvedlo 67 %, že se jedná o pojištění domu, a zbylých 33 %, že se v jejich případech jedná o pojištění bytu. Hodnota, na kterou je stavba (nemovitost) pojištěna, se, dle odpovědí respondentů, průměrně pohybuje okolo 2 100 000 Kč za byt a okolo 4 500 000 Kč za dům.

Naprostá většina respondentů uvedla, že jejich pojištění odpovědnosti zahrnuje úhradu škody způsobenou jiným osobám při běžné činnosti. V 90 % případů se toto pojištění vztahuje na všechny členy domácnosti. Z těchto 90 % jen 5 respondentů uvedlo, že se pojištění vztahuje na úhradu škody způsobenou sobě či členovi domácnosti. Pojištění odpovědnosti zahrnuje i úhradu za škody způsobené domácími mazlíčky u 40 % respondentů s pojištěním odpovědnosti. Dvanáct respondentů uvedlo, že si nepamatuje sjednaný limit. Průměrná částka sjednaného limitu se pohybuje okolo 2 000 000 Kč.

Dotazníkové šetření ukázalo, že pojistné za pojištění majetku a odpovědnosti v rámci domácnosti platí ze svého finančního příjmu jak muži, tak ženy, a to v téměř naprosto stejném poměru. Mnozí respondenti psali, že pojištění platí ze společného rozpočtu (bankovního účtu).

### **8.13 Zhodnocení dotazníkového šetření**

Dotazník splnil svou úlohu, přinesl informace týkající se pojištění majetku a odpovědnosti a toho, jak na tyto pojištění je nahlíženo ze strany fyzických osob. Obě stanovené hypotézy se podařilo potvrdit. Skutečně více jak polovina dotazovaných žije v domácnosti, která má alespoň jedno ze zkoumaných pojištění. Dotazníkové šetření dokonce ukázalo, že 89 % respondentů má alespoň jedno z pojištění (viz Druhá a Třetí otázka). Druhá hypotéza předkládala pravdivost tvrzení, že respondenti budou označovat jako více důležité pojištění majetku než pojištění odpovědnosti. A při zkoumání odpovědí došlo opravdu k potvrzení i této hypotézy. Za „velmi důležité“ označilo pojištění majetku 56 respondentů, u pojištění odpovědnosti tomu bylo o 19 respondentů méně. Obecně pak většina respondentů považuje pojištění za důležité (viz podkapitola: První otázka).

Hlavní výzkumná otázka se ptala na postoj fyzických osob k pojištění majetku a odpovědnosti. A díky odpovědím od respondentů na otázky v dotazníku jde alespoň z části postoj k těmto pojištěním popsat. Respondenti pojištění majetku a odpovědnosti rozhodně neopomíjejí, 89 % má alespoň jedno z pojištění. Převážně považují respondenti tato pojištění za důležitá. Nejčastěji mají dotazovaní pojištěný majetek a k tomu jako připojištění pojištění odpovědnosti. K sjednání dochází především ze strachu o majetek či z úhrady škody způsobené druhé osobě. K sjednání nejčastěji dochází s pomocí finančního poradce.

Pojištění majetku má celkem 67 respondentů, pojištěním odpovědnosti má 58 respondentů, z toho má 43 dotazovaných pojištění jak majetku, tak i odpovědnosti. Nejčastěji jsou dotazovaní zákazníky pojišťoven Generali Česká pojišťovna a Kooperativa. Veliká část respondentů je se svou pojišťovnou spokojena a je u ní více jak 5 let.

## 9 Výběr nejvhodnějších nabídek pro fiktivní žadatele

Za použití informací získaných z dotazníkového průzkumu byly vytvořeny tři fiktivní žadatelé, kteří hledají nejvhodnější nabídku pojištění majetku a odpovědnosti. Konkrétní parametry pro jednotlivé fiktivní žadatele byly vymyšleny na základě nejčastějších odpovědí na otázky jako například: u jaké pojišťovny jste pojištěni, na jakou hodnotu jste pojištěni, jaký majetek máte pojištěn, co vše zahrnuje pojistné plnění atd. Minimálně tedy muselo pojištění pokrývat škody způsobené základními živly, odcizením, vloupáním a vodovodními škodami.

Pro výběr nejvhodnější nabídky byly vybrány 4 pojišťovny, u kterých jsou respondenti nejčastěji pojištěni. Jedná se o: Generali Českou pojišťovnu, Kooperativu, Allianz a ČSOB Pojišťovnu (u pojištění odpovědnosti byla ještě přidána pojišťovna Direct). Všechny zmíněné pojišťovny poskytují zákazníkům možnost sjednání pojištění (pojistné smlouvy) online přes jejich webové stránky. A právě této služby bylo využito pro získání nabídky od pojišťoven a následného výběru té nejlepší.

Postup byl následovný: Pro každého fiktivního žadatele byly uskutečněny všechny kroky, které by za běžné situace vedly k sjednání pojistné smlouvy, s výjimkou posledního kroku – vyplnění osobních údajů a podpis smlouvy. Uskutečněné kroky zahrnovaly mimo jiné vyplnění online formuláře, do kterého byly nutné doplnit parametry pojišťovaného majetku či požadované vlastnosti pojištění odpovědnosti. Zadané parametry byly zpracovány pojišťovnou a dle nich byla následně sestavena nabídka variant či balíčků pojištění pro daného žadatele. Obvykle měl žadatel na výběr ze dvou až tří variant. Varianty se od sebe lišily tím, jaká všechna rizika pokrývaly.

Pro žadatele byla následně vybrána ta varianta či balíček, který obsahoval pokrytí všech požadovaných rizik (živly, odcizení, vodovodní škody). Konečná nabídka (varianta pojištění) byla porovnána s nabídkami ostatních pojišťoven. Pro snadnější porovnání nabídek byly pro každého žadatele sestaveny tabulky (Tabulka 11, 12, 13, 14 a 15). V tabulkách jsou zaznamenány základní údaje o pojištění, například výše ročního pojistného, hodnota, na kterou je stavba či domácnost pojištěna či maximální limity pojištění. Nabídky pojištění jsou aktuální k datu 29. 3. 2022.

Jak již bylo zmíněno, parametry pro fiktivní žadatele byly vybrány na základě odpovědí respondentů z dotazníkového šetření. Jednalo se především o typ pojištění, pokrytá rizika a hodnotu, na kterou má být nemovitost pojištěna. Hodnoty u rodinných domů a bytů byly zprůměrovány a vyšly takto: hodnota stavby na 2,1 milionů Kč u bytu a hodnota stavby 4,5 milionu Kč u rodinného domu. Na ceny nemovitostí v dnešní době jsou to však ale poměrně nízké částky. Je tedy možné, že respondenti neuvedli hodnoty pojištění správně, anebo by mohli mít nemovitost podpojištěnou. Při dostupných informacích od respondentů to však nelze říci s jistotou, jelikož hodnota nemovitosti záleží na spoustě parametrů (lokaci, rozloze objektu, provedení stavby, stáří nemovitosti atd.).

## 9.1 První žadatel

Za pomoci odpovědí z dotazníkového šetření bylo pro účely této práce stanoveno, že první fiktivní žadatel bude hledat nejlepší nabídku pro pojištění rodinného domu. Žadatel je vlastníkem domu a trvale v něm bydlí se svou rodinou. Budova je zděná, jednopodlažní se sklonitou střechou, bez sklepení. Podkroví není obyvatelné, kolaudace proběhla v roce 2015, dům je v dobrém stavu a udržovaný. Pojištěná má být jak stavba, tak i domácnost a to na 4,5 milionů Kč stavba a na 500 tisíc Kč domácnost. Dům se nachází v části Českých Budějovic – Suché Vrbné, v lokalitě, která není v záplavovém území.

Pojištění musí alespoň pokrývat škody způsobené základními živly, odcizením, vloupáním a vodovodními škodami. Dále by žadatel upřednostnil tu nabídku, která by pokrývala škody způsobené atmosférickými srážkami a škody na zateplení anebo fasádě způsobené zvířaty. Množství pokrytých rizik je pro žadatele nejdůležitějším kritériem. První žadatel chce připojištění k tomuto pojištění, a to konkrétně pojištění odpovědnosti z běžného občanského života pro všechny členy domácnosti.

Podle zadaných parametrů pojišťovny žadateli poskytly nabídky na pojištění. Základní informace o těchto nabídkách jsou zaneseny do Tabulky 11. Z té vyplývá, že nejlevnější roční pojistné nabízí Generali Česká pojišťovna, nejdražší pak pojišťovna Allianz. Nabídka pojišťovny Kooperativa zahrnuje i spoluúčast na pojistném plnění ze strany žadatele, bez něho by bylo roční pojistné dražší hned o 15 %. U pojišťovny Generali byla nejbližší částka, na kterou šla nemovitost pojistit, o 100 tisíc menší než částka požadovaná.

U pojišťovacího domu Kooperativa šla naopak hodnota domácnosti pojistit minimálně na částku 520 tisíc Kč. Maximální limit pojistného plnění při pojištění odpovědnosti se pohyboval mezi 5 a 6 miliony Kč.

Tabulka 11: *Přehled nabídek, základní informace – První žadatel*

Přehled nabídek pojištění majetku - První žadatel				
Základní informace	Allianz	ČSOB poj.	Generali Č. poj.	Kooperativa
Roční pojistné v Kč	7 670	6 717	4 800	7 407
Spoluúčast v Kč	Bez	Bez	Bez	1 000 Kč
Název balíčku / varianty pojištění	Max	Standard	Standard	KOMFORT
Pojištění stavby - hodnota v Kč	4 500 000	4 500 000	4 400 000	4 500 000
Pojištění domácnosti - hodnota v Kč	500 000	500 000	500 000	520 000
Odpovědnost - běžný ob. život (max limit v Kč)	5 000 000	6 000 000	6 000 000	5 000 000
Odpovědnost - spoluúčast	Bez	Bez	1 000	Bez

Zdroj: Vlastní zpracování z dat od pojišťoven (allianz.cz, csobpoj.cz, generaliceska.cz, koop.cz)

Tabulka 12: *Přehled nabídek, pojistná krytí – První žadatel*

Přehled nabídek pojištění majetku - První žadatel				
Pojistná krytí (maximální limity plnění)				
Stavba:	Allianz	ČSOB poj.	Generali Č. poj.	Kooperativa
Základní živé - požár, vichřice, krupobití atd.	4 500 000	4 500 000	4400000	4500000
Vodovodní škody - únik vody atd.	4 500 000	4 500 000	4400000	4500000
Odcizení, krádež, vloupání a loup. přepadení	1 000 000	4 500 000	4400000	4500000
Atmosferické srážky	25 000	-	-	100 000
Havarie rozvodů	4 500 000	-	100 000	30 000
Náklady na náhradní ubytování	25 000	-	-	100 000
Poškození fasády/zateplení (zvířaty)	100 000	-	-	100 000
Povodeň a záplava	4 500 000	-	4 400 000	4 500 000
Přepětí, podpětí, zkrat	4 500 000	20 000	100 000	100 000
Skla all risk	50 000	20 000	100 000	-
Vandalismus	100 000	4 500 000	-	100 000
Vedlejší stavba	450 000	100 000	400 000	225 000
Pojistná krytí (maximální limity plnění)				
Domácnost:	Allianz	ČSOB poj.	Generali Č. poj.	Kooperativa
Základní živé - požár, vichřice, krupobití atd.	500 000	500 000	500 000	520 000
Vodovodní škody - únik vody atd.	500 000	500 000	500 000	520 000
Odcizení, krádež, vloupání a loup. přepadení	50 000	500 000	500 000	520 000
Asistenční služby (právní poradenství)	Ano	Ano	Ano	Ne
Atmosferické srážky	25 000	-	-	50 000
Havarie rozvodů	500 000	-	100 000	30 000
Náklady na náhradní ubytování	100 000	-	-	100 000
Nemajetková ujma	-	50 000	-	-
Peníze, ceniny, vklady	25 000	-	-	30 000
Porucha chladicího zařízení	25 000	-	-	50 000
Povodeň a záplava	500 000	-	500 000	520 000
Přepětí, podpětí, zkrat	500 000	20 000	100 000	520 000
Skla all risk	50 000	20 000	100 000	52 000
Vandalismus	100 000	500 000	-	520 000
Věci zvláštní hodnoty	125 000	-	40 000	260 000
Vedlejší prostory	100 000	-	30 000	130 000

Zdroj: Vlastní zpracování z dat od pojišťoven (allianz.cz, csobpoj.cz, generaliceska.cz, koop.cz)



Tabulka 12 už ukazuje přehled o pokrytí nejběžnějších rizik a o tom, jaké jsou maximální limity pro pojistné plnění. Tabulka je rozdělena do dvou částí, na přehled o pokrytí rizik u stavby a u domácnosti. Rizika, která musí pojištění pokrývat, jsou v tabulce vyznačena světle šedou barvou, vždy se jedná o první tři řádky v přehledu. Nejméně rizik, uvedených v tabulce, pokrývá nabídka od pojišťovny ČSOB. Pro výběr nejlepší nabídky však nejvíce záleží na tom, zdali nabídka pokrývá i ta rizika, která upřednostňuje žadatel.

### **9.1.1 Výběr nejvhodnější nabídky pro prvního žadatele**

Nabídka od ČSOB pojišťovny byla z výběru vyřazena jako první, neboť pokrývá nejméně rizik, a přitom cena za roční pojistné tomu neodpovídá – není z nabídek nejnižší. Právě u Generali České pojišťovny nalezneme nejnižší cenu pojistného, avšak nekryje žadatelem preferovaná rizika jako škody způsobené atmosférickými srážkami a zvířaty na fasádě či zateplení domu. Limit plnění u pojištění odpovědnosti dosahuje 6 milionů Kč, ale zato je požadována spoluúčast 1 tisíc Kč. Tedy i tato nabídka byla jako další z výběru vyřazena.

Zbývající nabídky byly od pojišťoven Kooperativa a Allianz. Obě pokrývají požadovaná i preferovaná rizika. Na první pohled se může zdát výhodnější nabídkou nabídka od pojišťovny Kooperativa, roční pojistné je levnější a pojistná hodnota domácnosti je o 200 tisíc Kč vyšší. Ale při každé pojistné události pojišťovna požaduje, aby se na pojistném plnění žadatel účastnil 1 000 Kč. Kdyby chtěl žadatel pojištění zcela bez spoluúčasti, roční pojistné by se zvedlo o 15 %, tedy zhruba na 8 518 Kč. Po tomto přepočtu se stává levnější nabídka od společnosti Allianz, která dokonce kryje nejvíce rizik. Z těchto 4 nabídek tedy vyšla jako nejvhodnější nabídka pro prvního žadatele, nabídka od společnosti Allianz, která splňuje všechny žadatelovy zmíněné preference.

## **9.2 Druhý žadatel**

Druhý žadatel hledá nejlepší nabídku pro pojištění majetku – bytové jednotky, která se nachází v lokalitě České Budějovice 2. Žadatel je vlastníkem bytu a žije v něm sám. Chce pojistit domácnost na 300 tisíc Kč, a stavbu (nemovitost) na hodnotu 2,1 milionu Kč. Nemá zájem o pojištění odpovědnosti, jakožto připojištění k pojištění majetku. Byt se nachází ve druhém nadzemním podlaží v panelovém domě, který byl kolaudován v roce 1980. Objekt s byty v tuto dobu neprochází žádnou rekonstrukcí, ale je udržovaný.

Pojištění by mělo především obsahovat pojištění pro případ škody způsobené základními živly, odcizením, vloupáním a vodovodními škodami. Ostatní rizika už nejsou pro žadatele důležitá, preferuje co nejnižší možnou cenu pojistného při pokrytí zmíněných rizik.

Základní informace o nabídkách od 4 vybraných pojišťoven jsou přehledně vypsány v Tabulce 13. Nejmenší cenu pojistného nabízí za pojištění Generali Česká pojišťovna. Pojišťovací dům Kooperativa jako jediný požaduje finanční spoluúčast od žadatele a hodnota domácnosti mohla být u této pojišťovny pojištěna minimálně na 390 tisíc Kč. Při tomto způsobu sjednání (online) pojišťovna Allianz neumožňuje odmítnout připojištění v podobě pojištění odpovědnosti z běžného občanského života.

Tabulka 13: *Přehled nabídek, základní informace – Druhý žadatel*

Přehled nabídek pojištění majetku - Druhý žadatel				
Základní informace	Allianz	ČSOB poj.	Generali Č. poj.	Kooperativa
Roční pojistné v Kč	3 866	2 943	2 206	3 112
Spoluúčast v Kč	Bez	Bez	Bez	1 000
Název balíčku / varianty pojištění	Max	Standard	Standard	KOMFORT
Pojištění stavby - hodnota v Kč	2 100 000	2 100 000	2 100 000	2 100 000
Pojištění domácnosti - hodnota v Kč	300 000	300 000	300 000	390 000
Odpovědnost - běžný ob. život (max limit v Kč)	5 000 000	Ne	Ne	Ne

Zdroj: Vlastní zpracování z dat od pojišťoven (allianz.cz, csobpoj.cz, generaliceska.cz, koop.cz)

V Tabulce 14 jsou pak zapsány informace o možnostech pokrytí rizik jednotlivých nabídek a maximálních limitech tohoto krytí. Nejméně rizik pokrývá nabídka pojištění od ČSOB pojišťovny, naopak nejvíce nabídka od pojišťovny Allianz. Limity krytí se u jednotlivých nabídek liší, přesné částky jsou tedy k nahlédnutí v již zmíněné Tabulce 14.

Tabulka 14: *Přehled nabídek, pojistná krytí– Druhý žadatel*

Přehled nabídek pojištění majetku - Druhý žadatel				
Pojistná krytí (maximální limity plnění)				
Nemovitost:	Allianz	ČSOB poj.	Generali Č. poj.	Kooperativa
Základní živěl - požár, vichřice, krupobití atd.	2 100 000	2 100 000	2 100 000	2 100 000
Vodovodní škody - únik vody atd.	50 000	2 100 000	2 100 000	2 100 000
Odcizení, krádež, vloupání a loup. přepadení	1 000 000	2 100 000	2 100 000	2 100 000
Atmosferické srážky	25 000	-	-	100 000
Havarie rozvodů	2 100 000	-	100 000	30 000
Náklady na náhradní ubytování	25 000	-	-	100 000
Poškození fasády/zateplení (zvířaty)	100 000	-	-	100 000
Povodeň a záplava	2 100 000	-	2 100 000	2 100 000
Přepětí, podpětí, zkrat	2 100 000	20 000	100 000	100 000
Skla all risk	50 000	20 000	100 000	-
Vandalismus	100 000	2 100 000	-	100 000
Vedlejší stavba	210 000	100 000	-	105 000
Pojistná krytí (maximální limity plnění)				
Domácnost:	Allianz	ČSOB poj.	Generali Č. poj.	Kooperativa
Základní živěl - požár, vichřice, krupobití atd.	300 000	300 000	300 000	390 000
Vodovodní škody - únik vody atd.	300 000	300 000	300 000	390 000
Odcizení, krádež, vloupání a loup. přepadení	50 000	300 000	300 000	390 000
Asistenční služby (právní poradenství)	Ano	Ano	Ano	Ne
Atmosferické srážky	25 000	-	-	50 000
Havarie rozvodů	300 000	-	100 000	30 000
Náklady na náhradní ubytování	100 000	-	-	100 000
Nemajetková ujma	-	50 000	-	-
Peníze, ceniny, vklady	25 000	-	-	30 000
Porucha chladícího zařízení	25 000	-	-	50 000
Povodeň a záplava	300 000	-	300 000	390 000
Přepětí, podpětí, zkrat	300 000	20 000	100 000	100 000
Skla all risk	50 000	20 000	100 000	39 000
Vandalismus	100 000	300 000	-	100 000
Věci v nebytovém prostoru	100 000	-	20 000	78 000
Věci zvláštní hodnoty	75 000	-	30 000	195 000

Zdroj: Vlastní zpracování z dat od pojišťoven (allianz.cz, csobpoj.cz, generaliceska.cz,

koop.cz)

### 9.2.1 Výběr nejvhodnější nabídky pro druhého žadatele

Druhý žadatel má jasné požadavky, pokrytí 3 základních rizik (živly, odcizení vod. škody) a co možná nejnižší cenu pojistného. První požadavek splňují všechny 4 nabídky, jen se liší v maximálních limitech plnění pojištění. Jako první z výběru nejvhodnější nabídky bude vyřazena pojišťovna Allianz, která neumožňuje odstranit z nabídky pojištění odpovědnosti, které si druhý žadatel nepřeje. Toto připojištění se i pravděpodobně odrazilo na ceně pojistného, která je ze všech nabídek nejdražší. Nabídka od pojišťovny Kooperativa pokrývá sice hodně rizik, ale požaduje finanční spoluúčast, a navíc žadatel upřednostňuje nižší cenu pojistného.

Porovnáním zbývajících nabídek – od Generali České pojišťovny a ČSOB pojišťovny zjistíme, že maximální limity pro 3 požadovaná rizika jsou naprosto totožné. Rozhodovat tedy bude cena pojistného. A ta je nižší u nabídky od pojišťovny Generali. Navíc pokrývá více rizik než nabídka od ČSOB pojišťovny.

Nejvhodnější nabídkou pro druhého žadatele se z daných 4 pojišťoven stává nabídka od **Generali České pojišťovny**. Splňuje všechny žadatelovy požadavky, pokrývá všechny 3 žádaná rizika a výše pojistného je ze všech nabídek nejnižší.

### 9.3 Třetí žadatel

Třetí žadatel má zájem pouze o pojištění odpovědnosti za škody způsobené při běžném občanském životě, a to pro všechny členy jeho domácnosti. Sjednaný limit se má pohybovat okolo částky 5 milionů Kč a žadatel nechce platit za pojištění více jak 1000 Kč za rok. Jelikož je žadatel vlastníkem psa, chce, aby pojištění pokrývalo i škody způsobené domácími zvířaty.

V Tabulce 15 můžeme najít přehled těch nejdůležitějších informací o nabídkách od pojišťoven. Z vybraných pojišťoven pojišťovny Allianz a Kooperativa nenabízejí pojištění odpovědnosti jako samostatný produkt. Proto do výběru byla navíc zahrnuta nabídka od pojišťovny Direct. A pouze pro srovnání byla k nabídkám do tabulky přidána nabídka označená šedou barvou od zmíněné pojišťovny Kooperativa, která by byla platná pouze pokud by žadatel stál i o pojištění majetku.

Tabulka 15: *Přehled nabídek, základní informace – Třetí žadatel*

Přehled nabídek pojištění odpovědnosti - Třetí žadatel				
Základní informace	ČSOB Poj.	Direct	Generali Česká Poj.	Kooperativa
Limit plnění v Kč	4 000 000	5 000 000	6 000 000	5 000 000
Roční pojistné v Kč	828	883	924	780
Spoluúčasť v Kč / na poj. událost	Ne	Ne	Ne	Ne
Celá domácnost	Ano	Ano	Ano	Ano
Domácí zvířata	Ano	Ne	Ano	Ano
Geografická platnost	Evropa	Evropa	Evropa	Evropa
Škody způsobené při rekreačním sportu	Ano	Ano	Ano	Ano
Z vlastnictví nemovitosti	Ano	Ano	Ano	Ne

Zdroj: Vlastní zpracování z dat od pojišťoven (csobpoj.cz, direct.cz, generaliceska.cz, koop.cz)

Limity maximálního plnění jsou rozdílné, pojišťovny neumožňovaly zvolit jakoukoliv libovolnou částku. Výběr byl pouze z předem daných částek od pojišťoven, v tabulce tedy můžeme vidět výši limitů, které k sobě měly hodnotou co nejbližší. Nejnižší cenu pojistného nabízí pojišťovna ČSOB, nejvyšší zase Generali Česká pojišťovna. Všechny nabídky pojištění odpovědnosti platí pro všechny členy domácnosti a platí na škody způsobené druhé osobě po celé Evropě. Jak lze spatřit v Tabulce 15, nabídky pojištění zahrnují i pokrytí škod způsobených vlastnictvím nemovitosti.

### 9.3.1 Výběr nejvhodnější nabídky pro třetího žadatele

Jelikož žadatel nemá zájem o pojištění majetku, nabídka od společnosti Kooperativa nepřipadá v úvahu. Zbylé nabídky splňují kritérium ročního pojistného nižšího než 1 tisíc Kč. Kritérium pojištění pro případ škody způsobené domácím zvířetem, ale již všechny pojišťovny nesplňují. Společnost Direct to do základního pojištění nezahrnuje, lze se na toto riziko připojistit, ale již za vyšší částku pojistného. Nabídka od pojišťovny Direct byla tedy také vyřazena. Zbyly nabídky od ČSOB pojišťovny a Generali České pojišťovny. Ty pokrývají stejná rizika, liší se však v nabízených limitech plnění, a tedy i v ročním pojistném. Za předpokladu, že pokud bude částka pojistného do 1 tisíce, žadateli na ceně nezáleží, je nejvhodnější nabídkou nabídka od **Generali České pojišťovny**. Vejde se do limitu 1 tisíce Kč ročně za pojistné, splňuje všechny žadatelovy požadavky, a přitom má nevyšší maximální limit plnění.

## 9.4 Zhodnocení výběru nejvhodnějších nabídek

Výběr nejlepších nabídek dopadl následovně: Nejvhodnější nabídkou pro prvního žadatele se stala nabídka od pojišťovny Allianz. Pro druhého nabídka od pojišťovny Generali Česká pojišťovna a stejně tak i pro žadatele třetího. Jednalo se však pouze o nejvhodnější nabídku z vybraných pojišťoven. Je možné, že některá z dalších pojišťoven, pohybujících se na českém trhu, by žadateli poskytla ještě vhodnější či výhodnější nabídku. Nebo že by dokonce i 4 stávající pojišťovny nabídly žadateli výhodnější nabídku, kdyby bylo pojištění sjednáno například na jejich pobočce či prostřednictvím finančního poradce.

Sjednání pojištění online má být pro zákazníky rychlejší a snadno dostupné, protože se dá zřídit klidně i z domova. Dokonce pojišťovny lákají zákazníky na slevy na pojistné při sjednání, a to v řádu jednotek procent. Avšak sjednání tímto způsobem má pořád určitá úskalí. Pro zájemce o pojištění může být v některých případech obtížné dohledat limity pojistného plnění. Navíc si zákazník nemůže vybrat přesně, jaká rizika by chtěl pokrýt. Na výběr má pouze ze dvou až tří variant, které zákazníkovi nemusí vyhovovat. Především u pojišťovny Allianz bylo nevýhodou pro druhého žadatele, že pojištění majetku automaticky obsahovalo připojištění pro případ škody způsobené na majetku či zdraví druhé osoby, o které žadatel však nestál.

Pojišťovny se snaží proti jistým nevýhodám online sjednání bojovat zřízováním infolinek. V případě jakýchkoliv dotazů se zákazník může obrátit na asistenta na telefonní lince, tím však sjednání často ztrácí na rychlosti.

## 10 Závěr

V rámci této práce se podařilo naplnit stanovené cíle. Prvním cílem bylo zmapovat nabídky pojištění majetku a odpovědnosti porovnáním nabídek od vybraných pojišťovacích domů. Společnostmi pro porovnání nabídky pojištění majetku byly: Allianz, Česká podnikatelská pojišťovna, ČSOB Pojišťovna, Direct a UNIQA. Pro pojištění odpovědnosti se jednalo o pojišťovny: ČSOB Pojišťovna, UNIQA, Slavia a ERGO. Výsledkem tohoto porovnání nebyl pouze přehled, tento cíl zároveň přinesl poznatek, že nelze některou z nabídek snadno označit za nejlepší, jelikož výběr nejvhodnější nabídky je závislý na požadavcích a rozpočtu žadatele o pojištění. Nabídku tedy nelze označit za nejvhodnější bez toho, aniž bychom jí nevybírali přímo pro nějakého konkrétního žadatele.

Druhým cílem bylo zjistit, jak lidé vnímají pojištění majetku a odpovědnosti, jakou důležitost jim přiřkládají a v neposlední řadě, kolik z nich pojištění majetku či odpovědnosti skutečně má. Šetření se zúčastnilo 92 respondentů, z nichž mělo 82 alespoň jedno z pojištění. Podařilo se potvrdit obě hypotézy. Skutečně více jak polovina dotazovaných žije v domácnosti, která má alespoň jedno ze zkoumaných pojištění. A většina respondentů považuje oba typy pojištění za důležité, nicméně bylo za důležité o něco více označováno pojištění majetku.

A posledním cílem této práce bylo vybrat nejvhodnější nabídku pojištění pro fiktivního žadatele. Pojišťovny, jejichž nabídky byly porovnávány, byly vybrány na základě odpovědí z dotazníkového šetření. Konkrétně to byly pojišťovny, u kterých má nejvíce respondentů sjednané pojištění. Jednalo se o pojišťovací dům Allianz, ČSOB Pojišťovnu, Generali Českou pojišťovnu, Kooperativu a pro pojištění odpovědnosti byla ještě nabídka doplněna o pojišťovnu Direct. Každému žadateli se podařilo vybrat nejvhodnější nabídku na míru jeho požadavkům.

První cíl, vytvořit přehled nabídek, byl realizován za pomoci finančního poradce, který měl rychlý přístup k informacím o nabídkách. Nejjednodušší by bylo jeho služeb využít i pro hledání nejvhodnější nabídky pro fiktivní žadatele. Ale aby v této práci bylo využito více zdrojů pro získání nabídky pojištění, byl pro poslední cíl vybrán jiný způsob. Všechny z vybraných pojišťoven poskytovaly službu sjednání pojištění online či takzvané online kalkulačky. A nabídky pojištění tak tedy byly získány touto formou.

Tento způsob byl poměrně zdlouhavý. Kdyby si nějaký zájemce o pojištění chtěl zjistit nabídky od více pojišťoven sám, zabralo by mu to opravdu dlouhou dobu, a navíc by bylo těžké se v jednotlivých nabídkách orientovat, natož je navzájem porovnávat. Praktičtější by bylo využít služeb finančního poradce či srovnávacích serverů. Možná by se pak zájemce dostal i k výhodnějším nabídkám.

Zajímavým námětem k dalšímu zkoumání pojištění odpovědnosti a majetku, by mohlo být porovnání pojišťovacích domů, které toto pojištění nabízí, podle uznávání nároku pojištěného na pojistné. Přesněji se zaměřit na to, jak takové uznávání probíhá, a jak často je nárok skutečně uznán. Dalším návrhem ke zkoumání, by se mohla stát problematika podpojištění a přepojištění, či zaměření se na proměnlivost ceny pojistného v případě, kdy je zájemce o pojištění již klientem pojišťovny, nebo kdy je pojištění sjednáno různými způsoby (např. online, na pobočce, přes srovnávací portál atd.).

# I. Summary

This bachelor's thesis deals with the theoretical study and subsequent analysis and cooperation of the property and liability insurance of individuals with five selected insurance companies on the Czech market.

The first aim of this thesis is to describe the current insurance offers based on the Czech insurance market survey. The second aim is to find out what awareness people (individuals) have of these types of insurance, how important they think it is. And the most important aspect of this aim, how many of the respondents actually have property and liability insurance and how much they pay for it. This is achieved by using a questionnaire survey method with one hundred respondents. And the final aim of this thesis is to find the most appropriate insurance offers for fictitious applicants according to predetermined parameters.

Keywords: property insurance, liability insurance, Czech insurance market, insurance offers, analysis of insurance



## II. Seznam použitých zdrojů

### Publikace

- Cipra, T. (2006). *Pojistná matematika: teorie a praxe* (2. vyd.). Praha: Ekopress.
- Čejková, V. (2000). *Pojistný trh*. Brno: Masarykova univerzita.
- Čejková, V., Šedová, J., & Martinovičová, D. (2001). *Pojišťovnictví*. Brno: Masarykova univerzita.
- Daňhel, J. (2002). *Kapitoly z pojistné teorie*. Praha: Oeconomica.
- Ducháčková, E. (2000). *Pojišťovnictví a pojištění*. Praha: Vysoká škola ekonomická.
- Ducháčková, E. (2015). *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress.
- Surynek, A., Komárková, R., & Kašparová, E. (2001). *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press.
- Trávníčková, Z. (1997). *Pojišťovnictví*. České Budějovice: Jihočeská univerzita.

### Ostatní zdroje

- Allianz (2021). *Pojištění majetku*. Dostupné z: [https://www.allianz.cz/cs\\_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-majetku-a-odpovednosti.html](https://www.allianz.cz/cs_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-majetku-a-odpovednosti.html)
- Allianz (2021). *Pojištění odpovědnosti*. Dostupné z: [https://www.allianz.cz/cs\\_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-odpovednosti.html](https://www.allianz.cz/cs_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-odpovednosti.html)
- Česká asociace pojišťoven (2022). *Pojištění budov*. Dostupné z. <https://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-majetku/obcane/pojisteni-budov>
- Česká asociace pojišťoven (2022). *Pojištění domácnosti*. Dostupné z. <https://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-majetku/obcane/pojisteni-domacnosti>
- Česká národní banka (2022). *Seznam pojišťovacích společností*. Dostupné z. Česká národní banka (2022). *Seznamy a evidence*. Dostupné z. <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/seznamy/>

- Česká národní banka (2022). *Seznamy a evidence*. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/seznamy/>
- ČSOB Pojišťovna. (2022). *Pojištění majetku*. Dostupné z: <https://kalkulacka.csobpoj.cz/pojisteni-majetku>
- ČSOB Pojišťovna. (2022). *Pojištění odpovědnosti*. Dostupné z: <https://kalkulacka.csobpoj.cz/pojisteni-odpovednosti#pou>
- Direct pojišťovna. (2021). *Pojištění odpovědnosti*. Dostupné z: <https://www.direct.cz/pro-lidi/pojisteni-odpovednosti/kalkulace-pojisteni>
- Generali Česká Pojišťovna (2022). *Pojištění majetku online*. Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/majetek-online-sjednani#/>
- Generali Česká Pojišťovna (2022). *Pojištění odpovědnosti online*. Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/odpovednost-online-sjednani#/>
- Kooperativa (2021). *Pojištění majetku*. Dostupné z: <https://pojisteni-majetku.koop.cz/pojisteni-majetku/zakladni-udaje?formId=2K77XGZ35XCTW3PDV3ADJ3NQEVPKIFSZ> (koop.cz)
- Kraehnert, K., Osberghaus, D., Hott Ch., Habtemariam, T. L., Wätzold, F., Hecker, L. P., & Fluhrer, S. (2021). Insurance Against Extreme Weather Events: An Overview. *Review of Economics*, 72 (2), 71-96. Dostupné z: <https://www.degruyter.com/journal/key/roe/72/2/html>
- Kunertová, T. (2019). Co očekává klient při sjednávání pojištění v 21. století?. *Pojistný obzor*, 89 (4), 9-14. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/archiv/89-2019-4>
- Ministerstvo vnitra České republiky (2022). *Sbírka zákonů a sbírka mezinárodních smluv*. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>
- Nečas, S., & Vávrová, E. (2020). Milníky vývoje českého pojistného trhu. *Pojistné rozpravy*, 37, 6-18. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/archiv/55-2020-37>
- Vyskočil, M. (2019). Insurtech společnosti. *Pojistný obzor*, 89 (4), 36-39. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/archiv/89-2019-4>

### III. Seznam tabulek

Tabulka 1: <i>Seznam pojišťoven provozující činnost na území ČR</i> .....	20
Tabulka 2: <i>Srovnání nabídek poj. majetku – rodinný dům</i> .....	28
Tabulka 3: <i>Srovnání nabídek poj. majetku – rodinný dům: nemovitost</i> .....	29
Tabulka 4: <i>Srovnání nabídek poj. majetku – rodinný dům: domácnost</i> .....	29
Tabulka 5: <i>Srovnání nabídek poj. majetku – bytová jednotka</i> .....	30
Tabulka 6: <i>Srovnání nabídek poj. majetku – bytová jednotka: domácnost</i> .....	31
Tabulka 7: <i>Srovnání nabídek poj. odpovědnosti 1</i> .....	32
Tabulka 8: <i>Srovnání nabídek poj. odpovědnosti 2</i> .....	32
Tabulka 9: <i>Seznam pojišťoven – pojištění majetku</i> .....	39
Tabulka 10: <i>Seznam pojišťoven – pojištění odpovědnosti</i> .....	39
Tabulka 11: <i>Přehled nabídek, základní informace – První žadatel</i> .....	47
Tabulka 12: <i>Přehled nabídek, pojistná krytí– První žadatel</i> .....	47
Tabulka 13: <i>Přehled nabídek, základní informace– Druhý žadatel</i> .....	49
Tabulka 14: <i>Přehled nabídek, pojistná krytí– Druhý žadatel</i> .....	50
Tabulka 15: <i>Přehled nabídek, základní informace– Třetí žadatel</i> .....	51

### IV. Seznam grafů

Graf 1: <i>Vývoj počtu pojišťoven na území ČR od r. 2009</i> .....	20
Graf 2: <i>Složení respondentů z hlediska pohlaví</i> .....	34
Graf 3: <i>Věkové kategorie</i> .....	35
Graf 4: <i>Dosažené vzdělání</i> .....	35
Graf 5: <i>Důležitost pojištění</i> .....	36
Graf 6: <i>Zastoupení pojištěných a nepojištěných respondentů</i> .....	37
Graf 7: <i>Konkretizace pojištění</i> .....	38
Graf 8: <i>Doba trvání pojištění v letech</i> .....	40

## **V. Seznam obrázků**

Obrázek 1: *Schéma základních vztahů – pojistitel, pojistník, pojištěný* ..... 11

## **VI. Seznam příloh**

Příloha 1

# VII. Přílohy

## Příloha 1

### Dotazník: Pojištění majetku a odpovědnosti

Dobrý den,

jsem studentkou Ekonomické fakulty na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích a prosím Vás o vyplnění anonymního dotazníku na téma Pojištění majetku a odpovědnosti. Dotazník je určen pro **osoby starší 30 let**. Vyplněním dotazníku pomůžete získat informace, které poslouží pro vypracování bakalářské práce. Jedná se o vyplnění 10 otázek, které by neměly zabrat více než pár minut Vašeho času.

Předem děkuji, A. Dvořáková

Dotazník se týká pojištění majetku a odpovědnosti. Pro účely tohoto dotazníku je myšleno pojištěním majetku: **pojištění domácnosti nebo stavby** (nemovitosti). A pojištěním odpovědnosti: pojištění **odpovědnosti za škodu v občanském životě** (pro případ škody způsobené jiným osobám při běžných činnostech).

Jaké je Vaše pohlaví?

- Žena
- Muž

Jaký je Váš věk?

*(Napište prosím číslo)*

Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- Neúplné základní vzdělání nebo bez vzdělání
- Základní
- Střední s vyučením
- Střední s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

1. Na škále od 1 do 5 prosím uveďte, jak si myslíte, že je **důležité**, mít pojištění majetku nebo odpovědnosti.

(1 = velmi důležité, 5 = absolutně nedůležité)

Pojištění majetku	1	2	3	4	5
Pojištění odpovědnosti	1	2	3	4	5

2. Máte pojištění majetku nebo odpovědnosti, či žijete v domácnosti, která má alespoň jedno z těchto pojištění?

- Ano, alespoň jedno z pojištění
- Ne, nemám(e) ani jedno z uvedených pojištění

Pokud je Vaše odpověď **ANO**, rovnou přeskočte prosím na otázku číslo **3**.

A) Z jakého důvodu nemáte tato pojištění?

- Nepřijdou mi důležitá
- Nemám na to finanční prostředky
- Nemám majetek k pojištění
- Jiné, jaké

B) Plánujete si v budoucnu některé z těchto pojištění pořídit?

- Ano
- Spíše ano
- Ne
- Spíše ne
- Ještě nevím

S touto otázkou pro Vás dotazník končí, moc děkuji za vyplnění.

### 3. Jaké pojištění máte konkrétně?

- Pojištění majetku
- Pojištění odpovědnosti
- Obě pojištění v rámci jednoho balíčku
- Obě pojištění zřízené zvlášť

### 4. U jakého pojišťovacího domu máte pojištění?

Majetku:

- Generali Česká p.
- Kooperativa
- Allianz
- ČSOB Poj.
- Česká podnikatelská p.
- Uniqa
- NN
- MetLife
- BNP Paribas Cardif
- Direct
- Jiné, jaké?

Odpovědnosti:

- Generali Česká p.
- Kooperativa
- Allianz
- ČSOB Poj.
- Česká podnikatelská p.
- Uniqa
- NN
- MetLife
- BNP Paribas Cardif
- Direct
- Jiné, jaké?

### 5. Z jakého důvodu jste si vybrali zrovna tuto pojišťovnu?

Majetku:

- Nejvýhodnější nabídka
- Dobré předchozí vztahy s pojišťovnou
- Doporučení známého
- Dobré recenze na pojišťovnu (ohledně plnění...)
- Dobré jméno pojišťovny
- Jiné, jaké?

Odpovědnosti:

- Nejvýhodnější nabídka
- Dobré předchozí vztahy s pojišťovnou
- Doporučení známého
- Dobré recenze na pojišťovnu (ohledně plnění...)
- Dobré jméno pojišťovny
- Jiné, jaké?

## 6. Jak dlouho už jste u této pojišťovny?

Majetku:

- Méně než 1 rok
- Od 1 do 3 let
- Více jak 3 roky až 5 let
- Více jak 5 let až 10 let
- Více jak 10 let

Odpovědnosti:

- Méně než 1 rok
- Od 1 do 3 let
- Více jak 3 roky až 5 let
- Více jak 5 let až 10 let
- Více jak 10 let

## 7. Jak jste spokojeni s Vaší pojišťovnou?

(Pokud máte jen jedno z pojištění, vyberte správnou odpověď jen u vašeho pojištění a druhého řádku si prosím nevsímejte)

Pojištění majetku: Velmi      Spíše ano      Nemohu posoudit      Spíše ne      Absolutně ne

Poj. odpovědnosti: Velmi      Spíše ano      Nemohu posoudit      Spíše ne      Absolutně ne

## 8. Jakým způsobem došlo k sjednání pojištění?

Majetku:

- Na pobočce pojišťovny
- Přes internetový srovnávací server
- Prostřednictvím finančního poradce
- Jiné, jaké?

Odpovědnosti:

- Na pobočce pojišťovny
- Přes internetový srovnávací server
- Prostřednictvím finančního poradce
- Jiné, jaké?



## 9. Kolik Kč za pojištění ročně platíte?

Za pojištění majetku (či za poj.

dohromady v rámci jednoho balíčku):

- Méně než 1 000 Kč
- Od 1000 Kč do 3 000 Kč
- Od 3 001 Kč do 5 000 Kč
- Od 5 001 Kč do 7 000 Kč
- Více jak 7 000 Kč

Za pojištění odpovědnosti:

- Méně než 1 000 Kč
- Od 1000 Kč do 3 000 Kč
- Od 3 001 Kč do 5 000 Kč
- Od 5 001 Kč do 7 000 Kč
- Více jak 7 000 Kč

## 10. Jaké hlavní důvody Vás vedly k sjednání pojištění?

(Prosím vypište)

### **Doplňující otázky:**

- Kdo v rámci Vaší domácnosti platí toto pojištění?

(Pokud máte jen jedno z pojištění, vyberte správnou odpověď u vašeho pojištění a druhého sloupce si prosím nevyšímejte)

Majetku:

- Muž (manžel)
- Žena (manželka)
- Někdo jiný, kdo?

Odpovědnosti:

- Muž (manžel)
- Žena (manželka)
- Někdo jiný, kdo

- Jedná se o pojištění:
  - Bytové jednotky
  - Domu
  - Rekreačního objektu
  - Jiné? Napište:
  
- Na jakou hodnotu je pojištěn Váš majetek?  
(napište číslo v Kč)
  
- Jaký je Váš sjednaný limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost? (pouze pro pojištění odpovědnosti)  
(napište číslo v Kč)
  
- Co zahrnuje Vaše pojištění?

**Majetku:**

**Pojištění stavby:**

- Základní živel
- Vodovodní škody
- Odcizení krádeží vloupáním a loupežným přepadením
- Odcizení vnějších stavebních součástí
- Povodeň a záplava
- Přepětí, podpětí a zkrat a neoprávněný odběr elektrické energie
- Havárie rozvodů
- Skla a sanitární zařízení
- Vandalismus
- Náhrada výdajů za ztrátu vody
- Atmosférické srážky
- Poškození zateplení a oplocení zvířaty

**Pojištění domácnosti:**

- Základní živel
- Vodovodní škody

- Odcizení krádeží vloupáním a loupežným přepadením
- Povodeň a záplava
- Přepětí, podpětí, zkrat a neoprávněný odběr el. energie
- Havárie rozvodů
- Skla a sanitární zařízení
- Náhrada výdajů za ztrátu vody
- Atmosférické srážky
- Věci v zavazadlovém prostoru auta na území Evropy
- Znehodnocení věcí v chladícím zařízení
- Jiné, jaké?

**Pojištění Odpovědnosti:**

- Platí pro všechny členy domácnosti
- Úhrada škody způsobené jiným osobám při běžných činnostech
- Úhrada škody způsobené sobě (členovi domácnosti)
- Úhrada škody způsobené domácími mazlíčky či hospodářskými zvířaty
- Jiné, jaké?

**Toto je konec dotazníku, moc děkuji za vyplnění.**

**Přeji Vám krásný zbytek dne.**