



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA PODNIKATELSKÁ

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT

ÚSTAV EKONOMIKY

INSTITUTE OF ECONOMICS

INOVACE VYBRANÝCH POJISTNÝCH PRODUKTŮ A JEJICH ALTERNATIV

INNOVATION OF SELECTED INSURANCE PRODUCTS AND THEIR ALTERNATIVES

DIPLOMOVÁ PRÁCE

MASTER'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

Bc. Jana Kolouchová

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

Ing. Roman Ptáček, Ph.D.

BRNO 2018

Zadání diplomové práce

Ústav: Ústav ekonomiky
Studentka: **Bc. Jana Kolouchová**
Studijní program: Ekonomika a management
Studijní obor: Podnikové finance a obchod
Vedoucí práce: **Ing. Roman Ptáček, Ph.D.**
Akademický rok: 2017/18

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů a se Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně zadává diplomovou práci s názvem:

Inovace vybraných pojistných produktů a jejich alternativ

Charakteristika problematiky úkolu:

Úvod
Cíle práce, metody a postupy zpracování
Teoretická východiska práce
Analýza současného stavu
Vlastní návrhy řešení
Závěr
Seznam použité literatury
Přílohy

Cíle, kterých má být dosaženo:

Hlavním cílem diplomové práce je doporučení návrhu změn u stávajících pojistných produktů u vybrané pojišťovny UNIQA a. s. K dosažení tohoto cíle autorka provede komparaci vybraných pojistných produktů u stanovených konkurenčních pojišťoven k pojišťovně vybrané, se zaměřením především na obsah pojistných produktů a krytí rizik v případě nahodilé události. Součástí navrhovaných změn může být i nový alternativní pojistný produkt.

Základní literární prameny:

BŮHM, A. a K. MUŽÁKOVÁ. Pojišťovnictví a regulace finančních trhu. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. 184 s. ISBN 978-80-7431-035-5.

CIPRA, T. Pojistná matematika – teorie a praxe. 2. vyd. Praha: Ekopress, 2006. 411 s. ISBN 80-86929-11-6.

DUCHÁČKOVÁ, E. Principy pojištění a pojišťovnictví. 3. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.

RŮČKOVÁ, P. Finanční analýza: metody, ukazatele, využití v praxi. 4. aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2011. 143 s. ISBN 978-80-247-3916-8.

VÁVROVÁ, E. Finanční řízení komerčních pojišťoven. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. 190 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4662-3.

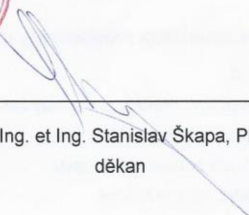
ŠÍDLO, D. Život jako riziko aneb Zásady pojišťování životních rizik. 1. vyd. Praha: Aladin agency, 2010. ISBN 978-80-904345-1-6.

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2017/18.

V Brně, dne 28. 2. 2018



doc. Ing. Tomáš Meluzín, Ph.D.
ředitel



doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.
děkan

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá inovacemi vybraných pojistných produktů a jejich alternativ. Teoretická část popisuje pojistný trh a vývoj pojišťovnictví v České republice, definuje důležité pojmy jako nahodilost, pojistná událost, pojistné produkty, riziko a právní normy v pojišťovnictví. V praktické části je provedena analýza zvolené pojišťovny, její konkurence a na základě získaných poznatků jsou vybrané pojistné produkty srovnány. V návrhové části jsou doporučeny změny u stávajících pojistných produktů vybrané pojišťovny z pohledu jejich obsahu a krytí rizik v případě nahodilé události. Dílčím cílem je návrh alternativního pojistného produktu u zvolené pojišťovny, který by se mohl v budoucnu objevit v její nabídce pojistných produktů.

Klíčová slova

Pojišťovnictví, pojišťovna, pojistný produkt, riziko, nahodilá událost, životní pojištění, neživotní pojištění, pojistná událost, pojistné plnění.

Abstract

The diploma thesis deals with innovations selected insurance products and their alternatives. The theoretical part describes the insurance market and development of insurance in the Czech Republic, defines important terms as a coincidence, insured event, insurance products, risk and legal norms in the insurance. In the practical part is an analysis of the selected insurance company and its competitors. On the basis of obtained information are selected insurance products compared. In the proposal part are recommended changes for existing insurance products of the selected insurance company in terms of their content and coverage of risk in the unexpected event. The partial aim is the proposal an alternative insurance product for selected insurance company, which could arise in the future in its range of insurance products.

Key words

Insurance, Insurance company, Insurance product, risk, unexpected event, life insurance, non-life insurance, insured event, insurance indemnity.

Bibliografická citace diplomové práce

KOLOUCHOVÁ, J. *Inovace vybraných pojistných produktů a jejich alternativ*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2018. 153 s. Vedoucí diplomové práce Ing. Roman Ptáček, Ph.D..

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušila autorská práva dle Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským.

V Brně dne 18. května 2018

.....

podpis studenta

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucímu práce Ing. Romanu Ptáčkovi, Ph.D. za jeho ochotu poskytnout rady a cenné připomínky, jež mi pomohly při zpracování této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat za trpělivost, důvěru a čas, který mi po celou dobu věnoval a také mé rodině za podporu a pochopení, kterou mi během celé doby studia poskytovali.

Obsah

Úvod.....	13
Cíle práce	14
Metody a postupy zpracování	15
1 Pojistný trh v České republice	22
1.1 Vývoj pojišťovnictví	22
1.1.1 Pojišťovnictví do roku 1991	23
1.1.2 Pojišťovnictví od roku 1991 – 2004	23
1.1.3 Pojišťovnictví od roku 2004 – 2016	25
1.2 Regulace a dohled v pojišťovnictví.....	27
1.2.1 Dohled v pojišťovnictví	27
1.2.2 Právní normy a předpisy v pojišťovnictví	28
1.2.3 Kodex etiky v pojišťovnictví	32
2 Vymezení důležitých pojmů v pojišťovnictví.....	33
2.1 Pojišťovnictví	33
2.2 Základní pojmy	33
2.3 Nahodilá událost.....	34
2.4 Ukazatele v pojišťovnictví	34
2.4.1 Škodovost.....	34
2.4.2 Předepsané pojistné.....	34
2.4.3 Pojištěnost (celková).....	34
2.4.4 Koncentrace pojistného trhu	35
2.4.5 Počet uzavřených pojistných smluv.....	35
2.5 Subjekty pojistného trhu	35
2.5.1 Pojišťovny.....	35
2.5.2 Klienti	37

2.5.3	Zprostředkovatelé pojištění.....	37
2.5.4	Ostatní subjekty pojistného trhu	38
3	Riziko v pojišťovnictví	39
3.1	Klasifikace rizika	39
3.1.1	Tržní riziko	39
3.1.2	Kreditní riziko.....	39
3.1.3	Riziko likvidity	40
3.1.4	Operační riziko	40
3.1.5	Pojistné riziko	40
3.2	Pojistitelnost rizika.....	41
4	Pojistné produkty	43
4.1	Životní pojištění	43
4.1.1	Rizikové životní pojištění	43
4.1.2	Důchodové životní pojištění	44
4.1.3	Vkladové životní pojištění	45
4.1.4	Kapitálové životní pojištění	45
4.1.5	Investiční životní pojištění.....	46
4.1.6	Univerzální životní pojištění.....	46
4.2	Neživotní pojištění	47
4.2.1	Pojištění nemovitosti.....	47
4.2.2	Pojištění domácnosti	47
4.2.3	Povinné ručení	48
4.2.4	Havarijní pojištění.....	48
4.2.5	Cestovní pojištění	48
4.2.6	Pojištění odpovědnosti za škody.....	49
4.2.7	Pojištění právní ochrany	49

4.2.8	Pojištění finančních ztrát a záruk.....	50
5	Analýza zvolené pojišťovny UNIQA a. s.	51
5.1	Představení pojišťovny UNIQA a. s.	51
5.2	Analýza pojišťovny UNIQA a. s.	51
5.2.1	Finanční analýza vybraných poměrových ukazatelů.....	51
5.2.2	Analýza vnějšího prostředí – PESTE.....	52
5.2.3	Porterova analýza pěti konkurenčních sil	53
5.2.4	Analýza vnitřního prostředí – model 7 S McKinsey	54
5.2.5	SWOT analýza.....	55
5.2.6	Marketingový mix „7 P“.....	56
5.3	Charakteristika vybraných pojistných produktů	57
5.3.1	Cestovní pojištění	57
5.3.2	Havarijní pojištění.....	59
5.3.3	Životní pojištění	60
5.3.4	Pojištění pro děti MOTÝLEK.....	61
5.4	Dílčí shrnutí.....	62
6	Analýza konkurenčních pojišťoven	63
6.1	Kooperativa pojišťovna, a. s.	63
6.1.1	Představení pojišťovny Kooperativa, a. s.	63
6.1.2	Analýza pojišťovny Kooperativa, a. s.	63
6.1.3	Charakteristika vybraných pojistných produktů	69
6.2	ČSOB pojišťovna, a. s.	74
6.2.1	Představení ČSOB pojišťovny, a. s.	74
6.2.2	Analýza ČSOB pojišťovny, a. s.	75
6.2.3	Charakteristika vybraných pojistných produktů	80
6.3	Závěrečné shrnutí	84

7	Komparace vybraných pojistných produktů	85
7.1	Cestovní pojištění	85
7.2	Havarijní pojištění	86
7.3	Životní pojištění	87
7.4	Pojištění pro děti	89
7.5	Dílčí závěr	91
8	Dotazníkové šetření	93
8.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření	93
8.2	Závěrečné shrnutí	101
9	Doporučení návrhu změn u vybraných pojistných produktů a navržení alternativního pojistného produktu pro pojišťovnu UNIQA a. s.	105
9.1	Doporučení návrhu změn u vybraných pojistných produktů vyplývajících z analýzy a dotazníkového šetření	105
9.2	Návrh alternativního pojistného produktu	106
9.3	Postup při řízení změny	109
9.4	Časový a obsahový harmonogram u zaváděného produktu	110
9.5	Analýza rizik při zavádění pojistného produktu	111
9.5.1	Identifikace rizik	111
9.5.2	Ohodnocení rizik	112
9.5.3	Mapa rizik	113
9.5.4	Metody snižování rizik	113
9.6	Zhodnocení navrženého alternativního pojistného produktu	115
	Závěr	116
	Seznam použité literatury	119
	Seznam zkratk	128
	Seznam tabulek	129

Seznam grafů	131
Seznam obrázků.....	132
Seznam příloh	133

Úvod

Již od narození, každý z nás je obkloповán různými nebezpečími, náhodami či nehodami. Jednou skupinou lidí jsou ti, co riskují se svým zdravím v podobě extrémních sportů jako slézání nejvyšších hor světa. Druhou skupinou jsou naopak ti, co si každou možnou aktivitu promýšlejí, aby se možným rizikům vyhnuli. Řešením důsledků nehod, náhod jako úraz, smrt, požár nebo povodeň a další je právě sjednání konkrétních pojištění, které sice dané situaci nezabrání, ale poškozenému ji pomohou lépe zvládnout z pohledu jeho finanční stránky.

S postupným vývojem lidstva, přibýváním jejich majetku se začaly budovat takzvané základy pojištění, které by jim majetek ochránily před živelnou pohromou jako například požáry. Rok od roku pojistných produktů přibývalo, ale lidé si nebyli úplně vědomi toho, že by se měli pojistit proti rizikům úrazu, smrti nebo pojistit domácnost atd. Z počátku se pojištění objevovalo téměř na nejnižším stupni spotřeby člověka, i přesto že šlo o zabezpečení zdrojů příjmů.

V současné době se neustále zvyšuje finanční gramotnost lidí, a proto si také více občanů uvědomuje, že je nutné chránit svůj majetek před různými přírodními živly či krádežemi, dokazuje to zvýšení neživotních pojištění i zajištění podnikatelských rizik. Co se týče životního pojištění, občané dávají přednost pojišťování rizik jako například smrt, úraz v kombinaci s různými připojištěními proti závažným nemocem nebo invaliditě před investičními složkami v pojištění, aby v případě nahodilé události zmírnili finanční ztrátu a tím i negativní dopad na hospodaření celé rodiny.

V této diplomové práci je popsán vývoj pojišťovnictví v České republice, legislativní rámec, základní pojmy pojišťovnictví, jež jsou důležité k porozumění dané problematice, riziko v pojišťovnictví a jednotlivé pojistné produkty životního a neživotního pojištění. V další části diplomové práce je provedena analýza zvolené pojišťovny UNIQA a. s. a její konkurence pojišťovny Kooperativa a. s. a ČSOB a. s., dále jsou porovnány vybrané pojistné produkty a u zvolené pojišťovny jsou navržena doporučení změn u vybraných pojistných produktů, které by měly vést k většímu zájmu lidí o jejich využití.

Cíle práce

Hlavním cílem mé diplomové práce je doporučení návrhu změn u stávajících pojistných produktů u vybrané pojišťovny UNIQA a. s., které by mělo pojišťovně napomoci získat více klientů i uzavřených smluv a mělo by vést k většímu zájmu lidí o využití pojistných produktů právě pojišťovny UNIQA a. s. K dosažení tohoto cíle provedu komparaci vybraných pojistných produktů u stanovených konkurenčních pojišťoven k pojišťovně vybrané, přičemž se zaměřením především na obsah pojistných produktů a krytí rizik v případě nahodilé události.

Dílčím cílem je nalézt alternativní pojistný produkt pro zvolenou pojišťovnu, který by se mohl v budoucnu objevit v její nabídce pojistných produktů a pomohl jí získat více klientů a zároveň by byl svým obsahem zaměřený především na potřeby klienta v případě krytí rizik nahodilé události.

Pro dosažení těchto cílů nejprve provedu analýzu jednotlivých pojišťoven, kde se zaměřím na finanční analýzu vybraných poměrových ukazatelů, analýzu vnějšího prostředí PESTE, Porterovu analýzu pěti konkurenčních sil, analýzu vnitřního prostředí „7 S“, marketingový mix „7 P“ a vše následně shrnu ve SWOT analýze v podobě silných, slabých stránek a příležitostí, hrozeb. Nakonec rozeberu jednotlivé pojistné produkty u vybraných pojišťoven, kde se zaměřím na jejich obsah a krytí rizik v případě nahodilé události.

K doplnění dále využiji dotazníkové šetření na názory občanů různých věkových kategorií týkající se problematiky pojistných produktů a pojišťoven, které využiji k inspiraci při doporučení návrhu změn u stávajících pojistných produktů a nalezení alternativního pojistného produktu pro vybranou pojišťovnu.

Metody a postupy zpracování

Postup zpracování

V této diplomové práci budou při analýze vybrané pojišťovny a její konkurenčních pojišťoven využity následující metody: finanční analýza vybraných poměrových ukazatelů, analýza vnějšího prostředí PESTE, Porterova analýza pěti konkurenčních sil, analýza vnitřního prostředí „7 S“, marketingový mix „7 P“ a vše následně bude shrnuto ve SWOT analýze.

K doporučení návrhu změn u stávajících pojistných produktů a nalezení alternativního pojistného produktu pro vybranou pojišťovnu budu čerpat informace z předešlých analýz pojišťoven a inspirovat se z vlastního dotazníkového šetření na názory občanů různých věkových kategorií týkající se problematiky pojistných produktů.

V závěru návrhu změn u stávajících pojistných produktů a nalezení alternativního pojistného produktu pro vybranou pojišťovnu bude nastíněn možný postup při zavedení změny, budou identifikována možná rizika včetně jejich ohodnocení a vše bude doplněno o vhodné metody snižování rizika při neúspěchu zavedení uvedených změn.

Popis jednotlivých metod

Finanční analýza vybraných poměrových ukazatelů

K analýze pojišťoven byl vybrán poměrový ukazatel rentability a ukazatel zadluženosti (Růčková, 2011):

- **Ukazatel rentability vlastního kapitálu (ROE)** vyjadřuje výnosnost kapitálu vloženého akcionáři nebo vlastníky podniku. Bude vypočítán dle následujícího vzorce:

$$\text{ROE} = \frac{\text{zisk}}{\text{vlastní kapitál}}$$

- **Ukazatel zadluženosti** porovnává položky rozvahy, na jejichž základě lze zjistit, v jakém rozsahu jsou aktiva podniku financována cizími zdroji. V této práci bude využit ukazatel věřitelského rizika (Debt ratio), který bude vypočítán dle vzorce:

$$\text{Debt ratio} = \frac{\text{cizí kapitál}}{\text{celková aktiva}}$$

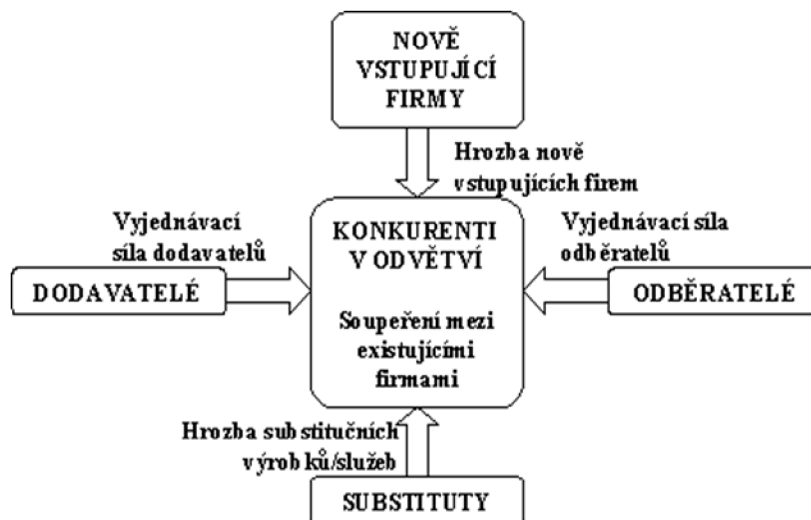
Informace a data potřebná k výpočtu poměrových ukazatelů budou čerpány ze závěrečných výročních zpráv pojišťoven především z finanční části rozvahy a výkazu zisku a ztrát.

Analýza vnějšího prostředí – PESTE

PESTE analýza je analýza makroprostředí, která je tvořena faktory, jež vznikají v mezinárodním, národním či regionálním prostředí. Jednotlivá písmena značí právě dané prostředí (Pošvář, 2009, s. 39 - 40):

- **P = Politické a právní prostředí** vytváří politický a právní rámec, kdy je potřeba, aby manažeři znali jednotlivé vyhlášky, zákony, směrnice, které se jich ve společnosti či podniku týkají.
- **E = Ekonomické prostředí** zahrnuje faktory jako inflace, HDP, státní rozpočet, zahraniční obchod, rentabilita odvětví, platební devizová bilance, jež působí na danou společnost a manažery prostřednictvím monetární a fiskální politiky.
- **S = Sociální prostředí** je tvořeno faktory jako věk, vzdělání, příjmy a výdaje obyvatelstva, jejich preference a zvyklosti. Obecně toto prostředí zahrnuje sociální, demografické a kulturní faktory. Manažerům tyto faktory právě napovídají, co a jaké služby či produkty pro koho nabízet.
- **T = Technické a technologické prostředí** zahrnuje výzkum a vývoj nových technologií, je potřeba zvyšovat kvalifikaci a schopnosti zaměstnanců a pracovníků. Důležitý je čas, je třeba zavčas modernizovat produkty a služby, být napřed oproti konkurenci.
- **E = Ekologické prostředí** zahrnuje faktory, které souvisí s tvorbou a ochranou trvale udržitelného rozvoje životního prostředí, jedná se například o recyklaci odpadů.

Porterova analýza pěti konkurenčních sil



Obr. 1 Porterův model pěti konkurenčních sil

Zdroj: Eknihovna, 2016.

Pošvář (2009) uvádí, že změny hybných sil mohou způsobit změnu výnosnosti a atraktivitu daného odvětví, proto jsou velice důležitými faktory. **Soupeření mezi stávajícími podniky** je založeno na využívání konkurenčních výhod ostatních firem, mezi které například patří odlišnost produktu, vyšší kvalita, lepší služby apod. Cílem podniku či společnosti je dosáhnout nejlepšího postavení v daném odvětví.

Hrozba vstupu nových firem (konkurentů) s sebou do odvětví přináší nové kapacity, jejich cílem je dosáhnout, co největšího podílu na trhu a zisku na úkor firem stávajících. Stávající společnosti mohou být nuceni k inovacím, což může vést ke snížení jejich zisku.

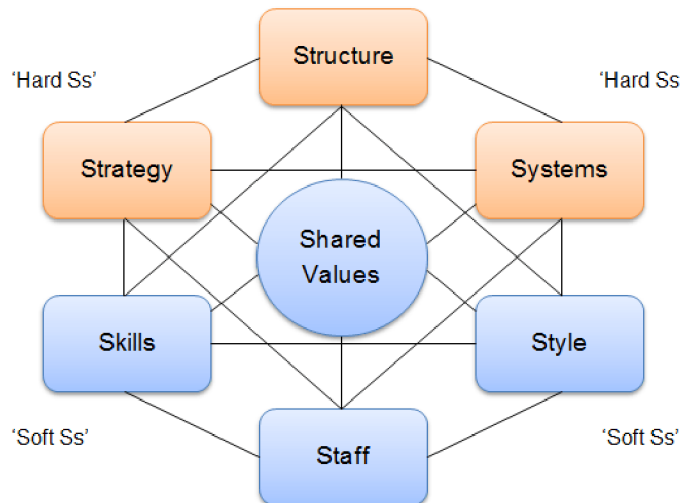
Hrozba substitutů (náhradních výrobků) rozšiřuje možnosti daného odvětví, kdy může dojít k poklesu poptávky po stávajících produktech a tím k poklesu zisku.

Vyjednávací síla dodavatelů s sebou přináší hrozby v podobě zvýšení cen a snížení množství a kvality produktů. Síla dodavatelů poroste v případě, že na trhu není k danému výrobku substitut a výrobek je pro firmu v daném odvětví nezbytný.

Vyjednávací síla odběratelů s sebou přináší hrozby v podobě snižování cen produktů. Síla odběratelů poroste například v případě, že je v odvětví více podniků a výrobců, ke kterým může odběratel snadno přejít.

Analýza vnitřního prostředí

Pro analýzu vnitřního prostředí bude v práci využit šťastný atom „7 S“ poradenské firmy McKinsey, jež obsahuje sedm důležitých faktorů, které podmiňují úspěch a prosperitu společnosti.



Obr. 2 Model 7 S McKinsey

Zdroj: McKinsey 7 s Model, 2013.

Jednotlivými faktory jsou STRATEGIE (Strategy), jež obsahuje dlouhodobé cíle a postupy na jejich dosažení, důležitým prvkem jsou inovace. Dále STRUKTURA (Structure), která vymezuje vnitřní organizační a řídicí strukturu společnosti, třetím faktorem je SYSTÉM ŘÍZENÍ (Systems), který zahrnuje různé systémy ve společnosti jako systém odměňování a přijímání zaměstnanců apod. SPOLUPRACOVNÍCI (Staff) zahrnují pracovníky, kteří plní manažerské funkce, dalším faktorem je STYL vedení (Style), jež je způsob jednání manažerů se svými zaměstnanci, spolupracovníky při vykonávání svých rolí. Šestým kritickým faktorem jsou SCHOPNOSTI (Skills), které ukazují dovednosti, schopnosti a znalosti zaměstnanců společnosti a posledním faktorem jsou SDÍLENÉ HODNOTY (Shared values), jež vyjadřují cíle společnosti, vztahy k zákazníkům, klientům apod. (Pošvář, 2009)

SWOT analýza

SWOT analýza se skládá z analýzy vnějšího a vnitřního prostředí a je založena na silných, slabých stránkách a příležitostech, hrozbách. Z analýzy je možné určit 4 strategie, které poslouží společnosti v dalším rozhodování při realizaci změn. Jsou jimi (Pošvář, 2009, s. 60):

- **Strategie SO** se zaměřuje na využití silných stránek a získání výhod z příležitostí vnějšího prostředí.
- **Strategie ST** se zaměřuje na využití silných stránek a snížení hrozeb z vnějšího prostředí.
- **Strategie WO** se zaměřuje na zvládnutí slabých stránek a získání výhod z příležitostí vnějšího prostředí.
- **Strategie WT** se zaměřuje na zvládnutí slabých stránek a snížení hrozeb z vnějšího prostředí.

Při závěrečném hodnocení by měla být věnována nejprve pozornost na strategie SO a WT, které by se měly realizovat nejdříve a na něž by měly být soustředěny zdroje společnosti.

Marketingový mix „7 P“

Je to soubor marketingových nástrojů, které napomáhají podniku či společnosti o dosažení jejich marketingových cílů na zvoleném trhu. Oblast pojišťovnictví patří do sektoru služeb a zde se marketingový mix rozšiřuje o další tři nástroje na celkových tzv. „7 P“, které zahrnují Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Processes. (Řezáč, 2009)

- **Produkt (Product)** zahrnuje vše, s čím je možné na trhu obchodovat, ať se jedná o výrobky, služby, pozemky, stavby apod. Ovšem zákazníci nekupují produkt jen tak, sledují jeho design, kvalitu, porovnávají nabízené služby, servis, záruku. (Zuzaňák, 2006) V nabídce pojistných produktů se proto také objevují různé obchodní slevy, bonusy za bezeškodný průběh pojištění, různá připojištění k danému produktu apod.
- **Cena (Price)** informuje o výši nákladů na daný produkt či službu. Podnik se na základě cen rozhoduje o svém rozvoji, naopak spotřebitelé se dle cen rozhodují, zda budou produkt spotřebovávat nebo využívat dané služby. V pojišťovnictví je cenou

pojistné, které si klient platí za poskytnutí pojistné ochrany. Pojistné je stanoveno dle obecného vzorce: Brutto pojistné = netto pojistné + celkové náklady + kalkulovaný zisk pojišťovny. (Řezáč, 2009)

- **Distribuce** (Place) je cesta výrobku či služby od prodejce ke spotřebiteli. Pokud jde přímo, jedná se o přímou distribuční cestu, jestliže je využit nějaký mezičlánek mezi prodejcem a spotřebitelem, hovoříme o nepřímé distribuční cestě. Mezičlánkem například může být pojišťovací agent, makléř, banka, finanční poradce apod.. (Řezáč, 2009)
- **Propagace** (Promotion) slouží k informovanosti a přesvědčení o výhodách nabízeného výrobku či služby. K propagaci lze využít právě komunikační mix, který se skládá z *reklamy* (např. televizní; rozhlasové; tiskové – reklama v časopisech, novinách; venkovní – billboardy, plakáty), *direct marketingu* (příkladem jsou direct maily zasílané již konkrétním klientům), *podpory prodeje* (slevy; bonusy; soutěže), *public relations* (tiskové zprávy; výroční zprávy), *sponzoringu* (pojišťovna bude sponzorovat tenisový tým), *osobního prodeje* (přímý kontakt s klientem) a *on-line komunikace* (příkladem jsou webové stránky). (Karlíček, 2011)
- **Lidé** (People) jsou důležitou součástí marketingového mixu, pro každý podnik, společnost či pojišťovnu je podstatná odborná kvalifikace zaměstnanců, zprostředkovatelů, ale také umět jednat s lidmi jako klienty, dokázat je přesvědčit. Dále sem řadíme motivaci a uspokojení potřeb (např. provize, uspokojení potřeb bezpečnosti, seberealizace apod.) a schopnost vést i řídit lidi, případně svůj tým. (Zuzaňák, 2006)
- **Materiální prostředí** (Physical Evidence) a **procesy** (Processes) jsou poslední dva nástroje marketingového mixu. Materiální prostředí zahrnuje budovy, pobočky pojišťoven, vybavení kanceláří (nábytek, nástěnky), technické vybavení (počítače, tiskárny), ale i oděv zaměstnanců, zprostředkovatelů. Procesy v oblasti pojišťovnictví především souvisí s obchodní činností, kdy zprostředkovatelé identifikují potenciální klienty, získávají o nich informace, navazují kontakt, nabízí pojistné produkty či služby, uzavírají obchod a následně pečují o svého klienta. Dále pojišťovna řeší proces likvidace pojistných událostí a škod. (Řezáč, 2009)

Metody snižování rizika

V této práci budou využity následující metody snižování rizika. Rais (2007) třídí rizika do čtyř skupin dle kombinace pravděpodobnosti a tvrdosti jednotlivých rizik:

- **Vyhnutí se riziku, redukce** – tyto metody jsou vhodné v případě, že rizika jsou charakterizována vysokou tvrdostí a zároveň vysokou pravděpodobností. Pokud lze pravděpodobnost nebo tvrdost nějak redukovat, snížit nepříznivé důsledky, potom je vhodné použít metodu redukce, v jiném případě je nejlepší se riziku úplně vyhnout, ovšem tato metoda je vhodná pouze v případě, že riziko plánovaných změn je nadměrně vysoké a vedlo by v případě neúspěchu k velkým ztrátám podniku.
- **Retence a redukce** – tyto metody je vhodné použít v případě, že rizika jsou charakterizována vysokou pravděpodobností a nízkou tvrdostí. Retence neboli zadržení rizika patří k nejběžnější metodě a spočívá v tom, že podnikatel čelí ať už vědomě či nevědomě několika rizikům, která ovšem nejsou příliš velké a záleží na tom, jaké má společnost rezervy nebo jaké ztráty je ochotna nést. Pokud lze riziko nějak snížit, je vhodné použít metodu redukce.
- **Pojištění** – tuto metodu je vhodné použít v případě, že rizika jsou charakterizována vysokou tvrdostí a nízkou pravděpodobností ztráty, což znamená katastrofální dopad rizika na podnik za malou finanční ztrátu jako je platba pojistného. Negativní důsledky rizika jsou přeneseny na pojišťovnu, která v případě nahodilé události kryje škody. Lze se pojistit proti různým rizikům jako je úraz, ztráta výdělků, škody na majetku apod.
- **Retence** – tuto metodu je vhodné využít v případě, že rizika jsou charakterizována nízkou tvrdostí a zároveň nízkou pravděpodobností ztráty, což znamená, že riziko se objeví pouze ojediněle a jeho finanční dopad je pro podnik bezvýznamný. Tato metoda je vyloučena v takovém případě rizik, kde by mohlo dojít k porušení právních předpisů, a to v oblasti ochrany osob a majetku, bezpečnosti práce nebo životního prostředí.

1 Pojistný trh v České republice

Na pojistném trhu stejně jako na finančním trhu se střetává nabídka s poptávkou, ovšem zde je to po pojistné ochraně. Z obecného pohledu na tomto trhu převládá spíše nabídka nad poptávkou. Pojistitelé, zprostředkovatelé se snaží o získání co nejvíce klientů a prodej pojistných produktů, které jim generují zisk. Na druhé straně poptávky stojí samotní klienti buď fyzické osoby, nebo právnické osoby, které usilují o získání nejvýhodnějšího pojistného produktu jak z pohledu ceny pojistného, tak pojistných podmínek. Pojistný trh je propojen vzájemně i s finančním trhem, jelikož pojistitelé své dočasně volné peněžní prostředky investují do jiných segmentů finančních trhů. (Čejková, 2002)

Podle Ducháčkové (2009) se celková situace pojistného trhu odvíjí od obecných podmínek jako ekonomických či legislativních, tak od situace na světovém pojistném trhu. Mezi obecné faktory, které ovlivňují strukturu pojistného trhu a jednotlivé pojistné produkty, patří:

- obecné ekonomické podmínky – sem se řadí např. objem a vývoj hrubého domácího produktu, vývoj inflace a nezaměstnanosti, počet obyvatel a jejich peněžní příjmy a výdaje apod.,
- celková situace na finančním trhu,
- legislativní podmínky – sem můžeme zařadit např. obecné právní předpisy a pojišťovací legislativu,
- celková situace na světovém pojistném trhu,
- rozsah rizik krytých státem – příkladem může být rozsah sociálního pojištění,
- a jiné faktory jako činnost asociace pojišťoven či podmínky ve škodovosti.

1.1 Vývoj pojišťovnictví

S postupným vývojem lidstva, přibýváním jejich majetku se začaly budovat takzvané základy pojištění, které by jim majetek ochránily před živelnou pohromou jako například požáry. Celkový vývoj pojišťovnictví v dnešní České republice jsem rozdělila na tři etapy vývoje: Pojišťovnictví do roku 1991, Pojišťovnictví od roku 1991 do roku 2004 a Pojišťovnictví od roku 2004 do současnosti.

1.1.1 Pojišťovnictví do roku 1991

Již v roce 1726 vydala císařovna Marie Terezie Dekret, který obsahoval nařízení k možnosti zřízení požárních pojišťoven. Ovšem tento návrh byl zamítnut s tím, že by výše pojistného zhoršila situaci u poddaných, a tak od něj v roce 1765 ustoupila. Roku 1827 došlo k založení První české vzájemné pojišťovny, která z počátku pojišťovala pouze nemovitost proti požáru a postupem času rozšířila pojištění na movité věci, krupobití, proti vloupání, úrazu, automobilů apod. Důvodem rozšiřování pojišťovaných rizik bylo v roce 1901 zřízení První české zajišťovací banky, a. s. (Böhm, 2004, s. 80)

V období 1918 – 1938 působilo v českých zemích 35 pojišťoven a na Slovensku 25 pojišťoven s ústředím v českých zemích. V roce 1945 byl celkový počet pojišťoven, pojišťovacích spolků a zahraničních reprezentací 733. (Böhm, 2004) Ovšem v roce 1948, kdy moc převzala komunistická strana s centrálně plánovým hospodářstvím, došlo ke znárodnění všech pojišťoven a pojišťovacích spolků do pěti národních podniků. Později i tyto podniky byly sloučeny v jednu Československou pojišťovnu. (Vývoj českého pojistného trhu, 2016)

Další změnu přinesl zákon č. 85/1952 Sb., kdy se z Československé pojišťovny stala Státní pojišťovna. Postupně docházelo ke změnám zákonů, legislativním úpravám, které završil zákon č. 162/1968 Sb., který vytvořil ze Státní pojišťovny dva samostatné podniky, a to Českou státní pojišťovnu a Slovenskou státní pojišťovnu. (Böhm, 2004)

1.1.2 Pojišťovnictví od roku 1991 – 2004

Od devadesátých let lze v České republice hovořit poprvé o pojistném trhu jako takovém, byly vytvořeny politické a právní podmínky k jeho obnově. Již v roce 1995 zde působilo 35 pojišťoven a neustále docházelo ke zvyšování významu pojištění v ekonomice i zakládání nových pojišťoven. (Ducháčková, 2009)

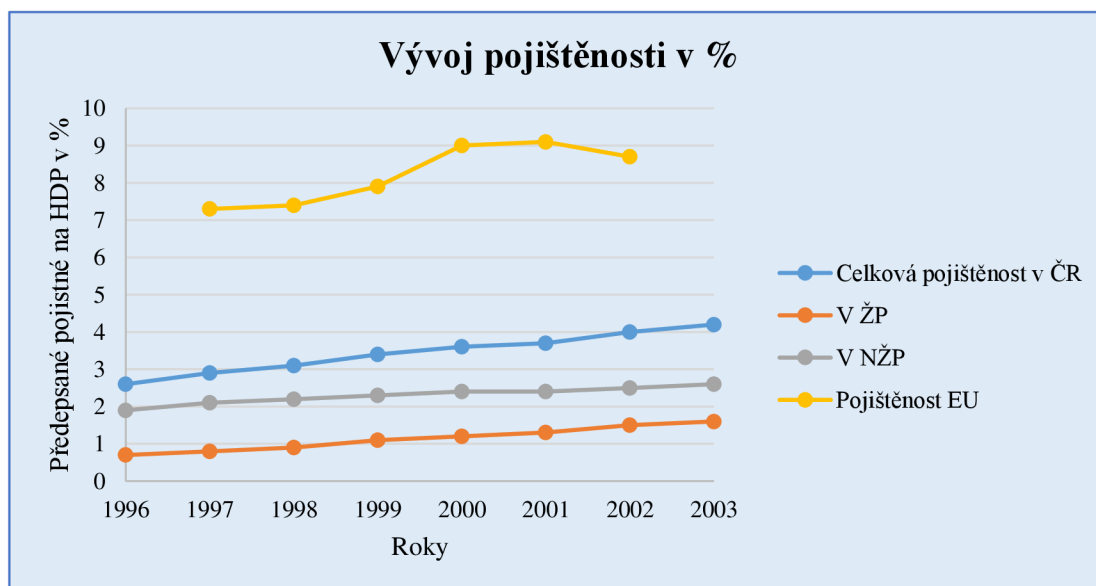
Změna nového legislativního rámce v této oblasti se také soustředila již na sblížení české právní úpravy pojišťovnictví s právem Evropské unie. V roce 2000 dosáhl počet na 42 pojišťoven. Dále v tomto roce začal platit zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů, kterým se pojišťovnictví řídilo až do roku 2004. Za subjekty, které v pojišťovnictví podnikaly, byly považovány pojišťovny, zajišťovny, organizační složky pojišťoven se sídlem v zahraničí a zprostředkovatelé v povolené právní formě jako akciová společnost nebo družstvo. (Böhm, 2010)

Pojistný trh lze hodnotit mnoha ukazateli. Jedním ze základních je tzv. pojištěnost, jež představuje poměr předepsaného pojistného k hrubému domácímu produktu v běžných cenách. V následující tabulce a grafu je nastíněn vývoj pojištěnosti v České republice a EU v letech 1996 – 2003.

Tab. 1 Vývoj pojištěnosti v ČR a EU v letech 1996 – 2003

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Celková pojištěnost v ČR	2,6	2,9	3,1	3,4	3,6	3,7	4,0	4,2
- V ŽP	0,7	0,8	0,9	1,1	1,2	1,3	1,5	1,6
- V NŽP	1,9	2,1	2,2	2,3	2,4	2,4	2,5	2,6
Pojištěnost EU	-	7,3	7,4	7,9	9,0	9,1	8,7	-

Zdroj: Výroční zprávy CAP 1999 - 2003, 2014.



Graf 1 Vývoj pojištěnosti v ČR a EU v letech 1996 – 2003

Zdroj: Výroční zprávy CAP 1999 - 2003, 2014, vlastní zpracování, 2016.

Graf ukazuje vývoj pojištěnosti v ČR a EU v období od roku 1996 – 2003. V České republice docházelo od počátku k postupnému nárůstu celkové pojištěnosti. Bylo to způsobeno jak zvyšováním počtu pojišťoven, tak zvýšením významu pojištění v ekonomice ale i tím, že postupně docházelo ke zvyšování HDP. Ovšem oproti vyspělým státům EU Česká republika stále zaostávala, zde se celková pojištěnost pohybovala v rozmezí 7 – 10 %. Především je to ovlivněno dlouhodobými rozdíly v sociálním

zabezpečení, životní úrovni a motivaci občanů sjednat si pojištění. (Výroční zprávy CAP 1999 - 2003, 2014)

1.1.3 Pojišťovnictví od roku 2004 – 2016

Po vstupu České republiky do EU došlo ke změně stávajících a přijetí nových zákonů v oblasti pojišťovnictví. Zákonem č. 39/2004 Sb. se měnil zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů. Tato novela zákona o pojišťovnictví přinesla významné změny jako např. rozšíření působnosti zákona o provozování pojišťovací činnosti na území jiného členského státu EU, úpravy podmínek, kdy může působit pojišťovna členského státu na území ČR, podmínka důvěryhodnosti pro udělení povolení působit jako pojišťovna či zajišťovna a mnoho dalších. (Böhm, 2010, s. 83 - 84)

Od roku 2005 vstoupil v platnost zákon č. 38/2004 Sb., o zprostředkovatelích pojištění a samostatných likvidátorech pojistných událostí, který upravoval podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů, jejich činností a práva na zřizování poboček či poskytovat služby, a dále zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, jenž se zabýval úpravami vzájemných vztahů účastníků soukromého pojištění. K podpoře sjednocení dohledu nad finančním trhem a vzájemné fungování institucí finančních služeb byl přijat zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem. (Böhm, 2010)

Mezi lety 2007 – 2008 se i na pojistném trhu projevila celosvětová finanční krize, ale ne tolik jako v sektoru bankovníctví. Postihnuty byly především pojišťovny, které kromě pojišťovacích činností provozovaly i investiční činnosti s různými cennými papíry na finančních trzích. V tomto směru potom byly postiženi i klienti v rámci investičních životních pojištění, kde např. měly nižší zhodnocení a tím došlo i k poklesu smluv tohoto pojistného produktu. (Šídlo, 2008)

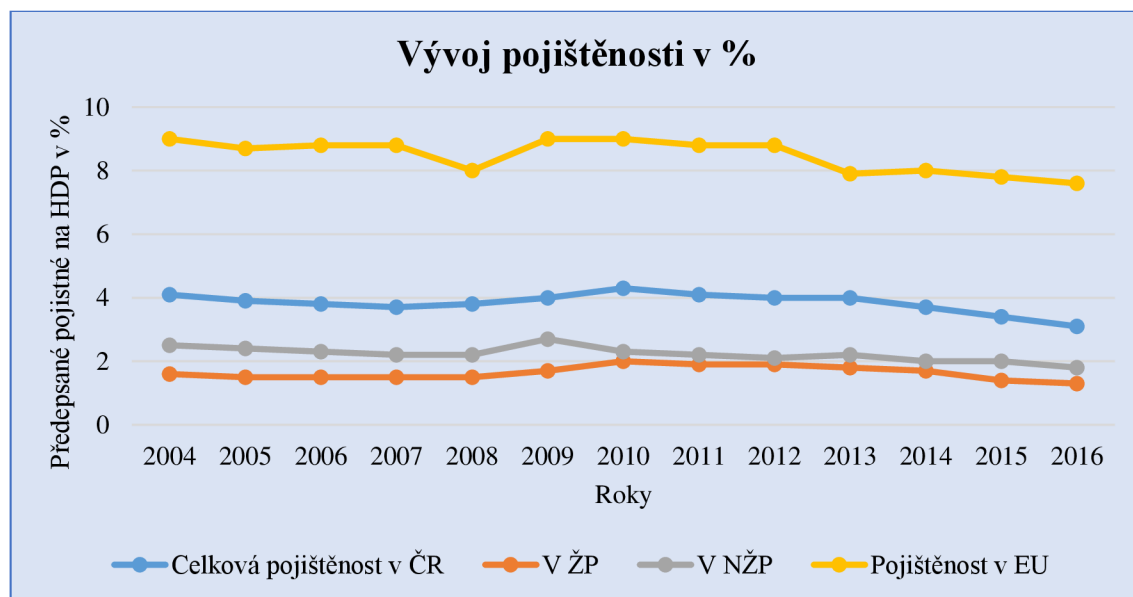
Následně na to byl přijat zákon o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb., jehož cílem bylo sladit právní úpravu pojišťovacího sektoru s požadavky evropského práva. Zákon přinesl změny hlavně ve vztahu ke klientům pojišťoven, např. posílil jejich právní jistoty, zlepšil informovanost klientů o finanční situaci pojišťovny, dále zkvalitnil dohled nad pojišťovnami a mnoho dalších. (Böhm, 2010, s. 96)

V současné době si stále více občanů uvědomuje, že je nutné chránit svůj majetek před různými přírodními živly či krádežemi, dokazuje to zvýšení neživotních pojištění i zajištění podnikatelských rizik. Co se týče životního pojištění, u toho naopak došlo k poklesu uzavřených smluv, občané dávají přednost pojištění rizik než investičním složkám v pojištění. Celkově na českém pojistném trhu působí 54 subjektů, z toho je 30 tuzemských pojišťoven a 24 poboček zahraničních pojišťoven. V následující tabulce a grafu je ukázán vývoj pojištěnosti v České republice a EU v období 2004 – 2016. (Výroční zpráva Čap 2016, 2017)

Tab. 2 Vývoj pojištěnosti v České republice a EU v letech 2004 – 2016

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Pojištěnost v ČR	4,1	3,9	3,8	3,7	3,8	4,0	4,3	4,1	4,0	4,0	3,7	3,4	3,1
- V ŽP	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5	1,7	2,0	1,9	1,9	1,8	1,7	1,4	1,3
- V NŽP	2,5	2,4	2,3	2,2	2,2	2,7	2,3	2,2	2,1	2,2	2,0	2,0	1,8
Pojištěnost v EU	9,0	8,7	8,8	8,8	8,0	9,0	9,0	8,8	8,8	7,9	8,0	7,8	7,6

Zdroj: Výroční zprávy Čap 2004 - 2016, 2014.



Graf 2 Vývoj pojištěnosti v ČR a EU v letech 2004 – 2016

Zdroj: Výroční zprávy Čap 2004 - 2016, 2014, vlastní zpracování, 2017.

Graf ukazuje další vývoj pojištěnosti v České republice a v Evropské unii od roku 2004 - 2016. Opět lze vidět velký rozdíl mezi státy EU a ČR, který je zhruba poloviční. Jak už bylo zmíněno výše, je to ovlivněno především dlouhodobými rozdíly v sociálním zabezpečení, životní úrovni a motivaci občanů sjednat si pojištění. U některých obyvatel je například pojištění až na tom posledním místě, plně si neuvědomují, jak důležité je zabezpečení nejen svého majetku, ale také příjmů.

Od roku 2004 došlo k celkovému poklesu v životním pojištění, důsledkem je pokles smluv v pojistném produktu investičního životního pojištění. Občané raději pojišťují rizika, než využívají investiční složky. Co se týče celosvětové finanční krize, ta se více projevila u států EU než přímo v ČR, zde byl minimální pokles nebo dokonce stagnace ve vývoji pojištěnosti. (Výroční zprávy Čap 2004 – 2016, 2014)

1.2 Regulace a dohled v pojišťovnictví

Pro správné fungování ekonomiky je jednou ze základních podmínek důvěryhodnost a stabilita pojišťovnictví, kterou nelze zajistit jen tržními mechanismy, ale je potřeba činnost pojišťoven, zajišťoven, pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí regulovat určitými pravidly, jimiž jsou především právní předpisy. (Dohled v pojišťovnictví, 2016)

Vávrová (2014) uvádí, že důvodem k regulaci pojistného trhu je nejen různorodá nabídka pojistných produktů a pojištění, kdy je pro potenciálního klienta velmi obtížné zvolit tu správnou variantu, která mu bude vyhovovat, natož si ověřit, zda požadované pojistné odpovídá nabízené pojistné ochraně, ale hlavně je nutné pojistný trh ochránit před neseriózními podnikateli či pojišťovacími zprostředkovateli, kteří by v tomto odvětví mohli hledat své uplatnění.

Hlavním a základním cílem regulace v pojišťovnictví je ochrana klientů, kteří využívají pojistné produkty, dále zabezpečení důvěryhodnosti konkrétních pojišťovacích, zajišťovacích institucí a stability odvětví v pojišťovnictví, a také podpora transparentnosti při provozování pojišťovacích služeb. (Ducháčková, 2009)

1.2.1 Dohled v pojišťovnictví

Dohled v pojišťovnictví je název pro dohled nad dodržováním pravidel a vyvozováním důsledků z jejich porušení. „Podle zákona o pojišťovnictví je vykonáván v zájmu

zachování finanční stability pojišťoven a zajišťoven a ochrany pojistníků, pojištěných a oprávněných osob.“ (Dohled v pojišťovnictví, 2016)

Cílem dohledu v pojišťovnictví je zasáhnout svými nástroji, kterými jsou například odnětí povolení k činnosti nebo zavedení nucené správy tak, aby zjištěné nedostatky byly včas odstraněny. Smyslem těchto opatření je především ochrana finančního trhu a omezení možnosti výskytu podobného protiprávního jednání v budoucnu. (Dohled v pojišťovnictví, 2016)

V České republice vykonává dohled v pojišťovnictví Česká národní banka, dále jen ČNB. Její činnosti v rámci dohledu dle zákona o ČNB zahrnují rozhodování o žádostech o udělení licencí, registrací či povolení, kontrolování dodržování podmínek stanovených licencemi a povoleními, kontrolování dodržování zákonů, vyhlášek a opatření, dále ukládání opatření k nápravě a sankcí. (Dohled v pojišťovnictví, 2016)

1.2.2 Právní normy a předpisy v pojišťovnictví

V České republice jsou podmínky provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti a výkon dohledu v pojišťovnictví upraveny **zákonem č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví**, kterým se řídí dle § 1, odstavce 2:

- a) provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti pojišťovnou nebo zajišťovnou se sídlem na území České republiky,
- b) provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti na území ČR pojišťovnou nebo zajišťovnou se sídlem na území členského státu EU nebo na území státu tvořícího EHP jiného než ČR,
- c) provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti na území ČR pojišťovnou nebo zajišťovnou se sídlem na území jiného státu, než který je uveden v písmenech a) a b).

Dále zákon v § 3 vymezuje význam pojmů jako tuzemská pojišťovna a zajišťovna, pojišťovna a zajišťovna z jiného členského státu a mnoho dalších. Druhá část zákona se zaměřuje na provozování činností v pojišťovnictví a zajišťovací činnosti, kde jsou stanoveny základní podmínky pro provozování činností v pojišťovnictví a zajišťovací činnosti, řízení rizik, oceňování aktiv a závazků, technické rezervy, investování a solventnost pojišťovny a zajišťovny, dále potom účetnictví, audit a informační povinnosti pojišťovny a zajišťovny. Třetí část řeší dohled v pojišťovnictví, správní delikty a část čtvrtá mlčenlivost.

Kromě činnosti pojišťoven a zajišťoven je také regulována činnost pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, kterou upravuje **zákon č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí)**, který dle § 1 upravuje:

- a) *„nabízení pojištění a zprostředkování pojištění a zajištění,*
- b) *podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí,*
- c) *podmínky zahájení činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů na základě práva zřizovat pobočky nebo svobody dočasně poskytovat služby,*
- d) *registr pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí a*
- e) *výkon dohledu nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí.“*

V § 3 zákon vymezuje pojmy jako zprostředkovatelská činnost, pojišťovací zprostředkovatel, identifikační údaj a například svoboda dočasně poskytovat služby. Další paragrafy zákona se zabývají již jednotlivými typy pojišťovacích zprostředkovatelů, pojišťovacím agentem, makléřem, pojmem jako je registr, zápisem a zrušení zápisu do registru, důvěryhodností fyzických a právnických osob, informacemi, jež jsou poskytovány klientovi o pojistníkovi a na příklad přerušeni činnosti.

Pojišťovnictví se dále řídí **zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákonem č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla)**, který dle § 1 upravuje:

- a) *„pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla,*
- b) *zřízení České kanceláře pojistitelů, její právní postavení, organizaci a předmět činnosti.“*

Z pohledu Evropské unie se pojišťovnictví řídí směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II) a prováděcími nařízeními komise EU, kterými se postupně mění a aktualizují informace obsažené ve směrnici 2009/138/ES.

Důsledkem finanční krize v letech 2007 a 2008 byly zjištěny nedostatky v dohledu nad finančním trhem EU a došlo k vytvoření evropských orgánů dohledu. Pro oblast pojišťovnictví byla zřízena od 1. 1. 2011 dohledová instituce Evropský dohled pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění EIOPA, díky níž došlo ke změnám v režimu Solvency II. Mezi obecné cíle konceptu Solvency II se řadí (Vávrová, 2014):

- jednotný evropský pojistný trh,
- zdokonalení ochrany pojištěných osob a pojistníků,
- rozvoj mezinárodní konkurenceschopnosti pojišťoven v EU,
- transparentnost evropské právní úpravy.

V tabulce níže je stručně znázorněn koncept Solvency II, který stojí na třípilířové architektuře. První pilíř se zabývá kvantitativními požadavky pro výpočet kapitálových požadavků a technických rezerv. Druhý pilíř obsahuje kvalitativní požadavky na risk management komerční pojišťovny, vlastní posouzení rizik ORSA a principy dohledu. Poslední třetí pilíř se soustředí na tržní disciplínu, kontrolní zprávy RSR, solventnostní a finanční zprávy SFCR a zveřejňování informací pro pojistníky, pojištěné, finanční trhy i ratingové agentury. (Vávrová, 2014)

Tab. 3 Třípilířová architektura konceptu Solvency II

Pilíř I	Pilíř II	Pilíř III
Kvantitativní požadavky	Kvalitativní požadavky	Tržní disciplína
- kapitálové požadavky MCR a SCR	- řízení rizik	- kontrolní zprávy RSR
- technické rezervy	- vlastní posouzení rizik ORSA	- solventnostní a finanční zprávy SFCR
- oceňování aktiv a závazků	- principy dohledu	- zveřejňování informací
	- vnitřní kontrola	

Zdroj: Vávrová, 2014.

Evropská směrnice Solvency II začala v EU platit od 1. 1. 2016. Jedná se především o úpravu struktury standardního vzorce pro výpočet solventnostního kapitálového požadavku a podmínek pro použití a způsob výpočtu vyrovnávací úpravy bezrizikové výnosové křivky pro výpočet technických rezerv. (Bouška, 2016)

Tento režim je změnou regulatorního rámce v evropském pojišťovnictví. Evropská komise vydává prováděcí nařízení jako např. Prováděcí nařízení Komise EU 2016/1976,

kterým stanovuje technické informace pro výpočet technických rezerv a primárního kapitálu pro vykazování s referenčními daty v souladu se směrnicí 2009/138/ES. Jedním z důvodů je tzv. obezřetnost a je proto nutné, aby pojišťovny a zajišťovny používaly stejné technické informace pro výpočet technických rezerv a primárního kapitálu. Jakmile je nařízení Komise vyhlášeno v Úředním věstníku Evropské unie, jsou všechny pojišťovny a zajišťovny povinny se tímto řídit ve všech členských státech EU. (Prováděcí nařízení Komise EU 2016/1976, 2016)

Česká republika přijala směrnici Solvency II až v druhé polovině roku 2016, kdy vyšla novela zákona o pojišťovnictví a to pod č. 304/2016 ve Sbírce zákonů. Tato legislativní změna by měla posílit finanční stabilitu pojišťoven a zajišťoven a dále zvýšit ochranu klientů. Díky této změně došlo k rozšíření pravomocí České národní banky jakožto orgánu dohledu a k harmonizaci pravidel výkonu činností těchto institucí v rámci jednotného evropského trhu. (Posílení stability pojišťoven, 2016)

Dopad směrnice Solvency II na český pojistný trh

Změny, které směrnice přinesla sjednotí v Evropské unii systém řízení rizik a kapitálu pojišťoven. Pozitivem pro pojišťovny je, že budou moci své vnitřní procesy uplatňovat globálně, a tak harmonizovat své vlastní postupy. Do budoucna by mohly pojišťovny snížit náklady na zajištění interních činností. Naopak se pojišťovny obávají toho, co budou moci do budoucna vykonávat, např. by měly vypustit finanční služby jako jsou úvěry. (Posílení stability pojišťoven, 2016)

Marek Jankovič, generální ředitel České pojišťovny, uvedl, že změny v legislativě, především Solvency II, která upravila zákon o pojišťovnictví, stojí pojišťovnu poměrně vysoké finanční investice, ale hlavně čas, který by mohli s kolegy věnovat jiným činnostem jako zlepšení produktů a služeb pro své klienty. (Jankovič, 2017)

Jakub Strnad, generální ředitel Allianz, zhodnotil rok 2016 jako relativně klidný, že ani evropské regulační opatření nemělo na pojišťovnu vliv. Naopak za výzvu považuje rok 2017, kdy se bude muset pojišťovna připravit na nařízení Evropské unie o ochraně osobních údajů, jež má začít platit v roce 2018. (Strnad, 2017)

Martin Žáček, generální ředitel UNIQA, hodnotí jako nejnáročnější legislativní změnu Solvency II. Pro pojišťovnu to znamenalo velké interní kapacity a změnu v celkovém náhledu na jednotlivá rizika a s nimi spojené kapitálové požadavky. Dále

uvádí, že Solvency II je k posouzení rizik jednoznačně přínosem, ovšem objem požadovaného reportingu se mu zdá být neúměrný. (Žáček, 2017)

Směrnice přinesla pro pojišťovny jak pozitivní změny, tak změny negativní v podobě velké časové a administrativní náročnosti.

1.2.3 Kodex etiky v pojišťovnictví

Podle Kodexu etiky (2016) je: „*posláním Kodexu etiky v pojišťovnictví České asociace pojišťoven napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a přispět k jeho zdravému vývoji.*“

Kodex etiky je rozdělen do pěti částí. První obsahuje úvodní ustanovení, v němž je psáno, že Kodex stanovuje etické normy a zásady jednání a chování v pojišťovnictví, které v praxi uplatňují členské pojišťovny ČAP, jejich zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé. Dodržování těchto norem pomáhá například zajišťovat korektní fungování vztahů klientů a pojišťovny, posilovat důvěru klientů vůči pojišťovnám a chránit dobré jméno pojišťovnictví.

Druhá část Kodexu se zabývá obecnými zásadami chování pojišťoven, které pojišťovnám říkají, čeho se mají vyvarovat, co musí respektovat, aby například neporušily důvěru klientů nebo nevyvolaly zkreslený dojem o jejich službách. Při provozování pojišťovací činnosti pojišťovny vychází především z toho, že klient a jeho spokojenost jsou na prvním místě, ale nesmí být narušeno jeho právo na soukromí.

Třetí část Kodexu popisuje vztahy mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími zprostředkovateli, kteří řádně a svědomitě reprezentují pojišťovnu, zachovávají mlčenlivost a ve svém zájmu zvyšují své znalosti a dovednosti.

Čtvrtá část Kodexu vymezuje vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi, kteří respektují zásady jako zdvořilý a korektní přístup ke všem klientům, chránit zájmy spotřebitele, nesjednávat pojištění s klienty, kteří mají spekulativní záměry.

A pátá část Kodexu obsahuje uplatňování Kodexu a sankce za jeho porušení a uvádí, že členové ČAP se při své činnosti řídí zásadami a etickými normami uvedenými v Kodexu a v Etickém kodexu finančního trhu.

2 Vymezení důležitých pojmů v pojišťovnictví

V následujících podkapitolách jsou definovány důležité pojmy, které se objevily v předchozí kapitole nebo se později objeví v následujících částech práce.

2.1 Pojišťovnictví

Pojišťovnictví je součástí finančních služeb a je to jedna z klíčových oblastí hospodářství, která má za úkol zajistit pojistnou ochranu občana či podnikatelské firmy nebo jiného individuálního subjektu, přispět k bezporuchovému chodu ekonomiky státu a spolupracovat či konkurovat s bankovním sektorem na finančním trhu. (Cipra, 2006)

V rámci pojišťovnictví se rozlišují dvě stránky (Cipra, 2015):

- *etická stránka*, jež stojí na principu solidarity, kde se projevuje solidarita ostatních pojištěných s postiženými,
- *výdělečná stránka* značí prosperující odvětví pro podnikání.

2.2 Základní pojmy

Podle Ducháčkové (2009) jsou vybrané základní pojmy definovány následovně:

- **POJISTITEL** je specializovaná instituce, která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost.
- **POJISTNÍK** je osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu a která platí pojistné.
- **POJISTNÁ SMLOUVA** je právní dokument v písemné formě, na jejímž základě vzniká a trvá konkrétní pojištění. Je sjednávána mezi pojistitelem a pojistníkem, kdy pojistník se zavazuje platit pojistné a pojistitel za to poskytuje pojistnou ochranu,
- **POJISTNÉ** je cena pojištění.
- **POJIŠTĚNÍ** je „specifická finanční kategorie, jejíž podstata spočívá v peněžním krytí důsledků nahodilosti prostřednictvím tvorby kolektivní rezervy pojistnou metodou.“
- **VÝLUKY Z POJIŠTĚNÍ** jsou věci nebo rizika, jež jsou vyňaty z pojistného krytí. V případě škody je pojišťovna nebude hradit.
- **POJIŠTĚNÝ** je osoba, na jejíž život, zdraví, majetek, odpovědnost za škodu nebo jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje.

- **POJISTNÁ UDÁLOST** je nahodilá skutečnost vymezená v pojistné smlouvě nebo ve zvláštním právním předpisu, na který se pojistná smlouva odvolává.
- **POJISTNÉ PLNĚNÍ** je peněžní částka vyplacená pojistitelem po vzniku pojistné události.
- **POJISTNÉ PODMÍNKY** je to právní úprava pojistného produktu, kterou zpracovává pojistitel.
- **POJISTNÝ PRODUKT** je určitý druh pojištění zaměřený na krytí vymezeného rizika.

2.3 Nahodilá událost

Je událost, k níž dojde neplánovaně, náhle a nečekaně. Ovšem je tu právě ta možnost, že k události dojde, a proto je uzavřené pojištění, ale na druhé straně není jisté, zda k události v průběhu pojištění vůbec někdy dojde. Nahodilá událost je považována za pojistnou událost pouze tehdy, dojde-li ke splnění všech podmínek příslušného typu pojištění. (Pojem nahodilá událost, 2016)

2.4 Ukazatelé v pojišťovnictví

2.4.1 Škodovost

Čejková (2002) definuje škodovost jako ukazatel, který vyjadřuje poměr mezi výší poskytnutých pojistných plnění a výší předepsaného či přijatého pojistného. Uvádí se v procentech. Škodovost by měla být menší než netto pojistné, pokud tomu tak není a je vyšší, jedná se potom o ekonomicky nevyrovnané pojištění.

2.4.2 Předepsané pojistné

Je pojistné, jež je stanoveno na dohodnuté pojistné období. Je jedním z ukazatelů výkonnosti komerční pojišťovny a také ukazatelem úrovně, obsahu a rozsahu pojistného trhu. Využívá se k popisu celkového pojistného na sjednaných pojistných smlouvách pojišťovnou v průběhu určitého časového období. (Written premium, 2017)

2.4.3 Pojištěnost (celková)

Jedná se o mezinárodně uznávaný a používaný ukazatel, který vyjadřuje poměr hodnoty hrubého předepsaného pojistného a hodnoty hrubého domácího produktu v běžných

cenách v daném roce (v %). Čím vyšší je hodnota ukazatele, tím je pojistný trh rozvinutější. (Pojištěnost, 2014)

2.4.4 Koncentrace pojistného trhu

Ukazatel podává informaci o podílu několika největších komerčních pojišťoven na předepsaném pojistném. (Čejková, 2000)

2.4.5 Počet uzavřených pojistných smluv

Tento ukazatel vypovídá o efektivnosti pojistného trhu i o efektivnosti práce subjektů pojistného trhu. (Čejková, 2000)

2.5 Subjekty pojistného trhu

Na pojistném trhu na straně poptávky vstupují klienti a na druhé straně nabídky stojí pojistitelé, jimiž jsou pojišťovny. Mezi klienty a pojistitele také vstupují tzv. zprostředkovatelé pojištění, kterými jsou agenti, makléři, poradci atd. Významným subjektem pojistného trhu jsou i asociace pojišťoven, které sdružují pojišťovny a například hájí jejich zájmy. (Ducháčková, 2010)

2.5.1 Pojišťovny

Rejnuš (2010) uvádí, že to jsou finanční instituce, které klientům poskytují a nabízejí pojistnou ochranu proti finanční ztrátě vzniklé v důsledku pojistných událostí. Klienti za sjednanou pojistnou ochranu v pojistné smlouvě platí pojistné. Pojišťovny jsou členěny dle tří hledisek, a to z hlediska šíře zaměření jejich činnosti, z hlediska jejich právní formy a z hlediska předmětu poskytovaného pojištění. Podle prvního typu hlediska šíře zaměření jejich činnosti se pojišťovny dělí na:

- a) Pojišťovny specializované**, které se zaměřují pouze na určitý druh či odvětví pojištění nebo pojišťují pouze určité druhy rizik.
- b) Pojišťovny univerzální** se zabývají pojišťováním jak rizik v odvětví životního pojištění, tak rizik v odvětví neživotního pojištění.

Dle druhého hlediska právní formy rozdělujeme pojišťovny na:

- a) **Akciové společnosti**, což je nejčastější právní forma pojišťoven. Jsou to standardní komerční podnikatelské subjekty, které musí nejprve získat licenci k provozování činnosti a následně podléhají regulaci státu.
- b) **Vzájemné pojišťovny** jsou instituce, které fungují na vzájemné pomoci při krytí rizika. Pokud se stane škoda jednomu členu ze společenství, nesou ji i ostatní členové, kterým ale žádná škoda nevznikla. Společným rysem těchto pojišťoven je hospodaření s nižšími náklady a do cen poskytovaného pojištění nezahrnují zisk.
- c) **Státní neboli veřejnoprávní pojišťovny** jsou zřizovány státem, a to na takové druhy pojištění, která nejsou dostatečně atraktivní pro pojišťovny fungující na tržním principu. Jsou zakládány především v oblastech zdravotního či sociálního pojištění.

A třetí hledisko předmět poskytovaného pojištění člení pojišťovny na:

- a) **Pojišťovny působící v odvětví životních pojištění** se zaměřují na pojišťování dvou typů rizik, a to rizika smrti a rizika dožití, která bývají často kombinována a tvoří smíšené životním pojištění.
- b) **Pojišťovny působící v odvětví neživotních pojištění** se zaměřují na nabídku pojistných produktů na širokou škálu rizik, kterými jsou například poškození majetku či zranění osob.

Pojišťovny vykonávají mnoho činností spojených s poskytováním pojistných produktů, ale jejich konkrétní pojišťovací činnost lze rozdělit na činnost obchodní, provozní a likvidační (Ducháčková, 2009):

- *Obchodní činnost* především zahrnuje prodej pojistných produktů, dále pak sjednávání pojistných smluv a péči o své klienty, současně obsahuje i marketingovou činnost, která se zaměřuje na vývoj pojistných produktů, výběr cílové oblasti trhu, propagaci a další.
- *Provozní činnost* obsahuje zpracovávání sjednaných pojistných smluv, jejich evidenci, zabezpečování podkladů pro výplatu provizí, správu pojištění a inkaso pojistného.
- *Likvidační činnost* zahrnuje proces vyřizování pojistných událostí ze strany pojišťovny. Samotnou činnost vykonávají buď zaměstnanci pojišťovny, nebo externí podnikatelské subjekty tzv. samostatní likvidátoři pojistných událostí.

2.5.2 Klienti

Jsou nazýváni pojistníci či pojištěnými a jsou to právě ti, kdo sjednali pojištění ve prospěch třetí osoby. Aby ke vzniku pojištění došlo, je potřeba uzavřít pojistnou smlouvu s příslušnou pojišťovnou. Pro pojišťovnu jsou klienti na prvním místě, jelikož ti jim generují zisk, proto se snaží, aby klient byl co nejvíce spokojen se svou pojistnou ochranou a službami. (Ducháčková, 2010)

2.5.3 Zprostředkovatelé pojištění

Zprostředkovatelé pojištění jsou tzv. mezičlánkem mezi pojistitelem a klientem. Dle zákona 38/2004 Sb. § 4, odstavce 1 může zprostředkovatelskou činnost provozovat na území České republiky právnická nebo fyzická osoba jako:

- a) **Vázaný pojišťovací zprostředkovatel** dle § 5 a odstavce 1 provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven, neinkasuje pojistné a nevyplácí plnění z pojistných nebo zajišťovacích smluv. Pokud nabízí pojistné produkty od více pojišťoven, nesmí si tyto produkty navzájem konkurovat.
- b) **Podřízený pojišťovací zprostředkovatel** dle § 6 a odstavce 1 „*spolupracuje s pojišťovacím agentem nebo výhradním pojišťovacím agentem nebo pojišťovacím makléřem na základě písemné smlouvy, neinkasuje pojistné a nezprostředkovává plnění z pojistných nebo zajišťovacích smluv.*“ V činnosti, kterou provozuje, je vázán pokyny daného pojišťovacího zprostředkovatele, na jehož účet a jméno jedná.
- c) **Pojišťovací agent** dle § 7 a odstavce 1 provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě písemné smlouvy, na účet a jméno jedné nebo více pojišťoven. Pokud ve své činnosti nabízí pojistné produkty od více pojišťoven, mohou si tyto produkty navzájem konkurovat.
- d) **Výhradní pojišťovací agent** dle § 6 a, odstavce 1 provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví, která se zakládá na písemné smlouvě na účet a jméno jedné pojišťovny.
- e) **Pojišťovací makléř** dle § 8, odstavce 1 je v činnosti, kterou vykonává, vázán obsahem smlouvy, kterou uzavřel se zájemcem o pojištění nebo zajištění. Zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik, navrhuje pojistné nebo zajištění programy, poskytuje konzultační a poradenskou činnost apod.

- f) **Pojišťovací zprostředkovatel, jehož domovským členským státem není Česká republika** dle § 9, odstavce 1 „*může na území České republiky provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví v rozsahu, v jakém je tuto činnost oprávněn provozovat v domovském členském státě, a to po splnění informačních povinností podle § 14 odst. 3 až 5.*“

2.5.4 Ostatní subjekty pojistného trhu

Mezi ostatní subjekty pojistného trhu patří například orgány dohledu nad pojišťovnictvím, které mají na starost kontrolu pravidel státní regulace a legislativního rámce pro podnikání v pojišťovnictví. Významným subjektem pojistného trhu jsou také asociace pojišťoven, jež sdružují pojišťovny a hájí jejich zájmy. (Ducháčková, 2010)

V České republice působí Česká asociace pojišťoven, jež je zájmovým sdružením zřízeným na organizaci a podporu vzájemné pomoci, zabezpečení zájmů a spolupráce pojišťoven a zajišťoven. Je členem Insurance Europe a jejím cílem je koordinovat, prosazovat a hájit společné zájmy pojišťoven ve vztahu k orgánům státní správy a osobám ve vztahu k zahraničí. Skládá se z 25 řádných členů a 2 členů se zvláštním statutem. Mezi hlavní úkoly asociace patří přispívat k odborné informovanosti členů, vytvářet pravidla etického chování v pojišťovnictví a například sjednocovat pravidla a postupy členů v oblasti technické, statistické či informační. (Základní údaje, 2014)

3 Riziko v pojišťovnictví

Tichý (2006) definuje riziko jako „*pravděpodobnou hodnotu ztráty vzniklou nositeli, popř. příjemci rizika realizací scénáře nebezpečí, vyjádřenou v peněžních nebo jiných jednotkách*“.

V pojišťovnictví lze za riziko považovat dle Cipry (2015a) „*jakoukoli možnou událost či krok, které mohou nepříznivě ovlivnit schopnost dosáhnout cíle a naplnit strategii či obchodní plán dané instituce*“ nebo jako „*kvantifikovatelný výhled ztráty či zisku menšího, než byl očekávaný*“.

3.1 Klasifikace rizika

Riziko může být členěno dle různých hledisek a dále se rozlišuje několik typů rizik. Jedním z možných způsobů klasifikace rizika je rozdělení rizika na tržní, kreditní, riziko likvidity, operační riziko a pojistné riziko.

3.1.1 Tržní riziko

Pod tržním rizikem si lze představit možnou ztrátu v důsledku změny hodnoty nebo ceny aktiv způsobenou například fluktuací úrokových měr či změnou devizových kurzů a cen akcií. Současně toto riziko může zahrnovat i riziko vyplývající z volatility hospodářského cyklu a trhu jako celku. (Harington, 1999)

Tržní riziko lze také rozdělit na různé rizikové složky, mezi které například patří (Cipra, 2015a):

- *Úrokové riziko*, jež může způsobit riziko ztráty v důsledku změn úrokových měr.
- *Akciové riziko* je riziko ztráty, která je způsobena změnou akciových cen či jejich kolísavostí.
- *Majetkové riziko* je riziko ztráty převážně z cenových změn nemovitostí.
- *Měnové riziko* lze považovat za riziko ztráty způsobené změnou měnových kursů či jejich volatility.

3.1.2 Kreditní riziko

Kreditní riziko se také nazývá rizikem úvěrovým a považuje se za něj riziko finanční ztráty společnosti, a to v případě změny například kreditní kvality emitenta cenných

papírů, zprostředkovatele či dlužníka nebo v případě platební neschopnosti dané protistrany. (Cipra, 2015a)

Tomuto riziku jsou pojišťovny hlavně vystaveny v důsledku možného selhání emitentů cenných papírů, jež jsou umístěny na finančních trzích nebo při znehodnocení jejich ratingů a také v případě potenciálního neplnění závazků ze strany zajistitelů. (Vávrová, 2014)

3.1.3 Riziko likvidity

Banks (2005) definuje riziko likvidity jako riziko ztráty, jež mohou pojišťovny utrpět, pokud nebudou schopny efektivně nakládat se svými finančními aktivy za účelem vyrovnání finančních závazků. Toto riziko je kombinací dvou prvků, a to času a bonity. Jestliže pojišťovna k určitému okamžiku neuhradí své závazky, může to pro ni znamenat jak riziko finanční likvidity, tak tržní likvidity nebo dokonce může být ohrožena dobrá pověst pojišťovny.

3.1.4 Operační riziko

Za operační riziko lze považovat riziko ztrát v případě špatného nastavení či selhání vnitřních mechanismů a kontrol, dále může být způsobeno i následkem lidského nebo systémového pochybení a externích vlivů. Mezi toto riziko se například řadí riziko transakcí. (Hussain, 2000)

3.1.5 Pojistné riziko

Cipra (2015a) definuje pojistné riziko jako riziko, které souvisí s pojišťovací činností, jež by měla zajišťovat finanční ochranu v případě, že dojde ke katastrofické události, nečekanému úmrtí, invaliditě díky úrazu či nemoci, a dalších škod jako například odpovědnostních. Pojistné riziko lze klasifikovat z pohledu pojišťoven, dále potom z pohledu pojištěných subjektů, na které se nyní zaměřím, a to dle klasifikace pojistných odvětví, do kterého se dle Cipry (2006) řadí rizika:

- *Čisté riziko* je založeno na náhodném charakteru, je to např. úraz, požár, úmrtí, dopravní havárie. Některé situace nemusí nastat vůbec, ale některé jako smrt například určitě nastanou, ale není stanoveno kdy.

- *Objektivní riziko* je založeno na faktorech objektivních, kterými jsou věk, pohlaví, zdravotní stav a dále například profese. Tyto faktory rizika jsou již dané, tím se odlišuje od rizika subjektivního, kdy faktory záleží na pojištěném subjektu.
- *Morální riziko* vzniká v situaci, kdy pojištěný subjekt nepreferuje přímo zábrannou činnost před vznikem škody.
- *Osobní riziko* zahrnuje například riziko tělesného poškození, předčasné smrti, sociální nedostatečnosti při dosažení určitého věku a další.
- *Živelní riziko* souvisí s riziky přímých škod na majetku, které jsou způsobeny například požárem, vichřicí, povodní apod.
- *Šomázní riziko* je riziko, které vzniká například při přerušení provozu nebo výroby v důsledku havárie, výpadku energie apod. Důsledkem může být zkažení zmrazených potravin.
- *Odpovědnostní riziko* je riziko škod, jež jsou způsobené v důsledku jednání pojištěného subjektu na zdraví a životě jiné osoby nebo na cizím majetku.
- *Obchodně-finanční riziko* je riziko, které nastává ze změn ekonomických podmínek a dodavatelsko-odběratelských vztahů na domácím a zahraničním trhu jako například změna kurzů, platební neschopnost obchodního partnera apod.
- A další rizika jako ekologické riziko, atomové riziko, riziko vodovodní, dopravní apod.

3.2 Pojistitelnost rizika

Pojišťovna nemůže pojistit všechna rizika, pojistí pouze pojistitelná rizika, která splňují podmínky jako identifikovatelnost, náhodnost, kvantifikovatelnost a spravedlivost. Nepojistí rizika, jež jsou ovladatelná pojištěnými, jelikož by to mohlo vést k pojistným podvodům. (Tichý, 2006)

Z obecného pohledu lze vymezit kritéria pro pojistitelnost rizika, jimiž jsou (Ducháčková 2009):

1. **Kritérium nahodilosti** vymezuje takové události, jež jsou nezávislé na vůli zainteresovaných osob a musí být nahodilého charakteru. Tyto události jsou předem definované, aby v případě pojistného plnění bylo možné určit jednoznačně nahodilou událost.

2. **Kritérium jednoznačnosti** znamená, že pojištěné riziko musí být jednoznačně popsatelné, prokazatelné a nemůže být zaměnitelné s dalšími druhy rizik.
3. **Kritérium odhadnutelnosti** by mělo pojistiteli určit jaká je pravděpodobnost realizace daného rizika a jestli vzniklé škody bude možné ocenit.
4. **Kritérium nezávislosti** znamená, že pojištěné riziko musí být nezávislé na dalším riziku, což značí, že v případě realizace rizika 1 nedojde ke změně, pokud by nastalo riziko 2.
5. **Kritérium velikosti** se zohledňuje při přebírání rizika do pojištění, kdy pojistitel musí být schopen dané riziko unést v případě realizace rizika, jehož velikost bude zjištěna z výše škod.
6. **Morální zásady** říkají, že pojištění by nemělo napomáhat například vyhnutí trestu, pokud dojde k zavinění škody v opilosti.

Při zkoumání pojistitelnosti rizik se pojistitel zaměřuje především na tři hlediska, a to na **nahodilost pojištěných událostí**, kdy pro pojistitele je nepřiměřená taková událost, u které je pravděpodobnost realizace rizika vysoká nebo ji dokonce může pojistník sám ovlivnit. Druhým hlediskem je právě **velikost pojistného plnění**, pokud by nastala realizace rizika, zde je pro pojistitele nepřijatelná taková událost, u které by mohla vzniknout nadměrně velká škoda. A posledním třetím hlediskem je **dosazitelnost ceny pojistné ochrany**, kdy pojistitel musí zvážit ocenění rizika a určit takovou cenu pojistného, aby byla přiměřená i pro pojistníka. (Ducháčková, 2009)

4 Pojistné produkty

Jsou určité druhy pojištění, které se vztahují na vymezená pojistná nebezpečí či objekty a kryjí vymezená rizika. Pojistné produkty lze členit dle pojistné doby na krátkodobé nebo dlouhodobé pojištění, dále podle formy pojištění na škodová, obnosová. V této kapitole se zaměřím na rozdělení životního a neživotního pojištění. (Ducháčková, 2009)

4.1 Životní pojištění

Životní pojištění se také nazývá pojištění osob, protože kryje taková rizika, jako je úmrtí či dožití. Je to tedy pojištění fyzických osob pro případ smrti, dožití se určitého věku nebo dne stanoveného v pojistné smlouvě jako konec soukromého pojištění. Jednoduše řečeno životní pojištění slouží na jedné straně k náhradě příjmů v případě nepříznivé události jako je smrt, invalidita či nemoc a na druhé straně může sloužit jako spořicí či investiční nástroj v případě dožití se určitého věku. (Šídlo, 2010)

Životní pojištění se dle krytí rizik dělí na tři základní pojištění, a to **pojištění pro případ smrti**, které je také nazýváno rizikovým životním pojištěním, dále **pojištění pro případ dožití**, jež zahrnuje tzv. důchodové životní pojištění a vkladové životní pojištění a třetí možností je **smíšené pojištění pro případ smrti nebo dožití**, které zahrnuje kapitálové životní pojištění, investiční životní pojištění a univerzální životní pojištění. (Rejnuš, 2010)

4.1.1 Rizikové životní pojištění

Brabec (2011) uvádí, že rizikové životní pojištění kryje pouze rizika, která jsou stanovena v pojistné smlouvě a v případě, že dojde k pojistné události, bude pojišťovnou vyplaceno pojistné plnění. Ovšem pokud se pojištěný dožije konce pojistné smlouvy, pojištění zaniká a pojištěný nebude mít nárok na výplatu pojistné částky od pojišťovny.

Toto pojištění je vhodné pro ty klienty, na jejichž příjmu je někdo závislý a je proto třeba je proti své smrti zabezpečit nebo například v případě hypotečního úvěru. Výhodou pojištění je garantovaná pojistná částka v případě smrti daná v pojistné smlouvě, kterou lze rozšířit o další možnosti připojištění, jež jsou v pojistné smlouvě vymezeny také stanovenou pojistnou částkou a v případě pojistné události je klientovi nebo osobě obmyšlené vyplaceno pojistné plnění. Naopak nevýhodou tohoto pojištění je, že neobsahuje spořicí složku, takže v případě ukončení pojistné smlouvy nebo dožití se

konce pojistné smlouvy nebude vyplaceno žádné pojistné plnění. Klient má možnost si toto pojištění sjednat na takovou pojistnou dobu, jakou uváže dle svých potřeb. (Rizikové životní pojištění, 2016)

Připojištění, které si klient může k pojistné smlouvě sjednat, je například pojištění invalidity, která je mnohem více pravděpodobnější než úmrtí. Jejím důvodem mohou být závažná onemocnění, jež jsou dalším možným pojištěním a mezi která např. patří nemoci svalové a kosterní soustavy, oběhové soustavy a srdeční nemoci, dále potom úrazy, kde si klient může také připojistit trvalé následky úrazu. Dalšími připojištěními je pojištění pracovní neschopnosti a pojištění hospitalizace. Jednotlivá připojištění mohou sloužit jako náhrada ušlého příjmu, pokrytí výdajů na léčbu či péči nemocného, ale je dobré vždy zvážit, jaká připojištění jsou opravdu nutná a potřebná. (Šídlo, 2010)

4.1.2 Důchodové životní pojištění

Je pojištění určené na dožití, kdy se pojištěnému vyplácí pojistná částka formou důchodu sjednaná v pojistné smlouvě od určitého sjednaného věku. Základem je vždy výplata tzv. základního důchodu, který slouží na krytí potřeb ve stáří, ale lze si k tomuto také sjednat pozůstalostní důchod, který bude vyplacen po smrti pojištěného osobě uvedené v pojistné smlouvě a dočasný důchod, na který má nárok pojištěný v případě jeho plné invalidity za podmínky, že k ní dojde až po určité době od uzavření smlouvy a před výplatou základního důchodu. (Ducháčková, 2009)

Důchodové pojištění je vhodné pro ty klienty, kteří si chtějí v důchodovém věku zajistit vyšší částku důchodu a předejít tak částečné ztrátě svého příjmu. Výhodou je garantované zhodnocení pojistné částky, daňová uznatelnost zaplaceného pojistného a také si lze sjednat další připojištění v podobě krytí rizika úmrtí či invalidity. Naopak nevýhodou je, že nelze ovlivnit tvorbu kapitálové hodnoty pojištění. (Důchodové životní pojištění, 2016)

Specifickým produktem pojištění na dožití je penzijní připojištění, které oproti důchodovému pojištění je podporováno ještě státním příspěvkem. Výplata částky zde probíhá buď jednorázově po dožití se určitého věku sjednaného v pojistné smlouvě nebo v podobě doživotní penze. (Šídlo, 2010)

4.1.3 Vkladové životní pojištění

Je pojištění určené na dožití, které zahrnuje návratný vklad. Je vhodné pro ty klienty, kteří si chtějí zajistit pro případ dožití garantovanou částku, zhodnotit své finanční prostředky a se svými prostředky také mít možnost nějak naložit. Výhodou je právě garantovaná částka v případě dožití, pokud pojištěný zemře, bude vrácen návratný vklad, lze měnit nastavení pojištění, finanční prostředky lze během pojištění nejen vkládat ale i čerpat. Dále lze opět sjednat k pojistné smlouvě různá další připojištění a za určitých podmínek je pojištění i daňově uznatelné. Nevýhodou je, že nelze aktivně ovlivňovat kapitálovou hodnotu pojištění. (Vkladové životní pojištění, 2016)

4.1.4 Kapitálové životní pojištění

Je smíšené životní pojištění, které kombinuje jak pojištění pro případ dožití, tak pro případ smrti. Opět lze toto pojištění rozšířit o možná připojištění, jimiž jsou například invalidita či úraz. Výhodou tohoto pojištění je garantované zhodnocení vložených prostředků a to, že výplata pojistného plnění nastane vždy. (Rejnuš, 2010)

Dále je pojištění i za určitých podmínek daňově uznatelné a pojištěný si může od základu daně z příjmů fyzických osob odečíst až 24 000Kč ročně dle zákona o daních z příjmů, pokud splní podmínky jako: pojistné plnění bude vyplaceno nejdříve v 60 letech a zároveň nejdříve pět let od uzavření smlouvy, dále pokud má pojištěný sjednanou pojistku na dožití musí splňovat limit pro minimální pojistnou částku a to 40 000Kč u pojistných smluv na pojistnou dobu od 5 do 15 let a 70 000Kč u pojistných smluv na pojistnou dobu 16 let a více. Jestliže si chce pojištěný daňové úlevy uplatnit, nesmí jeho smlouva umožňovat průběžné výběry z životního pojištění a dále příspěvky od zaměstnavatele na pojištění od základu daně nelze odečíst. (Kapitálové životní pojištění, 2017)

Nevýhodou je potom opět to, že klient nemůže nijak ovlivnit investování svých vložených peněžních prostředků a měnit libovolně nastavení pojištění. Pojištění je vhodné sjednávat na 10 a více let, aby došlo k nějakému zhodnocení vložených prostředků. (Rejnuš, 2010)

4.1.5 Investiční životní pojištění

Je smíšené životní pojištění, které ale na rozdíl od kapitálového životního pojištění umožňuje pojištěnému volit si vlastní investiční strategii a tím může ovlivňovat výnosnost a zhodnocení vložených peněžních prostředků, tedy části spořicí složky. Klient se může rozhodnout, jestli chce své prostředky investovat do státních obligací či akcií, může sám zvážit jaké riziko podstoupit pro případný výnos. Druhá část pojištění pro případ smrti bývá stanovena na určitou částku v pojistné smlouvě. Opět lze k tomuto pojištění sjednat různá připojištění jako pojištění invalidity, úrazu či pracovní neschopnosti. Toto pojištění je považováno za pojištění dlouhodobé, a proto se doporučuje jej sjednávat nejméně na 5 let a více. (Rejnuš, 2010)

Výhodou tohoto pojištění je, že pojištěný může měnit nastavení pojištění, čerpat finanční prostředky během doby pojištění, po splnění stejných podmínek jako u kapitálového životního pojištění je investiční životní pojištění také daňově uznatelné, dále může sledovat své zhodnocení vložených prostředků. Naopak nevýhodou je, že není garantována výše zhodnocení, a tedy i částka, která bude vyplacena v případě dožití. (Investiční životní pojištění, 2016)

4.1.6 Univerzální životní pojištění

Ducháčková (2009) uvádí, že je to smíšené flexibilní pojištění, které umožňuje pojištěnému přizpůsobovat rozsah pojistné ochrany svým individuálním potřebám a finančním možnostem. Pojištění je složeno ze spořicí složky, která je vyplacena pojištěnému při dožití se určitého věku a ze složky rizikové, která může být rozšířena o různá připojištění jako je invalidita, úraz, vážné nemoci, smrt, kde pojistné plnění je potom vyplaceno na základně sjednaných pojistných částek v pojistné smlouvě.

Výhodou tohoto pojištění je, že během doby trvání pojistné smlouvy, může pojistník modifikovat své pojištění, může dočasně zastavit placení pojistného, vypůjčit si peněžní prostředky ze spořicí složky, pojistné zaplatit jednorázově, není pevně stanovená výše pojistného. U spořicí složky se může rozhodnout, zda využije tradiční zhodnocení nebo bude své vložené prostředky investovat do fondů. Dále má pojištěný možnost měnit i výši pojistné částky v případě úmrtí po dohodě s příslušnou pojišťovnou, požadovat výběr části vkladu nebo poskytnutí půjčky. Pojištění je dlouhodobého charakteru, a proto je doporučeno jej sjednávat na 10 a více let a v případě splnění podmínek, jež jsou

popsané výše u kapitálového životního pojištění, je pojištění daňově uznatelné. (Ducháčková, 2009)

4.2 Neživotní pojištění

Neživotní pojištění bývá také označováno jako všeobecné pojištění a kryje taková rizika, která jsou neživotního charakteru. Oproti životnímu pojištění je u neživotního pojištění typické uzavírání pojistných smluv na kratší pojistnou dobu obvykle jeden rok s automatickým prodlužováním, pokud klient nezažádá zavčas o změnu. Jedná se především o škodová pojištění, kde pojistné plnění je dáno dle konkrétního rozsahu škod nebo trvání následků škod. (Cipra, 2006)

Neživotní pojištění zahrnuje **pojištění majetku**, které se dělí na pojištění nemovitostí a pojištění domácnosti, dále **pojištění motorových vozidel**, kam se řadí povinné ručení a havarijní pojištění, **cestovní pojištění**, **pojištění odpovědnosti za škody**, **pojištění právní ochrany**, **pojištění finančních ztrát a záruk** a další typy pojištění jako např. pojištění zemědělských rizik apod.

4.2.1 Pojištění nemovitosti

Pojištění kryje takové škody, které vzniknou na nemovitosti, jako je rodinný dům, bytový dům, rekreační chalupa, garáž či drobné stavby, a to v důsledku působení živlů, mezi něž patří vichřice, požár, krupobití, povodeň, dále na následek pádu stromu, úniku plynu, vandalismu atd. Pojištění se kromě staveb vztahuje i na pevně zabudované předměty jako je například kuchyňská linka, ale nevztahuje se na vybavení nemovitosti, čímž je např. nábytek. Toto pojištění je zároveň dobré zkombinovat s pojištěním odpovědnosti za škody, které pokryje taková rizika jako např. zranění jiného subjektu v důsledku pádu sněhu ze střechy. (Brabec, 2011)

4.2.2 Pojištění domácnosti

Pojištění slouží k ochraně movitých věcí, které slouží k potřebám členům domácnosti. Do pojištění domácnosti lze zahrnout nábytek, kuchyňské spotřebiče, sportovní potřeby, peníze, ceniny, šperky, elektrospotřebiče apod. Pojištění kryje taková rizika, která jsou způsobena jako u předchozího pojištění nemovitosti vandalismem, odcizením, živelními riziky. Některé předměty jako šperky, peníze jsou kryty pouze do určitého limitu, který je stanoven v pojistné smlouvě. (Cipra, 2006)

K tomuto pojištění se obvykle doporučuje sjednání pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě, které kryje například takové riziko jako vytopení sousedů. Pojistné je závislé jednak na výši spoluúčasti, velikosti či hodnotě movitých věcí domácnosti a také umístění konkrétní domácnosti. (Brabec, 2011)

4.2.3 Povinné ručení

Správně nazýváno pojištění odpovědnosti z provozu motorového vozidla. Je pojištění, které kryje škody způsobené provozem motorového vozidla a následně na to kryje nároky poškozeného. Toto pojištění je zákonné a každý vlastník nebo provozovatel vozidla s přidělenou registrační značkou je povinen mít uzavřené toto pojištění. Minimální limit pojistné ochrany je 35.000.000,-kč na každého zraněného nebo usmrceného a 35.000.000,-Kč na majetkovou škodu pro všechny poškozené. Lze si ale sjednat i vyšší limity pojistné ochrany. (Povinné ručení, 2016)

Výše pojistného je závislá na druhu vozidla, jeho obsahu motoru, výši limitu plnění, dále na systému bonusů, které pojistné zlevňují nebo malusů, které naopak pojistné zdražují. Jednotlivé pojišťovny nabízí řadu dalších služeb a připojištění, jako je například připojištění skel, asistenční služby. Dokladem tohoto pojištění je zelená karta, kterou je každý vlastník či provozovatel vozidla povinen mít u sebe v příslušném autě. (Povinné ručení, 2016)

4.2.4 Havarijní pojištění

Je dobrovolné pojištění, které kryje škody na vlastních motorových vozidlech způsobené různými riziky, jako jsou rizika živelní, střet, odcizení či vandalismus. Pojištění obvykle zahrnuje spousty výluk, na co se pojistné plnění nevztahuje a tím je například řízení vozidla pod vlivem návykových látek. Pojistné je závislé na stáří a druhu vozidla, obsahu jeho motoru, účelu jeho využívání. Klient si také může sjednat různá připojištění v podobě mimořádné výbavy nebo cestovních zavazadel. Typickým znakem jsou opět bonusy, které za bezeškový průběh zlevňují výši pojistného a malusy, které naopak výši pojistného zdražují. (Cipra, 2006)

4.2.5 Cestovní pojištění

Je pojištění, které slouží především pro zahraniční cesty a kryje rizika jako náhlé onemocnění, úraz či ztráta zavazadel. Toto pojištění je důležité hlavně z důvodu vysoké

spoluúčasti na zdravotním ošetření v jiných zemích, kterou zdravotní pojišťovny nehradí. Pojištění nabízí ambulantní lékařské ošetření, neodkladné lékařské operace, převoz ze zahraničí zpět do České republiky, asistenční služby. K pojištění je možné dále sjednat různá připojištění jako pojištění cestovních zavazadel, storno zájezdu nebo úrazové pojištění a další. Výše pojistného je ovlivněna věkem pojištěného, délkou pobytu v zahraničí, územní platností. (Cestovní pojištění, 2016)

4.2.6 Pojištění odpovědnosti za škody

Toto pojištění slouží ke krytí takových rizik a škod, které může svou činností pojištěný subjekt způsobit jinému subjektu, a to například na majetku, zdraví, životě apod. (Rejnuš, 2010) Pojišťovna potom vyplácí pojistné plnění, dle rozhodnutí soudu či jiného orgánu, který udělí povinnost nahradit škodu, subjektu, který má na náhradu škody nárok, tedy poškozenému. Pojištění se vztahuje na náhradu škody na zdraví, věcech či finanční ztráty, na náklady se soudním řízením apod. (Ducháčková, 2009)

Pojištění odpovědnosti za škody lze sjednat v různé podobě pojistných produktů, je to například **pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla**, jež je známe jako povinné ručení a je popsáno již výše, dále je to **pojištění odpovědnosti za škody při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání, obecné odpovědnostní pojištění**, jež zahrnuje například pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě a **profesní odpovědnostní pojištění**, které slouží pro osoby provozující vymezené profese, a které jsou ze zákona odpovědné za profesionální chyby a omyly. K těmto profesím patří například advokáti, lékaři, notáři, daňový poradci, pojišťovací zprostředkovatelé a další. (Ducháčková, 2009)

4.2.7 Pojištění právní ochrany

Pojištění je zaměřeno na ochranu klientů před finančně nepříznivými důsledky situací, u kterých je třeba k prosazení oprávněných zájmů využít právních služeb, pomáhá v řešení soudních sporů, otázek zavinění dopravní nehody, uplatnění nároků na náhradu škody apod. Pojištění je určeno jak pro fyzické osoby, tak pro podnikatele. Výhodou tohoto pojištění je pestrost nabídky pojistných produktů, sjednání pojištění bez spoluúčasti či široká územní platnost pojištění. Pojištění právní ochrany kryje taková rizika jako náklady právního zastoupení, soudního řízení, soudní poplatky, výdaje protistrany atd., ale pojištění se nevztahuje na pokuty, které jsou pojištěnému uloženy, na

náklady, jež je povinna platit jiná osoba a například na spory mezi pojištěným a pojistitelem. (Pojištění právní ochrany, 2016)

Pojištění právní ochrany zahrnuje různé druhy pojistných produktů. Jedná se o pojištění právní ochrany řidičů (vhodné pro řidiče z povolání), rodiny, nemovitosti, podnikatelů, úrazu či vlastníků vozidel a dalších. (Pojištění právní ochrany, 2016)

4.2.8 Pojištění finančních ztrát a záruk

Toto pojištění kryje rizika jako **přerušeni provozu**, kdy vznikne škoda v důsledku přerušeni provozu či výroby způsobená živelnými událostmi, výpadky dodávek elektřiny atd., dále **rizika úvěrová**, která slouží ke krytí rizika škod v souvislosti s nesplacením úvěru v případě nesolventnosti dlužníka, jeho platební nevěle a například embarga, kdy v důsledku vnějších podmínek není možné úvěr zaplatit. (Ducháčková, 2009)

5 Analýza zvolené pojišťovny UNIQA a. s.

5.1 Představení pojišťovny UNIQA a. s.

UNIQA pojišťovna a. s. je univerzální pojišťovnou, která nabízí svým klientům jak životní, tak neživotní pojištění. Na českém trhu působí od roku 1993 a řadí se zde k nejsilnějším pojišťovnám. Ve svém portfoliu spravuje cca 760 000 pojistných smluv. Předmětem jejího podnikání je dle zákona o pojišťovnictví pojišťovací činnost, zajišťovací činnost dle § 3, odst. 1, písm. (l) zákona o pojišťovnictví pro neživotní pojištění a činnosti související s pojišťovací a zajišťovací činností jako zprostředkovatelská činnost, poradenská činnost, vzdělávací činnost pro pojišťovací zprostředkovatele a samostatné likvidátory pojistných událostí a zprostředkovatelská činnost v oblasti bankovních a leasingových služeb a mnoho dalších.

Za rok 2016 poprvé překročila hranici 6 miliard na předepsaném pojistném a její tržní podíl vzrostl na 5,1 %. Podíl 81 % z celkového pojistného připadl na neživotní segmenty. Nejvíce se pojišťovně dařilo v odvětví povinného ručení a havarijního pojištění. V oblasti neživotního pojištění dosáhla tržního podílu 6,6 % a obsadila tak sedmé místo. Oproti tomu v oblasti životního pojištění došlo jen k mírnému vzrůstu tržního podílu na 2,6 %. Rok 2016 nebyl nijak výrazný na kalamitní škody, proto škodovost byla na úrovni 55,4 %, tedy jen o 0,4 % vyšší než v roce 2015 (55 %). Počet pojistných smluv, které pojišťovna uzavřela dosáhly počtu 822 673.

5.2 Analýza pojišťovny UNIQA a. s.

5.2.1 Finanční analýza vybraných poměrových ukazatelů

- **Ukazatel rentability vlastního kapitálu (ROE)**

$$ROE_{2015}^1 = \frac{\text{zisk}}{\text{vlastní kapitál}} = \frac{226\,690\,000}{1\,641\,466\,000} * 100 \% = 13,81 \%$$

$$\text{Výnos dluhopisů 10R – ČR 2015}^2 = 6,9 \% \text{ p. a.}$$

$$ROE_{2016}^3 = \frac{190\,865\,000}{1\,614\,141\,000} * 100 \% = 11,83 \%$$

$$\text{Výnos dluhopisů 10R – ČR 2016} = 5,13 \% \text{ p. a.}$$

¹ Zdroj: Výroční zpráva, 2015.

² Zdroj: Výnos dluhopisů 10R – ČR, 2017.

³ Zdroj: Výroční zpráva, 2016.

Hodnota ukazatele rentability vlastního kapitálu ukazuje výnosnost kapitálu, který akcionáři vložili do společnosti tedy za rok 2015 je to 13,81 %. Ukazatel je vyšší, než je hodnota bezrizikových cenných papírů 6,9 % p. a., lze tedy říct, že kapitál je reprodukován s náležitou intenzitou odpovídající riziku investice. V roce 2016 hodnota ROE byla 11,83 % a hodnota bezrizikových cenných papírů je 5,13 % p. a., opět je hodnota ROE vyšší a s porovnáním oproti roku 2015 došlo k poklesu hodnoty ukazatele ROE, což může znamenat zhoršení výsledku hospodaření u dané pojišťovny.

- **Ukazatel zadluženosti**

$$\text{Debt ratio}_{2015} = \frac{\text{cizí kapitál}}{\text{celková aktiva}} = \frac{623\,781\,000}{11\,207\,651\,000} * 100 \% = 5,57 \%$$

$$\text{Debt ratio}_{2016} = \frac{636\,435\,000}{11\,340\,918\,000} * 100 \% = 5,61 \%$$

Ukazatel zadluženosti neboli ukazatel věřitelského rizika ukazuje celkovou zadluženost pojišťovny. Čím vyšší by byla hodnota tohoto ukazatele, tím vyšší by bylo riziko pro věřitele. Ukazatel zadluženosti 5,57 % u pojišťovny UNIQA a. s. lze považovat za nízký, proto není rizikem pro případné věřitele. V roce 2016 ukazatel dosáhl hodnoty 5,61 %, oproti roku 2015 došlo k nárůstu hodnoty ukazatele, ale i nadále zde není velké riziko pro věřitele.

5.2.2 Analýza vnějšího prostředí – PESTE

- **Politické a právní prostředí** – z této oblasti je pojišťovna povinna se řídit například směrnicemi a nařízeními ČNB, zákonem č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví, zákonem č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákonem č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, dále směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu a prováděcími nařízeními komise EU, kterými se postupně mění a aktualizují informace obsažené ve směrnici 2009/138/ES.
- **Ekonomické prostředí** – z této oblasti na pojišťovnu například působí změna míry inflace, která má za rok 2017 hodnotu 2,5 %, projevilo se to díky zvýšení cen v oddílech potravin a nealkoholického nápoje, dále rekreace a kultury. Dalším

faktorem je HDP, kde byl meziroční růst na 5 % v roce 2017 oproti 2,3 % z roku 2016. Pokud se bude státu dobře dařit, odrazí se to i ve spotřebě, investicích obyvatelstva.

- **Sociální prostředí** – tato oblast se odráží u pojišťovny především v oblasti klientů a jejich příjmy a výdaji, dále jejich preferencemi, zvyklostmi a také vzděláním o dané oblasti. Čím víc bude mít klient finančních zdrojů, tím víc bude investovat např. do koupi bytu nebo auta a jiného majetku, který bude chtít pojistit proti případným rizikům.
- **Technické a technologické prostředí** – v této oblasti se pojišťovna soustředí na modernizaci informačního systému ve společnosti, modernizaci webových stránek i pro mobilní telefony, dále se snaží o zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců i zprostředkovatelů pojištění a inovace pojistných produktů.
- **Ekologické prostředí** – pojišťovna dbá na třídění odpadu a šetření životního prostředí tím, že již přestává tisknout všeobecné obchodní podmínky, ale klientům je dává k dispozici on-line ke stažení na webových stránkách pojišťovny.

5.2.3 Porterova analýza pěti konkurenčních sil

- **Soupeření mezi stávajícími pojišťovnami** – pojišťovna UNIQA a. s. se snaží o inovace pojistných produktů, kterými by se odlišila od konkurenčních pojišťoven jako Kooperativy, ČSOB či Allianz, dále zvyšuje clientské služby např. v podobě aplikace na webových stránkách myUNIQA, kde si klient může spravovat své sjednané pojistné produkty, aby dosáhla vyšší spokojenosti svých i nových klientů a tím také lepšího postavení na daném trhu.
- **Hrozba vstupu nových pojišťoven** – pojišťovna UNIQA a. s. patří mezi ty silnější pojišťovny na českém pojistném trhu, proto se nemusí příliš obávat nově vstupující pojišťovny na daný trh.
- **Hrozba substitutů** – pojišťovna je nucena o neustálé zvyšování kvality pojistných produktů a doplňkových služeb, aby nedošlo u nich k poklesu poptávky z důvodu odchodu klientů od dané pojišťovny k pojišťovně konkurenční.
- **Vyjednávací síla dodavatelů** – za dodavatele lze u pojišťovny považovat partnery, kteří s ní spolupracují a pro které ona nabízí své pojišťovací služby. Pojišťovna UNIQA a. s. spolupracuje s finanční skupinou Raiffeisen, Agra pojišťovnou a dalšími

společnostmi. Je pro pojišťovnu důležité si partnery udržet, aby nepřešli k výhradní spolupráci s konkurenční pojišťovnou.

- **Vyjednávací síla odběratelů** – za odběratele jsou zde považováni klienti, kteří chtějí pojistný produkt s co nejvíce službami za co nejnižší pojistné. Síla klientů poroste, když na daném trhu bude několik pojišťoven, kteří nabízejí ten samý pojistný produkt, ale s výhodnějšími podmínkami.

5.2.4 Analýza vnitřního prostředí – model 7 S McKinsey

- **Strategie** – cílem pojišťovny UNIQA je být dlouhodobě a stabilně součástí českého pojistného trhu. Snaží se o všestrannou a pokud možno celoživotní pojistnou péči o své klienty, aby se každý z nich mohl v klidu soustředit na to, co je pro něj v jeho životě důležité, proto se UNIQA snaží pro ně vytvářet spolehlivé zázemí s pochopením jejich životních situací potřeb a přání.
- **Struktura** – obchodní síť pojišťovny UNIQA je řízena z centrály se sídlem v Praze, dále je rozdělena na tři ředitelství (Západ, Východ, Morava), v síti pracovalo cca 779 prodejních poradců, dále UNIQA spolupracuje asi s 608 makléřskými společnostmi a 517 prodejci nových i ojetých vozidel. Ve vedení stojí valná hromada, pod ní dozorčí rada, dále představenstvo, potom následuje úsek generálního ředitele, ekonomický úsek a obchodní úsek.
- **Systém řízení** – ve výběrovém řízení o danou pozici si pojišťovna UNIQA stojí za tím, aby každý uchazeč o příslušnou pozici byl informován o průběhu a výsledku výběrového řízení. Pokud pojišťovna po zaslání životopisu a motivačního dopisu uchazeče vybrala, bude od ní telefonicky nebo e-mailem kontaktován a pozván na osobní schůzku. O výsledku bude uchazeč po vyhodnocení opět kontaktován. Systém odměňování pro zaměstnance je nastaven s pravidelnou fixní složkou mzdy a následně pohyblivou částí obsahující prémie, je zde i možnost kariérního růstu.
- **Spolupracovníci** – s pojišťovnou UNIQA spolupracuje několik pojišťovacích makléřů, agentů, pojišťovacích poradců a dalších společností jako finanční skupina Raiffeisen, prodejci ojetých a nových vozidel a mnoho dalších.
- **Styl vedení** – UNIQA jedná se svými zaměstnanci jako se svým kolegou, každý má právo přednést svůj názor či návrh na případné zlepšení situace v pojišťovně.

- **Schopnosti** – UNIQA pojišťovna spolu se svými zaměstnanci jedná k zákazníkům tak, jako by jednala se svou rodinou, umí zákazníky mile překvapit něčím navíc, stojí si za hodnotou spolehlivosti, dostát vždy slíbených závazků.
- **Sdílené hodnoty** – korporátní kultura a chování pracovníků pojišťovny UNIQA navzájem, ale i ke klientům je založeno na 4 základních hodnotách. První hodnotou je MOTIVUJEME, UNIQA se zajímá o své klienty stejně jako o své kolegy, zná jejich potřeby a dle toho je motivuje a podporuje v týmové spolupráci. Druhou hodnotou je UTVÁŘÍME, UNIQA je proaktivní a zavádí standardy v pojistném sektoru, využívá své silné stránky a je připravena se učit a rozrůstat. Třetí hodnota obsahuje JSME OTEVŘENÍ, UNIQA preferuje spolupráci i s jinými stranami, je otevřená a transparentní, nemá žádnou skrytou agendu. A poslední hodnota zní JSME VÝKONNÍ, UNIQA chce být vždy mezi nejlepšími, poskytuje svým klientům špičkové služby a dodržuje své sliby.

5.2.5 SWOT analýza

Tab. 4 SWOT analýza pojišťovny UNIQA a. s.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> + Kvalifikovaní a proškolení zaměstnanci + Zásada spolehlivosti ke klientům + Podpora a motivace kolegů k týmové spolupráci + UNIQA je otevřená a transparentní + Nabízí špičkové služby svým klientům + Kvalitní doplňkové služby jako UNIQA v mobilu 	<ul style="list-style-type: none"> – Nedostatek kvalifikovaných pojišťovacích zprostředkovatelů, agentů, stále volné pracovní pozice – Nižší zájem o pojistné produkty životního pojištění – Nižší produktová nabídka
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Očekávaný růst příjmů v ČR ✓ Modernizace webových stránek ✓ Zavedení aplikace myUNIQA ✓ Hospodářský růst země 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Příchod nové a stále rostoucí konkurence ○ Nasycenost pojistného trhu ○ Mění se potřeby pojištěných ○ Při poskytování nekvalitních pojistných produktů může hrozit odliv stávajících i potencionálních klientů ○ Legislativní změny

Zdroj: Vlastní zpracování, 2017.

Ze SWOT analýzy vyplývají 4 následující strategie:

- **Strategie SO** – pojišťovna UNIQA by měla využít očekávaného růstu příjmů v ČR a k získání nových klientů a uzavřených smluv pověřit své kvalifikované a proškolené zaměstnance.
- **Strategie ST** – pojišťovna UNIQA staví na proškolených, kvalifikovaných zaměstnancích a zásadě spolehlivosti ke klientům a díky tomu by měla snižovat riziko nové a stále rostoucí konkurence.
- **Strategie WO** – pojišťovna UNIQA se snaží získat více kvalifikovaných pojišťovacích agentů a k tomu ji může napomoci očekávaný růst příjmů a hospodářský růst země.
- **Strategie WT** – pojišťovna UNIQA by se měla snažit získat více kvalifikovaných pojišťovacích zprostředkovatelů a agentů a zvýšit svoji produktovou nabídku, aby eliminovala hrozby stále rostoucí konkurence a měnících se potřeb pojištěných.

5.2.6 Marketingový mix „7 P“

- **Produkt** – Pojišťovna UNIQA nabízí celou řadu pojistných produktů jak pro občany, tak podnikatele. Jedná se např. o cestovní pojištění, povinné ručení, havarijní pojištění, pojištění Dům a byt, pojištění domácnosti, úrazové pojištění, zdravotní pojištění UNIQA a životní pojištění. Pro podnikatele UNIQA nabízí pojištění majetku a odpovědnosti, pojištění proti přerušení provozu, pojištění cestovní kanceláře a další pojištění. K jednotlivým pojištěním lze sjednat různá připojištění jako např. připojištění skel u auta apod., dále lze získat různé bonusy při bezeškodném průběhu pojištění nebo slevy při sjednání on-line pojištění. U jednotlivých pojištění jsou také k dispozici asistenční služby, služby call centra, dále má klient možnost aplikace myUNIQA a UNIQA v mobilu, kde může spravovat své pojistné smlouvy.
- **Cena** – cenou za pojistné produkty je pojistné, které je stanoveno dle obecného vzorce: $\text{Brutto pojistné} = \text{netto pojistné} + \text{celkové náklady} + \text{kalkulovaný zisk pojišťovny}$. Pojistné se odvíjí od sjednaných podmínek v pojistné smlouvě a rozsahu pojistné ochrany.
- **Distribuce** – Pojišťovna UNIQA má své pobočky po celé České republice ve cca 72 okresech, kde klient může přijít přímo a pojistný produkt sjednat s pracovníkem na

dané pobočce. Dále pojistné produkty zprostředkovávají pojišťovací agenti, makléři, banky či prodejci nových a ojetých vozidel, s kterými UNIQA spolupracuje.

- **Propagace** – UNIQA ke své propagaci využívá webové stránky (viz příloha B), kde klient najde potřebné informace, dále reklamu v televizi na daný pojistný produkt jako př. povinné ručení, z podpory prodeje UNIQA používá bonusy a slevy na pojistném a dále pravidelně zveřejňuje tiskové a výroční zprávy. Navíc UNIQA působí již roky jako generální partner českého volejbalu, partner české kajakářky Štěpánky Hilgertové a jejího syna a od roku 2016 i Jiřího prskavce. Také podporuje výstavy v Národním muzeu a další kulturní akce.
- **Lidé** – UNIQA se snaží vést své zaměstnance k týmové spolupráci, motivaci. Zaměstnanci jsou pravidelně školeni, dbá na to, aby se ke klientům chovali vstřícně, ochotně, byli nápomocní a chápaví k jejich potřebám. Za dobře odvedenou práci UNIQA své zaměstnance motivuje odměnami či provizemi.
- **Materiální prostředí a procesy** – UNIQA se snaží mít své pobočky čisté a příjemné pro klienty i zaměstnance. Zaměstnanci i pojišťovací zprostředkovatelé chodí vždy upraveni, aby pozitivně působili na daného klienta. Procesy pojišťovny souvisí především s obchodní činností, kdy zprostředkovatelé identifikují potenciální klienty, získávají o nich informace, navazují kontakt, nabízejí pojistné produkty či služby, uzavírají obchod a následně pečují o svého klienta. Dále pojišťovna řeší proces likvidace pojistných událostí a škod.

5.3 Charakteristika vybraných pojistných produktů

5.3.1 Cestovní pojištění

Pojišťovna UNIQA nabízí jak jednorázové, tak roční cestovní pojištění, které lze využít o dovolené, při studijních pobytech nebo pracovních cestách. Klient si může uzavřít buď základní variantu, která zahrnuje krytí léčebných výloh a nepřetržité asistenční služby, nebo rozšířenou komplexní variantu, která má navíc například pojištění odpovědnosti, pojištění zavazadel nebo úrazové pojištění.

Tab. 5 Roční cestovní pojištění

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro klienty, kteří cestují několikrát do roka, mají více zahraničních cest do různých zemí světa
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klient si jej sjedná jednou a je po celý rok pojištěn na cesty o délce až 45 dní ➤ Při sjednání on-line 10 % sleva ➤ Pro jednotlivce od 400Kč, pro rodinu od 1000Kč ➤ Kryje rizika zimních a rizikových sportů jako je např. lyžování, rafting, potápění, jachting a další. Dále kryje teroristická rizika ➤ V rámci nabídky služeb jedno z nejlevnějších cestovních pojištění na trhu ➤ Pojištění bez spoluúčasti ➤ Pojištění i pro těhotné (do 26. týdne) ➤ Pojištění pro seniory nad 65 let
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění léčebných výloh ➤ Pojištění asistenčních služeb ➤ Úrazové pojištění ➤ Pojištění odpovědnosti ➤ Pojištění cestovních zavazadel a stornovacích poplatků a další.
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění se nevztahuje na sporty typu alpinismus, běh s býky, horolezectví, jeskynní potápění, potápění se žraloky a mnoho dalších. U případných připojištění jsou výluky dle VPP.

Zdroj: VPP – roční cestovní pojištění UNIQA, 2017, vlastní zpracování, 2017.

Tab. 6 Jednorázové cestovní pojištění

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro ty, co cestují jen občas, ať už do světa nebo v České republice
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Levnější než případné výdaje s ošetřením v zahraničí ➤ Při sjednání on-line 10 % sleva ➤ Možnost sjednání pojištění i v den odjezdu ➤ Kryje rizika zimních a rizikových sportů jako je např. lyžování, rafting, potápění, jachting a další. Dále kryje teroristická rizika ➤ V rámci nabídky služeb jedno z nejlevnějších cestovních pojištění na trhu ➤ Pojištění bez spoluúčasti ➤ Pojištění i pro těhotné (do 26. týdne) ➤ Pojištění pro seniory nad 65 let

MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění léčebných výloh ➤ Pojištění asistenčních služeb ➤ Úrazové pojištění ➤ Pojištění odpovědnosti ➤ Pojištění cestovních zavazadel a stornovacích poplatků a další.
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění se nevztahuje na sporty typu alpinismus, běh s býky, horolezectví, jeskynní potápění, potápění se žraloky a mnoho dalších. U případných připojištění jsou výluky dle VPP.

Zdroj: VPP – roční cestovní pojištění UNIQA, 2017, vlastní zpracování, 2017.

5.3.2 Havarijní pojištění

Tab. 7 Havarijní pojištění

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pomůže jak při dopravní nehodě, tak při škodách způsobených přírodními živly, jinými osobami nebo zvířeti
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kryje škody způsobené povodní, kroupami, padajícími předměty ➤ Kryje rizika spojené s krádeží vozidla, se střetem se zvířetem, s poškozením kabelů od hlodavců ➤ Na nový vůz lze sjednat doplňkové pojištění GAP ➤ Spoluúčast začíná již na 500Kč ➤ Různé slevy při vyšším zabezpečení vozidla ➤ Na výhodnou sazbu mohou dosáhnout i majitelé starších aut ➤ Možnost sjednání asistence SafeLine⁴ ➤ Bonus 5 % za každý rok beze škod
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění skel na autě ➤ Pojištění pneumatik, pojištění zavazadel ve voze ➤ Úrazové pojištění cestujících ➤ Právní ochranu, příspěvek na náhradní auto a další.
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění se nevztahuje na škody způsobené událostmi jako povstáním, stávkami, teroristickými činy, nesprávnou obsluhou vozidla, úmyslným jednáním pojistníka a mnoho dalších.

Zdroj: Havarijní pojištění UNIQA, 2016, VPP – Havarijní pojištění UNIQA, 2015, vlastní zpracování, 2017.

⁴ Je to nejvýšestrannější služba pro řidiče za přijatelnou cenu. Řidič má v autě nárazové čidlo, které hlásí asistenční centrále případnou nehodu, pojistné je optimalizováno podle počtu najetých kilometrů a druhu komunikace, informuje asistenci o odcizení, je k dispozici nouzové tlačítko či mobilní aplikace a další služby jako pravidelné kontroly auta, kniha jízd apod. (DPP – SafeLine, 2016)

5.3.3 Životní pojištění

U pojišťovny UNIQA si lze sjednat dvě varianty soukromého životního pojištění, a to buď pouze rizikovou variantu nebo investiční variantu, která dokáže klientovi jeho vložené peněžní prostředky zhodnotit. U investiční varianty lze také využít daňové zvýhodnění. UNIQA nabízí pojištění DOMINO Risk, DOMINO Invest a Skupinové pojištění.

Výhody tohoto pojištění jsou, že je sestavováno přímo dle způsobu a potřeb klienta, je flexibilní, přizpůsobuje se životním změnám, jako narození dítěte, rozvod a další, v jedné smlouvě může být pojištěna i celá rodina.

Tab. 8 DOMINO Risk a DOMINO Invest

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none">➤ Pro ty, na jejichž příjmu jsou závislé další osoby➤ U dlouhodobých událostí jako úmrtí, trvalé následky➤ U dočasných událostí jako pracovní neschopnost, závažná nemoc
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none">➤ Možnost navýšení částek při zásadních změnách v životě➤ Zajištění všech hlavních rizik➤ Minimální měsíční splátka pojistného na 300Kč➤ Pojištění lze sjednat až do 80 let věku➤ Zvýhodnění jsou štíhlí nekuřáci, UNIQA upřednostňuje zdravý životní styl➤ Speciální krytí jako pojištění horních končetin, pojištění proti ztrátě řídičského průkazu ze zdravotních důvodů➤ Denní dávka v pracovní neschopnosti, jež vznikne a léčí se kdekoli v Evropě➤ U varianty Invest možnost pravidelného investování v různých investičních programech dle volby klienta➤ U invalidity doplněny organické duševní poruchy (př. demence Alzheimerovy choroby, poruchy nálad apod.)

MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění zproštění od placení pojistného v případě přiznání invalidity III. stupně ➤ Připojištění dlouhodobé péče i na nižší stupně ➤ Pojištění trvalých následků úrazu s progresivním plněním ➤ Připojištění velmi závažných onemocnění pro 36 diagnóz ➤ Pojištění měsíční dávky při pracovní neschopnosti ➤ Chirurgický zákrok na částku 30 000Kč při hospitalizaci min. 48 hodin ➤ Připojištění občanské odpovědnosti a další. ➤ Předdůchodová renta u pojištění DOMINO – 5 let před důchodem ➤ U varianty Invest lze sjednat nástroj INVESTPLAN
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění se nevztahuje na úrazy vzniklé při létání, parašutismu, horolezectví, při motoristických závodech, závodech v lyžování, v souvislosti s jednáním, pro které byl pojištěný shledán vinným ze spáchání úmyslného trestného činu apod. ➤ Při léčbě alkoholismu, psychiatrického nálezu a mnoho dalších

Zdroj: Životní pojištění, 2016, vlastní zpracování, 2017.

5.3.4 Pojištění pro děti MOTÝLEK

Je to životní pojištění pro děti a mládež do 26 let, které mohou sjednat dětem rodiče, ale i prarodiče a přispět tak na jejich zabezpečení a budoucí start do života.

Tab. 9 Pojištění pro děti MOTÝLEK

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro děti a mládež do 26 let ➤ Kombinace finanční pomoci při nepříznivých událostech a investiční volba do investičních programů
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění lze sestavit dle svých potřeb včetně investiční složky ➤ Investiční složka pro start do života nebo jako rezerva ➤ Po dovršení 18 nebo 26 let pojištěného je investiční složka vyplacena jednorázově nebo formou stipendia ➤ Bonus pro premianty za samé jedničky na vysvědčení v podobě jednoho měsíčního pojistného ➤ Při smrti nebo těžké invaliditě osoby, která pojištění platí, pojištění nezanikne a platbu převezme UNIQA

MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lze sjednat nástroj INVESTPLAN, který tlumí rizika propadu akciového trhu ➤ Připojištění invalidity (s výplatou renty do 65 let) ➤ Pojištění ošetřování nemocného dítěte ➤ Pojištění trvalých následků ➤ Pojištění pro případ závažného onemocnění (17 nejčastějších dětských diagnóz, př. rakovina, obrn apod.) ➤ Pojištění snížené soběstačnosti (s výplatou do 19 let) a další. ➤ TOP ASISTENCE – zprostředkování špičkové zdravotní péče
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění se nevztahuje na úrazy vzniklé při létání, parašutismu, horolezectví, při motoristických závodech, závodech v lyžování a další ➤ Na nemoci, úrazy, které vznikly před sjednáním pojištění

Zdroj: Pro děti MOTÝLEK, 2016, vlastní zpracování, 2017.

5.4 Dílčí shrnutí

Pojišťovna UNIQA a. s. se snaží být dlouhodobě a stabilně součástí českého pojistného trhu, proto se snaží o všestrannou a pokud možno celoživotní pojistnou péči o své klienty, aby se každý z nich mohl v klidu soustředit na to, co je pro něj v jeho životě důležité, vytváří jim spolehlivé zázemí s pochopením jejich životních situací, potřeb a přání.

UNIQA staví na 4 základních hodnotách, kterými jsou MOTIVUJEME, UTVÁŘÍME, JSME OTEVŘENÍ A JSME VÝKONNÍ. Dle strategií ze SWOT analýzy by se měla nejdříve zaměřit na strategii SO a měla by využít očekávaného růstu příjmů v ČR a k získání nových klientů a uzavřených smluv pověřit své kvalifikované a proškolené zaměstnance. Dále potom na strategii WT, kde by se měla snažit získat více kvalifikovaných pojišťovacích zprostředkovatelů a agentů a zvýšit svoji produktovou nabídku, aby eliminovala hrozby stále rostoucí konkurence a měnících se potřeb pojištěných.

UNIQA se stále snaží o inovace pojistných produktů a modernizaci webových stránek, aby se odlišila od konkurenčních pojišťoven a získala tak více spokojených klientů a uzavřených smluv.

6 Analýza konkurenčních pojišťoven

6.1 Kooperativa pojišťovna, a. s.

6.1.1 Představení pojišťovny Kooperativa, a. s.

Pojišťovna Kooperativa je univerzální pojišťovnou, jež nabízí plný sortiment služeb a dále všechny standardní druhy pojištění jak pro občany, tak drobné firmy či velké podniky. Na českém trhu působí již 25 let a je jedničkou. Má 2,07 mil. klientů a cca 3 848 zaměstnanců. Ve svém portfoliu spravuje zhruba 4,02 milionu pojistných smluv a její podíl na trhu je 22,47 %.

V roce 2016 Kooperativa předepsala celkové pojistné ve výši 32,33 miliardy Kč a oproti roku předešlému vzrostla o 2,8 %. Nejvíce se pojišťovně dařilo v pojištění motorových vozidel, kde dosáhla na první místo, meziročně došlo k nárůstu o 7,4 %, u havarijního pojištění o 11,6 %. U životního pojištění došlo jen k mírnému nárůstu a to o 1,1 %. Kooperativa za rok 2016 vyřídila celkem 618 000 pojistných událostí, tedy o 27 000 více než v roce 2015, celkem klientům v roce 2016 na pojistném plnění vyplatila 20 miliard Kč a škodovost dosáhla 61,86 %.

6.1.2 Analýza pojišťovny Kooperativa, a. s.

1. Finanční analýza vybraných poměrových ukazatelů

• Ukazatel rentability vlastního kapitálu (ROE)

$$ROE_{2015}^5 = \frac{\text{zisk}}{\text{vlastní kapitál}} = \frac{2\,817\,903\,000}{13\,594\,560\,000} * 100 \% = 20,73 \%$$

$$\text{Výnos dluhopisů 10R – ČR 2015}^6 = 6,9 \% \text{ p. a.}$$

$$ROE_{2016} = \frac{1\,789\,719\,000}{12\,479\,062\,000} * 100 \% = 14,34 \%$$

$$\text{Výnos dluhopisů 10R – ČR 2016} = 5,13 \% \text{ p. a.}$$

Hodnota ukazatele rentability vlastního kapitálu ukazuje výnosnost kapitálu, který akcionáři vložili do společnosti, tedy za rok 2015 je to 20,73 %. Ukazatel je vyšší, než je hodnota bezrizikových cenných papírů 6,9 % p. a., lze tedy říct, že kapitál je reprodukován s náležitou intenzitou odpovídající riziku investice. V roce 2016 hodnota ROE byla 14,34 % a hodnota bezrizikových cenných papírů je 5,13 % p. a.,

⁵ Zdroj: Výroční zpráva Kooperativa, 2016.

⁶ Zdroj: Výnos dluhopisů 10R – ČR, 2017.

opět je hodnota ROE vyšší a s porovnáním oproti roku 2015 došlo k poklesu hodnoty ukazatele ROE, což může znamenat zhoršení výsledku hospodaření u dané pojišťovny.

- **Ukazatel zadluženosti**

$$\text{Debt ratio}_{2015} = \frac{\text{cizí kapitál}}{\text{celková aktiva}} = \frac{3\,178\,211\,000}{70\,063\,512\,000} * 100 \% = 4,54 \%$$

$$\text{Debt ratio}_{2016} = \frac{2\,986\,270\,000}{70\,035\,198\,000} * 100 \% = 4,26 \%$$

Ukazatel zadluženosti neboli ukazatel věřitelského rizika ukazuje celkovou zadluženost pojišťovny. Čím vyšší by byla hodnota tohoto ukazatele, tím vyšší by bylo riziko pro věřitele. Ukazatel zadluženosti 4,54 % u pojišťovny Kooperativa a. s. lze považovat za nízký, proto není rizikem pro případné věřitele. V roce 2016 ukazatel dosáhl hodnoty 4,26 %, oproti roku 2015 došlo k poklesu hodnoty ukazatele, proto je zde malé riziko pro věřitele.

2. Analýza vnějšího prostředí – PESTE

- **Politické a právní prostředí** – z této oblasti je pojišťovna povinna se řídit například směrnicemi a nařízeními ČNB, zákonem č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví, zákonem č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákonem č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, dále směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu a prováděcími nařízeními komise EU, kterými se postupně mění a aktualizují informace obsažené ve směrnici 2009/138/ES.
- **Ekonomické prostředí** – z této oblasti na pojišťovnu například působí změna míry inflace, která má za rok 2017 hodnotu 2,5 %, projevilo se to díky zvýšení cen v oddílech potravin a nealkoholického nápoje, dále rekreace a kultury. Dalším faktorem je HDP, kde byl meziroční růst na 5 % v roce 2017 oproti 2,3 % z roku 2016. Pokud se bude státu dobře dařit, odrazí se to i ve spotřebě, investicích obyvatelstva.
- **Sociální prostředí** – tato oblast se odráží u pojišťovny především v oblasti klientů a jejich příjmy a výdaji, dále jejich preferencemi, zvyklostmi a také vzděláním o dané oblasti. Čím víc bude mít klient finančních zdrojů, tím víc bude investovat např. do

koupi bytu nebo auta a jiného majetku, který bude chtít pojistit proti případným rizikům.

- **Technické a technologické prostředí** – v této oblasti se pojišťovna soustředí na modernizaci informačního systému ve společnosti, věnuje se pokroku v oblasti digitalizace a používání moderních technologií. Jedná se o rozvoj bezpapírového uzavírání smluv s využitím vlastnoručního digitálního podpisu a zavedení mPOS – mobilních platebních terminálů, dále se snaží o zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců i zprostředkovatelů pojištění a inovace pojistných produktů.
- **Ekologické prostředí** – pojišťovna dbá na třídění odpadu a šetření životního prostředí tím, že již přestává tisknout všeobecné obchodní podmínky, ale klientům je dává k dispozici např. na CD, dále začíná i bezpapírové uzavírání smluv.

3. Porterova analýza pěti konkurenčních sil

- **Soupeření mezi stávajícími pojišťovnami** – pojišťovna Kooperativa se snaží stále o nové inovace pojistných produktů například životní pojištění NA PŘÁNÍ nebo pojištění sportovní výbavy FIT, dále zvyšuje clientské služby v podobě sjednání smluv digitálním podpisem, možnost platit smlouvy pomocí elektronického terminálu mPOS, a to proto, aby byla neustále o krok napřed před ostatními pojišťovnami a udržela si tak pozici jedničky na českém trhu.
- **Hrozba vstupu nových pojišťoven** – Kooperativa patří mezi jedničku v pojišťovnách na českém trhu, proto se nemusí obávat vstupu nových pojišťoven.
- **Hrozba substitutů** – pojišťovna neustále inovuje pojistné produkty a zvyšuje kvalitu clientských služeb, aby nedošlo k odchodu stávajících klientů, ale naopak si získala klienty nové.
- **Vyjednávací síla dodavatelů** – pojišťovna Kooperativa spolupracuje s dalšími známými institucemi, jež působí na našem trhu. Díky rozvíjející spolupráci může pojišťovna nabízet kvalitnější servis jak klientům, tak i institucím. Spolupracuje například s Asociací klinických psychologů, Českou lékařskou komorou, Finanční skupinou České spořitelny, Kapitolem a mnoha dalšími.
- **Vyjednávací síla odběratelů** – za odběratele jsou zde považováni klienti, kteří chtějí pojistný produkt s co nejvíce službami za co nejnižší pojistné, proto se jim pojišťovna snaží vyjít co nejvíce vstříc. Síla klientů poroste, když na daném trhu bude několik pojišťoven, kteří nabízejí ten samý pojistný produkt, ale s výhodnějšími podmínkami.

4. Analýza vnitřního prostředí – model 7 S McKinsey

- **Strategie** – strategií pojišťovny Kooperativy je neúnavná, odhodlaná a profesionální práce všech zaměstnanců, kolegů v pojišťovně. Za úspěchem stojí vždy práce lidí, kteří ji rozumí a dělají ji s chutí, a proto je Kooperativa stále silnou a úspěšnou firmou, také díky svým klientům, obchodním partnerům a akcionářům.
- **Struktura** – pojišťovna neustále rozšiřuje a zkvalitňuje pobočkové síť. Ke konci roku 2016 klienti mohli navštívit 353 obchodních míst. Dále pojišťovnu tvoří představenstvo, dozorčí rada, jednotlivé agentury, centra a úseky.
- **Systém řízení** – pokud se chce uchazeč přihlásit na nějakou z vypsaných pracovních pozic, zašle životopis s motivačním dopisem a pokud splňuje podmínky, pojišťovna jej pozve na první kolo a dále potom na druhé kolo, a až na konec uspěje, získá pracovní nabídku. O všem jej pojišťovna vždy vyrozumí. Dle pozice uchazeč získá fixní mzdu, která je obohacena bonusy a prémie, může využít firemních výhod jako je mobilní telefon, slevy na firemní výrobky apod.
- **Spolupracovníci** – Kooperativa spolupracuje s pojišťovacími zprostředkovateli jako je např. KAPITOL, Broker Consulting, a. s., a mnoho dalších. Dále spolupracuje s pojišťovacími makléři, kterými jsou RENOMIA, a.s., INSIA a.s. a další.
- **Styl vedení** – Kooperativa jedná se svými zaměstnanci jako se svými kolegy, každý má možnost vyjádřit svůj názor k případným změnám, důležitá je vstřícnost a komunikativnost.
- **Schopnosti** – Pojišťovna si staví na porozumění, vcítění se do potřeb druhých, má letité zkušenosti, proto ví jak klientům pomoci. Neustále pro ně připravuje nové věci a pohodlnější servis.
- **Sdílené hodnoty** – Pojišťovna Kooperativa se řídí heslem, že kvalitu pojišťovny pozná klient zejména tehdy, když nastane škoda. Hodnotou je spolehlivost a dodržení sjednaných podmínek.

5. SWOT analýza

Tab. 10 SWOT analýza pojišťovny Kooperativy a. s.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> + Kvalifikovaní a proškolení zaměstnanci + Zásada spolehlivosti ke klientům + Inovace pojistných produktů + Podpora a motivace kolegů k týmové spolupráci + Nabízí špičkové služby svým klientům + Moderní doplňkové služby jako Kooportál 	<ul style="list-style-type: none"> – Nižší zájem o pojistné produkty životního pojištění
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Očekávaný růst příjmů v ČR ✓ Modernizace technologií ✓ Moderní technologie jako je bezpapírové uzavírání smluv a placení smluv přes elektronický terminál mPOS ✓ Hospodářský růst země 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nasycenost pojistného trhu ○ Mění se potřeby pojištěných ○ Při poskytování nekvalitních pojistných produktů může hrozit odliv stávajících i potencionálních klientů ○ Legislativní změny

Zdroj: Vlastní zpracování, 2017.

Ze SWOT analýzy vyplývají 4 následující strategie:

- **Strategie SO** – pojišťovna Kooperativa by měla využít očekávaného růstu příjmů v ČR a k získání nových klientů a uzavřených smluv využít inovace pojistných produktů a pověřit své kvalifikované a proškolené zaměstnance, kteří ctí zásadu spolehlivosti.
- **Strategie ST** – pojišťovna Kooperativa staví na proškolených, kvalifikovaných zaměstnancích a zásadě spolehlivosti ke klientům a díky tomu by se měla vyvarovat hrozbě nasycenosti pojistného trhu.
- **Strategie WO** – pojišťovna Kooperativa se snaží získat více pojistných smluv z oblasti životního pojištění a k tomu ji může napomoci očekávaný růst příjmů a hospodářský růst země.
- **Strategie WT** – pojišťovna Kooperativa by se měla snažit získat více pojistných smluv z oblasti životního pojištění, aby eliminovala hrozby nasycenosti pojistného trhu a měnících se potřeb pojištěných.

6. Marketingový mix „7 P“

- **Produkt** – Pojišťovna Kooperativa nabízí celou řadu pojistných produktů jak pro občany, tak podnikatele. Jedná se např. o cestovní pojištění, povinné ručení, havarijní pojištění, pojištění majetku, úrazové pojištění, životní pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění měst a obcí a další. K jednotlivým pojištěním lze sjednat různá připojištění jako např. připojištění skel u auta apod., dále lze získat různé bonusy při bezeškodném průběhu pojištění. U jednotlivých pojištění jsou také k dispozici asistenční služby, služby call centra, dále má klient možnost využít Kooportál, kde může spravovat své pojistné smlouvy nebo chytrého rádce do mobilu Koop Asistent.
- **Cena** – cenou za pojistné produkty je pojistné, které je stanoveno dle obecného vzorce: $\text{Brutto pojistné} = \text{netto pojistné} + \text{celkové náklady} + \text{kalkulovaný zisk pojišťovny}$. Pojistné se odvíjí od sjednaných podmínek v pojistné smlouvě a rozsahu pojistné ochrany.
- **Distribuce** – Pojišťovna Kooperativa má své pobočky po celé České republice na 353 místech, kde klient může přijít přímo a pojistný produkt sjednat s pracovníkem na dané pobočce. Dále pojistné produkty zprostředkovávají pojišťovací zprostředkovatelé, makléři, s kterými Kooperativa spolupracuje.
- **Propagace** – Kooperativa ke své propagaci využívá webové stránky (viz příloha C), kde klient najde potřebné informace, dále reklamu v televizi na daný pojistný produkt, z podpory prodeje Kooperativa používá bonusy a slevy na pojistném a dále pravidelně zveřejňuje tiskové a výroční zprávy. Pojišťovna Kooperativa založila svoji Nadaci pojišťovny Kooperativy, jejíž projekty jsou směřovány na dlouhodobé zlepšování kvality života na zemi. Spolupracuje s Pomocnými tlapy, o.p.s., Hamzovou léčebnou a mnoho dalšími.
- **Lidé** – Kooperativa se snaží vést své zaměstnance k týmové spolupráci, motivaci. Zaměstnanci jsou pravidelně školeni, dbá na to, aby se ke klientům chovali vstřícně, ochotně, byli nápomocní a chápaví k jejich potřebám. Za dobře odvedenou práci Kooperativa své zaměstnance motivuje odměnami či provizemi z prodeje.
- **Materiální prostředí a procesy** – Kooperativa se snaží mít své pobočky čisté a příjemné pro klienty i zaměstnance. Zaměstnanci i pojišťovací zprostředkovatelé chodí vždy upraveni, aby pozitivně působili na daného klienta. Procesy pojišťovny

souvisí především s obchodní činností, kdy zprostředkovatelé identifikují potenciální klienty, získávají o nich informace, navazují kontakt, nabízí pojistné produkty či služby, uzavírají obchod a následně pečují o svého klienta. Dále pojišťovna řeší proces likvidace pojistných událostí a škod.

6.1.3 Charakteristika vybraných pojistných produktů

1. Cestovní pojištění

Pojišťovna Kooperativa nabízí jak celoroční cestovní pojištění, tak jednorázové cestovní pojištění. Celoroční cestovní pojištění KOLUMBUS ABONENT je vhodné pro ty, kteří cestují vícekrát do roka, ať už na dovolenou nebo na pracovní cesty. Dále si klient může sjednat připojištění aktivních sportů, pokud je náročnější sportovec.

Jednorázové cestovní pojištění KOLUMBUS se hodí pro ty, kteří vyrazí jednou nebo dvakrát na dovolenou nebo pracovní cestu. Základem je vždy pojištění léčebných výloh. Dále si klient může dojednat různá připojištění.

Tab. 11 Celoroční cestovní pojištění KOLUMBUS ABONENT

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro klienty, kteří cestují několikrát do roka, mají více zahraničních cest
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klient si jej sjedná jednou a po celý rok cestuje o délce až 45 dní ➤ Při sjednání on-line 40 % sleva pro cesty po Evropě ➤ Základní pojištění je od 1 200Kč na rok ➤ Vždy je třeba si sjednat pojištění léčebných výloh (hradí náklady na léčení, zásah záchranné služby a převoz do nemocnice i domů a další, klient může volit z varianty KLASIK a PLUS, varianty se liší cenou a limitem pojistného plnění) ➤ Asistenční služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu ➤ V zahraničí se s pojišťovnou domluví klient česky
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění úrazu, zavazadel, odpovědnosti ➤ Pojištění STORNO ➤ Připojištění aktivních sportů (rekreační lyžování, cyklokros, rekreační sjíždění řek do 3. stupně, ragby, jachting, lední hokej apod., cena v základu je od 1 600Kč za rok)
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění se nevztahuje na události vzniklé v důsledku válečných událostí, teroristických aktů, za újmu způsobenou pojištěným úmyslně, události, které nastanou 46. den a další uvedené dle VPP.

Zdroj: Celoroční cestovní pojištění KOLUMBUS ABONENT, 2017, VPP, 2014, vlastní zpracování, 2017.

Tab. 12 Jednorázové cestovní pojištění KOLUMBUS

UŽITÍ	➤ Pro klienty, kteří cestují jak na dovolenou, tak za pracovní cestou
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vždy je třeba si sjednat pojištění léčebných výloh (hradí náklady na léčení, zásah záchranné služby a převoz do nemocnice i domů a další, klient může volit z varianty KLASIK a PLUS, varianty se liší cenou a limitem pojistného plnění, při on-line sjednání 10 % sleva) ➤ Děti do 6 let zdarma, do 18 let 50 % sleva ➤ Základní sporty v ceně ➤ Asistenční služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu ➤ V zahraničí se s pojišťovnou domluví klient česky ➤ Budoucí maminky budou pojištěny do 10. týdne před předpokládaným termínem porodu
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistenční služba pro motoristy HOLIDAY ➤ Krátkodobé pojištění domácnosti ➤ Pojištění úrazu, zavazadel, odpovědnosti ➤ Pojištění STORNO ➤ Připojištění aktivních sportů (rekreační lyžování, cyklokros, rekreační sjíždění řek do 3. stupně, ragby, jachting, lední hokej apod.)
VÝLUKY	➤ Pojištění se nevztahuje na události vzniklé v důsledku válečných událostí, teroristických aktů, za újmu způsobenou pojištěným úmyslně, události, které nastanou 46. den a další uvedené dle VPP.

Zdroj: Jednorázové cestovní pojištění KOLUMBUS, 2017, VPP, 2014, vlastní zpracování, 2017.

2. Havarijní pojištění

Pojišťovna Kooperativa nabízí samostatné havarijní pojištění, ale i pojištění NAMÍRU, kde si klient může kombinovat povinné ručení, havarijní pojištění a doplňková pojištění.

Tab. 13 Havarijní pojištění pojišťovny Kooperativy

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro klienty, kteří chtějí mít auto ochráněno před všemi nástrahami
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění platí po celé Evropě ➤ Cena se odvíjí od zvolené spoluúčasti, stáří a způsobu využívání vozidla, zabezpečení vozidla a rozsahu pojištění ➤ Čím vyšší spoluúčast, tím nižší pojistné, volba klienta ➤ Klient může získat slevu za jízdu bez nehod, vyšší zabezpečení vozu, má-li jiné smlouvy u Kooperativy a dalších. ➤ Převedení bonusů z povinného ručení ➤ Možnost sjednání All risk, které kryje všechna rizika jako havárie, odcizení, poškození živly a vandalismus ➤ Dále možnost sjednání flotilového pojištění
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění živel (krupobití, povodeň, vichřice) ➤ Pojištění odcizení (krádež auta nebo jeho části) ➤ Pojištění vandalismus (poškození auta uličníkem) ➤ Pojištění skla, náhradní auto ➤ Pojištění KOOPGAP (Při totálce pojišťovna zaplatí jak za nové auto) ➤ Pojištění zavazadel, sportovní výbavy, úrazu ➤ Pojištění právní ochrany a další.
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Na pojistné plnění nevzniká nárok následkem škod trvalého vlivu provozu, vlivu chybné konstrukce, nesprávné obsluhy nebo údržby, úmyslného jednání nebo opomenutí pojistníka a dalších dle VPP.

Zdroj: Havarijní pojištění Kooperativa, 2017, VPP, 2014, vlastní zpracování, 2017.

3. Životní pojištění

Pojišťovna Kooperativa nabízí životní pojištění NA PŘÁNÍ, kde si klient sám nastaví své pojištění buď s investiční složkou, nebo bez ní. Dále nabízí životní pojištění PERSPEKTIVA, které pojištěnému zajišťuje finanční pomoc při úrazech i nemoci a zároveň si klient každou platbou ukládá peníze na později. Poslední možností je životní pojištění NA PENZI, kde si klient ukládá finanční prostředky na pozdější dobu, kdy jeho příjem poklesne.

Tab. 14 Životní pojištění NA PŘÁNÍ

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro klienty, kteří si chtějí nastavit pojištění dle svých potřeb a možností
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ smrti nebo dožití, úrazu, nemoci, invalidity a dalších rizik. ➤ Sestavení dle svých potřeb, jednoduché, srozumitelné ➤ Pokud klient chce může si tvořit i finanční rezervu, v investiční variantě může využít nabídku investičních fondů ➤ Cenově dostupné pro každého, není stanoveno minimální pojistné ➤ Odměna za věrnost (každých 5 let dojde ke zvýšení pojistného plnění o 5 %)
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tělesné poškození způsobené úrazem – denní odškodné ➤ Trvalé následky úrazu ➤ Úraz při dopravní nehodě ➤ Invalidita následkem úrazu nebo nemoci ➤ Invalidita pouze následkem úrazu ➤ Zproštění od placení pojistného ➤ Invalidita dítěte, ošetřování dítěte ➤ Vážná onemocnění ➤ Pobyt v nemocnici následkem úrazu nebo nemoci ➤ Pracovní neschopnost zaměstnance následkem úrazu nebo nemoci
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojistné plnění nebude vyplaceno v případě událostí vzniklých válkou, invazí, povstáním, teroristických činů, zákroky, které nejsou z lékařského hlediska nezbytné, patologické zlomeniny, úraz, ke kterému došlo před začátkem pojištění, umělé oplodnění, duševní poruchy

Zdroj: Životní pojištění NA PŘÁNÍ, 2017, VPP, 2016, vlastní zpracování, 2017.

Tab. 15 Životní pojištění PERSPEKTIVA

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro klienty, kteří chtějí mít finanční pomoc jak při úrazech, nemoci a zároveň si peníze ukládat na pozdější dobu.
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ smrti, úrazu, nemoci a dalších rizik ➤ Tvorba finanční rezervy, investice do fondů, může si klient vybrat sám ➤ Využití výhod v podobě premií a bonusů
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ pracovní neschopnosti, pobytu v nemocnici, ošetřování dítěte, vážných onemocnění ➤ Pojištění pro případ invalidity, zajištění zdravotní péče

VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojistné plnění nebude vyplaceno v případě událostí vzniklých válkou, invazí, povstáním, teroristických činů, zákroky, které nejsou z lékařského hlediska nezbytné, patologické zlomeniny, úraz, ke kterému došlo před začátkem pojištění, duševní poruchy
---------------	--

Zdroj: Životní pojištění PERSPEKTIVA, 2017, VPP, 2016, vlastní zpracování, 2017

Tab. 16 Životní pojištění NA PENZI

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro klienty, kteří chtějí zhodnotit své peněžní prostředky na dobu, kdy jejich příjem poklesne
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fixní pojistná částka pro případ smrti ➤ Většina pojistného investována do fondů a je garantován výpočet důchodu ➤ Investice pod dohledem zkušených odborníků ➤ Umožňuje daňové zvýhodnění a příspěvek zaměstnavatele
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ smrti nebo dožití ➤ Zproštění od placení pojistného
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojistné plnění nebude vyplaceno v případě událostí vzniklých válkou, invazí, povstáním, teroristických činů, úraz, ke kterému došlo před začátkem pojištění, duševní poruchy

Zdroj: Životní pojištění NA PENZI, 2017, VPP, 2017, vlastní zpracování, 2017.

4. Pojištění dětí

Pojišťovna Kooperativa nabízí pro děti program Žabka, který pokrývá jak úraz, nemoc, tak i tvorbu finanční rezervy a dále úrazové pojištění dětí, které je bez možnosti tvorby finanční rezervy.

Tab. 17 Program ŽABKA

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pomůže zvládnout propad příjmů v rodině, když dítě onemocní a je třeba o něj pečovat
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klient si sám určí, jestli chce pojistit jen úrazy nebo bude ukládat peníze ➤ Základem je pojištění rizik jako je úraz, nemoc, smrt rodiče a zároveň z platby pojistného lze tvořit dítěti finanční rezervu ➤ Lze pojistit i rodiče ➤ Pojištění lze uzavřít buď do dospělosti dítěte nebo si v něm potom může pokračovat samo a vybrat si úspory třeba na studium apod.
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ pobytu v nemocnici, vážných onemocnění ➤ Pojištění pro případ invalidity, ošetřování dítěte

VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojistné plnění nebude vyplaceno v případě událostí vzniklých válkou, invazí, povstáním, teroristických činů, zákroky, které nejsou z lékařského hlediska nezbytné, patologické zlomeniny, úraz, ke kterému došlo před začátkem pojištění, duševní poruchy
---------------	--

Zdroj: Program ŽABKA, 2017, VPP, 2016, vlastní zpracování, 2017.

Tab. 18 Úrazové pojištění dětí

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pro ty, kteří chtějí ochránit své nejdražší proti úrazům
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ V případě trvalých následků úrazu vyplatí pojišťovna až čtyřnásobek sjednané částky ➤ Odškodnění dle závažnosti úrazu při jeho léčbě ➤ Finanční pomoc při hospitalizaci v nemocnici
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ pobytu v nemocnici, vážných onemocnění, pracovní neschopnosti ➤ Pojištění pro případ plné invalidity
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojistné plnění nebude vyplaceno v případě událostí vzniklých válkou, invazí, povstáním, teroristických činů, zákroky, které nejsou z lékařského hlediska nezbytné, patologické zlomeniny, úraz, ke kterému došlo před začátkem pojištění, duševní poruchy a další dle VPP.

Zdroj: Úrazové pojištění dětí, 2017, VPP – pojištění osob, 2016, vlastní zpracování, 2017.

6.2 ČSOB pojišťovna, a. s.

6.2.1 Představení ČSOB pojišťovny, a. s.

ČSOB pojišťovna je univerzální pojišťovnou, která umí krýt všechna běžná rizika v každodenním životě i v podnikání. Klient se na ni může obrátit s čímkoliv a vždy mu vyjde vstříc. Na českém pojistném trhu působí od roku 1992 a patří mezi tři nejrychleji rostoucí pojišťovny na českém trhu. Za rok 2016 dosáhla na předepsaném pojistném 12 594 mil. Kč, tržní podíl činil 7,1 %. V oblasti životního pojištění došlo k nárůstu o 3,3 % a z oblasti neživotního pojištění došlo k nárůstu o 7,3 %. Počet nově uzavřených smluv dosáhl na 525 724 kusů a škodovost činila 62,89 %, ale oproti roku 2015 došlo k poklesu, pojišťovnu postihlo několik velkých požárů v oblasti průmyslového pojištění.

6.2.2 Analýza ČSOB pojišťovny, a. s.

1. Finanční analýza vybraných poměrových ukazatelů

• Ukazatel rentability vlastního kapitálu (ROE)

$$\text{ROE}_{2015}^7 = \frac{\text{zisk}}{\text{vlastní kapitál}} = \frac{716\,000\,000}{4\,804\,000\,000} * 100 \% = 14,90 \%$$

Výnos dluhopisů 10R – ČR 2015⁸ = 6,9 % p. a.

$$\text{ROE}_{2016} = \frac{869\,000\,000}{4\,936\,000\,000} * 100 \% = 17,61 \%$$

Výnos dluhopisů 10R – ČR 2016 = 5,13 % p. a.

Hodnota ukazatele rentability vlastního kapitálu ukazuje výnosnost kapitálu, který akcionáři vložili do společnosti, tedy za rok 2015 je to 14,90 %. Ukazatel je vyšší, než je hodnota bezrizikových cenných papírů 6,9 % p. a., lze tedy říct, že kapitál je reprodukován s náležitou intenzitou odpovídající riziku investice. V roce 2016 hodnota ROE byla 17,61 % a hodnota bezrizikových cenných papírů je 5,13 % p. a., opět je hodnota ROE vyšší a s porovnáním oproti roku 2015 došlo k nárůstu hodnoty ukazatele ROE, což může znamenat zlepšení výsledku hospodaření u dané pojišťovny.

• Ukazatel zadluženosti

$$\text{Debt ratio}_{2015} = \frac{\text{cizí kapitál}}{\text{celková aktiva}} = \frac{35\,315\,942\,000}{40\,120\,000\,000} * 100 \% = 88,02 \%$$

$$\text{Debt ratio}_{2016} = \frac{37\,284\,703\,000}{42\,220\,000\,000} * 100 \% = 88,31 \%$$

Ukazatel zadluženosti neboli ukazatel věřitelského rizika ukazuje celkovou zadluženost pojišťovny. Čím vyšší by byla hodnota tohoto ukazatele, tím vyšší by bylo riziko pro věřitele. Ukazatel zadluženosti 88,02 % u pojišťovny Kooperativa a. s. lze považovat za vysoký, proto je rizikem pro případné věřitele. V roce 2016 ukazatel dosáhl hodnoty 88,31 %, oproti roku 2015 došlo k nárůstu hodnoty ukazatele, proto je zde vysoké riziko pro věřitele.

2. Analýza vnějšího prostředí – PESTE

- **Politické a právní prostředí** – z této oblasti je pojišťovna povinna se řídit například směrnicemi a nařízeními ČNB, zákonem č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví, zákonem č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, zákonem č. 89/2012 Sb.

⁷ Zdroj: Výroční zpráva ČSOBpoj, 2016.

⁸ Zdroj: Výnos dluhopisů 10R – ČR, 2017.

občanský zákoník a zákonem č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, dále směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu a prováděcími nařízeními komise EU, kterými se postupně mění a aktualizují informace obsažené ve směrnici 2009/138/ES.

- **Ekonomické prostředí** – z této oblasti na pojišťovnu například působí změna míry inflace, která má za rok 2017 hodnotu 2,5 %, projevilo se to díky zvýšení cen v oddílech potravin a nealkoholického nápoje, dále rekreace a kultury. Dalším faktorem je HDP, kde byl meziroční růst na 5 % v roce 2017 oproti 2,3 % z roku 2016. Pokud se bude státu dobře dařit, odrazí se to i ve spotřebě, investicích obyvatelstva.
- **Sociální prostředí** – tato oblast se odráží u pojišťovny především v oblasti klientů a jejich příjmy a výdaji, dále jejich preferencemi, zvyklostmi a také vzděláním o dané oblasti. Čím víc bude mít klient finančních zdrojů, tím víc bude investovat např. do koupi bytu nebo auta a jiného majetku, který bude chtít pojistit proti případným rizikům.
- **Technické a technologické prostředí** – v této oblasti se pojišťovna soustředí na modernizaci informačního systému ve společnosti, pracuje na digitalizačních projektech, aby zrychlila práci uvnitř pojišťovny a snížila počty chyb, jež vznikají ruční prací závislou na papíře, dále se snaží o zvyšování kvalifikace svých zaměstnanců i zprostředkovatelů pojištění a inovace pojistných produktů.
- **Ekologické prostředí** – pojišťovna dbá na třídění odpadu a šetření životního prostředí tím, že již přestává tisknout všeobecné obchodní podmínky, ale klientům je dává k dispozici on-line na webových stránkách.

3. Porterova analýza pěti konkurenčních sil

- **Soupeření mezi stávajícími pojišťovnami** – pojišťovna ČSOB se snaží stále o nové inovace pojistných produktů například o novou strategii pro motorová pojištění, novou legislativu v životním pojištění, aby byla neustále o krok napřed před ostatními pojišťovnami a udržela si tak přední pozici na trhu.
- **Hrozba vstupu nových pojišťoven** – ČSOB patří mezi tři nejrychleji rostoucí pojišťovny na českém pojistném trhu, proto se nemusí obávat vstupu nových pojišťoven.

- **Hrozba substitutů** – pojišťovna neustále inovuje pojistné produkty a zvyšuje kvalitu klientských služeb, aby nedošlo k odchodu stávajících klientů, ale naopak si získala klienty nové.
- **Vyjednávací síla dodavatelů** – pojišťovna ČSOB spolupracuje s Českou poštou a ČMSS a dalšími institucemi, jež působí na našem trhu. Díky rozvíjející spolupráci může pojišťovna nabízet kvalitnější servis jak klientům, tak i institucím.
- **Vyjednávací síla odběratelů** – za odběratele jsou zde považováni klienti, kteří chtějí pojistný produkt s co nejvíce službami za co nejnižší pojistné, proto se jim pojišťovna snaží vyjít co nejvíce vstříc. Síla klientů poroste, když na daném trhu bude několik pojišťoven, kteří nabízejí ten samý pojistný produkt, ale s výhodnějšími podmínkami.

4. Analýza vnitřního prostředí – model 7 S McKinsey

- **Strategie** – strategií pojišťovny ČSOB je být stále mezi nejrychleji rostoucími pojišťovnami na českém pojistném trhu a udržet si svou přední pozici. Za úspěchem stojí vždy práce lidí, kteří ji rozumí a dělají ji s chutí. Povahu svého podnikání směřuje k základnímu lidskému principu, kterým je pomoc.
- **Struktura** – pojišťovnu tvoří představenstvo, dozorčí rada, o maximální spokojenost zákazníků se stará cca 700 zaměstnanců a dále více než 1000 pojišťovacích zprostředkovatelů. Působí v 10 regionálních pobočkách a klient může navštívit více než 200 obchodních kanceláří.
- **Systém řízení** – pokud se chce uchazeč přihlásit na nějakou z vypsanych pracovních pozic, zašle životopis s motivačním dopisem a pokud splňuje podmínky, pojišťovna jej pozve na první kolo a dále potom na druhé kolo podle typu pozice a až na konec uspěje, získá pracovní nabídku. Na svých webových stránkách má pro uchazeče rady na co je dobré se připravit. O všem jej pojišťovna vždy vyrozumí. Dle pozice uchazeč získá fixní mzdu, která je obohacena bonusy a prémie, může využít firemních výhod jako je jeden týden dovolené navíc, zvýhodněný tarif na volání, příspěvek na stravování apod.
- **Spolupracovníci** – ČSOB spolupracuje s pojišťovacími zprostředkovateli, s Českou poštou a Českomoravskou stavební spořitelnou.
- **Styl vedení** – ČSOB jedná se svými zaměstnanci jako se svými kolegy, každý má možnost vyjádřit svůj názor k případným změnám, důležitá je vstřícnost a komunikativnost. Je důležité, aby se zaměstnanec cítil ve společnosti dobře.

- **Schopnosti** – Pojišťovna si staví na porozumění, vcítění se do potřeb druhých, má letité zkušenosti, proto ví jak klientům pomoci. Neustále pro ně připravuje nové věci a pohodlnější servis.
- **Sdílené hodnoty** – Pojišťovna ČSOB se řídí hlavně tím, že pomáhat je lidské, proto je pomoc na prvním místě.

5. SWOT analýza

Tab. 19 SWOT analýza pojišťovny ČSOB a. s.

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> + Kvalifikovaní a proškolení zaměstnanci + Zásada pomoci klientům + Inovace pojistných produktů + Podpora a motivace kolegů k týmové spolupráci + Nabízí kvalitní služby svým klientům + Nová střednědobá strategie 	<ul style="list-style-type: none"> – Nižší zájem o pojistné produkty životního pojištění – Plno volných pracovních pozic
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Očekávaný růst příjmů v ČR ✓ Modernizace technologií ✓ Hospodářský růst země 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nasycenost pojistného trhu ○ Mění se potřeby pojištěných ○ Při poskytování nekvalitních pojistných produktů může hrozit odliv stávajících i potencionálních klientů ○ Legislativní změny

Zdroj: vlastní zpracování, 2017.

Ze SWOT analýzy vyplývají 4 následující strategie:

- **Strategie SO** – pojišťovna ČSOB by měla využít očekávaného růstu příjmů v ČR a k získání nových klientů a uzavřených smluv využít inovace pojistných produktů a pověřit své kvalifikované a proškolené zaměstnance, kteří chtějí svým klientům pomoci.
- **Strategie ST** – pojišťovna ČSOB staví na proškolených, kvalifikovaných zaměstnancích a zásadě pomoci klientům a díky tomu by se měla vyvarovat hrozbě nasycenosti pojistného trhu.

- **Strategie WO** – pojišťovna ČSOB se snaží získat více pojistných smluv z oblasti životního pojištění a k tomu ji může napomoci očekávaný růst příjmů a hospodářský růst země.
- **Strategie WT** – pojišťovna ČSOB by se měla snažit získat více pojistných smluv z oblasti životního pojištění, aby eliminovala hrozby nasycenosti pojistného trhu a měnících se potřeb pojištěných.

6. Marketingový mix „7 P“

- **Produkt** – Pojišťovna ČSOB nabízí celou řadu pojistných produktů jak pro občany, tak podnikatele. Jedná se např. o cestovní pojištění, povinné ručení, havarijní pojištění, pojištění majetku, úrazové pojištění, životní pojištění, pojištění odpovědnosti další. K jednotlivým pojištěním lze sjednat různá připojištění jako např. připojištění skel u auta apod., dále lze získat různé bonusy při bezeškodném průběhu pojištění. U jednotlivých pojištění jsou také k dispozici asistenční služby, služby call centra.
- **Cena** – cenou za pojistné produkty je pojistné, které je stanoveno dle obecného vzorce: $\text{Brutto pojistné} = \text{netto pojistné} + \text{celkové náklady} + \text{kalkulovaný zisk pojišťovny}$. Pojistné se odvíjí od sjednaných podmínek v pojistné smlouvě a rozsahu pojistné ochrany.
- **Distribuce** – Pojišťovna ČSOB má cca 200 poboček po celé České republice, kde klient může přijít přímo a pojistný produkt sjednat s pracovníkem na dané pobočce. Dále pojistné produkty zprostředkovávají pojišťovací zprostředkovatelé, s kterými ČSOB spolupracuje.
- **Propagace** – ČSOB ke své propagaci využívá webové stránky (viz příloha D), kde klient najde potřebné informace, dále reklamu v televizi na daný pojistný produkt, z podpory prodeje ČSOB používá bonusy a slevy na pojistném a dále pravidelně zveřejňuje tiskové a výroční zprávy. Pojišťovna ČSOB si stojí za tím, že pomáhat je lidské, proto minimálně dva dny v roce se zaměstnanci věnují dobrovolnické činnosti. Podporuje sportovní kluby, organizace, vzdělávací instituce, rodinné festivaly, víkend s autisty a další.
- **Lidé** – ČSOB se snaží vést své zaměstnance k týmové spolupráci, motivaci. Zaměstnanci jsou pravidelně školeni, dbá na to, aby se ke klientům chovali vstřícně,

ochotně, byli nápomocní a chápaví k jejich potřebám. Za dobře odvedenou práci ČSOB své zaměstnance motivuje odměnami či provizemi z prodeje.

- **Materiální prostředí a procesy** – ČSOB se snaží mít své pobočky čisté a příjemné pro klienty i zaměstnance. Zaměstnanci i pojišťovací zprostředkovatelé chodí vždy upraveni, aby pozitivně působili na daného klienta. Procesy pojišťovny souvisí především s obchodní činností, kdy zprostředkovatelé identifikují potenciální klienty, získávají o nich informace, navazují kontakt, nabízejí pojistné produkty či služby, uzavírají obchod a následně pečují o svého klienta. Dále pojišťovna řeší proces likvidace pojistných událostí a škod.

6.2.3 Charakteristika vybraných pojistných produktů

1. Cestovní pojištění

Pojišťovna ČSOB nabízí cestovní pojištění jak k sjednání ihned na krátkodobý pobyt, tak roční cestovní karty. Dále potom nabízí různá připojištění např. pro milovníky sportu.

Tab. 20 Cestovní pojištění ČSOB

UŽITÍ	➤ Pro ty, kteří chtějí cestovat ať už na pár dní nebo několikrát do roka
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Při sjednání on-line 10 % sleva ➤ Asistenční služba 24 hodin denně v českém jazyce, převoz do nemocnice, návrat do ČR ➤ Automatické prodloužení pojištění při uváznutí v zahraničí ➤ Již od 15 Kč na den ➤ Vysoké limity pojistného plnění léčebných výloh až do 15 mil. Kč ➤ Akutní ošetření zubů ➤ Roční cestovní karty (45 dní na cestách, od 1000 Kč, pojistné plnění léčebných výloh až do 7 mil. Kč)
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění stornopoplatků, Krátkodobé pojištění domácnosti ➤ Asistence vozidla na cestách, Adrenalinové sporty (potápění, rafting, bungee jumping a další) ➤ Rozšířené asistenční služby (tlumočení) ➤ Pojištění úrazu, odpovědnosti, zavazadel, zmeškání odjezdu apod.
VÝLUKY	➤ Pojistné plnění nebude vyplaceno v případě událostí vzniklých válkou, povstáním, teroristických činů, pokud událost nastala dříve než pojistník zaplatil pojistné, úraz při nepojistitelnosti sportu a další dle VPP.

Zdroj: Cestovní pojištění, 2017, VPP – cestovní pojištění ČSOB, 2017, vlastní zpracování, 2017.

2. Havarijní pojištění

Pojišťovna ČSOB nabízí pro své klienty jak samostatné havarijní pojištění, tak komplexní pojištění vozidla, kde má klient povinné ručení a havarijní pojištění v jednom, ve variantě standard pokrývají základní věci jako střet se zvěří, živelní pojištění, odcizení, asistenční služby, které zajistí i náhradní vůz.

Tab. 21 Havarijní pojištění ČSOB

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none">➤ Pro ty, kteří chtějí mít pojištěny škody na svém vlastním autě
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none">➤ Při sjednání on-line 20 % sleva➤ 5 % bonus za každý rok bez nehody, z povinného ručení převod všech bonusů➤ Nonstop zdarma asistenční služby, náhradní vůz➤ Garantovaná platnost po celé Evropě➤ Pojištění proti odcizení, vandalismus, střet se zvěří, živelní pojištění➤ Možnost varianty STANDARD, DOMINANT, Premiant➤ Allriskové pojištění proti extrémním rizikům (varianta DOMINANT)
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none">➤ Připojištění okenních skel➤ Ochrana proti krádeži, krytí nákladů na náhradní auto➤ Úrazové pojištění pasažérů, pojištění zavazadel a nákladu
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none">➤ Pojistné plnění nebude vyplaceno, pokud pojistník zkrasíl údaje o škodě, v důsledku teroristických činů, válečných událostí, při použití vozidla k jinému účelu, než ke kterému je dle výrobce určeno, škody vzniklé opotřebením, při zapůjčení vozidla a další dle VPP.

Zdroj: Havarijní pojištění, 2017, VPP – havarijní pojištění ČSOB, 2017, vlastní zpracování, 2017.

3. Životní pojištění

Pojišťovna ČSOB nabízí celou řadu investičních životních pojištění a to FORTE, BEZ OBAV, dále pojištění pro ženy a pro muže, navíc ČSOB prodává pojištění Maximal Profit, Maximal Invest, což je jednorázově placené životní pojištění, v rámci pojištění má klient smrt následkem úrazu, bezproblémové dědictví, daňové úlevy, volbu, kam bude investovat, velké zhodnocení, ale riziko nese klient sám, žádné věkové ani zdravotní omezení a PB Life Invest je jednorázově placené investiční životní pojištění, určeno exkluzivně pro klienty ČSOB Privátní banky. Klient si může sjednat různá připojištění.

Tab. 22 Životní pojištění FORTE, BEZ OBAV

	FORTE	BEZ OBAV
UŽITÍ	Pro ty, kteří se chtějí pojistit proti nečekaným událostem (zranění, nemoc..) a zhodnotit volné peněžní prostředky	
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Široká nabídka investičních programů ➤ Rozsáhlá nabídka rizik ➤ Možnost změn a úprav v průběhu pojištění ➤ Asistenční služby 	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Automatická ochrana investice ➤ Za každých 5 let – 10 % rizikového zpět ➤ 14 – 65 let 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Absolutní nezávislost pojištění a pojistných částek ➤ Investiční pojistné je volitelné a bez poplatků ➤ 14 – 70 let
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ smrti nebo dožití, pojištění smrti následkem úrazu ➤ Pojištění pro případ vážné choroby, invalidity, trvalých následků úrazu ➤ Pojištění pracovní neschopnosti, denní odškodné, hospitalizace ➤ Pojištění pro případ vážných chorob žen a mužů a prevence, pojištění maminka, tatínek ➤ Dětské úrazy a onemocnění 	
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Událost způsobená epidemickou nákazou, válečnými konflikty, trestnými činy a další dle VPP. 	

Zdroj: VPP – životní pojištění FORTE, BEZ OBAV, FORTÍK ČSOB, 2016, vlastní zpracování, 2017.

Tab. 23 Životní pojištění Maximal Profit

UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ochrana sebe i celé rodiny, a navíc zhodnocení vložených peněz
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bez zdravotní prohlídky ➤ Platby jsou v klidu (platební prázdniny, mimořádné vklady) ➤ Přizpůsobivost pojištění ➤ Daňová úleva až 24 000 Kč ročně ➤ Peníze k dispozici ➤ Věrnostní bonus za sjednání rizika ➤ Od 130 Kč měsíčně ➤ Možnost i bez investování ➤ Volba investičního programu

MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Invalidita následkem nemoci nebo úrazu ➤ Invalidita 3. stupně s opakovanou výplatou důchodu ➤ Vážná nemoc, trvalé následky úrazu ➤ Smrt nemocí, následkem úrazu ➤ Různé délky rizik pro riziko smrti, invalidity, vážné choroby
VÝLUKY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojistné plnění nebude poskytnuto, pokud nastala událost při sportech jako snowboarding mimo tratě, bungee jumping, rafting, horolezectví, duševní poruchy a další dle ZPP

Zdroj: ZPP – Maximal Profit ČSOB, 2017, vlastní zpracování, 2017.

4. Pojištění pro děti

ČSOB pojišťovna exkluzivně nabízí pro děti životní pojištění Maxík a Slůně, které lze sjednat pouze k dětskému kontu Slůně, je to úrazové pojištění, není třeba zdravotní dotazník, platí po celém světě, dále životní investiční pojištění Fortík. Klient si také může sjednat skupinové úrazové pojištění. Ke každému typu pojištění lze opět sjednat různá připojištění.

Tab. 24 Životní pojištění Maxík a Fortík

	Maxík	Fortík
UŽITÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zajištění pro dítě do budoucna, finanční pomoc při vážné nemoci, úrazu ➤ Zhodnocení vložených peněz 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investiční životní pojištění ➤ Ochrana dítěte před úrazem, nemocí ➤ Možnost spořit do budoucna
VÝHODY	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Není nutná prohlídka ani dotazník ➤ Parametry lze průběžně upravovat ➤ Pojištění až do 25 let ➤ Pojištění proti lymfské borelióze ➤ Komplexní úrazové pojištění ➤ Platby v klidu ➤ Peníze po ruce ➤ Věrnostní bonus za sjednaná rizika ➤ Volba investičních programů 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bez poplatku zhodnocení vložených peněz ➤ Volba investičního programu ➤ Od narození do dospělosti ➤ Možnost pojistit na jednu smlouvu až dva dospělé ➤ Pojištění pro případ dožití, Lymeské boreliózy, Mononukleózy
MOŽNÁ PŘIPOJIŠTĚNÍ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trvalé následky úrazu, vážné nemoci ➤ Hospitalizace následkem úrazu i nemoci ➤ Pojištění pro případ úrazu s léčbou delší než 7 dní 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pojištění pro případ vážné choroby, péče o dítě se zdravotním postižením, trvalých následků, hospitalizace ➤ Léčení úrazu

- Událost způsobená epidemickou nákazou, válečnými konflikty, trestnými činy a další dle VPP.

Zdroj: VPP – životní pojištění FORTE, BEZ OBAV, FORTÍK ČSOB, 2016, vlastní zpracování, 2017.

6.3 Závěrečné shrnutí

Pojišťovna Kooperativa a. s. si chce i nadále udržet pozici jedničky na českém pojistném trhu, proto se stále snaží o nové inovace jako například životní pojištění NA PŘÁNÍ, pojištění sportovní výbavy FIT, zavedení bezpapírového uzavírání smluv, placení pojistného přes mobilní terminál mPOS. Svým klientům chce nabídnout stále modernější a jednodušší systém při uzavírání smluv.

Dle strategií ze SWOT analýzy by se měla pojišťovna Kooperativa nejdříve zaměřit na strategii SO, kde by měla využít očekávaného růstu příjmů v ČR a k získání nových klientů a uzavřených smluv využít inovace pojistných produktů a pověřit své kvalifikované a proškolené zaměstnance, kteří ctí zásadu spolehlivosti. Dále potom na strategii WT, kde by se měla snažit získat více pojistných smluv z oblasti životního pojištění, aby eliminovala hrozby nasycenosti pojistného trhu a měnících se potřeb pojištěných.

Pojišťovna ČSOB a. s. se snaží stále o nové inovace pojistných produktů například o novou strategii pro motorová pojištění, novou legislativu v životním pojištění, aby byla neustále o krok napřed před ostatními pojišťovnami a udržela si tak přední pozici na trhu.

Dle strategií ze SWOT analýzy by měla pojišťovna ČSOB dle strategie SO využít očekávaného růstu příjmů v ČR a k získání nových klientů a uzavřených smluv využít inovace pojistných produktů a pověřit své kvalifikované a proškolené zaměstnance, kteří chtějí svým klientům pomoci. Dále potom by se měla zaměřit na strategii WT, kde by měla získat více pojistných smluv z oblasti životního pojištění, aby eliminovala hrozby nasycenosti pojistného trhu a měnících se potřeb pojištěných.

7 Komparace vybraných pojistných produktů

V této kapitole bude srovnáno cestovní pojištění, havarijní pojištění, životní pojištění a pojištění pro děti od pojišťovny UNIQA a konkurenčních pojišťoven Kooperativa a ČSOB na základě předchozí analýzy jednotlivých pojišťoven.

7.1 Cestovní pojištění

Tab. 25 Komparace cestovního pojištění

	UNIQA	Kooperativa	ČSOB
Roční	Ano	Ano	Ano
➤ Délka poj. 45 dní	Ano	Ano	Ano
➤ Sjednání on-line	Sleva 10 %	Sleva 40 % pro Evropu	Sleva 10 %
➤ Kryje rizika	Základních sportů (plavání, potápění, rafting, šnorchlování)	Základních sportů, Léčebných výloh	Základních sportů, léčebných výloh
➤ Bez spoluúčasti	Ano	-	-
➤ Pro těhotné do	26. týdne	-	-
➤ Pro seniory nad 65 let	Ano	-	-
Jednorázové	Ano	Ano	Ano
➤ Sjednání on-line	Sleva 10 %	Sleva 10 %	Sleva 10 %
➤ Sjednání v den odjezdu	Ano	-	-
➤ Kryje rizika	plavání, rafting, potápění	Základní sporty, léčebné výlohy	Základní sporty, léčebné výlohy, akutní ošetření zubů
➤ Bez spoluúčasti	Ano	-	-
➤ Pro těhotné do	26. týdne	26. týdne	-
➤ Pro seniory nad 65 let	Ano	-	-
➤ Děti do 6 let zdarma, do 18 let 50 % sleva	-	Ano	-
Připojištění	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. léčebných výloh	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. asistenčních služeb	Ano	-	Ano
➤ Úrazové poj.	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. odpovědnosti	Ano	Ano	Ano

➤ Poj. cestovních zavazadel a storno poplatků	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. Aktivních sportů (lyžování, jachting...)	Ano	Ano	Ano
➤ Asistenční služba pro motoristy Holiday	-	Ano	-
➤ Krátkodobé poj. Domácnosti	-	Ano	Ano
➤ Zmeškání odjezdu	-	-	Ano
Výluky	Alpinismus, běh s býky, horolezectví a další	Válečné události, úmysl, teroristické činy	Teroristické činy, válečné události, nepojistitelnost sportu

Zdroj: vlastní zpracování, 2017.

7.2 Havarijní pojištění

Tab. 26 Komparace havarijního pojištění

	UNIQA	Kooperativa	ČSOB
➤ Vyšší zabezpečení vozidla = sleva	Ano	Ano	-
➤ Kryje škody	Povodeň, kroupy, padající předměty	Dle sjednání připojištění	Živelní pojištění
➤ Kryje rizika	Krádež, střet se zvěří, poškození kabelů od hlodavců	Dle sjednání připojištění	Odcizení, vandalismus, střet se zvěří
➤ Spoluúčasti	Od 500 Kč	ano	-
➤ Asistence SafeLine	ano	-	-
➤ Bonus za každý rok beze škod	5 %	ano	5 %
➤ Převod bonusů z povinného ručení	-	ano	ano
➤ All risk pojištění	-	ano	ano
➤ Flotilové pojištění	-	ano	-
➤ Sjednání on-line	-	-	20 %
Připojištění	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. skel na autě	Ano	ano	ano

➤ Poj. pneumatik, zavazadel ve voze	Ano	ano	Ne, Ano
➤ Úrazové cestujících poj.	Ano	ano	ano
➤ Poj. právní ochrany	Ano	ano	-
➤ Příspěvek na náhradní auto	Ano	ano	ano
➤ Odcizení, vandalismus, živel	-	ano	-
➤ Pojištění KOOPGAP	-	ano	-
➤ Ochrana proti krádeži	-	-	ano
Výluky	Povstání, stávkové činy, teroristické nesprávná obsluha vozidla, úmysl pojistníka	Trvalý vliv provozu, vliv chybné konstrukce, nesprávná obsluha nebo údržba, úmysl pojistníka	Zkreslení údajů o škodě, teroristické činy, válečné události, škody vzniklé opotřebením, při zapůjčení vozu

Zdroj: vlastní zpracování, 2017.

7.3 Životní pojištění

Tab. 27 Komparace životního pojištění

	UNIQA	Kooperativa	ČSOB
➤ Variabilita částek u pojištění, sestavení dle svých potřeb	Ano	Ano	Ano
➤ Pojištění až do 80 let	Ano	-	Do 70 let
➤ Výhody pro:	Štíhlé nekuřáky	-	-
➤ Krytí rizik	Pojištění horních končetin, pojištění proti ztrátě řidičského průkazu ze zdravotních důvodů	Poj. pro případ smrti nebo dožití, úrazu, nemoci, invalidity	Zranění, nemoc
➤ Investiční část	Ano, výběr z různých investičních programů	Ano, výběr z různých invest. programů	Ano, výběr z různých invest. programů
➤ Invalidita zahrnuje	Organické duševní poruchy	-	-

➤ Odměna za věrnost	-	Každých 5 let – zvýšení pojistného plnění o 5 %	Za každých 5 let – 10 % rizikového zpět
➤ Daňové zvýhodnění	Ano	Ano	Ano
➤ Příspěvek zaměstnavatele	-	Ano	-
➤ Životní poj. na penzi	-	Ano	-
➤ Peníze k dispozici, bez zdravotní prohlídky, platby jsou v klidu	-	-	Ano
Připojištění	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. zproštění od placení pojistného v případě přiznání invalidity III. stupně	Ano	Ano	-
➤ Poj. dlouhodobé péče i na nižší stupně	Ano	-	-
➤ Poj. trvalých následků	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. velmi závažných onemocnění	Ano, 36 diagnóz	Ano	Ano
➤ Poj. měsíční dávky při pracovní neschopnosti	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. občanské odpovědnosti	Ano	-	-
➤ Předdůchodová renta	Ano, 5let před důchodem	-	-
➤ Tělesné poškození způsobené úrazem – denní odškodné	-	Ano	Ano
➤ Úraz při dopravní nehodě	-	Ano	-

➤ Invalidita – úraz, nemoc	-	Ano	Ano
➤ Invalidita dítěte, ošetřování dítěte	Ano	Ano	Ano
➤ Pobyt v nemocnici	-	Ano	Ano
➤ Poj. pro případ vážných chorob žen a mužů a prevence, poj. maminka a tatínek	-	-	Ano
Výluky	Poj. se nevztahuje na úrazy vzniklé při létání, parašutismu, horolezectví, závodech, trestných činů, při léčbě alkoholismu, psychiatrického nálezu a další.	Události vzniklé válkou, invazí, teroristické činy, zákroky, jež nejsou z lékařského hlediska nezbytné, patologické zlomeniny, umělé oplodnění, duševní poruchy	Události způsobené epidemickou nákazou, válečné konflikty, trestné činy, sporty jako bungee jumping, rafting, horolezectví, duševní poruch

Zdroj: vlastní zpracování, 2017.

7.4 Pojištění pro děti

Tab. 28 Komparace pojištění pro děti

	UNIQA	Kooperativa	ČSOB
➤ Variabilita částek u pojištění, sestavení dle svých potřeb	Ano	Ano	Ano
➤ Pojištění až do 26 let	Ano	Do dospělosti	Do 25 let
➤ Výhody pro:	Premianty za samé jedničky	-	-
➤ Krytí rizik	Úraz, nemoc, smrt	Úraz, nemoc, smrt	Úraz, nemoc, smrt
➤ Investiční část	Ano, výběr z různých investičních programů	Ano, výběr z různých invest. programů	Ano, výběr z různých invest. programů

➤ Při smrti nebo těžké invaliditě osoby, jež platí pojistné	Poj. nezanikne, platbu převezme UNIQA	-	-
➤ Odměna za věrnost	-	-	Bonus za sjednaná rizika
➤ Poj. proti lymfické borelióze, mononukleóze	-	-	Ano
➤ Investiční složka	Vyplacena po dovršení věku jednorázově nebo jako stipendium	Vyplacena po dovršení věku jednorázově	Vyplacena po dovršení věku jednorázově
➤ Peníze k dispozici, bez zdravotní prohlídky, platby jsou v klidu	-	-	Ano
Připojištění	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. trvalých následků	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. velmi závažných onemocnění	Ano, 17 diagnóz	Ano	Ano
➤ Poj. měsíční dávky při pracovní neschopnosti	-	Ano	-
➤ Invalidita – úraz, nemoc	Ano	Ano	-
➤ Invalidita dítěte, ošetřování dítěte	Ano	Ano	Ano
➤ Pobyt v nemocnici	Ano	Ano	Ano
➤ Poj. pro případ úrazu s léčbou delší než 7 dní, léčení úrazu	-	-	Ano
➤ Poj. snížené soběstačnosti, TOP ASISTENCE	Ano	-	-
➤ INVESTPLAN	Ano	-	-

Výluky	Poj. se nevztahuje na úrazy vzniklé při létání, parašutismu, horolezectví, závodech, úrazy, nemoci vzniklé před sjednáním pojištění	Události vzniklé válkou, invazí, teroristické činy, zákroky, jež nejsou z lékařského hlediska nezbytné, patologické zlomeniny, duševní poruchy	Události způsobené epidemickou nákazou, válečné konflikty, trestné činy, duševní poruchy
--------	---	--	--

Zdroj: vlastní zpracování, 2017.

7.5 Dílčí závěr

Při srovnání cestovních pojištění od vybrané pojišťovny UNIQA a její konkurenčních pojišťoven Kooperativy a ČSOB jsem dospěla k následujícím rozdílům. Pojišťovna Kooperativa nabízí u ročního cestovního pojištění při on-line sjednání 40 % slevu pro cesty po Evropě, u jednorázového cestovního pojištění nabízí pojištění do 6 let zdarma a do 18 let s 50 % slevou, dále v připojištění nabízí asistenční službu pro motoristy Holiday a krátkodobé pojištění domácnosti, což nabízí i pojišťovna ČSOB, která navíc ještě nabízí pojištění zmeškání odjezdu.

U havarijního pojištění, konkurenční pojišťovny Kooperativa a ČSOB, nabízí také pojištění NAMÍRU a komplexní pojištění vozidla, kde má klient povinné ručení a havarijní v jednom a k tomu si vybere dle své úvahy možná připojištění. Pojišťovna Kooperativa i ČSOB nabízí klientovi převod bonusů z povinného ručení, All risk pojištění, Kooperativa navíc umožňuje flotilové pojištění, připojištění proti odcizení, vandalismu a živlům, ČSOB zase 20 % slevu při sjednání on-line a ochranu proti krádeži.

Pojišťovny nabízí různé druhy životních pojištění. Kooperativa nabízí navíc životní pojištění NA PŘÁNÍ, kde si klient volí vše podle svých představ, dále bonus za každých 5 let – zvýšení pojistného plnění o 5 %, možnost příspěvku zaměstnavatele a životní pojištění na penzi. Z možných připojištění nabízí Kooperativa tělesné poškození způsobené úrazem, úraz při dopravní nehodě, invaliditu, invaliditu dítěte, ošetřování dítěte, pobyt v nemocnici. ČSOB pojišťovna ještě navíc nabízí za věrnost za každých 5 let – 10 % rizikového zpět a u vybraných pojištění peníze k dispozici, bez zdravotní prohlídky, platby jsou v klidu. Z připojištění si lze sjednat pojištění pro případ vážných chorob žen a mužů a prevence, pojištění maminka a tatínek.

U dětského pojištění ČSOB pojišťovna nabízí navíc bonus za sjednaná rizika, klient má peníze k dispozici, k pojištění není třeba zdravotní prohlídka, službu platby jsou v klidu, klient může vložit jednorázový vklad nebo mít platební prázdniny, pojištění proti lymfské borelióze, mononukleóze. Z možných připojištění si klient může sjednat navíc pojištění pro případ úrazu s léčbou delší než 7 dní, léčení úrazu. Kooperativa dále umožňuje sjednání pracovní neschopnosti.

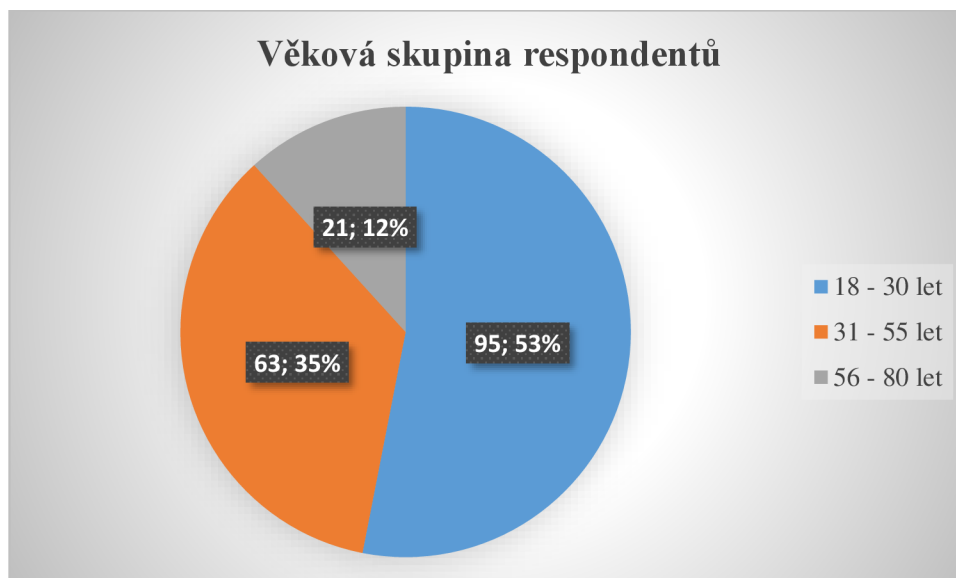
8 Dotazníkové šetření

V dotazníkovém šetření bylo celkem osloveno 263 respondentů v závislosti na pohlaví, věku, nejvyšším dosaženém vzdělání a příjmové kategorii. Vyhodnoceno jich nakonec bylo 179. Dotazovanými byli muži a ženy ve věku od 18 let. Dotazování probíhalo přes sociální síť Facebook, rozesláním e-mailů a osobním předáním, tuto možnost ocenili respondenti, kteří nemají zkušenosti s informačními kanály. Online verze s interaktivním vyplňováním byla vytvořena na stránkách www.vyplnto.cz.

Dotazník nejprve obsahoval otázky typu pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, příjmová kategorie a jaké pojistné produkty má respondent uzavřené. Dále pokračovaly otázky směřované ke čtyřem vybraným pojistným produktům Havarijnímu pojištění, Cestovnímu pojištění, Životnímu pojištění a pojištění pro děti. Závěrečná otázka byla prosba pro respondenta, aby přidal svůj návrh, připomínku na změnu (viz Příloha A).

8.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

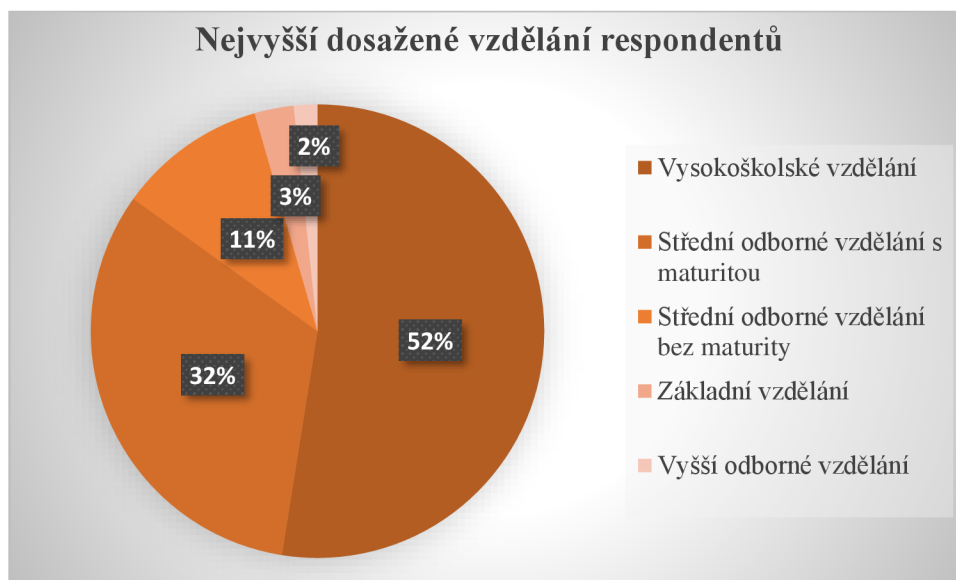
Z celkového počtu 179 respondentů bylo 107 žen, tedy 59,78 % a 72 mužů (40,22 %), kteří dotazník vyplnili. Věková skupina respondentů byla rozdělena do tří kategorií viz graf 3, který ukazuje, že nejvíce respondentů 95 spadalo do první kategorie ve věku 18 – 30 let a dále potom 63 do druhé kategorie 31 – 55 let, což jsou věkové skupiny klientů, kteří pojištění nejčastěji uzavírají.



Graf 3 Věková skupina respondentů

Zdroj: vlastní zpracování.

Dále v dotazníkovém šetření bylo zjištěno nejvyšší dosažené vzdělání respondentů, jež ukazuje graf 4, výsledkem bylo, že 94 jich mělo vysokoškolské vzdělání, 58 střední odborné vzdělání s maturitou, 19 střední odborné vzdělání bez maturity a dále potom bylo základní vzdělání a vyšší odborné vzdělání.

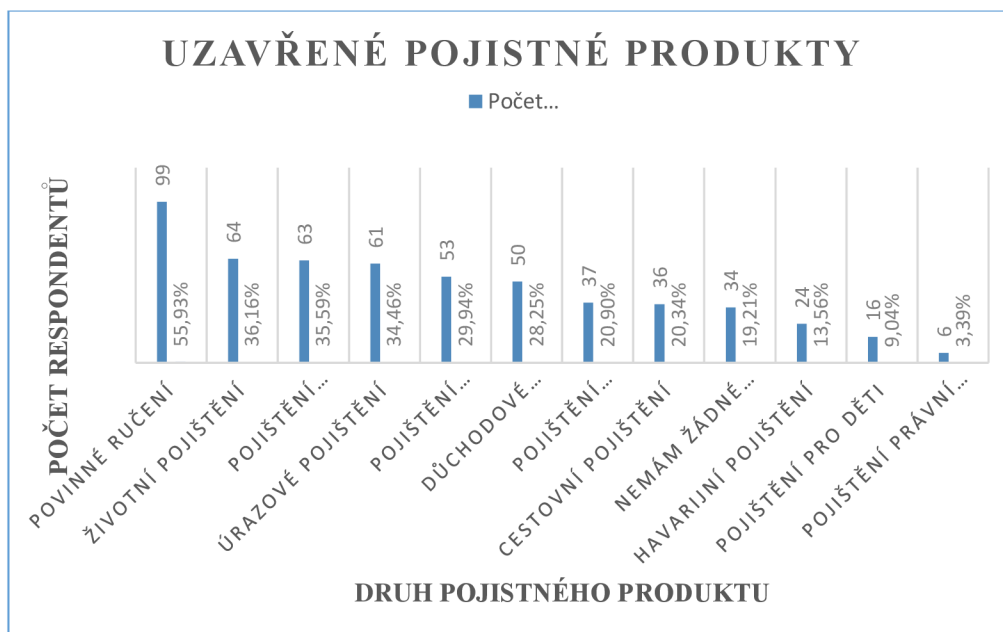


Graf 4 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Zdroj: vlastní zpracování, 2017.

Otázka čtyři zjišťovala, do jaké příjmové kategorie respondenti spadají a výsledkem byly následující hodnoty. V kategorii 11 000 – 20 000 Kč spadalo 60 odpovídajících, tedy 33,52 %, následovala kategorie 21 000 – 30 000 Kč, kde bylo 48 respondentů (26,82 %), dále potom kategorie 0 – 10 000 Kč se 45 respondenty (25,14 %) a poslední byla kategorie 31 000 Kč a více, kde bylo 26 odpovídajících (14,53 %).

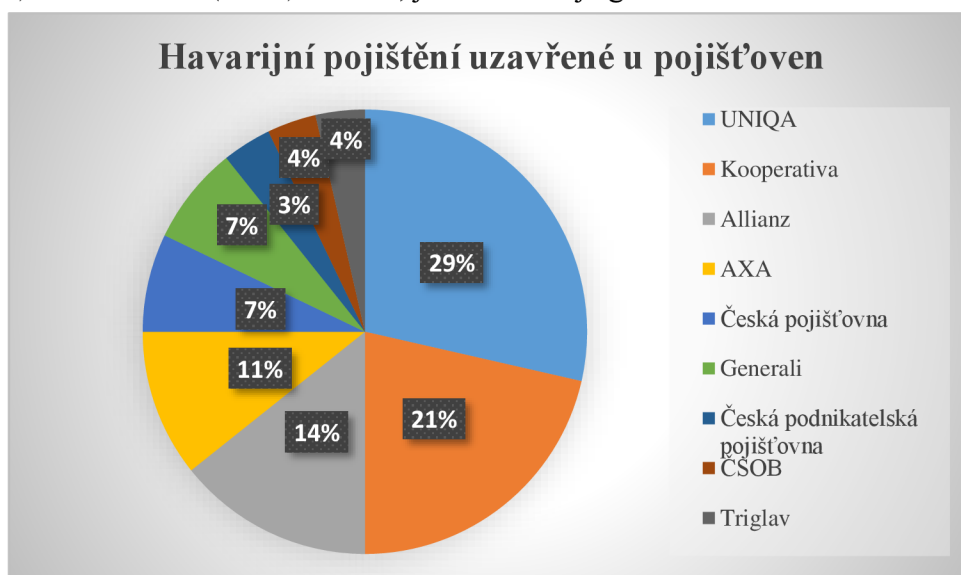
U páté obecné otázky byly respondenti dotazováni na to, které produkty mají u pojišťoven uzavřené viz graf 5. Většina dotazovaných má uzavřené povinné ručení (55,93 %), dále na podobných úrovních se umístilo životní pojištění (36,16 %), pojištění domácnosti (35,59 %) a úrazové pojištění (34,46 %). Naproti tomu cestovní pojištění má uzavřeno 36 respondentů (20,34 %), havarijní pojištění má z dotazovaných uzavřeno jen 24 respondentů (13,56 %) a pojištění pro děti pouhých 16 respondentů (9,04 %).



Graf 5 Uzavřené pojistné produkty

Zdroj: vlastní zpracování, 2017.

Další otázky byly již zacílené na konkrétní čtyři vybrané pojistné produkty. **První bylo Havarijní pojištění**, které má uzavřené 28 respondentů (15,73 %) ze 179 respondentů. V podotázce, U které pojišťovny máte daný produkt sjednaný?, byly výsledky následující: 8 respondentů (29 %) je u pojišťovny UNIQA, 6 (21 %) u Kooperativy, 4 (14 %) u Allianz a 3 (11 %) u AXY, jenž zobrazuje graf 6.



Graf 6 Havarijní pojištění uzavřené u pojišťoven

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Dále byli respondenti dotazováni, jestli jsou s pojistným produktem a službami spokojeni. Ano odpovědělo 22 z nich (78,57 %), 4 odpovídající (14,29 %) jsou spokojeni, ale mají výhrady a zbylí chtějí přejít k jiné pojišťovně.

V další otázce byli respondenti dotazováni na to, jak jsou spokojeni s cenou pojistného produktu, jaké je pojistné plnění v případě nahodilé události, jaké je krytí rizik pojistného produktu, jaká je ochota zprostředkovatelů, zaměstnanců, jaké je vysvětlení jejich dotazů, jak poskytují důležité informace v podobě výluk z pojištění a jak hodnotí přehlednost webových stránek. Hodnocení bylo dle stupnice 1 – 5, kde 1 je špatné a 5 výborné. Celkové hodnocení otázek bylo průměrně 3,5, tedy respondenti odpovídali spíše kladně, vysvětlení dotazů získalo průměr 3,714 a ochota zprostředkovatelů 3,821, naopak nižší průměr 3,321 získala otázka poskytnutí důležitých informací jako výluk z pojištění apod.

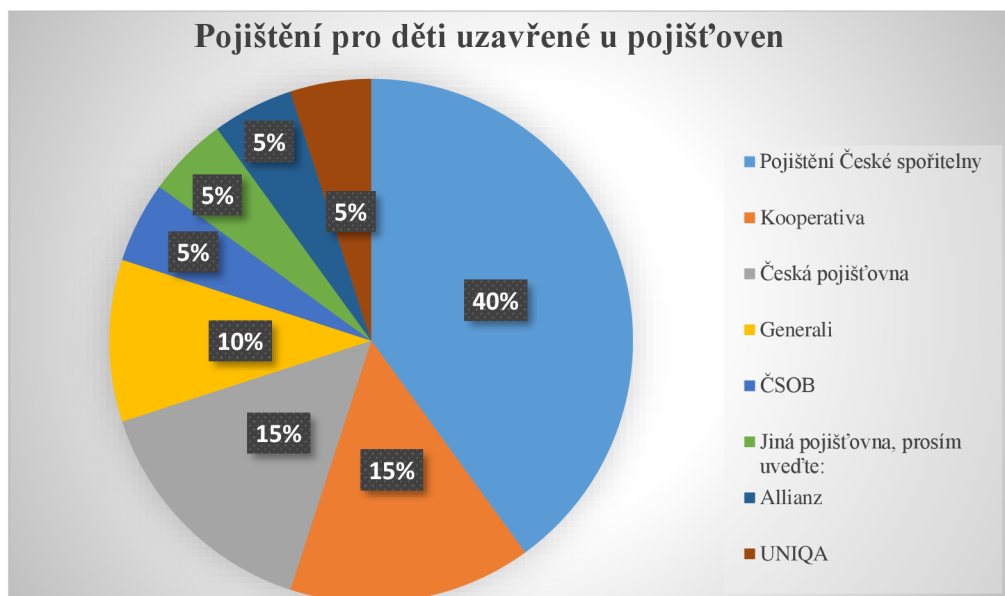
V poslední podotázce u Havarijního pojištění byli respondenti dotazováni na jejich jedinečný názor, co by u pojistného produktu změnili, nebo co jim na něm vadí. Zde je pár vybraných odpovědí:

„amortizace, rychle klesající hodnota vozidla (což ale lze částečně krýt např. připojištěním GAP).. možnost spoluúčasti pouze 1,5, 10 %... chybí něco mezi 😊, některé pojišťovny také nabízejí sezónní pojištění (například pov nacelý rok a hav pouze na letní měsíce apod.. čp zatím ne)“

„chtěla bych si jej spravovat sama přes web nebo appku, spoluúčast, srozumitelnost, výluky skryté ničí pojistku, zjednodušit“

„nižší cena pojistného produktu by potěšila, pravidelně však měním plnění s ohledem na stáří vozu a tím cenu snižuji, zrychlení plnění“

Druhé bylo pojištění pro děti, které má uzavřené pouze 20 respondentů (11,3 %), zbylých 88,7 % takové pojištění nemá. Ti, co jej uzavřené mají, jsou nejčastěji u pojišťovny České spořitelny (40 %), Kooperativy (15 %), České pojišťovny (15 %) a Generali (10 %) viz graf 7.



Graf 7 Pojištění pro děti uzavřené u pojišťoven

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

V podotázce, jestli jsou respondenti s pojistným produktem spokojeni, odpovědělo 17 ANO (80,95 %), 3 ANO, ale mám výhrady (14,29 %) a 1 NE (4,76 %).

Na otázky hodnocené dle stupnice 1 – 5 respondenti odpověděli v průměru 3,55, tedy spíše kladně, ale cena pojistného produktu získala průměr 3,2, naopak lépe hodnotili pojistné plnění v případě nahodilé události (3,6), ochotu zprostředkovatelů (3,8) a vysvětlení jejich dotazů (3,9).

Další podotázka byla směřována, zda respondenti mají pojištění uzavřené se spořicí složkou nebo bez ní. Výsledek ukazuje graf 8, kde 7 respondentů má spořicí složku u pojištění a 13 ji nemá.



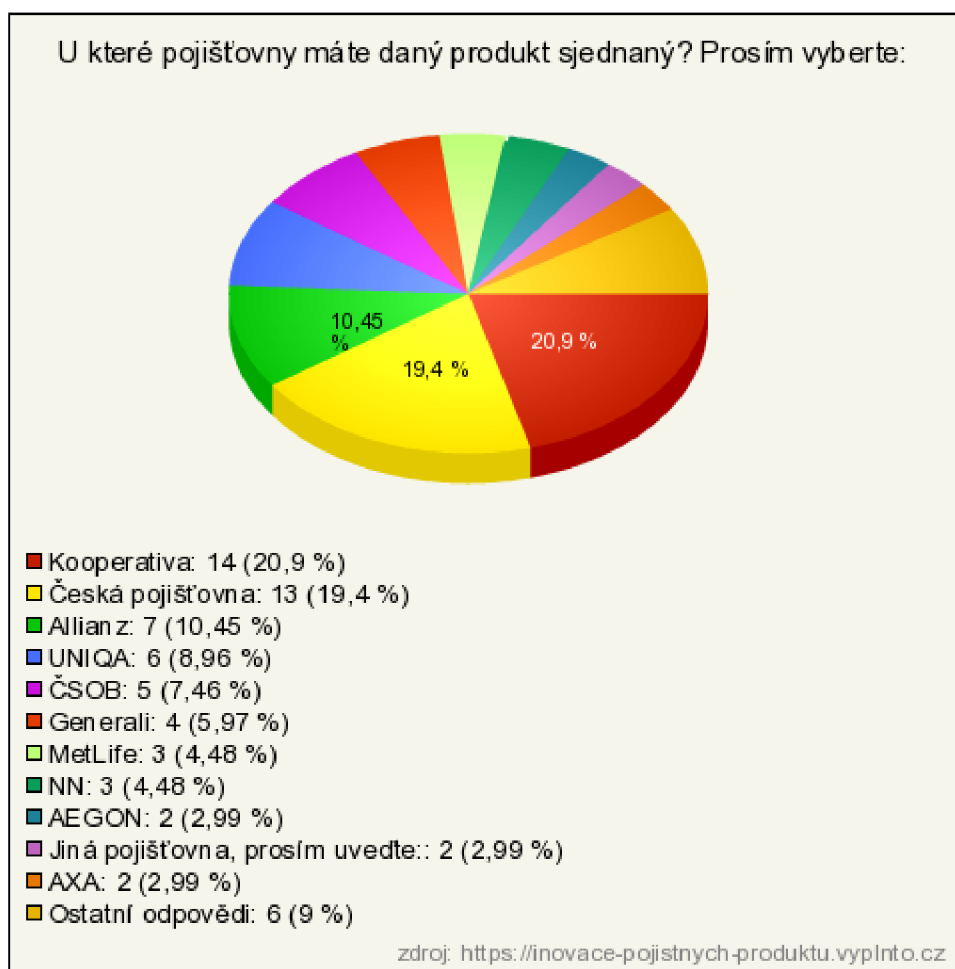
Graf 8 Pojištění pro děti se spořicí složkou nebo bez ní

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

V poslední podotázce u Pojištění pro děti respondenti dotazováni na jejich jedinečný názor odpovídali následovně:

„cena položek u pojistného produktu, cena služeb, riziko, přístup ke klientům, cena nižší“

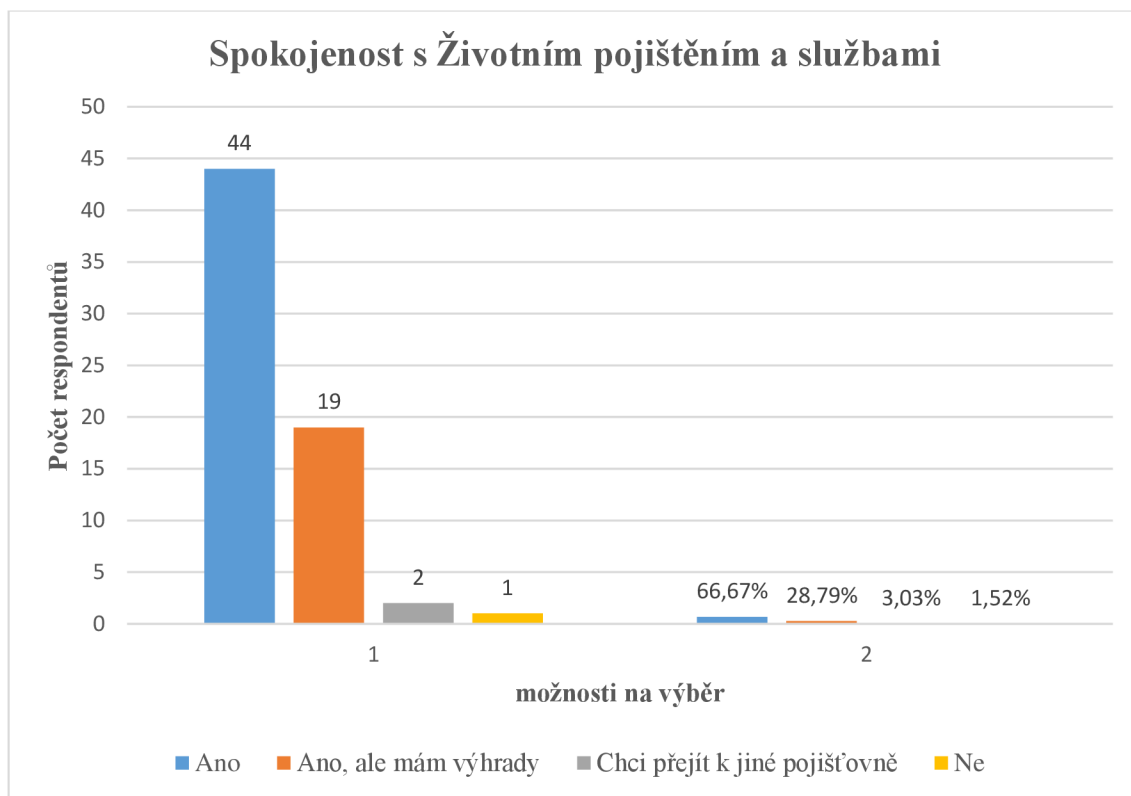
Třetím pojistným produktem bylo Životní pojištění, které má uzavřené 66 respondentů (37,08 %), zbylých 62,92 % toto pojištění uzavřené nemá. Nejčastěji 14 z 66 respondentů jej uzavřelo u Kooperativy (20,9%), dále 13 u České pojišťovny (19,4 %), 7 u Allianz (10,45 %) a 6 u pojišťovny UNIQA (8,96 %) viz graf 9.



Graf 9 Životní pojištění uzavřené u pojišťoven

Zdroj: <https://inovace-pojistnych-produktu.vyplnto.cz>

U podotázky, zda jsou s pojistným produktem a službami spokojeni odpověděli respondenti takto: Ano označilo 44 z nich, 19 je spokojeno, ale má výhrady, 2 chtějí přejít k jiné pojišťovně a 1 je nespokojen viz graf 10.



Graf 10 Spokojenost s Životním pojištěním a službami

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Na otázky hodnocené dle stupnice 1 – 5 odpověděli respondenti v průměru 3,54, tedy opět spíše kladně. Nejlépe hodnotili ochotu zprostředkovatelů a zaměstnanců (3,866) a vysvětlení jejich dotazů (3,761). Naopak nejhůře dopadlo poskytnutí důležitých informací jako výluk z pojištění apod. (3,373).

V další podotázce byli respondenti dotazováni, zda mají životní pojištění se spořicí složkou nebo bez ní. Výsledek dopadl téměř stejně, 31 respondentů (46,97 %) má spořicí složku u pojištění a 35 ji nemá (53,03 %).

V poslední podotázce u Životního pojištění odpovídali respondenti svými slovy takto:

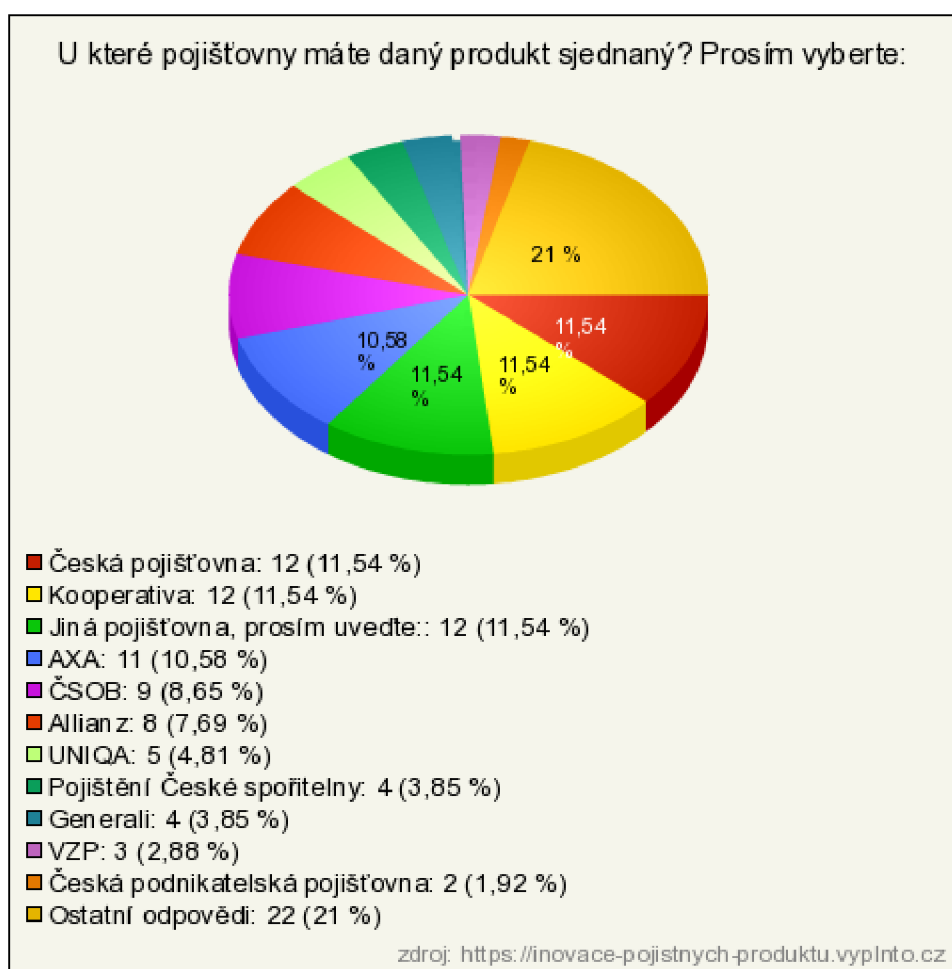
„aktuálně poměrně vysoké pojistné, po větších poj. událostech pojišťovny konkrétní riziko mohou vyloučit, což velmi znevýhodňuje klienta..“

„cena položek u pojistného produktu, cena služeb, doba trvání, drahé, nelze bez odkupného zrušit nebo přejít k jiné pojišťovně.“

„nesrozumitelnost, nevyhovují mi podmínky pro předčasné ukončení pojištění – krácení naspořené částky.“

„pojistné by mohlo být levnější, problémy při dlouhodobé nemoci, přístup ke klientům, zlevnit, více informací o duševních poruchách, výjimky plnění jsou poměrně rozsáhlé, vyšší procento u spořicí složky“

Posledním pojistným produktem bylo cestovní pojištění, které má uzavřené nebo si před cestou uzavírá 102 respondentů (57,3 %) a 76 respondentů (42,7 %) o toto pojištění zájem nemá. Respondenti jej nejčastěji uzavírají u České pojišťovny (11,54 %), Kooperativy (11,54 %), AXY (10,58 %), ČSOB (8,65 %), Allianz (7,69 %) a UNIQA (4,81 %), více viz graf 11.



Graf 11 Cestovní pojištění uzavřené u pojišťoven

Zdroj: <https://inovace-pojistnych-produktu.vyplnto.cz>

Většina respondentů je s pojištěním, které si uzavře spokojena. Ano odpovědělo 89 z nich (85,58 %) a dále 15 označilo Ano, ale mám výhrady (14,42 %). V hodnocení dle stupnice 1 – 5 respondenti odpověděli celkově na otázky v průměru 3,6, tedy služby hodnotí kladně, například cena pojistného produktu získala průměrné hodnocení 3,745, krytí rizik

pojistného produktu 3,618, ochota zprostředkovatelů a zaměstnanců 3,794, vysvětlení dotazů 3,686 a nejméně opět poskytnutí důležitých informací jako výluk z pojištění apod. 3,402.

V poslední podotázce respondenti měli možnost vyjádřit svůj názor k danému pojistnému produktu a výběr jejich odpovědí je následující:

„cena pro studenty, nižší cena by byla lákavější, příliš vysoká cena, pomalá repatriace do vlasti.“

„U cestovního pojištění bych uvítala více krytí urazu. Za docela vyšší pojistnou částku malo kryti.“

„Vyrazne uvedene výjimky na co se pojištění nevztahuje.“

„Zlevnit a rozšířit portfolia krytí rizik, zpřehlednila bych vycet možných pojisných události.“

8.2 Závěrečné shrnutí

V následující tabulce jsou shrnuty základní údaje z dotazníkového šetření jako věk, pohlaví, vzdělání, příjem, uzavřené pojištění.

Tab. 29 Shrnutí základních údajů z dotazníkového šetření

	18 – 30 let	31 – 55 let	56 – 80 let
Ženy	69	29	9
Muži	26	34	12
VŠ	62	30	2
SŠ	27	19	12
VODV	1	0	2
SBezM	2	12	5
Z	4	1	0
0 – 10 000	35	2	8
11 000 – 20 000	33	17	10
21 000 – 30 000	21	25	2
31 000 a více	7	18	1
Uzavřené pojištění	81	59	13

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

Z tabulky je nyní zřejmé, že ve věku **18 – 30 let** převládalo více žen než mužů, výrazně respondenti byli vysokoškolského vzdělání a dále středoškolského vzdělání. V příjmové kategorii respondenti v tomto věkovém rozmezí byli v části 0 – 10 000 Kč a 11 000 – 20 000 Kč, dále pak i v třetí části a pár respondentů i v té nejvyšší kategorii. Celkově z této věkové kategorie uzavřelo pojištění 81 respondentů.

V druhé věkové kategorii **31 – 55 let** naopak převládalo více mužů než žen. Většina respondentů měla opět vysokoškolské vzdělání, dále potom středoškolské vzdělání a středoškolské vzdělání bez maturity. V této věkové kategorii převládal u respondentů příjem 21 000 – 30 000 Kč a 31 000 Kč a více i 11 000 – 20 000 Kč. Pojištění mělo celkově uzavřené 59 respondentů.

V poslední věkové kategorii **56 – 80 let** také bylo více mužů než žen, většina měla středoškolské vzdělání a středoškolské vzdělání bez maturity. Respondenti spadali do příjmových kategorií nižších a to 0 – 10 000 Kč a 11 000 – 20 000 Kč. Pojištění mělo uzavřených 13 respondentů.

Tab. 30 Počet pojištění v příjmových kategoriích

	0 – 10 000 Kč	11 000 – 20 000 Kč	21 000 – 30 000 Kč	31 000 Kč a více
Počet pojištění	0 = 16x	0 = 8x	0 = 2x	1 = 4x
	1 = 5x	1 = 13x	1 = 3x	4 = 7x
	2 = 9x	2 = 11x	2 = 9x	5 = 3x
	3 = 6x	3 = 8x	3 = 4x	6 = 7x
	4 = 4x	4 = 5x	4 = 10x	9 = 4x
	5 = 1x	5 = 4x	5 = 13x	10 = 1x
	6 = 2x	6 = 3x	6 = 3x	
		7 = 3x	7 = 4x	
		9 = 4x		
		10 = 1x		
Modus⁹	0 pojištění	1 pojištění	5 pojištění	4 a 6 pojištění
Medián¹⁰	1 pojištění	2 pojištění	4 pojištění	5 pojištění
Průměr¹¹	1 – 2 pojištění	3 pojištění	4 pojištění	5 pojištění

Zdroj: vlastní zpracování 2018.

⁹ Modus = nejčastější hodnota

¹⁰ Medián = střední hodnota

¹¹ Průměr = vážený průměr hodnot zaokrouhlený na celá čísla

Tabulka 30 výše ukazuje příjmovou kategorii a počet pojištění, které respondenti mají v dané příjmové kategorii uzavřené. Z dat v tabulce byl vypočítán průměr, modus a medián. Hodnoty ukazují, že čím vyšší příjem respondent má, tím více pojištění má uzavřených.

V poslední otázce dotazníkového šetření byli respondenti vyzváni k tomu, aby svými slovy napsali, co se jim na pojistných produktech nelíbí, nebo co by změnili, případně, co by si přáli zavést. Zde cituji několik vybraných odpovědí:

„cena pojistných produktů, hlavně úrazového a životního pojištění, více služeb v ceně“

„jasné a přehledné, správa přes mobilní aplikace nebo web“

„komplexní pojištění za dobrou cenu a ne 150 podpojištění a připojištění“

„lepší přehlednost u produktů, jasně říct která rizika produkt kryje a které ne, vadí mi při pojistné události výkruty typu, s tímto kolenem jste jednou byla u doktora, takže krytí neplatí“

„Líbilo by se mi pojištění pro řidiče, co hodně naježdí – čím více jezdíš, tím jsi zkušenější řidič a tím pádem méně platíš, protože jsi na silnici méně rizikový.“

„Mně osobně by se líbila speciální cena povinného ručení pro mladé řidiče, kteří řídí bez nehod...Sice nyní ty částky nejsou tak razantní, že bych si kvůli nim nemohl dovolit pojištění, ale pro mě jakožto studující osobě s příležitostnými výdělky, se hodí každá koruna..“

„Možná větší informovanost, pojištění LTC, pojištění zvířat, příliš vysoká cena neodpovídající poskytnutým službám.“

„Takové super pojištění, že bych zaplatil např. měsíčně 5000 z toho by šlo 2000 havarijní 500 povinné, něco na domácnost něco na životní pojištění něco na důchodové připojištění. Vše pod jednou PŘEHLEDNOU smlouvou.“

„U mnoha pojistných produktů mi vadí velké množství výjimek, na které se plnění nevztahuje. Když si to člověk přečte, tak zjistí, že mnoho pojistek úplně ztrácí smysl.“

„Uvitala bych nějaký balíček od jedné z pojišťoven, aby dokázala pojistit domácnost, motorové vozidlo, rodinu, cestovní pojištění za přijatelnější ceny. Aby člověk nemusel mít kvůli lepším finančním podmínkám auto pojisteno např. u AXA domácnost u CSOB, cestovní poj. u kooperativy.“

„vysvětlení pozitiv, ale i výjimek z plnění u konkrétního pojištění“

„zavedení spoření na vzdělání dětí“

„zkrácení doby vyplacení pojistného plnění (max. měsíc), 3 měsíce příliš dlouho“

Dotazníkové šetření ukázalo, že respondenti nejčastěji uzavírají pouze nezbytné pojistné produkty jako povinné ručení, pojištění nemovitosti či domácnosti. Větší část respondentů si již uzavírá i cestovní pojištění a téměř polovina měla uzavřené životní pojištění. Naopak havarijní pojištění nebo pojištění dětí mělo uzavřené minimálně dotazovaných respondentů. Osobní názory respondentů ukazují, že by bylo dobré zpřehlednit pojistné podmínky tak, aby byly srozumitelné a jasné pro obyčejného člověka. Ve výpovědích se často objevovaly připomínky na vysokou cenu a malé krytí rizik, kvalitu služeb a velké množství připojištění k pojistným produktům. Více respondentů mělo přání na nějaký komplexní balíček pojistných produktů, který by byl udělán na míru klienta u jedné pojišťovny a měl by vše přehledně pohromadě.

9 Doporučení návrhu změn u vybraných pojistných produktů a návržení alternativního pojistného produktu pro pojišťovnu UNIQA a. s.

9.1 Doporučení návrhu změn u vybraných pojistných produktů vyplývající z analýz a dotazníkového šetření

Po provedení analýz jednotlivých pojišťoven, komparace vybraných pojistných produktů a dotazníkového šetření je nyní nezbytné navrhnout možná doporučení změn, a to nejen u vybraných pojistných produktů pro pojišťovnu UNIQA a. s.

Prvním pojistným produktem je **cestovní pojištění**, u kterého bych na základě předchozích získaných informací navrhla následující změny. Nejprve bych rozšířila nabídku základních sportů o zimní sporty, jež jsou nejvíce pravděpodobné, že je klient využije při zimní dovolené, a které bude mít klient při uzavření pojistné smlouvy v ceně bez dalších poplatků. Jednalo by se o běh na lyžích po vyznačených trasách, sjezdové lyžování na vyznačených trasách, rekreační bruslení, rekreační lední hokej a snowboarding na vyznačených trasách. Dále bych pro zlepšení služeb klientů do základní ceny cestovního pojištění zahrнула i připojištění cestovních zavazadel. Pro studenty, kteří by doložili platné potvrzení o studiu, by čekala sleva 10 % a pro rodiny jako bonus, kteří si sjednají rodinné cestovní pojištění by měli děti do 6 let zdarma a děti do 18 let s 50 % slevou.

Druhým pojistným produktem je **havarijní pojištění**, u kterého bych v rámci zkvalitnění služeb pro klienty navrhla slevu při sjednání on-line ve výši 15 % a pro věrné klienty bych zavedla odměnu za věrnost, která by spočívala v tom, že každých pět let by se klientovi dle jeho pojistné smlouvy zvýšily limity pojistných plnění o 5 %.

U třetího pojistného produktu **životního pojištění** bych doporučila zavést ke každému pojistnému produktu z životních pojištění preventivní zdravotní prohlídky každé dva roky, které by měl klient v základní ceně svého pojištění. Prohlídka by zahrnovala odběr krve, moči, změření tlaku, oční kontrola, EKG a byla by pro klienty povinná. Pro pojišťovnu by to znamenalo přehled o zdravotním stavu klientů a pro klienty zase informace o tom jaký zdravotní stav mají. Dále bych pro věrné klienty zavedla bonus za věrnost, který by spočíval v tom, že každých pět let by klient od pojišťovny získal finanční částku ve výši 10 % zaplaceného pojistného s tím, že by ji klient využil na pobyt

v horách, u moře, lázeňský pobyt či wellness pobyt, který by pojišťovně doložil dokladem o zaplacení pobytu.

U posledního pojistného produktu **pojištění pro děti** bych nejprve doporučila ke zkvalitnění služeb přidat k základním nemocem, které jsou v ceně pojištění Lymskou boreliózu a mononukleózu, a to z důvodu toho, že díky stále teplejšímu počasí je více klíšťat a hmyzu přenášející kousnutí či bodnutí tuto nemoc. Mononukleóza také patří k nejčastějším onemocněním u dětí a mladistvých. Dále bych i zde poskytla klientovi odměnu za věrnost v podobě finanční částky 5 % ze zaplaceného pojistného každé 3 roky, které by klient mohl využít jako příspěvek na tábor pro děti, sportovní vybavení, sportovní aktivity, které by opět doložil pojišťovně dokladem. Především by šlo o motivaci vést děti k pohybovým aktivitám.

Vývoj pojistného trhu ukázal, že na něm působí mnoho pojišťoven, které nabízí celou řadu pojistných produktů, proto je trh těmito produkty téměř přesycen. Pokud si chce pojišťovna UNIQA udržet svou stávající pozici na trhu nebo se posunout výše, je třeba podniknout kroky, které by uspokojily potřeby potenciálních klientů. Proto právě vidím možnost u zkvalitnění služeb u pojistných produktů, jež byly doporučeny výše. Názory respondentů, které se několikrát zopakovaly v dotazníkovém šetření, poukázaly na možná zlepšení pro danou pojišťovnu. Respondenti by si přáli přehlednější a srozumitelnější všeobecné pojistné podmínky, kde bude jasné, která rizika pojistný produkt kryje a která nekryje. Dále by uvítali větší informovanost o novinkách v pojistných produktech a v poslední řadě by si přáli zkrátit dobu šetření pro vyplacení pojistného plnění. V závěrečné otázce, ale respondenti vznesli přání na vytvoření nějakého komplexního pojistného produktu, který by zahrnoval všechna podstatná pojištění a klient by je měl u jedné pojišťovny pod jednou smlouvou. Tento názor mě oslovil, protože i já mám různá pojištění u různých pojišťoven a mít vše v jednom by rozhodně bylo přínosem, proto se tomuto budu věnovat v další podkapitole jako návrhu alternativního pojistného produktu.

9.2 Návrh alternativního pojistného produktu

Po provedení analýz vnějšího prostředí PESTE, Porterovy analýzy pěti konkurenčních sil, analýzy vnitřního prostředí „7 S“, SWOT analýzy, marketingového mixu „7 P“, komparace vybraných pojistných produktů a vyhodnocení dotazníkového šetření jsem

dospěla k následujícímu závěru, aby si pojišťovna UNIQA a. s. udržela své postavení nebo ještě lépe své postavení na pojistném trhu zvýšila je třeba uspokojit své stávající klienty a klienty potenciální tím, že ve své nabídce pojistných produktů zkvalitní služby, a proto navrhuje zavedení alternativního pojistného produktu „**Pojištění All IN ONE ECONOMIC**“.

Pojištění ALL IN ONE ECONOMIC bude nejen pro rodiny, páry, ale i jedince, kteří chtějí mít důležitá pojištění, která chrání jejich majetek, život či budoucnost pod jednou smlouvou u jedné pojišťovny za příznivé měsíční pojistné. Pojištění bude uděláno klientovi na míru dle jeho situace a potřeb, bude se moci rozhodnout, zda bude mít uzavřené jedno, tři či pět pojistných produktů v jedné smlouvě. Od toho se potom bude také odvíjet cena měsíčního pojistného, která ale bude stejná nebo výhodnější jako kdyby měl klient pojistné produkty uzavřené u několika konkurenčních pojišťoven. Pro pojišťovnu UNIQA by to znamenalo zvýšení předepsaného pojistného, jelikož by v jedné smlouvě bylo uzavřených více pojistných produktů zároveň. Klient si bude moci do jedné pojistné smlouvy zakotvit pojištění nemovitosti či bytu, pojištění domácnosti a odpovědnosti, povinné ručení a havarijní pojištění, životní pojištění s možností úrazu a investic, pojištění dětí s možností spořicí složky na studium či začátky do bydlení a spoření na penzi. K tomuto pojištění navíc klient získá slevu 15 % při sjednávání jednorázového cestovního pojištění.

V pojištění nemovitých věcí si klient může pojistit pojistná nebezpečí typu požár, živěl, katastrofy, voda, odcizení, ostatní (náraz vozidla, technická porucha a další), dále lze u jednotlivých nebezpečí nastavit limity pojistného plnění. K hlavní budově si klient také může pojistit vedlejší stavby jako garáž, zásobník plynu, oplocení, bazén, skleník a další. UNIQA nabízí asistenční služby zdarma a slevu za novostavbu ve výstavbě 30 %.

Pojištění domácnosti kryje pojistná nebezpečí typu požár, živěl, katastrofy, voda, odcizení, ostatní (náraz vozidla, přepětí, podpětí, únik vody z akvária a další), dále lze u jednotlivých nebezpečí nastavit limity pojistného plnění. Klient si může dále připojistit například jízdní kolo, dětský kočárek, hudební nástroj a další. Pojišťovna nabízí opět asistenční služby zdarma, možnost sjednat připojištění věcí studenta na kolejích a pojištění sportovních potřeb v autě, na střešním nebo zadním nosiči i ve střešním boxu.

Pojištění odpovědnosti z činnosti v běžném občanském životě kryje škody způsobené dětmi, rodiči, prarodiči a osobami zaměstnanými v domácnosti, dále také

domácími zvířaty, pádem sněhu ze střechy nebo pádem neudržovaného plotu i nehodou při rekreačním sportu. Navíc si klient může sjednat další různá pojištění odpovědnosti jako pronajímatele, držitele hospodářských zvířat a dalších. Opět si klient zváží, na jaký limit pojistného plnění si dané pojištění sjedná.

Povinné ručení nabízí klientovi 3 limity dle pojistného plnění pro škody na majetku/zdraví a to 35/35, 50/60 a 100/100 milionů korun. U vyšších tarifů získá klient úrazové pojištění dětí ve voze zdarma, jako bonus první zaviněná škoda bude bez vlivu na bonus a fixní pojistné po celou dobu pojištění. Výhody pro klienta v podobě bonusu 5 % za každý rok beze škod, ojedinělá asistenční služba na českém trhu UNIQA SafeLine, jež díky telematické pomáha řešit krizové situace (nehoda, krádež) a pojistné se počítá dle ujetých kilometrů, rychlé a transparentní vyřízení škod. Mezi doplňková pojištění, které si klient může sjednat patří pojištění skel na autě, pojištění pneumatik, ráfků, pojištění zavazadel ve voze, úrazové pojištění cestujících, právní ochrana a další.

Havarijní pojištění kryje rizika krádeže vozidla nebo jeho části, střetu vozidla se zvířetem, poškození kabelů hlodavci, dále nebezpečí povodeň, kroupy, padající předměty. Klient může získat slevu za vyšší zabezpečení vozu, 5 % bonus za každý rok beze škod. Dále si klient může sjednat různá připojištění viz předchozí kapitoly. Navíc by klient mohl získat slevy navržené z předchozí podkapitoly.

Životní pojištění by si klient mohl sjednat jak s úrazem, tak s investicemi. Na výběr by měl z několika investičních programů. Pojištění by klienta krylo pro případ smrti, trvalých následků, závažných onemocnění, pracovní neschopnosti a dalších viz předchozí kapitoly, vše by si klient zvolil dle svých aktuálních potřeb. Dále by mohl využít navržené doporučení změn z předchozí podkapitoly v podobě preventivní prohlídky a bonusu za věrnost. Dále bych zde ještě navrhla pro zkvalitnění služeb možné připojištění pro nastávající maminky, které by krylo rizika v podobě těhotenských, porodních a poporodních komplikací, narození vícčetat, vrozené vady, nemoci narozeného dítěte, úmrtí rodičky při porodu.

Pojištění pro děti by si klient mohl sjednat jak se spořicí složkou do budoucna, tak bez ní. Pojištění by krylo rizika úrazu, závažných onemocnění a další viz předchozí kapitoly. Dále by klient měl zkvalitněné služby o navržené změny v předchozí podkapitole v podobě přidání dvou nemocí do základních onemocnění a odměny za věrnost.

Posledním pojistným produktem, který by spadal do komplexního pojistného produktu ALL IN ONE ECONOMIC, je spoření na penzi. Vzhledem k stárnutí populace, dožití se vyššího věku, je důležité, aby si každý na penzi spořil, pokud chce potom mít rozumnou penzi, případně mít naspořené peníze pro případ nemoci nebo na nečekané události. Klient by mohl využít nabídku životního pojištění Balance, kterou nabízí pojišťovna UNIQA nebo bych zde navrhovala zavést přímo zvláštní produkt SPOŘENÍ NA PENZI, kde by si klient mohl vybrat, zda bude chtít vložené prostředky zhodnocovat v rámci investičních programů nebo mít garantované zhodnocení. Své naspořené peníze na důchod by si mohl vybrat nejdříve 5 let před odchodem do důchodu, mohl by se potom rozhodnout, zda si zvolí jednorázovou výplatu nebo postupné vyplácení důchodu. V případě smrti klienta by jeho naspořené peníze převzali pozůstalí uvedeni v závěti nebo dle zákona o dědictví.

Jako bonus k tomuto komplexnímu pojistnému produktu ALL IN ONE ECONOMIC by klient získal slevu 15 % na jednorázové cestovní pojištění.

Bližší informace ohledně jednotlivých pojištění získá klient přímo na webových stránkách pojišťovny UNIQA nebo při sjednání schůzky s pojišťovacím zprostředkovatelem či osobně na pobočkách UNIQA.

9.3 Postup při řízení změny

Nejprve je třeba prozkoumat konkurenční prostředí, jak jsou na tom ostatní konkurenční pojišťovny, aby navržené změny byly případně účinné. Z předchozí analýzy bylo zjištěno, že všechny analyzované pojišťovny nabízí celou řadu pojistných produktů, proto je důležité pro pojišťovnu UNIQA stále inovovat pojistné produkty, aby si udržela nebo vylepšila své stávající místo na pojistném trhu. Důsledkem toho byly navrženy změny u vybraných pojistných produktů a navržen alternativní pojistný produkt ALL IN ONE ECONOMIC, který by mohl zaujmout více klientů.

V dalším kroku je důležitá spolupráce produktového a marketingového oddělení, kteří společně sestaví obsah, podmínky a fungování pojistného produktu ALL IN ONE ECONOMIC. Následně pojistní matematici sestaví sazby pro pojistný produkt a vypočítají běžné pojistné pro budoucí klienty. V poslední řadě je potřeba sestavit kampaň, aby se o novém produktu dovědělo, co nejvíce klientů a potenciálních zákazníků.

Po navržení jednotlivých kroků změn je třeba určit agenta změny, který bude mít na starosti celý průběh zavedení nových změn u vybraných pojistných produktů a zavedení alternativního pojistného produktu. Bude se snažit o to, aby vše probíhalo dle časového harmonogramu a případné problémy byly hned řešeny. Impuls pro změny by měl nejspíše vzejít od generálního ředitele, který by potom jako nositele pověřil vedoucího produktového úseku.

9.4 Časový a obsahový harmonogram u zaváděného produktu

1. Analýza trhu – marketingové oddělení analyzuje potřeby trhu a zjistí, kde jsou případné mezery a co je třeba zlepšit. Výzkum lze provést například osobním dotazováním, přes call centrum nebo elektronickým způsobem vyplňováním dotazníků. Tato první část bude časově náročnější, než se shromáždí potřebné údaje k dosažení závěrů a je dobré počítat zhruba s 3 měsíci.
2. Brainstorming produktového a marketingového oddělení – dle analýzy a výzkumu potřeb potenciálních klientů je nyní důležité sestavit obsah zaváděného pojistného produktu, k němu pojistné podmínky, výluky z pojištění, možné bonusy, podmínky pojistného plnění, proto i v této druhé části je rozumné počítat se 3 až 4 měsíci.
3. Konzultace s právním oddělením – pro vypracované pojistné podmínky k produktu ALL IN ONE ECONOMIC včetně zvláštních pojistných podmínek, výluk z pojištění je nutná konzultace s tímto oddělením, aby nedošlo k rozporu s legislativou České republiky. Předpokládaný čas cca 1 až 2 měsíce.
4. Pojistní matematici navrhnu sazby pojistného produktu, zhotoví k němu modely, propočítají běžné pojistné, které budou moci potom porovnat s náklady různých modelových situací hlášených škodních událostí. Předpokládaný čas cca 2 až 3 měsíce.
5. V páté části dojde na schválení pojistného produktu ALL IN ONE ECONOMIC a zajištění zajištěním. Předpokládaný čas cca 14 dní.
6. Produktové oddělení nyní vytvoří formulář pro žádost o pojistný produkt ALL IN ONE ECONOMIC včetně všech dalších příloh. Předpokládaný čas bude cca 14 dní.
7. Proškolení všech zaměstnanců, pojišťovacích zprostředkovatelů, makléřů, agentů a dalších, kteří budou s novým produktem pracovat a nabízet jej potenciálním a stávajícím klientům. Předpokládaný čas cca 14 dní až 1 měsíc.

8. Realizace kampaně k pojistnému produktu – nyní je důležité vytvořit kampaň, která dá povědomí o novém pojistném produktu nejen stávajícím zákazníkům, ale především klientům potenciálním. Klientům je nutné představit výhodnost nového produktu oproti produktům stávajícím.
9. Zhodnocení úspěšnosti nového produktu v průběhu doby zavádění, zjištění zájmu klientů o nový produkt, jestli jsou o něm potenciální zákazníci dobře informováni a srovnání s náklady na uvedení pojistného produktu ALL IN ONE ECONOMIC na trh.

9.5 Analýza rizik při zavádění pojistného produktu

V obecném znění můžeme riziko chápat jako vystavení se nepříznivým okolnostem, ale pro řízení podnikatelských rizik chápeme riziko jako možnou pravděpodobnost, že nastane událost, která se liší od plánovaného stavu či vývoje. Riziko zahrnuje jak samotnou pravděpodobnost, tak kvantitativní rozsah dané události (RAIS, K., 2007).

Pojišťovna UNIQA se snaží při zavádění nových změn a pojistného produktu možná rizika analyzovat a podniká takové kroky, aby minimalizovala jejich případný dopad.

9.5.1 Identifikace rizik

1. Agent změny – špatný výběr osoby pro řízení plánovaných změn, nebude mít dostatek schopností zkoordinovat patřičná oddělení pro správné fungování.
2. Zmapování trhu – nepřesné informace mohou vést k mylnému zmapování trhu a tím k neefektivnímu navržení nových změn.
3. Odhad potřeb potenciálních klientů – pokud marketingové a produktové oddělení společnosti špatně odhadne potřeby zákazníků, může se stát, že plánované změny budou neúčinné a ztrátové.
4. Načasování změn – pokud všechny změny a celá kampaň nebude správně načasována, stávající a potenciální klienti nebudou o všem včas vědět, tak změny nemusí být pozitivně přijaty.
5. Proškolení zaměstnanců a všech pojišťovacích zprostředkovatelů – podcenění školení zaměstnanců a pojišťovacích zprostředkovatelů na zaváděné změny může způsobit nedůvěru zákazníků v nové změny a v uzavření nového pojistného produktu.

6. Konkurence – pokud marketingové oddělení společnosti podcení analýzu konkurenčního prostředí, může dojít k tomu, že některé plánované změny budou konkurencí zavedeny dříve a pro danou pojišťovnu se stanou ztrátové.
7. Zamítnutí pojistného produktu – zajistitel nemusí pojistný produkt schválit a zajistit
8. Výpočet pojistného – vzhledem k zavedení nového produktu se může stát, že pojistné nebude dobře nastavené a potom může být produkt pro pojišťovnu ztrátový.

9.5.2 Ohodnocení rizik

Jednotlivá rizika vztahující se k plánovaným změnám v zavedení pojistného produkty ALL IN ONE ECONOMIC, jež jsou uvedena výše, budou nyní ohodnocena dle zvolené stupnice pravděpodobnosti výskytu (1 – 10) a bude u nich posouzen dopad při realizaci změn.

Tab. 31 Stupně dopadu při realizaci změn společnosti

Stupeň	Dopad
1.	Minimální (1 – 2)
2.	Malý (2,1 – 4)
3.	Významný, střední (4,1 – 6)
4.	Značný, vysoký (6,1 – 8)
5.	Totální (8,1 – 10)

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

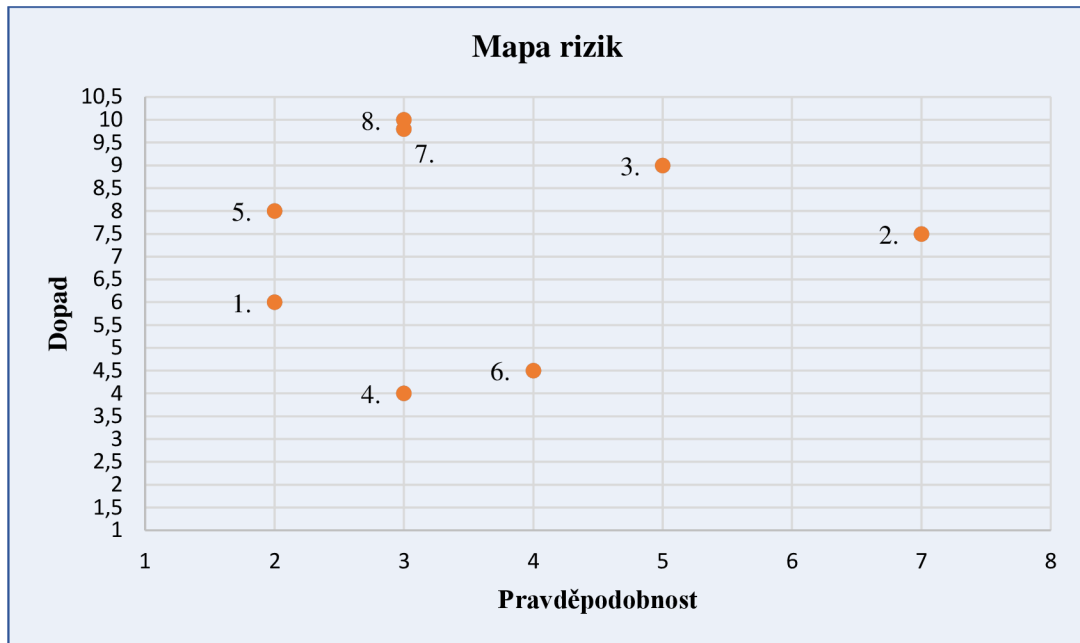
Tab. 32 Vlastní ohodnocení rizik společnosti dle zvolených pravděpodobností a dopadu

Identifikace	Rizikový faktor	Pravděpodobnost	Dopad
1.	Agent změny	2	6
2.	Zmapování trhu	7	7,5
3.	Odhad potřeb potenciálních klientů	5	9
4.	Načasování změn	3	4
5.	Proškolení zaměstnanců a všech pojišťovacích zprostředkovatelů	2	8
6.	Konkurence	4	4,5
7.	Zamítnutí pojistného produktu	3	9,8
8.	Výpočet pojistného	3	10

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

9.5.3 Mapa rizik

Na základě zpracování ohodnocení rizik dle zvolených pravděpodobností a dopadů pro rizika společnosti při zavedení nových změn v komunikační marketingové strategii bude nyní vytvořena mapa rizik.



Graf 12 Mapa rizik

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

9.5.4 Metody snižování rizik

Každé riziko vyžaduje individuální přístup a je nutné k němu přistupovat samostatně a dle potřeby přiřadit vhodnou metodu snižování rizika. Mezi nejběžnější metody patří Redukce rizika, Retence a redukce, Pojištění rizika a Retence rizika (REIS, K., 2007).

Tab. 33 Doporučené metody pro řešení problému rizika ve společnosti

	Vysoká pravděpodobnost	Nízká pravděpodobnost
Vysoká tvrdost	Vyhnutí se riziku, redukce	Pojištění
Nízká tvrdost	Retence a redukce	Retence

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

V následující tabulce 34 jsou uvedena výše zmíněná rizika a přiřazeny k nim vhodné metody snížení rizika. Mezi rizika s nízkou pravděpodobností a nízkým dopadem jsem

zařadila rizikový faktor 4 a 6, což je Načasování změn a Konkurence. Tyto rizikové faktory nepotřebují velký dohled a opatření, proto jsem u nich zvolila metodu Retence.

Mezi rizika s nižší pravděpodobností a vyšším dopadem spadají rizikové faktory 1, 5, 7 a 8, jež jsou Agent změny, Proškolení zaměstnanců a všech pojišťovacích zprostředkovatelů, Zamítnutí pojistného produktu a Výpočet pojistného. Tyto rizikové faktory si vyžadují větší pozornost, připravenost, a proto je u nich dobré sledovat a obnovovat aktuální informace, zaměstnance je nutné pravidelně doškolovat a v případě nežádoucí situace věci přehodnotit a upravit změny dle jejich potřeby, aby se riziko, co nejvíce minimalizovalo. Těmto rizikovým faktorům jsem dle uvážení přiřadila metodu Pojištění.

Mezi rizika s vyšší pravděpodobností a vyšším stupněm dopadu jsem zařadila rizikový faktor 2 a 3, což je Zmapování trhu a Odhad potřeb potenciálních klientů. Na tyto rizikové faktory je důležité se zaměřit a věnovat jim větší pozornost a úsilí, aby byly získané informace, co nejpřesnější a nedošlo tak k selhání při zavádění nových změn. Těmto rizikovým faktorům jsem dle uvážení přiřadila metodu Redukce.

Z výše uvedených rizik nepovažuji žádná rizika za taková, kterým by bylo třeba se vyhnout a zavedení nového produktu ALL IN ONE ECONOMIC nerealizovat.

Tab. 34 Využití metody pro snížení jednotlivých rizik

Identifikace	Rizikový faktor	Metoda snížení rizika
1.	Agent změny	Pojištění
2.	Zmapování trhu	Redukce – pečlivý výzkum, informovanost
3.	Odhad potřeb potenciálních klientů	Redukce – pečlivý výzkum, informovanost
4.	Načasování změn	Retence - připravenost a informovanost
5.	Proškolení zaměstnanců a všech pojišťovacích zprostředkovatelů	Pojištění – pravidelné doškolování
6.	Konkurence	Retence – pečlivá analýza, informovanost
7.	Zamítnutí pojistného produktu	Pojištění
8.	Výpočet pojistného	Pojištění - připravenost

Zdroj: vlastní zpracování, 2018.

9.6 Zhodnocení navrženého alternativního pojistného produktu

Pojistný produkt ALL IN ONE ECONOMIC je postavený na tom, že klienti budou mít všechny základní pojistné produkty v jedné smlouvě u jedné pojišťovny. Klienti jsou pojistnými produkty přesyceni, a proto by uvítali takový komplexní balíček, kde by měli vše přehledné, zaplatili by každý měsíc jedno pojistné a o víc by se nemuseli starat, proto byl následně nastíněn postup zavádění tohoto produktu.

Aby si pojišťovna UNIQA udržela své stávající nebo naopak vylepšila místo na českém pojistném trhu, je nezbytné neustále podnikat kroky k inovacím u pojistných produktů, proto byly právě navrženy změny u vybraných pojistných produktů a navržen alternativní pojistný produkt, jež by mohly zvýšit počet uzavřených pojistných smluv, a především spokojenost stávajících klientů i získání nových klientů.

V dalších částech byl popsán obsahový a časový harmonogram, byly analyzována možná rizika při zavádění alternativního pojistného produktu, která by se mohla v průběhu objevit. Jednotlivá rizika byla potom ohodnocena dle zvolených pravděpodobností s jejich možným dopadem a byla vytvořena mapa rizik.

V závěrečné části byly popsány metody snižování rizika k jednotlivým rizikovým faktorům a pokud se při zavádění pojistného produktu ALL IN ONE ECONOMIC těmto rizikům vyhnou a udělají pro to patřičná opatření, je pravděpodobné, že se pojistný produkt stane úspěšným.

Závěr

Diplomová práce se věnovala v teoretické části metodám (PESTE, Porterově analýze pěti konkurenčních sil, analýze vnitřního prostředí Modelu 7 S McKinsey, SWOT analýze, Marketingovému mixu 7 P, metodám snižování rizika), jež byly použity v praktické části u analýz jednotlivých pojišťoven. Dále se teoretická část zabývala oblastí pojistného trhu, jeho vývoji, regulaci a dohledu. V další kapitole byly popsány důležité pojmy jako škodovost, předepsané pojistné, nahodilá událost, pojistné a další. Třetí kapitola se věnovala riziku, jeho klasifikaci a pojistitelnosti rizika.

Poslední čtvrtá kapitola teoretické části byla věnována popisu pojistných produktů, které byly rozděleny na životní pojištění, zahrnující kapitálové životní pojištění, investiční životní pojištění a další a na neživotní pojištění, do kterého spadá pojištění domácnosti, nemovitosti, havarijní pojištění povinné ručení, cestovní pojištění a další.

V praktické části byla nejprve provedena analýza zvolené pojišťovny UNIQA a. s., kde byly použity již výše zmíněné metody, dále byly analyzovány konkurenční pojišťovny Kooperativa a. s. a pojišťovna ČSOB a. s., jež patří mezi největší pojišťovny na českém pojistném trhu. Na základě analýz byla udělána komparace vybraných pojistných produktů, a to havarijního pojištění, cestovního pojištění, životního pojištění a pojištění pro děti.

V dotazníkovém šetření bylo celkem osloveno 263 respondentů v závislosti na pohlaví, věku, nejvyšším dosaženém vzdělání a příjmové kategorii. Vyhodnoceno jich nakonec bylo 179. Dotazovanými byli muži a ženy ve věku od 18 let. Dotazník nejprve obsahoval otázky typu pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, příjmová kategorie a jaké pojistné produkty má respondent uzavřené. Dále pokračovaly otázky směřované ke čtyřem vybraným pojistným produktům Havarijnímu pojištění, Cestovnímu pojištění, Životnímu pojištění a pojištění pro děti. Závěrečná otázka byla prosba pro respondenta, aby přidal svůj návrh, připomínku na změnu.

Dotazníkové šetření ukázalo, že respondenti nejčastěji uzavírají pouze nezbytné pojistné produkty jako povinné ručení, pojištění nemovitosti či domácnosti. Větší část respondentů si již uzavírá i cestovní pojištění a téměř polovina měla uzavřené životní pojištění. Naopak havarijní pojištění nebo pojištění dětí mělo uzavřené minimálně dotazovaných respondentů. Osobní názory respondentů ukazují, že by bylo dobré zpřehlednit pojistné podmínky tak, aby byly srozumitelné a jasné pro obvyčejného

člověka. Více respondentů mělo přání na nějaký komplexní balíček pojistných produktů, který by byl udělán na míru klienta u jedné pojišťovny a měl by vše přehledně pohromadě.

Poslední kapitola diplomové práce se věnovala doporučením návrhu změn u vybraných pojistných produktů a návrhu nového alternativního pojistného produktu pro pojišťovnu UNIQA a. s. Návrhy postupně vyplynuly z předchozích analýz, komparace pojistných produktů a dotazníkového šetření. U cestovního pojištění bylo navrženo rozšíření nabídky základních sportů o sporty zimní, jež jsou nejčastěji využívány u klientů jako je lyžování, snowboarding, běh na lyžích apod., dále sleva pro studenty ve výši 10 %. Havarijní pojištění bylo obohaceno o slevu při sjednání on-line ve výši 15 % a odměnou za věrnost. V životním pojištění bych si představovala zavést preventivní zdravotní prohlídky a bonus za věrnost, který by klient získal každých pět let. U pojištění pro děti jsem navrhla rozšíření základních nemocí o nemoc Lymfské boreliózy a Mononukleózy a každé tři roky odměnu za věrnost v podobě finanční částky, kterou bude možno využít na pohybové aktivity, tábor v přírodě apod.

Jako alternativní pojistný produkt pro pojišťovnu UNIQA jsem dle přání a analýz navrhla pojištění ALL IN ONE ECONOMIC, které bude nejen pro rodiny, páry, ale i jedince, kteří chtějí mít důležitá pojištění, která chrání jejich majetek, život či budoucnost pod jednou smlouvou u jedné pojišťovny za příznivé měsíční pojistné. Pojištění bude uděláno klientovi na míru dle jeho situace a potřeb, bude se moci rozhodnout, zda bude mít uzavřené jedno, tři či pět pojistných produktů v jedné smlouvě. Od toho se potom bude také odvíjet cena měsíčního pojistného, která ale bude stejná nebo výhodnější jako kdyby měl klient pojistné produkty uzavřené u několika konkurenčních pojišťoven. Pro pojišťovnu UNIQA by to znamenalo zvýšení předepsaného pojistného, jelikož by v jedné smlouvě bylo uzavřených více pojistných produktů zároveň. Klient si bude moci do jedné pojistné smlouvy zakotvit pojištění nemovitosti či bytu, pojištění domácnosti a odpovědnosti, povinné ručení a havarijní pojištění, životní pojištění s možností úrazu a investic, pojištění dětí s možností spořicí složky na studium či začátky do bydlení a spoření na penzi. K tomuto pojištění navíc klient získá slevu 15 % při sjednávání jednorázového cestovního pojištění.

V dalších částech poslední kapitoly byl popsán obsahový a časový harmonogram zavádění alternativního pojistného produktu, byly analyzována možná rizika při zavádění alternativního pojistného produktu, která by se mohla v průběhu objevit. Jednotlivá rizika

byla potom ohodnocena dle zvolených pravděpodobností s jejich možným dopadem a byla vytvořena mapa rizik. V závěrečné části byly popsány metody snižování rizika k jednotlivým rizikovým faktorům a pokud se při zavádění pojistného produktu ALL IN ONE ECONOMIC těmto rizikům vyhnou a udělají pro to patřičná opatření, je pravděpodobné, že se pojistný produkt stane úspěšným.

Zavedení alternativního pojistného produktu na pojistný trh by mohlo být pro pojišťovnu UNIQA přínosné, mohlo by dojít k navýšení předepsaného pojistného, ke zvýšení objemu tržeb a pojišťovna by se mohla dostat více do povědomí jak stávajících, tak potenciálních klientů, o které by rozšířila své stávající portfolio. Nicméně je důležité se držet zvolené strategie a co nejefektivněji se snažit minimalizovat možná rizika použitím vhodných nástrojů.

Seznam použité literatury

- Aktuální prognóza ČNB, 2017. *Cnb.cz* [online]. [cit. 2017-03-24]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/menova_politika/prognoza/#HDP
- BANKS, Erik, 2005. *Liquidity risk managing asset and funding risks*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan. ISBN 9780230508118.
- BÖHM, Arnošt, 2004. *Ekonomika a řízení pojišťoven v podmínkách po vstupu České republiky do Evropské unie: (vybrané aspekty)*. Praha: ASPI. ISBN 80-735-7020-3.
- BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ, 2010. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. Praha: Professional Publishing. ISBN 978-80-7431-035-5.
- BOUŠKA, Jan, Karel BARTÁK a Viktor KOŘÍNEK, 2016. Solvency II. *Opojisteni.cz* [online]. oPojistění s.r.o [cit. 2016-12-07]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/v-eu-zacala-platit-solvency-ii-u-nas-nikoli/>
- BRABEC, Jiří, 2011. *Finanční gramotnost: srozumitelně a bez překážek*. Plzeň: ABC Finančního vzdělávání. ISBN 978-80-905057-0-4.
- Celoroční cestovní pojištění KOLUMBUS ABONENT, 2017. *Koop.cz*[online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/celorocni-cestovni-pojisteni-kolumbus-abonent>
- Cestovní pojištění, 2016. *Financnivzdelavani.cz* [online]. Česká bankovní asociace [cit. 2017-01-02]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi/jake-jsou-zakladni-pojistne-produkty/cestovni-pojisteni/cestovni-pojisteni2>
- Cestovní pojištění, 2017. *Csobpoj.cz* [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/vyber/cestovni-pojisteni/zahranicni-cesta>
- CIPRA, Tomáš, 2006. *Pojistná matematika: teorie a praxe*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 80-869-2911-6.
- CIPRA, Tomáš, 2015. *Praktický průvodce finanční a pojistnou matematikou*. Vydání III., v Ekopressu II. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-18-7.
- CIPRA, Tomáš, 2015a. *Riziko ve financích a pojišťovnictví: Basel III a Solvency II*. Vydání I. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-24-8.
- Csobpoj*, 2017 [online]. [cit. 2017-11-19]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/>
- ČEJKOVÁ, V, 2000. *Pojistný trh*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. 112 s. ISBN 80-210-2495-X.

ČEJKOVÁ, Viktória, 2002. *Pojistný trh*. Praha: GRADA Publishing, spol. s r. o., 120 s. ISBN 80-247-0137-5.

ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 168/1999 Sb.* In: . 1999, 57/1999, číslo 168. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-168/zneni-20160923>

ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 38/2004 Sb.* In: . 2004, 12/2004, číslo 38. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-38/zneni-20161201>

ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 277/2009 Sb.* In: . 2009, číslo 277. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-277/zneni-20170101>

ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon č. 89/2012 Sb.* In: . 2012, 33/2012, číslo 89. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89/zneni-20140101>

Dohled v pojišťovnictví, 2016. *Cnb.cz* [online]. Česká národní banka [cit. 2016-12-05].

Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/postaveni_dohledu/pojistovny_zajistovny/index.html

DOMINO INVEST – UNIQA, 2016. *Uniqua.cz* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <https://www.uniqua.cz/download.ashx?uid=2F0A2577-E6FB-4037-A900-53455829412D>

DOMINO RISK – UNIQA, 2016. *Uniqua.cz* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <https://www.uniqua.cz/download.ashx?uid=798F5A6D-71C8-4215-84DD-C771977DB6E7>

DPP – SafeLine, 2016. *Uniqua.cz* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <https://www.uniqua.cz/download.ashx?uid=22572DC4-726E-4516-BB38-496A27DF7D9B>

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-51-4.

DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL, 2010. *Teorie pojistných trhů: (finanční trhy)*. Praha: Professional Publishing. ISBN 978-80-7431-015-7.

Důchodové životní pojištění, 2016. *Financnivzdelavani.cz* [online]. Česká bankovní asociace [cit. 2017-01-02]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi/jake-jsou-zakladni-pojistne-produkty/pojisteni-osob/duchodove-zivotni-pojisteni>

Eknihovna, 2016. *Is.mendelu.cz* [online]. [cit. 2016-10-29]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=52723

HARINGTON, S. E., NIELHAUS, G. R., 1999. *Risk management and Insurance*. Irwin/McGraw-Hill.

Havarijní pojištění, 2017. *Csobpoj.cz* [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/havarijni-pojisteni-4.2>

Havarijní pojištění Kooperativa, 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu>

Havarijní pojištění UNIQA, 2016. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/havarijni-pojisteni/>

HUSSAIN, Amanat, 2000. *Managing operational risk in financial markets*. Boston: Butterworth-Heinemann. ISBN 07-506-4732-9.

Inflace, 2017. *Kurzy.cz* [online]. [cit. 2017-03-24]. Dostupné z: <http://www.kurzy.cz/makroekonomika/inflace/>

Investiční životní pojištění, 2016. *Financnivzdelavani.cz* [online]. Česká bankovní asociace [cit. 2017-01-02]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi/jake-jsou-zakladni-pojistne-produkty/pojisteni-osob/investicni-zivotni-pojisten>

JANKOVIČ, Marek, 2017. Pojišťovnictví 2017. *Opojisteni.cz* [online]. [cit. 2017-10-18]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/tema/pojistovnictvi-v-roce-2017/pojistovnictvi-v-roce-2017-marek-jankovic-generalni-reditel-ceske-pojistovny/>

Jednorázové cestovní pojištění KOLUMBUS. *Koop.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/jednorazove-cestovni-pojisteni>

Kapitálové životní pojištění, 2017. *Penize.cz* [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/kapitalove-zivotni-pojisteni>

KARLÍČEK, Miroslav a Petr KRÁL, 2011. *Marketingová komunikace: jak komunikovat na našem trhu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3541-2.

Kodex etiky, 2016. *Cap.cz* [online]. [cit. 2016-12-07]. Dostupné z: http://www.cap.cz/images/o-nas/Eticky-kodex_2016_04_07.pdf

Lymská borelioza. *Borelioza.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-02-09]. Dostupné z: http://www.borelioza.cz/cs/co_je_lymska_borelioza/

McKinsey 7s Model, 2013. *Strategicmanagementinsight.com* [online]. [cit. 2016-12-27]. Dostupné z: <https://www.strategicmanagementinsight.com/tools/mckinsey-7s-model-framework.html>

Mononukleoza. *Mononukleoza.net* [online]. 2018 [cit. 2018-02-09]. Dostupné z: <http://www.mononukleoza.net/infekcni-mononukleoza/>

POJIŠTĚNÍ MOTÝLEK – UNIQA, 2016. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=3F0FF5A9-3D6B-492D-97E9-E9B47A9CDB1F>

Pojem nahodilá událost, 2016. *Epojisteni.cz* [online]. ePojištění [cit. 2016-12-07]. Dostupné z: <http://www.epojisteni.cz/pojem-nahodila-udalost/>

Pojištění maminka. *Pojisteni-maminka.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-02-13]. Dostupné z: <http://www.pojisteni-maminka.cz/>

Pojištění právní ochrany, 2016. *Financnivzdelavani.cz* [online]. Česká bankovní asociace [cit. 2017-01-03]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi/jake-jsou-zakladni-pojistne-produkty/pojisteni-pravni-ochrany>

Pojištěnost, 2014. *Cap.cz* [online]. [cit. 2017-10-28]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/en/about-us/members/117-encyklopedicky-slovník-pojmu/1892-item-530>

Pojišťovna Kooperativa a.s., 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/>

Posílení stability pojišťoven, 2016. *Danovky.cz* [online]. [cit. 2017-10-12]. Dostupné z: <http://danovky.cz/cs/posileni-stability-pojistoven>

POŠVÁŘ, Zdeněk a Helena CHLÁDKOVÁ, 2009. *Management*. V Brně: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita. ISBN 978-80-7375-347-4.

Povinné ručení, 2016. *Financnivzdelavani.cz* [online]. Česká bankovní asociace [cit. 2017-01-02]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi/jake-jsou-zakladni-pojistne-produkty/pojisteni-vozidel/povinne-ruceni>

Pro děti MOTÝLEK, 2016. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/zivotni-pojisteni-pro-deti-motylek/>

Program ŽABKA, 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-osob/pojisteni-deti/program-zabka>

Prováděcí nařízení Komise EU 2016/1976, 2016. In: *L 309/1*. Evropská komise. Dostupné také z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R1976&from=EN>

RAIS, Karel a Radek DOSKOČIL, 2007. *Risk management: studijní text pro kombinovanou formu studia*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 978-80-214-3510-0.

REJNUŠ, Oldřich, 2010. *Peněžní ekonomie: (finanční trhy)*. 5., aktualiz. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM. ISBN 978-80-214-4044-9.

Rizikové životní pojištění, 2016. *Financnivzdelavani.cz* [online]. Česká bankovní asociace [cit. 2016-12-31]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi/jake-jsou-zakladni-pojistne-produkty/pojisteni-osob/rizikove-zivotni-pojisteni>

RŮČKOVÁ, Petra, 2011. *Finanční analýza: metody, ukazatele, využití v praxi*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3916-8.

ŘEZÁČ, František, 2009. *Marketingové řízení komerční pojišťovny*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-4799-0.

Směrnice 2009/138/ES. In: *L 335/1*. 2009, číslo 138. Dostupné také z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:335:0001:0155:CS:PDF>

STRNAD, Jakub, 2017. Pojišťovnictví 2017. *Opojisteni.cz* [online]. [cit. 2017-10-18]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/tema/pojistovnictvi-v-roce-2017/pojistovnictvi-v-roce-2017-jakub-strnad-generalni-reditel-allianz/>

ŠÍDLO, Dušan, 2008. Finanční krize a pojišťovny. *FINMAG* [online]. [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://finmag.penize.cz/financni-poradenstvi/262014-financni-krize-a-pojistovny>

ŠÍDLO, Dušan, 2010. *Život jako riziko, aneb, Zásady pojišťování životních rizik*. Praha: Aladin agency. ISBN 978-80-904345-1-6.

TICHÝ, Milík, 2006. *Ovládání rizika: analýza a management*. V Praze: C.H. Beck. ISBN 80-717-9415-5.

Úrazové pojištění dětí, 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-18]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-osob/pojisteni-deti/urazove-pojisteni-deti>

VÁVROVÁ, Eva, 2014. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4662-3.

Vkladové životní pojištění, 2016. *Financnivzdelavani.cz* [online]. Česká bankovní asociace [cit. 2017-01-02]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/svet-financi/pojistovnictvi/jake-jsou-zakladni-pojistne-produkty/pojisteni-osob/vkladove-zivotni-pojisteni>

VPP - cestovní pojištění, 2014. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: [https://www.koop.cz/dokumenty/cestovni-pojisteni/vseobecne-pojistne-podminky-pro-cestovni-pojisteni-kolumbus-a-kolumbus-abonent-m-750-](https://www.koop.cz/dokumenty/cestovni-pojisteni/vseobecne-pojistne-podminky-pro-cestovni-pojisteni-kolumbus-a-kolumbus-abonent-m-750-14/V%C5%A1eobecn%C3%A9%20pojistn%C3%A9%20podm%C3%ADnky%20pro%20cestovn%C3%AD%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20KOLUMBUS%20a%20KOLUMBUS%20ABONENT%20(M-750-14).pdf)

[14/V%C5%A1eobecn%C3%A9%20pojistn%C3%A9%20podm%C3%ADnky%20pro%20cestovn%C3%AD%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20KOLUMBUS%20a%20KOLUMBUS%20ABONENT%20\(M-750-14\).pdf](https://www.koop.cz/dokumenty/cestovni-pojisteni/vseobecne-pojistne-podminky-pro-cestovni-pojisteni-kolumbus-a-kolumbus-abonent-m-750-14/V%C5%A1eobecn%C3%A9%20pojistn%C3%A9%20podm%C3%ADnky%20pro%20cestovn%C3%AD%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20KOLUMBUS%20a%20KOLUMBUS%20ABONENT%20(M-750-14).pdf)

VPP - Cestovní pojištění ČSOB, 2017. *Csobpoj.cz* [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z:

https://www.csobpoj.cz/documents/10332/367407/11N9081+VPP+CP+2017_format+A4_final.pdf/97baba78-b78f-4a46-b285-c23d15061511

VPP - DOMOV A ZÁZEMÍ - UNIQA, 2014. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=F9D5F5CE-3391-49E7-96EC-38AD889D98F3>

VPP - havarijní pojištění ČSOB, 2017. *Csobpoj.cz* [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z:

https://www.csobpoj.cz/documents/10332/32930/10N2400_Nase_auto_VPP_KPV_2017_11_2017.pdf/d5c4a9bd-8cae-4fd4-a043-879fa1545586

VPP - Havarijní pojištění Kooperativa, 2014. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: [https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-vozidel/vseobecne-pojistne-podminky-pro-havarijni-pojisteni-](https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-vozidel/vseobecne-pojistne-podminky-pro-havarijni-pojisteni-vozidel/V%C5%A1eobecn%C3%A9%20pojistn%C3%A9%20podm%C3%ADnky%20pro%20havarijn%C3%AD%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20vozidel.pdf)

[vozidel/V%C5%A1eobecn%C3%A9%20pojistn%C3%A9%20podm%C3%ADnky%20pro%20havarijn%C3%AD%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20vozidel.pdf](https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-vozidel/vseobecne-pojistne-podminky-pro-havarijni-pojisteni-vozidel/V%C5%A1eobecn%C3%A9%20pojistn%C3%A9%20podm%C3%ADnky%20pro%20havarijn%C3%AD%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20vozidel.pdf)

VPP - Havarijní pojištění UNIQA, 2015. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=A03129BD-F986-421C-9371-93324BFD3921>

VPP - pojištění osob, 2016. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-18]. Dostupné z: [https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-](https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-osob/Soubor%20pojistn%C3%BDch%20podm%C3%ADnek%20k%20poji%C5%A1t)

%C4%9Bn%C3%AD%20osob/Soubor%20pojistn%C3%BDch%20podm%C3%ADnek
%20k%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20osob.pdf

VPP - POV – UNIQA, 2015. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z:
<https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=787540F5-CAD4-4522-8740-2805D537C773>

VPP - roční cestovní pojištění UNIQA, 2017 [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z:
[file:///C:/Users/Jana/Downloads/VPP_UCZ_Ces_16\(1\).pdf](file:///C:/Users/Jana/Downloads/VPP_UCZ_Ces_16(1).pdf)

VPP - ÚRAZOVÉ POJIŠTĚNÍ - UNIQA, 2015. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-04-03].
Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=9FE1E639-F208-4F23-A717-7D08B0468A88>

VPP - ÚRAZOVÉ ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ – UNIQA, 2015. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-04-03].
Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=99A86B07-4D45-406A-937E-33D6113CEB57>

VPP - životní pojištění FORTE, BEZ OBAV, FORTÍK ČSOB, 2016. *Csobpoj.cz* [online].
[cit. 2017-11-26]. Dostupné z:
https://www.csobpoj.cz/documents/10332/267641/PP_FORTE.pdf/49d5f164-8fb6-4b39-ba02-c713c96f09da

VPP - Životní pojištění NA PENZI, 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné
z: https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-osob/zhodnoceni-penez/pojistne-podminky-na-penzi-2017/Koop_NA_PENZI_PP_206x297_09_2017.pdf

VPP - Životní pojištění NA PŘÁNÍ, 2016. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné
z: <https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-osob/na-prani/pojistne-podminky-pro-pojisteni-na-prani-varianta-s-investicni-slozkou/Pojistn%C3%A9%20podm%C3%ADnky%20pro%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20NA%20P%C5%98%C3%81N%C3%8D%20s%20investi%C4%8Dn%C3%AD%20slo%C5%BEkou.pdf>

VPP - Životní pojištění PERSPEKTIVA, 2016. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17].
Dostupné z: <https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-osob/Soubor%20pojistn%C3%BDch%20podm%C3%ADnek%20pro%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20PERSPEKTIVA/Soubor%20pojistn%C3%BDch%20podm%C3%ADnek%20pro%20poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%AD%20PERSPEKTIVA.pdf>

Výnos dluhopisů 10R – ČR, 2017. *Kurzy.cz* [online]. [cit. 2017-03-24]. Dostupné z: <http://www.kurzy.cz/cnb/ekonomika/vynos-dluhopisu-10r-cr/>

Výroční zpráva, 2015. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-03-24]. Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/hospodareni/>

Výroční zpráva, 2016 [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: [file:///C:/Users/Jana/Downloads/VZ_2016\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Jana/Downloads/VZ_2016(1)%20(1).pdf)

Výroční zpráva Čap 2015, 2015. *Cap.cz* [online]. [cit. 2016-11-23]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2015.pdf>

Výroční zpráva Čap 2016, 2017. *Cap.cz* [online]. [cit. 2017-11-26]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2016.pdf>

Výroční zprávy CAP 1999 - 2003, 2014. *Cap.cz* [online]. ČAP [cit. 2016-11-20]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas/vyrocní-zpravy?start=12>

Výroční zprávy Čap 2004 - 2015, 2014. *Cap.cz* [online]. ČAP [cit. 2016-11-23]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas/vyrocní-zpravy?limitstart=0>

Výroční zpráva ČSOBpoj, 2016. *Csobpoj.cz* [online]. [cit. 2017-11-18]. Dostupné z: https://www.csobpoj.cz/documents/10332/32806/2016_vyrocní-zprava_CSOB-Pojistovna.pdf/6ce92ee1-6744-49ba-80b2-400945d2b20c

Výroční zpráva Kooperativa, 2016. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/preview/format/html/assets/a14726?field=data>

Vývoj českého pojistného trhu, 2016. *Dobreznamky.cz* [online]. [cit. 2016-11-19]. Dostupné z: <http://www.dobreznamky.cz/vyvoj-ceskeho-pojistneho-trhu/>

Written premium, 2017. *Investopedia.com* [online]. [cit. 2017-10-28]. Dostupné z: <http://www.investopedia.com/terms/w/written-premium.asp>

Základní údaje, 2014. *Cap.cz* [online]. ČAP [cit. 2016-12-08]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje>

ZPP - Maximal Profit ČSOB, 2017. *Csobpoj.cz* [online]. [cit. 2017-11-26]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/1599957/zpp-maximal-profit.pdf>

ZPP - Úrazové pojištění Sluně, 2016. *Csobpoj.cz* [online]. [cit. 2017-11-26]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/474148/zpp-detske-konto.pdf>

ZUZANÁK, Aleš, 2006. *Marketing v pojišťovnictví*. 2., přeprac. vyd. Praha: Linde. Praktické ekonomické příručky. ISBN 80-720-1627-X.

ŽÁČEK, Martin, 2017. Pojišťovnictví 2017. *Opojisteni.cz* [online]. [cit. 2017-10-18]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/tema/pojistovnictvi-v-roce-2017/pojistovnictvi-v-roce-2017/>

Životní pojištění, 2016. *Uniqa.cz* [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <https://www.uniqa.cz/zivotni-pojisteni/>

Životní pojištění NA PENZI, 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-osob/zhodnoceni-penez>

Životní pojištění NA PŘÁNÍ, 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-osob/zivotni-pojisteni-na-prani>

Životní pojištění PERSPEKTIVA, 2017. *Koop.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-osob/zivotni-pojisteni-perspektiva>

Seznam zkratek

ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
ŽP	Životní pojištění
NŽP	Neživotní pojištění
HDP	Hrubý domácí produkt
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČNB	Česká národní banka
EHP	Evropský hospodářský prostor
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority
MCR	Minimum capital requirement
SCR	Solvency capital requirement
ORSA	Own risk and solvency assessment
RSR	Regular supervisory report
SFCR	Solvency and financial report
ROA	Rentabilita celkového vloženého kapitálu
ROE	Rentabilita vlastního kapitálu
ÚP	Úrazové pojištění
KPZ	Kosmetické zákroky, popáleniny, zlomeniny
Poj.	Pojištění
VŠ	Vysokoškolské vzdělání
SŠ	Středoškolské vzdělání
VODV	Vyšší odborné vzdělání
SBezM	Středoškolské vzdělání bez maturity
Z	Základní vzdělání

Seznam tabulek

Tab. 1 Vývoj pojištěnosti v ČR a EU v letech 1996 – 2003.....	24
Tab. 2 Vývoj pojištěnosti v České republice a EU v letech 2004 – 2016	26
Tab. 3 Třípíliřová architektura konceptu Solvency II.....	30
Tab. 4 SWOT analýza pojišťovny UNIQA a. s.	55
Tab. 5 Roční cestovní pojištění.....	58
Tab. 6 Jednorázové cestovní pojištění	58
Tab. 7 Havarijní pojištění	59
Tab. 8 DOMINO Risk a DOMINO Invest	60
Tab. 9 Pojištění pro děti MOTÝLEK	61
Tab. 10 SWOT analýza pojišťovny Kooperativy a. s.	67
Tab. 11 Celoroční cestovní pojištění KOLUMBUS ABONENT.....	69
Tab. 12 Jednorázové cestovní pojištění KOLUMBUS.....	70
Tab. 13 Havarijní pojištění pojišťovny Kooperativy	71
Tab. 14 Životní pojištění NA PŘÁNÍ.....	72
Tab. 15 Životní pojištění PERSPEKTIVA	72
Tab. 16 Životní pojištění NA PENZI.....	73
Tab. 17 Program ŽABKA.....	73
Tab. 18 Úrazové pojištění dětí	74
Tab. 19 SWOT analýza pojišťovny ČSOB a. s.	78
Tab. 20 Cestovní pojištění ČSOB.....	80
Tab. 21 Havarijní pojištění ČSOB	81
Tab. 22 Životní pojištění FORTE, BEZ OBAV	82
Tab. 23 Životní pojištění Maximal Profit	82
Tab. 24 Životní pojištění Maxík a Fortík.....	83
Tab. 25 Komparace cestovního pojištění.....	85
Tab. 26 Komparace havarijního pojištění.....	86
Tab. 27 Komparace životního pojištění	87
Tab. 28 Komparace pojištění pro děti.....	89
Tab. 29 Shrnutí základních údajů z dotazníkového šetření	101
Tab. 30 Počet pojištění v příjmových kategoriích	102
Tab. 31 Stupně dopadu při realizaci změn společnosti.....	112

Tab. 32 Vlastní ohodnocení rizik společnosti dle zvolených pravděpodobností a dopadu	112
Tab. 33 Doporučené metody pro řešení problému rizika ve společnosti.....	113
Tab. 34 Využité metody pro snížení jednotlivých rizik.....	114

Seznam grafů

Graf 1 Vývoj pojištěnosti v ČR a EU v letech 1996 – 2003.....	24
Graf 2 Vývoj pojištěnosti v ČR a EU v letech 2004 – 2016.....	26
Graf 3 Věková skupina respondentů.....	93
Graf 4 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	94
Graf 5 Uzavřené pojistné produkty.....	95
Graf 6 Havarijní pojištění uzavřené u pojišťoven.....	95
Graf 7 Pojištění pro děti uzavřené u pojišťoven	97
Graf 8 Pojištění pro děti se spořicí složkou nebo bez ní.....	97
Graf 9 Životní pojištění uzavřené u pojišťoven	98
Graf 10 Spokojenost s Životním pojištěním a službami.....	99
Graf 11 Cestovní pojištění uzavřené u pojišťoven	100
Graf 12 Mapa rizik.....	113

Seznam obrázků

Obr. 1 Porterův model pěti konkurenčních sil	17
Obr. 2 Model 7 S McKinsey	18

Seznam příloh

A. Dotazníkové šetření	I
B. Webové stránky pojišťovny UNIQA a. s.	XVIII
C. Webové stránky pojišťovny Kooperativy a. s.	XIX
D. Webové stránky pojišťovny ČSOB a. s.	XX

A. Dotazníkové šetření

3. 10. 2017 Inovace vybraných pojistných produktů a jejich alternativ | Vyplňto.cz - řešení pro online průzkumy

Inovace vybraných pojistných produktů a jejich alternativ

početné otázky

1. Jaké je vaše pohlaví?

- Muž
- Žena

početné otázky

2. Do jaké věkové skupiny patříte?

- 18 - 30 let
- 31 - 55 let
- 56 - 80 let

početné otázky

3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní vzdělání
- Střední odborné vzdělání bez maturity
- Střední odborné vzdělání s maturitou
- Vyšší odborné vzdělání
- Vysokoškolské vzdělání

početné otázky

4. Do jaké příjmové kategorie patříte?

- 0 - 10 000 Kč
- 11 000 - 20 000 Kč
- 21 000 - 30 000 Kč
- 31 000 Kč a více

početné otázky

5. Proším, vyberte pojistné produkty, které z této nabídky máte uzavřené:

- Pojištění domácnosti
- Pojištění nemovitosti

<https://www.vyplnto.cz/databaze-dotazniku/innovace-pojistnych-produktu/> 1/17

- Povinné ručení
- Havarijní pojištění
- Pojištění pro děti
- Pojištění odpovědnosti
- Důchodové připojištění
- Životní pojištění
- Úrazové pojištění
- Pojištění právní ochrany
- Cestovní pojištění
- Nemám žádné pojištění

povinná otázka

6. Máte uzavřené Havarijní pojištění?

- Ano
- Ne

povinná otázka

7. U které pojišťovny máte daný produkt sjednaný? Prosím vyberte:

- UNIQA
- Kooperativa
- ČSOB
- Allianz
- AXA
- AEGON
- Česká podnikatelská pojišťovna
- Česká pojišťovna
- Generali
- Pojištění České spořitelny
- Jiná pojišťovna, prosím uveďte:
- Vlastní odpověď:

povinná otázka

8. Jste s pojistným produktem a službami u zvolené pojišťovny spokojeni?

- Ano
- Ano, ale mám výhrady
- Ne
- Chci přejít k jiné pojišťovně

povinná otázka

9. Prosím ohodnořte daný pojistný produkt a služby pojišťovny dle stupnice 1 - 5, 1 = špatné, 5 = výborné

Cena pojistného produktu:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pojistné plnění v případě nahodilé události:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Krytí rizik pojistného produktu:

1

2

3

4

5

Ochota zprostředkovatelů, zaměstnanců:

1

2

3

4

5

Vysvětlení vašich dotazů:

1

2

3

4

5

Poskytnutí důležitých informací jako výluk z pojištění apod.:

1

2

3

4

5

Přehlednost webových stránek:

1

2

3

4

5

povinná otázka

10. Prosím o Váš jedinečný názor, co byste u tohoto pojistného produktu změnilí nebo, co Vám na něm vadí:

povinná otázka

11. Máte uzavřené pojištění pro děti?

- Ano
 Ne

povinná otázka

12. U které pojišťovny máte daný produkt sjednaný? Prosím vyberte:

- UNIQA
 Kooperativa
 ČSOB
 Allianz
 AXA
 AEGON
 Česká podnikatelská pojišťovna
 Česká pojišťovna
 Generali
 Pojištění České spořitelny
 Jiná pojišťovna, prosím uveďte:
 Vlastní odpověď:

povinná otázka

13. Jste s pojistným produktem a službami u zvolené pojišťovny spokojeni?

- Ano
 Ano, ale mám výhrady
 Ne
 Chci přejít k jiné pojišťovně

povinná otázka

14. Prosím ohodnoťte daný pojistný produkt a služby pojišťovny dle stupnice 1 – 5, 1 = špatné, 5 = výborné**Cena pojistného produktu:**

1



2



3



4



5



Pojistné plnění v případě nahodilé události:

1



2



3



4



5



Krytí rizik pojistného produktu:

1



2



3



4



5



Ochota zprostředkovatelů, zaměstnanců:

1



2



3



4



5



Vysvětlení vašich dotazů:

1



2



3



4



5



Poskytnutí důležitých informací jako výluk z pojištění apod.:

1



2



3



4



5



Přehlednost webových stránek:

1

2

3

4

5

povinná otázka

15. Máte toto pojištění sjednané i se spořicí složkou na tvorbu finanční rezervy? Ano Ne

povinná otázka

16. Prosím o Váš jedinečný názor, co byste u tohoto pojistného produktu změnili nebo, co Vám na něm vadí:

povinná otázka

17. Máte uzavřené životní pojištění? Ano Ne

povinná otázka

18. U které pojišťovny máte daný produkt sjednaný? Prosím vyberte: UNIQA Kooperativa ČSOB

- Allianz
- AXA
- AEGON
- Česká podnikatelská pojišťovna
- Česká pojišťovna
- Generali
- Pojištění České spořitelny
- Jiná pojišťovna, prosím uveďte:
- Vlastní odpověď:

povinná otázka

19. Jste s pojistným produktem a službami u zvolené pojišťovny spokojeni?

- Ano
- Ano, ale mám výhrady
- Ne
- Chci přejít k jiné pojišťovně

povinná otázka

20. Prosím ohodnoťte daný pojistný produkt a služby pojišťovny dle stupnice 1 – 5, 1 = špatné, 5 = výborné**Cena pojistného produktu:**

1



2



3



4



5

**Pojistné plnění v případě nahodilé události:**

1

2

3

4

5

Krytí rizik pojistného produktu:

1

2

3

4

5

Ochota zprostředkovatelů, zaměstnanců:

1

2

3

4

5

Vysvětlení vašich dotazů:

1



2



3



4



5



Poskytnutí důležitých informací jako výluk z pojištění apod.:

1



2



3



4



5



Přehlednost webových stránek:

1



2



3



4



5

povinná otázka

21. Máte toto pojištění sjednané i se spořicí složkou na tvorbu finanční rezervy?

- Ano
 Ne

povinná otázka

22. Prosím o Váš jedinečný názor, co byste u tohoto pojistného produktu změnili nebo, co Vám na něm vadí:

povinná otázka

23. Máte uzavřené nebo uzavíráte si před plánovanou cestou cestovní pojištění?

- Ano
 Ne

povinná otázka

24. U které pojišťovny máte daný produkt sjednaný? Prosím vyberte:

- UNIQA
 Kooperativa
 ČSOB
 Allianz
 AXA
 AEGON
 Česká podnikatelská pojišťovna
 Česká pojišťovna
 Generali
 Pojištění České spořitelny
 Jiná pojišťovna, prosím uveďte:

Vlastní odpověď:

povinná otázka

25. Jste s pojistným produktem a službami u zvolené pojišťovny spokojeni?

- Ano
- Ano, ale mám výhrady
- Ne
- Chci přejít k jiné pojišťovně

povinná otázka

26. Prosím ohodnoťte daný pojistný produkt a služby pojišťovny dle stupnice 1 - 5, 1 = špatné, 5 = výborné**Cena pojistného produktu:**

1



2



3



4



5

**Pojistné plnění v případě nahodilé události:**

1



2



3



4



5

Krytí rizik pojistného produktu:

1

2

3

4

5

Ochota zprostředkovatelů, zaměstnanců:

1

2

3

4

5

Vysvětlení vašich dotazů:

1

2

3

4



5



**Poskytnutí důležitých informací jako výluk
z pojištění apod.:**

1



2



3



4



5



Přehlednost webových stránek:

1



2



3



4



5



povinná otázka

**27. Prosím o Váš jedinečný názor, co byste u tohoto pojistného produktu změnil
nebo, co Vám na něm vadí:**

3. 10. 2017

Inovace vybraných pojistných produktů a jejich alternativ | Vyplňto.cz - řešení pro online průzkumy

povinná otázka

28. Prosím o Vaše názory, připomínky, návrhy ke zlepšení pojistných produktů nebo Vaše přání zavést úplně nový pojistný produkt:

Odeslat dotazník

B. Webové stránky pojišťovny UNIQA a. s.

The image shows two screenshots of the UNIQA website. The top screenshot displays the homepage with a navigation bar and a main banner for 'Zdravotní pojištění pro cizince' (Health Insurance for Foreigners). The bottom screenshot shows a page titled 'Proč právě pojištění vozidel UNIQA?' (Why UNIQA motor vehicle insurance?).

Top Screenshot: Health Insurance for Foreigners

Infolinka 488 125 125

Občané Podnikatelé Služby O nás **UNIQA** Kontakty myUNIQA Hlášení škod **Sjednání on-line**

Zdravotní pojištění pro cizince
Health Insurance for Foreigners

More info

S čím vám pomůžeme?

Sjednat pojištění on-line | Řešit škodu

Bottom Screenshot: Why UNIQA Motor Vehicle Insurance?

Proč právě pojištění vozidel UNIQA?

- bonus 5 % za každý rok bez škod
- ojedinelá asistenční služba na českém trhu **UNIQA SafeLine**, která aktivně pomáhá při nehodě i krádeži
- další obsáhlé asistenční služby zdarma k pojištění i v zahraničí (Evropa)
- rychlé a transparentní vyřízení škod - vše sledujete on-line
- široká nabídka tarifů a doplňkového pojištění (skla, náhradní vozidlo, zavazadla atd.)
- sezónní pojištění pro dočasně provozovaná vozidla (např. motorky, kabriolety)
- krátkodobé pojištění například pro cestu do zahraničí

Co dělat když?

Způsobili jste dopravní nehodu?

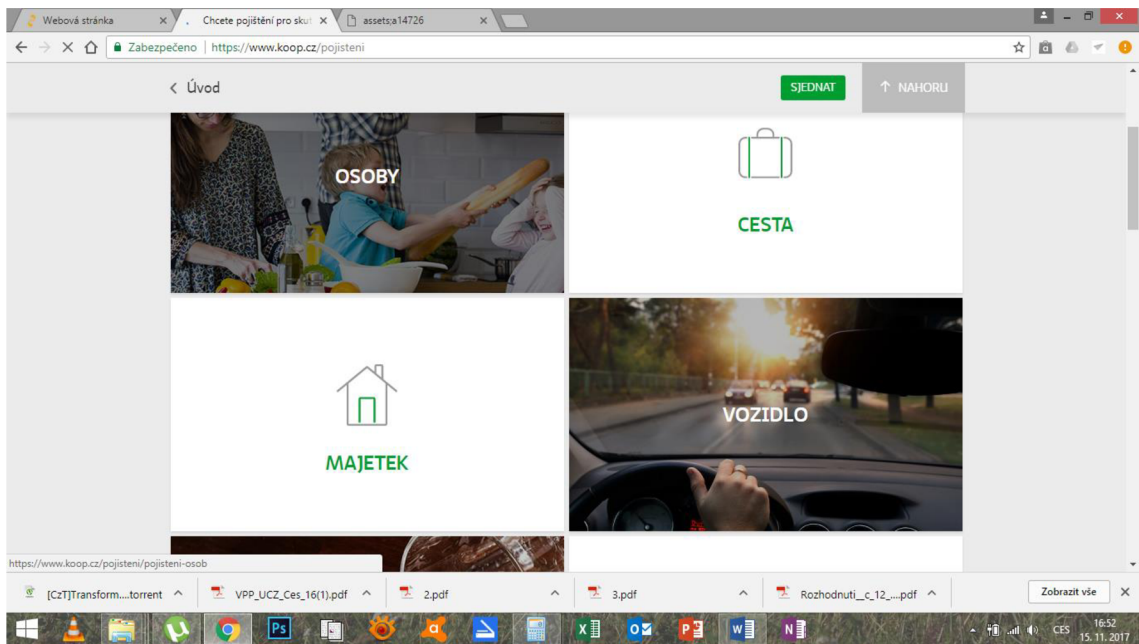
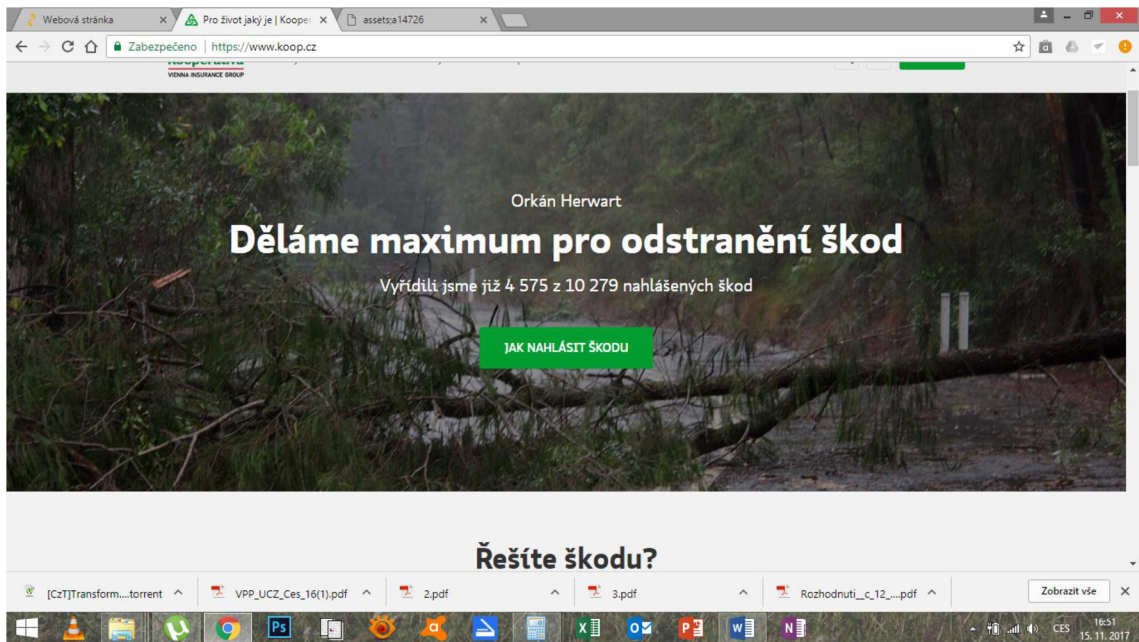
Součástí povinného ručení vozidel UNIQA jsou automaticky obsáhlé **asistenční služby** zdarma po celém území Evropy. Stačí zavolat na telefon +420 272 101 020 (nebo na univerzální Linku pomoci řidičům 1224) a operátoři vám pomohou.

Telefonní číslo na asistenční služby se vyplácí uložit do mobilního telefonu spolu s číslem pojistné smlouvy.

Nejčastěji se řeší:

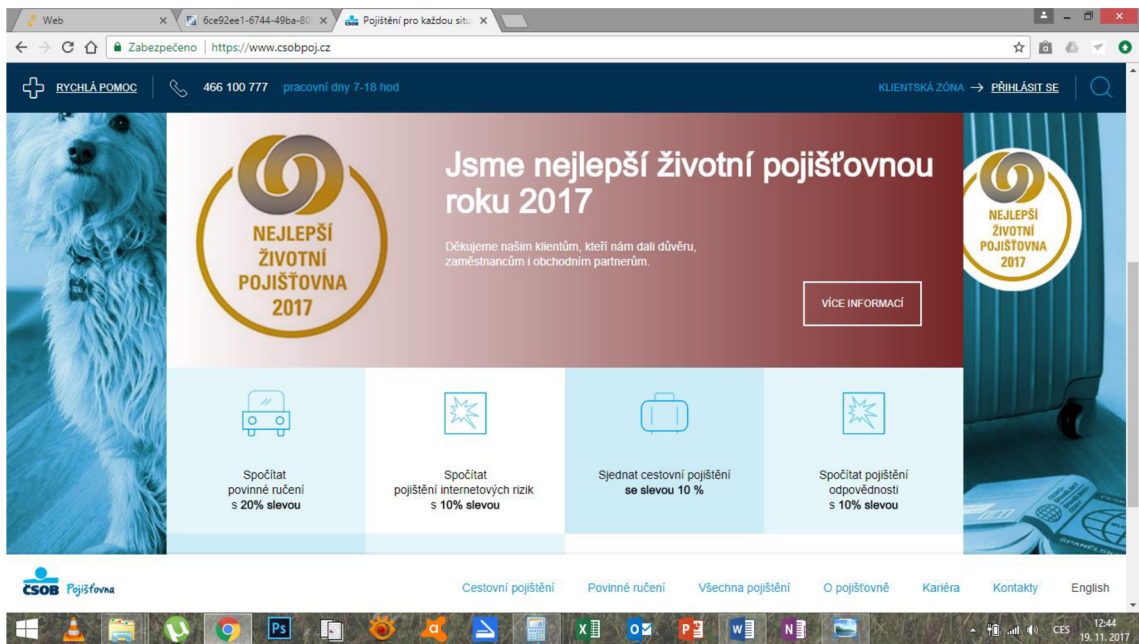
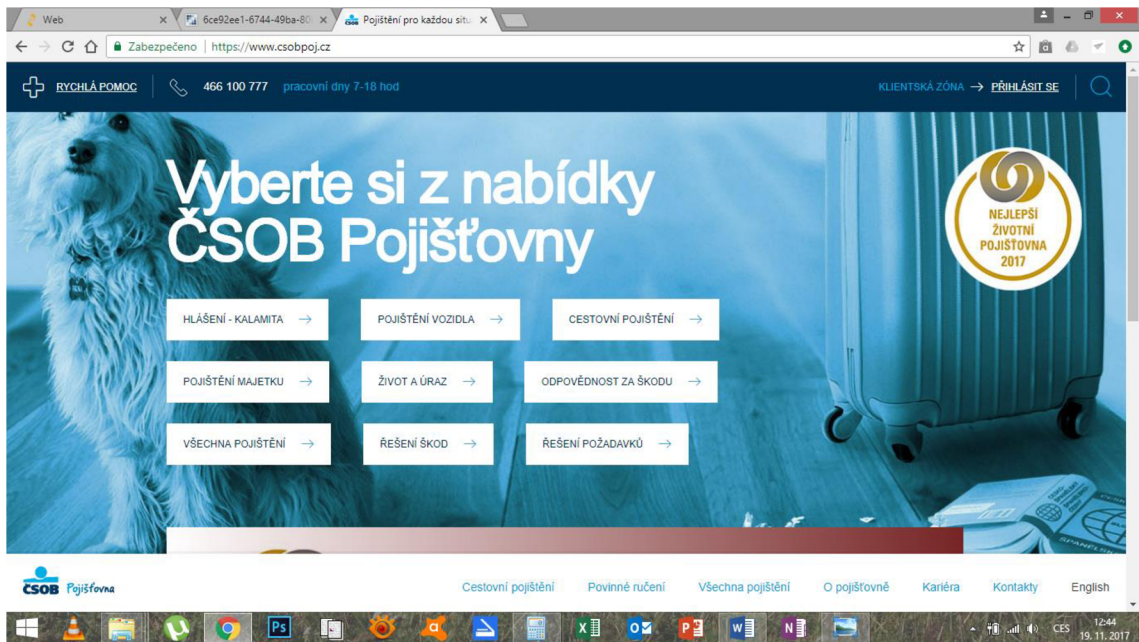
Zdroj: www.uniqa.cz

C. Webové stránky pojišťovny Kooperativy a. s.



Zdroj: Pojišťovna Kooperativa a.s., 2017

D. Webové stránky pojišťovny ČSOB a. s.



Zdroj: Csobpoj, 2017.