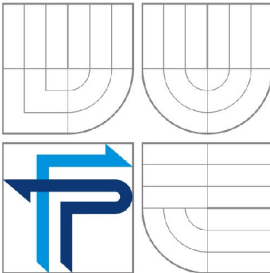


**VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ**  
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



**FAKULTA PODNIKATELSKÁ  
ÚSTAV EKONOMIKY**

**FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF ECONOMICS**

# **NÁVRH NA ZLEPŠENÍ NABÍDKY VYBRANÉHO POJISTNÉHO PRODUKTU SPOLEČNOSTI ALLIANZ POJIŠŤOVNA A.S.**

**AN IMPROVEMENT SUGGESTION FOR THE OFFER OF A CONCRETE INSURABLE  
PRODUCT IN ALLIANZ INSURANC**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

DIPLOMA THESIS

**AUTOR PRÁCE**

AUTHOR

**Bc. MARTINA HLINĚNÁ**

**VEDOUCÍ PRÁCE**

SUPERVISOR

**Ing. DANA MARTINOVIČOVÁ, Ph.D.**

*BRNO 2007*



# LICENČNÍ SMLOUVA POSKYTOVANÁ K VÝKONU PRÁVA UŽÍT ŠKOLNÍ DÍLO

uzavřená mezi smluvními stranami:

## 1. Paní

Jméno a příjmení: **Martina Hliněná**  
Bytem: **Petřvaldská 38, 736 01 Havířov**  
Narozen/a (datum a místo): **29. 04. 1983 v Havířově**

(dále jen „autor“)

a

## 2. Vysoké učení technické v Brně

Fakulta **Podnikatelská**  
se sídlem **Kolejní 2906/4, 612 00 Brno**  
jejímž jménem jedná na základě písemného pověření děkanem fakulty:  
**doc. Ing. Alena Kocmanová, Ph.D., ředitelka Ústavu ekonomiky**  
(dále jen „nabyvatel“)

### Čl. 1 Specifikace školního díla

1. Předmětem této smlouvy je vysokoškolská kvalifikační práce (VŠKP):

- disertační práce
- diplomová práce
- bakalářská práce
- jiná práce, jejíž druh je specifikován jako

.....

(dále jen VŠKP nebo dílo)

Název VŠKP:	<i>Návrh na zlepšení nabídky vybraného pojistného produktu společnosti Allianz pojišťovna a.s.</i>
Vedoucí/ školitel VŠKP:	<b>Ing. Dana Martinovičová, Ph.D.</b>
Ústav:	<b>Ekonomiky</b>
Datum obhajoby VŠKP:	<b>červen 2007</b>

VŠKP odevzdal autor nabyvateli v\*:

- tištěné formě – počet exemplářů ..... 1.....
- elektronické formě – počet exemplářů ..... 1.....

\* hodící se zaškrtněte

2. Autor prohlašuje, že vytvořil samostatnou vlastní tvůrčí činností dílo shora popsané a specifikované. Autor dále prohlašuje, že při zpracovávání díla se sám nedostal do rozporu s autorským zákonem a předpisy souvisejícími a že je dílo dílem původním.
3. Dílo je chráněno jako dílo dle autorského zákona v platném znění.
4. Autor potvrzuje, že listinná a elektronická verze díla je identická.

## **Článek 2**

### **Udělení licenčního oprávnění**

1. Autor touto smlouvou poskytuje nabyvateli oprávnění (licenci) k výkonu práva uvedené dílo nevýdělečně užít, archivovat a zpřístupnit ke studijním, výukovým a výzkumným účelům včetně pořizování výpisů, opisů a rozmnoženin.
2. Licence je poskytována celosvětově, pro celou dobu trvání autorských a majetkových práv k dílu.
3. Autor souhlasí se zveřejněním díla v databázi přístupné v mezinárodní síti
  - ihned po uzavření této smlouvy
  - 1 rok po uzavření této smlouvy
  - 3 roky po uzavření této smlouvy
  - 5 let po uzavření této smlouvy
  - 10 let po uzavření této smlouvy(z důvodu utajení v něm obsažených informací)
4. Nevýdělečné zveřejňování díla nabyvatelem v souladu s ustanovením § 47b zákona č. 111/ 1998 Sb., v platném znění, nevyžaduje licenci a nabyvatel je k němu povinen a oprávněn ze zákona.

## **Článek 3**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních s platností originálu, přičemž po jednom vyhotovení obdrží autor a nabyvatel, další vyhotovení je vloženo do VŠKP.
2. Vztahy mezi smluvními stranami vzniklé a neupravené touto smlouvou se řídí autorským zákonem, občanským zákoníkem, vysokoškolským zákonem, zákonem o archivnictví, v platném znění a popř. dalšími právními předpisy.
3. Licenční smlouva byla uzavřena na základě svobodné a pravé vůle smluvních stran, s plným porozuměním jejímu textu i důsledkům, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
4. Licenční smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Brně dne: .....

.....  
Nabyvatel

.....  
Autor



## **Anotace**

Obsahem diplomové práce je analýza produktu životního pojištění pro děti společnosti Allianz pojišťovna a.s. a jeho srovnání s nabídkou vybraných komerčních pojišťoven. Výsledkem práce je návrh na zlepšení nabídky pojistného produktu této společnosti v oblasti dětského životního pojištění.

## **Annotation**

Thesis deals with analysis of the life child's insurance product of company Allianz pojišťovna a.s. and its comparison with offer of chosen commercial insurance companies. The thesis result is a proposal for improvement of this company's life child's insurance product offer.

## **Klíčová slova**

Pojistná ochrana, Pojistná smlouva, Pojistné, Pojistné podmínky, Pojištění, Pojištění dětí, Pojištěný, Pojišťovna, Pojišťovnictví, Životní pojištění

## **Key words**

Child's insurance, Contract of insurance, Insurance, Insurance business, Insurance clauses, Insurance company, Insurance cover, Insurance money, Insured, Life insurance

## **Bibliografická citace**

HLINĚNÁ, M. *Návrh na zlepšení nabídky vybraného pojistného produktu společnosti Allianz pojišťovna a.s.* Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2007. 97 s. Vedoucí diplomové práce Ing. Dana Martinovičová, 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 v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně dne 21. května 2007

.....  
podpis

## **Poděkování**

Ráda bych na tomto místě poděkovala všem, kteří mi byli vzácnou oporou při zpracování mé diplomové práce, zejména Ing. Daně Martinovičové, Ph.D., za cenné rady a připomínky k práci. Dále pak kolektivu společnosti Allianz pojišťovna a.s., za vstřícnost a spolupráci, a hlavně svým rodičům, za jejich trpělivost a podporu během celého mého studia.

Bc. Martina Hliněná

# Obsah

<b>Úvod a cíle diplomové práce</b>	<b>10</b>
<b>1 Filozofie životního pojištění</b>	<b>12</b>
1.1 Podstata a charakteristika pojištění	12
1.2 Členění komerčního pojištění	13
1.3 Životní pojištění a jeho druhy	15
1.3.1 Pojištění pro případ smrti	16
1.3.2 Pojištění pro případ smrti nebo dožití	17
1.3.3 Pojištění pro případ dožití	18
1.3.4 Pojištění s pevnou dobou výplaty	18
1.3.5 Důchodové pojištění	18
1.3.6 Životní pojištění spojené s investičními fondy	19
1.4 Role životního pojištění v ekonomice	20
<b>2 Současná situace na českém pojistném trhu v odvětví životního pojištění</b>	<b>21</b>
2.1 Stručný vývoj pojišťovnictví v České republice v letech 1989 – 2006	21
2.2 Pojistný trh v ČR	23
2.2.1 Pojišťovny	24
2.2.2 Česká asociace pojišťoven	25
<b>3 Charakteristika společnosti Allianz pojišťovna a. s.</b>	<b>27</b>
3.1 Základní údaje o společnosti	27
3.2 Hospodářské výsledky společnosti	29
3.3 Produkty společnosti	30
<b>4 Srovnání vybraného pojistného produktu s nabídkou konkurenčních     komerčních pojišťoven pomocí metod multikriteriálního hodnocení</b>	<b>32</b>
4.1 Kritéria výběru pojišťoven	32
4.1.1 Výše předepsaného pojistného a podíly pojišťoven na trhu	33
4.1.2 Umístění v anketě „Pojišťovna roku“	35

4.2 Vybrané komerční pojišťovny	36
4.2.1 Stručná charakteristika vybraných komerčních pojišťoven	37
4.3 Charakteristika vybraného pojistného produktu	43
4.3.1 Dětské životní pojištění PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna a.s. (IŽP)	44
4.3.2 Nabídky vybraných komerčních pojišťoven v oblasti dětského životního pojištění	46
4.4 Porovnání pojistného produktu PASTELKA s vybranými konkurenčními komerčními pojišťovnami pomocí marketingového výzkumu a fuzzy logiky	52
4.4.1 Marketingový výzkum	52
4.4.2 Fuzzy logika	54
4.4.3 Aplikace marketingového výzkumu	55
4.4.4 Aplikace fuzzy logiky	61
<b>5 Návrhy a doporučení</b>	<b>67</b>
5.1 Výsledky mého šetření	67
5.2 Rozdíly mezi PASTELKOU a ostatními dětskými produkty a doporučení z nich vyvozená	70
5.3 Vlastní návrh	77
<b>Závěr</b>	<b>79</b>
<b>Seznam použité literatury</b>	<b>81</b>
<b>Seznam tabulek</b>	<b>83</b>
<b>Seznam grafů</b>	<b>83</b>
<b>Seznam příloh</b>	<b>84</b>

## Úvod a cíle diplomové práce

Každý z nás se někdy v životě ocitl v situaci, která nebyla příliš příjemná, dostal se do nesnází, které dokázaly zkomplikovat život, a které měly ať už emocionální či finanční dopady. Ať chceme nebo ne, životním nesnázím budeme vystaveni pořád, je to něco, co se jen velmi těžko předpovídá a nelze se tomu jakýmkoliv způsobem vyhnout. Na nás potom je, využít veškerých možností, které dnešní moderní společnost nabízí, a snažit se možné následky životních nesnází minimalizovat.

V případě finančních nesnází se zde naskytuje možnost být předem připraven, mít tzv. schováno pod polštářem, ovšem tato možnost je poněkud neefektivní, málo kdo nad tímto řešením přemýšlí a dokáže si jej plně promyslet. Daleko lepším řešením, jak se na nečekané události připravit a vše zvládnout, je možnost pojištění.

Zejména u nepříjemných životních událostí, je možnost životního pojištění dobrou šancí minimalizovat ztráty, a to jak finanční, které vzniknou z neschopnosti pracovat a vydělávat peníze, tak i ty ostatní - fyzické, psychické (např. pacient si může dopřát kvalitnější dražší léčbu, živitel si je jistý, že je postaráno o jeho rodinu apod.). Všechno je navíc podpořeno spořicí složkou – u životního pojištění, lze nejen zvolit rizika, která chceme pojistit, ale také to, jak velká část pojistného bude vkládána do spoření. Proto lze chápat životní pojištění také jako spořicí a investiční instrument, protože společně s krytím životních rizik dochází k akumulování kapitálu do budoucnosti.

Určitě každý rodič myslí na budoucnost svých dětí. Ti přinášejí spoustu radostí, ale často také starostí: Co s nimi bude, až budou dospělé? Jak je nejlépe zabezpečit? Co kdyby si při hře nebo sportu ublížily? Už od ranného věku dítěte rodič přemýšlí, kde sežene peníze na studium a různorodé aktivity svého potomka, jak ho může ochránit v případě nešťastné události. Životní pojištění nabízí dětem pojistnou ochranu proti úrazu, pro případ vážných životních situací v rodině, ale současně je i možností, něco dítěti našetřit do dalších životních etap. Životní pojištění určené dětem bývá často označováno jako pojištění dětí a mládeže, pojištění dětské či pojištění rodinné a jeho hlavní myšlenkou je spoření finančních prostředků s možností pojistné ochrany pro děti i dospělé.

Životní pojištění pro děti je důležitým pojistným produktem, a proto jsem si ho vybrala pro svou diplomovou práci. Konkrétně se budu zajímat o dětské životní pojištění PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna a.s. S touto společností spolupracuji, neboť má v České republice dobré jméno, pověst solidní a spolehlivé pojišťovny, a také podle hospodářských výsledků, se jedná o silnou společnost s dobrým finančním zázemím.

Cílem mé práce je vypracování návrhu na zlepšení nabídky dětského produktu PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna a.s., na základě srovnání tohoto produktu s ostatními dětskými produkty vybraných komerčních pojišťoven. Pojišťovna přišla s PASTELKOU nedávno a uvádí, že je bezkonkurenční a vytváří převrat v dětském pojištění. Svým zkoumáním chci pomocí vícekritériálních metod hodnocení toto tvrzení potvrdit či vyvrátit. Zároveň zjistím hlavní odchylky PASTELKY od dětských produktů vybraných pojišťoven, vyzdvihnu přednosti tohoto produktu a upozorním na jeho nedostatky. Vypracovaným návrhem pak naznačím alternativní řešení nabídky pojišťovny v oblasti dětského pojištění.

Pro zpracování teoretické části využiji informace z dostupné literatury, týkající se dané problematiky. Praktická část je založená na vlastním zkoumání, které bude realizováno metodou průzkumu (formou písemného dotazování) a multikritériálního srovnání, pomocí nástroje umělé inteligence – fuzzy logiky.

Samotná práce je rozdělena do pěti částí. V první kapitole se zabývám teoretickými podklady filosofie životního pojištění, jejich charakteristikou, základními informacemi, rozčleněním a v neposlední řadě úlohou v ekonomice. V následující kapitole poté prezentuji stručný přehled vývoje pojišťovnictví v letech 1989 – 2006 v České republice a popisuji současnou situaci na českém pojistném trhu v odvětví životního pojištění. Ve třetí kapitole charakterizuji společnost Allianz pojišťovna a.s., její finanční a hospodářské výsledky a uvádím přehled produktů společnosti. Čtvrtou kapitolu pojímám již konkrétněji a z praktického hlediska. Zabývám se českým pojistným trhem, kdy na základě určených kritérií výběru, vyberu konkrétní komerční pojišťovny, jejichž nabízené pojistné produkty poté pomocí dotazníkového šetření a fuzzy logiky porovnávám. Poslední, pátá kapitola, je mou kritikou a zároveň i vlastním navrhováním řešících alternativ a programů.

# 1 Filozofie životního pojištění

Všichni máme svá přání a cíle. Plnění těchto přání a cílů může být často komplikováno nejrůznějšími problémy způsobenými například úrazem, nemocí, stářím, smrtí apod. Lidé však chtějí žít v jistotě. Psychologickými výzkumy bylo zjištěno, že snaha uspokojit potřebu jistoty patří mezi základní lidské potřeby. Tuto potřebu můžeme z podstatné části uspokojit pojištěním.

Z ekonomického hlediska lze pojištění charakterizovat jako vytváření finanční rezervy, sloužící k úhradě potřeb nebo škod, které vzniknou pojištěným z nahodilých událostí. Samozřejmě, že tato finanční rezerva se vytváří z prostředků pojištěných subjektů, tedy z pojistného, které je cenou za poskytování pojistné ochrany<sup>1</sup>.

## 1.1 Podstata a charakteristika pojištění

V životě každého člověka může dojít k řadě neočekávaných událostí, které mají negativní dopad na jeho život a cíle. Tyto hrozící komplikace se označují jako rizika. Každé riziko se liší četností, se kterou nastává a velikostí škody, jenž může způsobit. Proti rizikům se dá bránit, i když v některých případech jen obtížně. Základním pilířem kvalitní obrany je zjištění rizik, které mohou danému subjektu hrozit a jaké škody mohou způsobit. Po poznání rizik by měla přijít prevence neboli předcházení realizace rizik, neboť řadě rizik lze zabránit zcela a jiným lze postavit do cesty překážky, čím se sníží pravděpodobnost, že nastanou. Třetí částí boje s riziky je minimalizace jejich negativního finančního dopadu, což znamená finanční pokrytí vzniklých škod.

Každý ekonomický subjekt má možnosti, jak se finančně vypořádat s nahodilými událostmi. Může je například krýt z vlastních zdrojů (tzv. samopojištěním). Samopojištění spočívá ve vytvoření finanční nebo majetkové rezervy, kterou lze případnou ztrátu uhradit. Omezujícím faktorem samopojištění je výše rezervy, jež je daný subjekt schopen vytvořit.

Další, a mnohem efektivnější možností, je pojištění. Jde o přenesení dopadu přesně definovaných rizik z jednoho subjektu na širší skupinu subjektů, která poté společně čelí následkům těchto rizik. Pojištění patří mezi finanční služby, jejímž

---

<sup>1</sup> Školící materiály Allianz pojišťovny a.s. [2006]



hlavním úkolem je za poplatek za pojištění (pojistné), poskytnou pojistnou ochranu. Z právního hlediska představuje pojištění právní vztah, při kterém pojistitel na sebe přebírá závazek, že pojištěnému poskytne pojistné plnění, nastane-li nahodilá, v pojistných podmínkách blíže označená, událost. Pojištění je také důchodovou kategorií, jelikož jeho prostřednictvím dochází k důchodové stabilizaci ekonomických subjektů.<sup>2</sup>

## 1.2 Členění komerčního pojištění

Komerční neboli soukromé pojištění můžeme členit podle různých hledisek – podle formy vzniku pojištění, způsobu tvorby rezerv, předmětu pojištění, zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, norem a direktiv Evropské unie, hospodářské praxe, délky trvání pojištění, zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě apod..

Klasifikací je mnoho, pro účel své diplomové práce jsem vybrala jen některé z nich.

**Podle právní skutečnosti, na jejímž základě pojištění vzniklo a trvá, rozeznáváme tyto formy pojištění:**

- **Zákonné**  
Pojištění zákonné vzniká automaticky ze zákona, jestliže dojde ke skutečnosti stanovené zákonem (Zákonné pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu vzniklou při pracovních úrazech nebo nemocích z povolání jeho zaměstnanců).
- **Smluvní**  
Pojištění smluvní vzniká a trvá na základě pojistné smlouvy a dělí se na:
  - povinné, kde uzavření a trvání pojištění je uloženo právním předpisem,
  - dobrovolné, kde uzavření a trvání smlouvy je na rozhodnutí účastníků.Zejména v oblasti soukromého podnikání u určitých profesí (provozovatelé civilních letadel, advokáti, lékaři, notáři) či zájmových činností (myslivci), ukládají právní předpisy povinnost uzavřít příslušnou pojistnou smlouvu, která zabezpečuje poškozeným možnost úhrady škody.

---

<sup>2</sup> Školící materiály Allianz pojišťovny a.s. [2006]

### **Z hlediska předmětu pojištění rozeznáváme:**

- Pojištění majetku  
tj. pojištění majetku pro případ realizace rizik poškození, zničení, ztráty a odcizení nebo jiných škod, které na něm vzniknou.
- Pojištění osob  
tj. pojištění fyzické osoby pro případ jejího tělesného poškození, smrti, dožití určitého věku nebo pro případ jiné pojistné události související se životem osob.
- Pojištění odpovědnosti za škodu  
tj. pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou na životě a zdraví nebo na věci, případně odpovědnosti za jinou majetkovou škodu.<sup>3</sup>

### **Z hlediska způsobu tvorby rezerv, podle kterého rozeznáváme pojištění:**

- Pojištění riziková, v rámci kterých platí podmíněná návratnost finančních prostředků daná vznikem pojistné události. U těchto pojištění není jasné, zda pojistná událost jednoznačně vznikne. Jestliže k pojistné události nedojde během trvání pojištění, pojišťovna neposkytuje pojistné plnění. Počet pojistných událostí během trvání pojištění není omezený. Tato pojištění také označujeme jako pojištění neživotní, zahrnující krytí celé řady druhů rizik (například úraz, odpovědnost, nemoc, odcizení apod.).
- Pojištění rezervotvorná, v rámci kterých se vytváří rezerva na výplatu sjednaných pojistných plnění v budoucnosti pro případ dožití, úmrtí nebo důchodu. V těchto pojištěních se pojistné plnění vyplatí (až na určité výjimky) vždy. Jde o pojištění životní, kryjící životní rizika, tj. riziko úmrtí a riziko dožití.<sup>4</sup>

Členění životního a neživotního pojištění dle úpravy v zákoně č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, je obsaženo v **Příloze 1**.

---

<sup>3</sup> Školící materiály Allianz pojišťovny a.s. [2006]

<sup>4</sup> DUCHÁČKOVÁ, E. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: VŠE, 1997, 138 s. ISBN 80-7079-066.

### 1.3 Životní pojištění a jeho druhy

Životní pojištění bylo nazýváno pojištěním na život, to znamená, že na začátku se jednalo o pojištění pro případ smrti. Nikdo z nás dopředu neví, jakého věku se dožije, s jakými nepředvídatelnými situacemi se ve svém životě bude muset vyrovnat. Pokud chceme ke svému životu a svým blízkým přistupovat zodpovědně, měli bychom uvažovat o životním pojištění. První životní pojistky se objevily již v polovině 19. století, kdy zde začaly působit „rakouské pojišťovny“. Od druhé poloviny 19. století začaly vznikat české pojišťovny a pojištění se průběžně vyvíjelo. Dnes se jedná o klasický produkt v několika variantách.

Pojistná událost musí být náhodná. Jelikož je jisté, že každý jednou zemře, ale přesné načasování smrti nemůžeme určit, existuje proto životní pojištění. Výše pojistných plnění se neodvíjí od velikosti škody, protože hodnotu života nelze kvantifikovat. Výše pojistného krytí je určena velikostí pojistné částky, na kterou byla pojistka sjednána, a za kterou je placeno předešlé pojistné.

Pro životní pojištění je typické krytí dvou základních rizik, a to riziko dožití a riziko úmrtí. Tyto dvě rizika s v současné době kombinují mnoha způsoby, do kterých lze ještě zahrnout další rizika neživotního charakteru (vážné nemoci, úraz). V současnosti je snaha využívat pojištění na život také jako jeden z nástrojů kryjících potřeby lidí ve stáří, tedy jeho spořicí složka. Lze tedy chápat životní pojištění také jako spořicí a investiční instrument, protože společně s krytím rizika smrti dochází k akumulování kapitálu do budoucna. Jelikož stát má zájem na rozšíření životního pojištění, podporuje jej různými podpůrnými prostředky.

Životní pojištění má mnoho výhod. Nejdůležitější z nich je bezesporu zabezpečení samotného pojištěného a jeho rodiny na období, kdy jeho příjmy budou nižší, v případě dočasné pracovní neschopnosti či žádné, v případě smrti pojištěného. Velkou předností pojištění je skutečnost, že pojistná ochrana existuje již od počátku. Na rozdíl od jiných forem spoření, jenž vyžadují delší dobu, než je akumulována požadovaná částka. Navíc je možné se připojistit i pro případ invalidity, kdy je pojistitel zproštěn od placení v případě plného invalidního důchodu. Další výhodou životního pojištění je skutečnost, že pojišťovna, která přijme návrh na pojištění a do dvou měsíců jej nevyhoví, nemá nárok toto zrušit ani při změně zdravotního stavu pojištěného.

Nezbytné je zde uvedení pravdivého prohlášení o zdravotním stavu při sjednávání smlouvy o pojištění. (10)

**Mezi základní varianty životního pojištění patří:**

- pojištění pro případ smrti,
- pojištění pro případ smrti nebo dožití,
- pojištění pro případ dožití,
- pojištění s pevnou dobou výplaty,
- důchodové pojištění,
- životní pojištění spojené s investičními fondy. (10)

### **1.3.1 Pojištění pro případ smrti**

Pojištění pro případ smrti je pojištění, které se často označuje jako rizikové životní pojištění. Pojistnou událostí je zde smrt pojištěného v době platnosti pojistné smlouvy. Tato smlouva se zpravidla sjednává na dobu určitou. Minimální doba trvání bývá v rozsahu 1 až 5 let. Maximální doba trvání může být omezena např. na dobu 25 let. Po jejím uplynutí životní pojištění bez náhrady zaniká. Většinou lze sjednat do věku 70 let, občas až do 80 let. Minimální pojistná částka bývá v rozpětí 10 až 100 tisíc Kč, maximálně do řádů několika milionů korun. Konkrétní výše záleží na pohledu zajišťovny na sjednaný pojistný obchod. Výše pojistného se odvíjí od pojistné částky, vstupním věku pojištěného a jeho zařazení do rizikové skupiny (obvykle podle povolání a zdravotního stavu). Čím vyšší je pojistná částka a věk pojištěného, tím vyšší jsou požadavky zajišťovny na prokázání zdravotního stavu klienta. V případě nižších pojistných částek postačí pouze vyplnění zdravotního dotazníku pojištěným, u vyšších je zapotřebí výpis ze zdravotní dokumentace, lékařská prohlídka u smluvního lékaře zajišťovny a u velmi vysokých částek jsou požadována i specializovaná vyšetření. Pojistnou částku lze sjednat jako pevnou či klesající. Pojištění s pevnou pojistnou částkou se většinou využívá pro překlenutí konkrétně definované doby (např. do ukončení finanční závislosti jiných osob) při potřebě dosáhnout vysoké a stále stejně vysoké pojistné ochrany. V této formě životního pojištění se okrajově využívá tzv. pojištění pohřebních nákladů, které se sjednává na nevysoké pojistné částky do

vysokého věku klienta. V případě klesající pojistné částky se používá také název úvěrové pojištění. Je zejména využíváno v případech splácení úvěrů, kdy pojištěnému vyhovuje pouze pojištění pro případ smrti. Pokud by zde došlo k pojistné události (smrti klienta), pojišťovna uhradí přímo bance nesplacenou část úvěru. Klesání pojistné částky bývá většinou lineární a k poklesu dochází ročně, výjimečně měsíčně, a k snižování pojistné částky dochází stupňovitě. Některá úvěrová pojištění jsou vytvořena tak, aby případné pojistné plnění odpovídalo v každém okamžiku právě jen výši nesplaceného úvěru nebo kopírující splátkový kalendář pojištěného. Zproštění od placení pojistného není příliš obvyklé. Životní pojištění pro případ smrti nelze odečíst od daňového základu a většinou nelze toto pojištění rozšířit o žádná připojištění. (10)

### **1.3.2 Pojištění pro případ smrti nebo dožití**

Pojištění pro případ smrti nebo dožití se označuje jako smíšené či kapitálové pojištění a pojistnou událostí je zde předčasné úmrtí pojištěného či dožití sjednané doby. Obvykle bývá nabízeno ve variantách s různými pojistnými částkami pro každé z pojištěných rizik. Nejčastěji se může klient setkat se sjednanou pojistnou částkou v poměru 1 : 1 (dožití : smrt), dále se využívají poměry 0,5 : 1, 1 : 2 a 1 : 3. Výše pojistné částky se může v době platnosti smlouvy změnit, ale nelze změnit poměr obou funkcí sjednané pojistky. Snižování či výplata odbytného je možná obvykle až po 2 letech platnosti smlouvy, je-li již vytvořena rezerva. Minimální vstupní věk pojištěného je většinou 15 let a maximální 60 či 65 let. Minimální pojistná částka bývá v rozmezí 10 až 100 tisíc Kč, maximální je omezena pohledem zajišťovatele na riziko v konkrétním smluvním vztahu. Platí zde vzájemná závislost výše pojistné částky a vstupního věku a způsobu prokázání zdravotního stavu, stejně jako v případě pojištění pro případ smrti. U tohoto typu pojištění je garantovaná pojistná částka pro případ dožití zvýšena o podíl na dodatečných výnosech z pojistných rezerv, který se nazývá podíl na zisku pojišťovny.

Do tohoto smíšeného pojištění patří také univerzální pojištění, které se také označují jako flexibilní. U tohoto produktu je pevně stanovená pouze pojistná částka pro případ smrti. Klient může v průběhu pojistné doby měnit pružně pojistnou částku i pojistné, a tak měnit poměr výnosové a rizikové funkce pojistky a přizpůsobovat toto

pojištění své finanční situaci. Je zde možnost výběru části kapitálové hodnoty v průběhu trvání pojistné smlouvy. Pokud dojde ke zvýšení pojistné částky, dojde k přezkoumání klientova zdravotního stavu a stanoví se nové pojistné, které odpovídá jeho aktuálnímu věku. (10)

### **1.3.3 Pojištění pro případ dožití**

U Pojištění pro případ dožití je pojistnou událostí dožití předem sjednané doby. Jelikož je zde vyloučení smrti, může být větší část pojistného, na rozdíl od smíšeného pojištění, zhodnocována. U tohoto typu pojištění není po klientovi požadováno vyplnění zdravotního dotazníku ani lékařská prohlídka. Parametry jsou zde stejné jako u smíšeného pojištění. Pokud by došlo k úmrtí klienta, je zde obvykle příslib vrácení pojistného či výplata kapitálové hodnoty oprávněné osobě. Budou-li splněny podmínky, lze pojistné odečíst od základu daně. (10)

### **1.3.4 Pojištění s pevnou dobou výplaty**

Pojištění s pevnou dobou výplaty je souhrnným názvem pro produkty označované jako studijní pojištění, rodinné pojištění, pojištění věna, pojištění dětí a mládeže. Jde o pojištění s garantovaným spořením, neboť pojišťovna se zavazuje, že sjednaná částka bude ve stanovenou dobu vyplacena i v případě, že pojistník v průběhu sjednané doby zemřel. Zde je pojistnou událostí dožití sjednané doby dítětem, na které je smlouva uzavřena. Odlišné je u tohoto produktu plnění v případě smrti pojištěného pojistníka. Většinou dojde jen ke zproštění od placení a u některých pojišťoven dochází také k vyplácení renty ve výši 2 % z pojistné částky měsíčně či 20 % z pojistné částky ročně, a to po celou dobu. Samozřejmou součástí tohoto produktu, je zproštění od placení pojistného v případě, kdy dojde k invaliditě plátce. Pojistné nemůže plátce odečíst od základu daně. (10)

### **1.3.5 Důchodové pojištění**

Důchodové pojištění je varianta pojištění pro případ dožití, ale liší se zejména vyplácením pojistného plnění ve formě renty. Pojistnou událostí je dožití předem

stanovené doby jako počátek výplaty renty. Klient se dohodne na výplatu měsíčního důchodu v předem stanovené výši a po dobu zbývajících do počátku vyplácení renty platí pojistné. Obvykle se renta začíná vyplácet v intervalu od 55. až 60. roku klienta. Klient si může vybrat jeden z těchto důchodů:

- doživotní,
- na sjednanou dobu (celá částka se vyplatí během stanovené doby),
- na garantovanou dobu (v případě úmrtí klienta je vyplácena stejná penze po zbytek garantované doby oprávněné osobě),
- pozůstalostní,
- dočasný nebo-li invalidní (vyplácí se od uznání plné invalidity z jakéhokoliv důvodu do doby sjednané jako počátek výplaty důchodu doživotního či na sjednanou nebo garantovanou dobu).(10)

### **1.3.6 Životní pojištění spojené s investičními fondy**

Principem životního pojištění spojeného s investičními fondy je, že zaplacené pojistné je z části umístěno do podílových fondů prostřednictvím nákupu podílových jednotek. Z tohoto fondu jsou pak strhávány všechny poplatky včetně rizikové složky pojistného a jsou spolu s nealokovaným pojistným převáděny do peněžního fondu. Nejčastěji se můžeme setkat s těmito typy fondů:

- akciové fondy,
- fondy obligací (státní, municipální, bankovní a firemní dluhopisy),
- fondy peněžního trhu,
- smíšené fondy,
- fondy fondů,
- garantované fondy.

Umístění prostředků mezi jednotlivými fondy lze v době trvání pojištění měnit. U tohoto typu pojištění má klient přehled, kolik platí za rizika a jaké poplatky si pojišťovna účtuje za sjednání a správu pojistky, neboť každý pojištěný má svůj osobní účet. Neexistuje zde garantovaného zhodnocení, a proto není zaručena ani výše pojistné částky pro případ dožití. (10)

## 1.4 Role životního pojištění v ekonomice

Životní pojištění má význam nejen pro jednotlivce, rodinu nebo příbuzné, ale svým charakterem má význam společenský a národohospodářský. Pokud vezmeme v úvahu nejčastěji sjednávaná pojištění, což je pojištění pro případ smrti nebo dožití, jenž má rizikovou i spořicí složku, můžeme tvrdit, že přináší tyto efekty: (10)

- Tlumení inflace

Pojištění se většinou sjednává na 10 a více let. U pravidelně placeného pojistného dochází k odkládání spotřeby, což má v zásadě protiinflační charakter.

- Výhodné financování investic

Značná část pojistného, které je placeno pojišťovně, je kumulováno jako úspora v technických rezervách. Pojišťovna musí zabezpečit jejich zhodnocování, tedy obezřetně a efektivně nakládat s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy. Pojišťovny investují prostředky do rozmanitých finančních instrumentů, např. státních dluhopisů, akcií či jiných cenných papírů. Díky dlouhodobému charakteru životního pojištění, mohou finanční instituce využít tyto prostředky také k úvěrování ekonomických subjektů, které napomáhají realizovat investiční záměry podniků.

- Doplněk státního důchodového pojištění

V současné době je státní důchodový systém pro mnohé lidi jediným zabezpečením ve stáří. Jelikož je tento systém postupně více nedostačující, může být životní pojištění jednou z možností, jak tento systém doplnit o další pilíř, založený na dobrovolnosti.

- Přínosy pro státní rozpočet

Rozvíjející se životní pojištění má pro státní rozpočet také daňové efekty. Při určitém zjednodušení má růst zisku pojišťoven za následek, vyšší výběr daně z následných zisků. Dochází také ke zdanění některých druhů pojistného plnění, resp. rozdílu mezi výší pojistného plnění a zaplaceným pojistným (srážková daň).



## **2 Současná situace na českém pojistném trhu v odvětví životního pojištění**

Pojišťovací instituce jsou významnými subjekty finančního trhu, jejichž důležitost se ještě dále celosvětově zvyšuje. Zabezpečují celou řadu specifických a pro efektivní fungování každé ekonomiky nezbytných činností, čímž napomáhají ekonomickému vývoji. (9)

### **2.1 Stručný vývoj pojišťovnictví v České republice v letech 1989 - 2006**

Počínaje rokem 1989 dochází v české ekonomice k transformaci směrem k tržnímu hospodářství. K transformaci dochází také v oblasti pojišťovnictví. Po roce 1991 došlo k rozpadu monopolu a zakládání nových pojišťoven. Základní rámec a pravidla podnikání v odvětví pojišťovnictví stanovil zákon ČNR č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví. Jeho platnost byla stanovena od 28. května 1991. Na základě nové právní úpravy byly vytvořeny podmínky pro zrušení monopolu dřívější České státní pojišťovny na území České republiky a Slovenské státní pojišťovny na území Slovenské republiky a byla tak dána možnost vzniku konkurenčních domácích pojišťoven. Díky povolení MF ČR a SR, jako dozorčích orgánů nad pojišťovnictvím, mohly začít podnikat v oblasti pojišťovnictví na území České a Slovenské federativní republiky i další pojišťovny, založené v právní formě akciové společnosti, státního podniku a družstva. Od 28. května 1992 se otevřel trh i pro zahraniční subjekty.

První konkurenční pojišťovnou na pojistném trhu se stala v roce 1991 Kooperativa, družstevní akciová společnost, která začala působit jak na českém trhu prostřednictvím České Kooperativy, tak na trhu moravském prostřednictvím Moravskoslezské Kooperativy, družstevní akciové společnosti. V roce 1992 umožnil zákon o pojišťovnictví zakládat i pobočky zahraničních pojišťoven. Nejvýznamnější z těch, které vstoupily jako první na náš pojistný trh, byly Nationale Nederlanden – holandská životní pojišťovna, dále První americko-česká pojišťovna (AMCICO), německá holdingová pojišťovna Allianz a další.

Na náš pojistný trh začalo postupně pronikat poměrně velké množství subjektů, na jejichž vzniku se často podílely zejména pojišťovny ze zahraničí. Zahraniční pojišťovny vstoupily na český pojistný trh jednak ve spolupráci s českými

hospodářskými subjekty - vytvářením společných akciových společností s minoritním i majoritním podílem zahraničního subjektu, tak i zcela samostatně, jako dceřinné společnosti. Právě zahraniční pojišťovny přinesly do ČR kapitál, know how, zkušenosti a technické zázemí nutné k vytvoření konkurenčního prostředí na domácím pojistném trhu, a to v poměrně velmi krátké době. Zahraniční pojišťovny přinesly na český trh i nové pojistné produkty a přispěly k rozšíření jejich nabídky v ČR.

Důležitým krokem bylo opětovné vytvoření instituce státního dozoru nad pojišťovnictvím, jako garanta dodržování zákonem vymezených rámců a pravidel podnikání, který by ve svém konečném výsledku měl chránit klienty pojišťoven, a jehož prostřednictvím dochází k regulaci situace a fungování pojistného trhu v České republice. Tento dozor v souladu se zákonem č.363/1999 Sb. o pojišťovnictví ve znění pozdějších předpisů vykonává Ministerstvo financí. V důsledku rozdělení federativního státu, k 1. lednu 1993, se vytvořily podmínky pro samostatný rozvoj českého pojistného trhu. K 31. prosinci 1993 působilo v České republice 20 pojišťoven, jenž měly povolení dozorového orgánu k podnikání v pojišťovnictví. Z těchto 20 pojišťoven provozovalo 5 pojišťoven pouze životní pojištění, 7 pouze neživotní pojištění a 8 nabízelo současně životní i neživotní pojištění (univerzální pojišťovny). K 31. prosinci 2000 působilo na českém pojistném trhu již celkem 41 pojišťoven, z toho 3 životní, 20 neživotních a 18 univerzálních. Česká pojišťovna, a.s. jako nástupnická organizace z předchozí monopolní struktury si i nadále udržovala dominantní pozici.

Pro pojistný trh byl významným mezníkem vstup České republiky do Evropské unie. Počínaje 1. květnem 2004 začala platit v ČR pravidla EU, která umožňují volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu. Tímto se český pojistný trh stal nedílnou součástí jednotného pojistného trhu Evropské unie. České pojišťovny mohou působit také v ostatních členských zemích, a naopak na českém pojistném trhu mohou vykonávat svou činnost i evropské pojišťovny, z nichž některé již na našem trhu působí.

Počínaje 1. dubnem 2006 nabyl účinnosti zákon č. 57/2006 Sb. , o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem. Dohled nad finančním trhem v ČR byl k 1. dubnu 2006 integrován do České národní banky, která převzala agendu Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění, Komise pro cenné papíry a Úřadu pro dohled nad družstevními záložnami. (2)

## 2.2 Pojistný trh v ČR

V souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie, k němuž došlo 1. května 2004, bylo nezbytné upravit v oblasti pojišťovnictví některá pravidla vztahující se k pojištění. Důvodem úprav bylo především zabezpečení koordinace a slučitelnosti s pravidly platnými v rámci EU. Tento záměr se uskutečnil vydáním zákonů, které jsou kompatibilní s právem EU.

### **Přehled nejdůležitějších zákonů upravujících oblast pojišťovnictví:**

Zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících předpisů, vymezuje v souladu s právem Evropských společenství:

- provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti pojišťovnou nebo zajišťovnou se sídlem na území ČR,
- provozování pojišťovací činnosti na území ČR pojišťovnou se sídlem na území jiného členského státu EU a na území států Evropského hospodářského prostoru,
- provozování pojišťovací činnosti na území ČR pojišťovnou se sídlem na území jiného státu, než je uveden v písmenech a) a b),
- výkon dohledu v pojišťovnictví.

Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona:

- upravují podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí,
- upravují podmínky zahájení činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů na základě práva zřizovat pobočky nebo svobody dočasně poskytovat služby,
- zřizuje registr pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí (dále jen registr),
- upravuje výkon dohledu nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí.

Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů:

- Zákon upravuje vztahy účastníků pojištění vzniklého na základě pojistné smlouvy. Nejsou-li některá práva a povinnosti účastníků soukromého pojištění upravena tímto zákonem nebo zvláštním právním předpisem, řídí se občanským zákoníkem.<sup>5</sup> (6)

#### **Další důležité platné právní předpisy ČR vztahující se k pojištění jsou:**

- Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, v platném znění.
- Zákon č. 61/1996 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, v platném znění.
- Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, v platném znění.
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
- Vyhláška č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí.

### **2.2.1 Pojišťovny**

Na českém pojistném trhu je v současné době evidováno 49 komerčních pojišťoven. Z toho 6 pojišťoven se specializuje pouze na životní pojištění, 17 je se smíšenou činností a převládají neživotní pojišťovny - 26. Životním pojištěním se celkem zabývá 23 komerčních pojišťoven v ČR.

Tabulka 1: Počet komerčních pojišťoven v ČR (17)

Počet pojišťoven	2001	2002	2003	2004	2005	2006*
Životní	3	3	3	3	5	6
Neživotní	23	22	23	21	23	26
Se smíšenou činností	17	17	16	16	17	17
<b>Celkem</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>49</b>

\*předběžné údaje

<sup>5</sup> Ustanovení v občanském zákoníku o pojistné smlouvě, byla přesunuta do zákona o pojistné smlouvě (č. 37/2004 Sb.). Právní vztahy vzniklé z pojistných smluv uzavřených přede dnem 1.1.2005 se však i nadále řídí zrušeným zněním Hlavy XV částí VIII občanského zákoníku.

### 2.2.2 Česká asociace pojišťoven

Česká asociace pojišťoven (ČAP) je zájmovým sdružením vytvořeným na organizaci a podporu vzájemné pomoci, spolupráce a zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven. Tato organizace zahájila svou činnost 1. ledna 1994 jako nástupkyně Československé asociace pojišťoven.

V současné době je jejím členem 27 pojišťoven (AIG CZECH REPUBLIC pojišťovna, a.s., Allianz pojišťovna, a.s., AVIVA životní pojišťovna, a.s., AEGON Pojišťovna, a.s., Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Česká pojišťovna, a.s., Česká pojišťovna ZDRAVÍ, a.s., ČSOB Pojišťovna a.s., D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s., Evropská Cestovní Pojišťovna a.s., Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s., Generali Pojišťovna a.s., GERLING-Konzern Všeobecná pojišťovací akciová společnost – organizační složka, Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s., Komerční pojišťovna, a.s., Kooperativa, pojišťovna, a.s., ING Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku, POJIŠŤOVNA CARDIF PRO VITA, a.s., Pojišťovna České spořitelny, a.s., Pojišťovna Slavia, a.s., PRVNÍ AMERICKO-ČESKÁ POJIŠŤOVNA, a.s., UNIQA pojišťovna, a.s., VICTORIA-VOLKSBANKEN pojišťovna, a.s., AXA životní pojišťovna a.s., Pojišťovna VZP, a.s., Wüstenrot, životní pojišťovna, a.s., Wüstenrot pojišťovna, pobočka pro Českou republiku) a dva přidružení členové (Česká sekce Mezinárodního sdružení pro pojistné právo a Česká kancelář pojistitelů).<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Česká asociace pojišťoven. *Členské pojišťovny* [online]. [cit. 2007-05-10].

Dostupné z <<http://www.cap.cz/dokument.aspx?id=1>>.

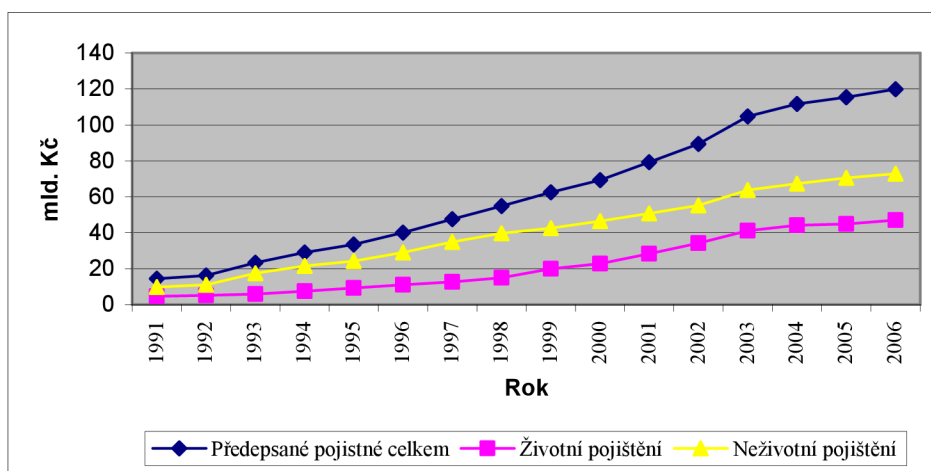
Následující tabulka ukazuje vývoj předepsaného pojistného členů ČAP v letech 1991 – 2006

Tabulka 2: Vývoj předepsaného pojistného členů ČAP v mld. Kč (16)

Rok	Předepsané pojistné celkem	Z toho: životní pojištění	Z toho: neživotní pojištění
1991	14,4	4,6	9,8
1992	16,2	5,2	11
1993	23,3	5,9	17,4
1994	29	7,4	21,6
1995	33,5	9,2	24,3
1996	40	11	29
1997	47,6	12,7	34,9
1998	54,8	15	39,8
1999	62,5	19,9	42,6
2000	69,2	22,8	46,4
2001	79,2	28,4	50,8
2002	89,5	34,2	55,3
2003	104,8	41,1	63,7
2004	111,6	44,2	67,4
2005	115,5	44,9	70,6
2006	119,9	47,1	72,8

Předepsané pojistné za rok 2006 členů ČAP stoupl od roku 2005 o 3,8 %, z toho u životního pojištění došlo k nárůstu o 4,9 % a u neživotního pojištění o 3,1 %.

Graf 1: Vývoj předepsaného pojistného členů ČAP v mld. Kč (16)



### **3 Charakteristika společnosti Allianz pojišťovna a. s.**

Allianz pojišťovna, a.s., byla založena 25.11.1992 a do obchodního rejstříku byla zapsána 23.12.1992 u Krajského soudu pro Prahu 1, oddíl B, vložka 1815. Svou činnost na českém pojistném trhu zahájila 1.1.1993. Je stoprocentní dceřinou společností předního světového pojišťovacího koncernu Allianz AG.<sup>7</sup> (11)

#### **3.1 Základní údaje o společnosti**

Název: Allianz pojišťovna, a. s.  
Sídlo: Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8  
Tel: 224 405 111  
Fax: 242 455 555  
Infolinka: 800 170 000  
E-mail: klient@allianz.cz  
Domovská stránka: <http://www.allianz.cz>  
IČ: 47 11 59 71  
DIČ: CZ 47 11 59 71  
Právní forma: akciová společnost  
Počet kmenových zaměstnanců pojišťovny: 699 (k 1. 5. 2007)

#### **Profil společnosti**

Společnost Allianz pojišťovna a.s je univerzálním pojistitelem s nabídkou produktů životního i neživotního pojištění pro soukromé osoby, podnikatele i velké společnosti.

Společnost začínala s nabídkou životního pojištění, dnes nabízí velkou šíři pojištění privátního majetku a pojištění odpovědnosti za škodu, majetkové pojištění pro podnikatele a pojištění průmyslových rizik, od roku 1995 také havarijní pojištění vozidel a cestovní pojištění. V roce 1999 se Allianz stala jednou ze 12 pojišťoven, které začaly nabízet povinné ručení. (11)

---

<sup>7</sup> viz. Příloha 2

Již několik let patří společnost Allianz pojišťovna a.s mezi tři největší pojišťovací společnosti v České republice. Mezi pojištěné projekty, stavby a společnosti Allianz patří: dálnice Plzeň – Rozvadiv, dálniční obchvat Olomouc, výstavba trasy metra A, stavba hotelu Four Seasons, letecká společnost ČSA, apod. Allianz se také stala hlavním soupojistitelem „stavby století“ Sazka Arény.

Na území České republiky má Allianz pojišťovna 11 oblastních ředitelství. Prodej pojištění je v rozhodující míře prováděn prostřednictvím sítě obchodních zástupců, kteří pracují na základě smlouvy o obchodním zastoupení. K 31. 12. 2006 pracovalo v České republice pro Allianz pojišťovnu 1 593 obchodních zástupců. Mimo vlastní síť realizuje Allianz pojišťovna obchodní činnost také ve spolupráci s vybranými makléři a bankami. Své služby nabízí i prostřednictvím prodejců motorových vozidel a cestovních kanceláří.

Allianz pojišťovna je jediným akcionářem Allianz penzijního fondu, který byl založen v roce 1994 dále je jediným společníkem společností Allianz Direct a Allianz kontakt.

Zázemí Allianz Group poskytuje výhodu při využití mezinárodního know-how a zaručuje přístup ke kapitálové síle celého koncernu. Pro zajištění rizik využívá Allianz pojišťovna výlučně renomovaných společností, jako např. Allianz SE, Swiss Re, Munich Re a dalších. (11)

### **Představenstvo a dozorčí rada společnosti**

#### **PŘEDSTAVENSTVO**

Miroslav Tacl  
předseda představenstva

Zuzana Kepková  
místopředsedkyně představenstva

Petr Poncar  
člen představenstva

Michal Knapp  
člen představenstva

Christoph Plein  
člen představenstva

#### **DOZORČÍ RADA**

Dr. Werner Eduard Zedelius, předseda  
Dr. Klaus Junker, člen  
Christian Müller, člen



### 3.2 Hospodářské výsledky společnosti

Zde je stručný přehled týkající se nejdůležitějších výsledků společnosti v letech 2003 – 2005.

Tabulka 3: Přehled výsledků společnosti Allianz pojišťovna a.s. v mil. Kč

Allianz pojišťovna, a.s.	2003	2004	2005	Změna
Hrubé předepsané pojistné	8 747	8 951	9 236	3,2%
Životní pojištění	1 403	1 709	1 914	12%
Neživotní pojištění	7 344	7 242	7 322	1,1%
Náklady na pojistná plnění	4 530	4 182	4 048	-3,2%
Životní pojištění	300	506	767	51,6%
Neživotní pojištění	4 230	3 676	3 281	-10,7%
Škodní procento na vlastní rub u neživ.pojištění	73,3%	65,2%	62,0%	-4,9%
Nákladové procento hrubé	22,7%	21,8%	20,6%	-5%
Výsledek technického účtu	343	846	878	3,8%
Hospodářský výsledek před zdaněním	411	908	905	-0,3%
Finanční umístění	10 389	12 427	13 885	11,7%
Vlastní kapitál	1 531	2 228	2 653	19,1%
Podíl vlastního kapitálu (% z netto předepsaného pojistného)	28,9%	36,9%	39,3%	6,5%
Technické rezervy	12 044	13 152	14 789	12,4%
Životní pojištění	4 640	5 676	6 804	19,9%
Neživotní pojištění	7 404	7 476	7 985	6,8%
Počet smluv (v tis.)*	1 150	1 165	1 177	1,0%
Počet zaměstnanců	718	707	704	-0,4%
Počet obchodních zástupců	1 257	1 569	1 375	- 12,4%

Zdroj: Výroční zpráva Allianz pojišťovny a.s. za rok 2005

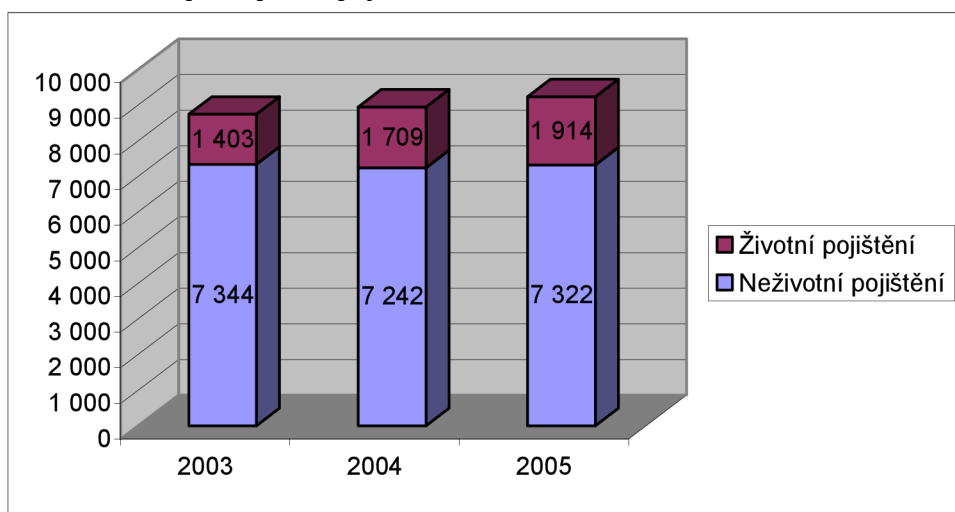
\*u cestovního pojištění – počet nových obchodů

Allianz pojišťovna disponuje vlastním kapitálem ve výši více než 2 653 mil. Kč a její základní jmění činí 600 mil. Kč. Kapitálová síla společnosti je zárukou, že Allianz svým závazkům vždy dostojí. Důkazem je i neustále se zvyšující předepsané pojistné.

V roce 2005 dosáhla Allianz pojišťovna hrubého předepsaného pojistného 9 236 mil. Kč, z čehož 7 322 mil. Kč v neživotním a 1 914 mil. Kč v životním pojištění. Získala tak 7,88 % podíl na českém pojistném trhu.

Vývoj předepsaného životního a neživotního pojistného společnosti Allianz pojišťovna a.s., v letech 2003 – 2005, představuje následující graf.

Graf 2: Hrubé předepsané pojistné v mil. Kč



Zdroj: Výroční zpráva Allianz pojišťovny a.s. za rok 2005

### 3.3 Produkty společnosti

Allianz pojišťovna, a.s., zajišťuje kompletní sortiment pojištění pro občany, podnikatele a průmysl.

Společnost Allianz pojišťovna a.s. nabízí tyto produkty:

#### Životní pojištění

- Allianz investiční pojištění
  - Globalinvest
  - Studentinvest
  - Rentinvest
- Allianz kapitálové pojištění
  - pro případ smrti a dožití
  - pro případ dožití
- Skupinové životní pojištění
- Allianz rizikové pojištění
  - pro případ smrti

#### ○ Připojištění pro případ

- úrazu
- smrti
- pracovní neschopnosti
- pobytu v nemocnici
- závažných onemocnění
- plné invalidity
- zproštění od placení pojistného

#### ○ Allianz dětské pojištění

- Investiční pojištění PASTELKA

- kapitálové pojištění
- úrazové pojištění
- zproštění od placení pro pojistníka

### **Penzijní připojištění**

#### **Cestovní pojištění a asistenční služby**

- pojištění léčebných výloh v zahraničí, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, doplňkové asistenční služby
- pojištění stornovaných poplatků
- celoroční cestovní pojištění

#### **Komplexní autopojištění**

- pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla
- základní havarijní pojištění
- doplňková havarijní pojištění
  - pojištění skel vozidla
  - pojištění zavazadel ve vozidle
  - pojištění pro případ úhrady nákladů za nájem náhradního vozidla
- úrazové pojištění osob ve vozidle

#### **Pojištění majetku občanů**

- pojištění nemovitostí
- pojištění domácnosti
- pojištění odpovědnosti z škodu
- pojištění rekreačních plavidel
- pojištění prodloužené záruky

#### **Pojištění vozových parků**

#### **Pojištění podnikatelů a průmyslu**

- souhrnné pojištění majetku
- pojištění elektroniky
- pojištění strojů
- pojištění stavební a montážní
- pojištění zásilek
- pojištění nákladu
- pojištění přerušení provozu
- pojištění letadel
- pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a vadou výrobku
- pojištění odpovědnosti autodopravce
- pojištění odpovědnosti z výkonu podnikání
- pojištění odpovědnosti za škodu členů orgánů právnických osob.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Interní materiály Allianz pojišťovny a.s.

## **4 Srovnání vybraného pojistného produktu s nabídkou konkurenčních komerčních pojišťoven pomocí metod multikriteriálního hodnocení**

Od této kapitoly začíná má analytická část, ve které se budu zabývat výběrem komerčních pojišťoven dle rozhodnutých kritérií, provedu stručnou charakteristiku vybraných pojišťoven, popíši zkoumaný produkt dětského životního pojištění, jak z obecného hlediska, tak konkrétně - pro PASTELKU, Allianz pojišťovny. U vybraných komerčních pojišťoven najdu produkty životního pojištění, které nejvíce odpovídají požadavkům na dětské pojištění a ty pak také charakterizuji. Pomocí dotazníkového šetření zjistím u cílových skupin požadavky na parametry zkoumaného produktu a podle jejich výsledků a pomocí nástroje umělé inteligence - fuzzy logiky, budu dětské produkty vybraných pojišťoven s PASTELKOU od Allianz porovnávat.

### **4.1 Kritéria výběru pojišťoven**

Vzhledem k tomu, že na našem pojistném trhu v současné době působí 49 pojišťoven, rozhodla jsem se vybrat pro své zkoumání jen několik z nich. Diplomová práce tak bude mnohem přehlednější a jednotlivé produkty pro děti detailněji rozpracovány a porovnány.

Při výběru pojišťoven jsem přihlížela k výši předepsaného pojistného, respektive, které pojišťovny mají největší podíl na trhu. Zaměřila jsem se na tuto výši obecně (za životní i neživotní pojistné) a také zvlášť, pro oblast životního pojištění.

Dalším kritériem bylo umístění v anketě „Pojišťovna roku“, kterou každoročně vyhlašuje Asociace pojišťovacích makléřů. Tato organizace objektivně a nezávisle hodnotí úroveň poskytovaných služeb, přístup pojišťoven ke svým klientům a přístup k likvidaci pojistných událostí, což jsou významné znaky kvalitní a spolehlivé pojišťovny.

Rozhodla jsem se zvolit tyto dvě kritéria, jelikož se domnívám, že tato kritéria splňují požadavky klientů. Jelikož každý potenciální klient, který chce využít dostupných pojistných produktů, má zájem o kvalitní, stabilní a spolehlivou pojišťovnu, od které zároveň očekává co nejlepší služby a servis.

#### 4.1.1 Výše předepsaného pojistného a podíly pojišťoven na trhu

Členové ČAP zauímají téměř 100% na celkovém pojistném. Mezi 10 pojišťoven z největším podílem na trhu patří: Česká pojišťovna, Kooperativa, Allianz, ČSOB Pojišťovna, Generali, ING Životní pojišťovna, Pojišťovna ČS, ČPP, UNIQA a Komerční pojišťovna.

Tabulka 4: Prvních 10 pojišťoven v ČR podle předepsaného pojistného za rok 2006

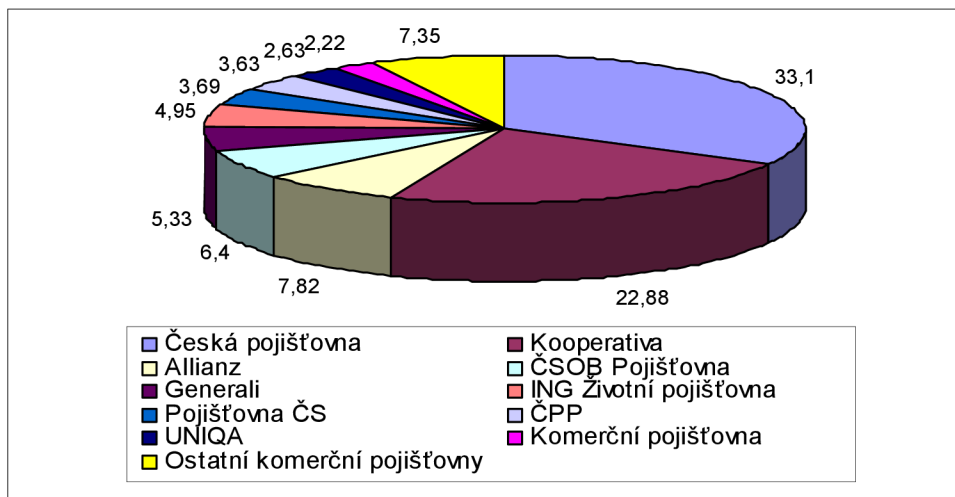
Pořadí	Pojišťovna	Předepsané pojistné v tis. Kč	Tržní podíl v %
1.	Česká pojišťovna	39 667 243	33,10
2.	Kooperativa	27 427 383	22,88
3.	Allianz	9 373 217	7,82
4.	ČSOB Pojišťovna	7 674 006	6,40
5.	Generali	6 388 077	5,33
6.	ING Životní pojišťovna	5 938 648	4,95
7.	Pojišťovna ČS	4 427 575	3,69
8.	ČPP	4 345 158	3,63
9.	UNIQA	3 147 661	2,63
10.	Komerční pojišťovna	2 655 736	2,22
	Celkem prvních 10 pojišťoven	111 044 704	92,65
	Celkem pojistný trh	119 857 434	100,00

Zdroj: Česká asociace pojišťoven. *Předběžné statistické údaje za r. 2006* [online]. [cit. 2007-05-10]. Dostupné z <<http://www.cap.cz/souboryKeStrazeni.aspx>>.

Mezi největší pojišťovny na českém pojistném trhu patří Česká pojišťovna a Kooperativa. Jejich podíl na trhu (v předepsaném životním a neživotním pojistném) za rok 2006 činil více než polovinu, tedy 55,98 %.

Třetí největší pojišťovnou v celkovém pojistném plnění je Allianz (7,82 %). ČSOB pojišťovna zauímá 6,40 % podíl na trhu. Pojišťovna Generali (5,33) a ING životní pojišťovna (4,95 %) mají srovnatelný tržní podíl.

Graf 3: Podíl 10 největších pojišťoven na trhu za rok 2006 v % ()



**Největšími pojišťovnami na trhu jsou:**

- Česká pojišťovna a.s.,
- Kooperativa, pojišťovna a.s.,
- Allianz pojišťovna a.s.

V oblasti životního pojištění zaujímá prvních 5 pojišťoven 75,42 % z celkového trhu.

Tabulka 5: Prvních 5 pojišťoven v ČR podle předepsaného pojistného životního pojištění za rok 2006 (15)

Pořadí	Pojišťovna	Předepsané pojistné v tis. Kč	Tržní podíl v %
1.	Česká pojišťovna	13 207 558	28,06
2.	Kooperativa	6 272 375	13,33
3.	ING Životní pojišťovna	5 938 648	12,62
4.	ČSOB Pojišťovna	4 432 316	9,42
5.	Pojišťovna ČS	4 403 684	9,36

**Největšími pojišťovnami na trhu v oblasti životního pojištění jsou:**

- Česká pojišťovna a.s.,
- Kooperativa, pojišťovna a.s.,
- ING Životní pojišťovna

#### 4.1.2 Umístění v anketě „Pojišťovna roku“

Anketu o Pojišťovnu roku vyhlásila poprvé v roce 2001 Komora pojišťovacích makléřů mezi všemi registrovanými pojišťovacími makléři (právníckými osobami). Komora pojišťovacích makléřů vyhlášovala první 4 ročníky, poté anketu začala vyhlášovat Asociace pojišťovacích makléřů, z důvodů sloučení těchto dvou organizací. Cílem ankety je posouzení služeb pojišťoven na českém trhu z pohledu profesionálů. Předmětem hodnocení je úroveň služeb poskytovaných pojišťovnou, přístup ke klientům a přístup k likvidaci pojistných událostí. Anketa hodnotí pojišťovny, které působí na našem trhu a mají sídlo v České republice. V této soutěži pojišťovací makléři hodnotí pojišťovny v šesti kategoriích: (počínaje rokem 2004, přibyla kategorie sedmá)

- životní a úrazové pojištění,
  - pojištění občanů (majetkové),
  - pojištění motorových vozidel,
  - pojištění průmyslu a podnikatelů,
  - spolupráce s makléři,
  - specializovaný pojistitel
- 
- likvidace škod

Hlavním účelem této ankety je vyhlášení Pojišťovny roku. (12)

#### Kategorie „Pojišťovna roku“

Tabulka 6a: Umístění pojišťoven v letech 2001 - 2003 (12)

	2001	2002	2003
1.	Kooperativa	Česká pojišťovna	Kooperativa
2.	Česká pojišťovna	Kooperativa	Česká pojišťovna
3.	Pojišťovna ČS	Pojišťovna ČS	Generali
4.	Generali	Generali	Allianz
5.	Allianz	Allianz	Pojišťovna ČS

Tabulka 6b: Umístění pojišťoven v letech 2004 – 2006 (12)

	2004	2005	2006
1.	Kooperativa	Česká pojišťovna	Evropská Cestovní
2.	Česká pojišťovna	Kooperativa	Kooperativa
3.	Generali	Generali	Česká pojišťovna
4.	Allianz	Allianz	Generali
5.	ČSOB Pojišťovna	ČSOB Pojišťovna	Pojišťovna ČS

V hlavní kategorii byla statisticky neúspěšnější pojišťovna Kooperativa. Druhou neúspěšnější se stala Česká pojišťovna. Třetí příčku obsadila pojišťovna Generali a pojišťovna ČS. Do první pětky nejlepších pojišťoven se pravidelně dostávala od počátku také Allianz.

**Nejlepšími komerčními pojišťovnami** na českém trhu, jsou podle ankety „Pojišťovna roku“ tyto společnosti:

- Kooperativa, pojišťovna a.s.,
- Česká pojišťovna a.s.,
- Generali Pojišťovna a.s.

Ve vedlejší kategorii **životní a úrazové pojištění**, se pro rok 2006 umístily na předních místech tyto společnosti:

- Pojišťovna České spořitelny a.s.
- Generali Pojišťovna a.s.
- Česká pojišťovna a.s.

## 4.2 Vybrané komerční pojišťovny

Podle dvou výše zvolených kritérií jsem vybrala pro srovnání 6 pojišťoven: **Českou pojišťovnu a.s., Kooperativu, pojišťovnu a.s., Generali Pojišťovnu a.s., ING Životní pojišťovnu, Pojišťovnu České spořitelny, a.s. a ČSOB Pojišťovnu, a.s.**

Česká pojišťovna a Kooperativa jsou 2 největší pojišťovny na českém trhu a obě dvě se úspěšně umisťují v anketě „Pojišťovna roku“. Pojišťovna Generali zaujímá v anketě pojišťovna roku (v kategorii životního pojištění pro rok 2006) druhé místo, v hlavním vyhodnocení ankety místo třetí. S tržním podílem 5,33 % je pátá největší pojišťovna na našem pojistném trhu. ING Životní pojišťovna je šestá největší pojišťovna, vzhledem k předepsanému pojistnému a třetí největší pojišťovna v oblasti životního plnění. Pojišťovna České spořitelny je sedmou největší pojišťovnou a v roce 2006 obsadila první příčku v anketě pojišťovna roku v kategorii životní a úrazové pojištění. ČSOB Pojišťovna se několikrát umisťuje v anketě „Pojišťovna roku“ a je čtvrtou největší pojišťovnou na trhu v celkovém a v životním pojistném.



## 4.2.1 Stručná charakteristika vybraných komerčních pojišťoven

Zde charakterizují pojišťovny, které se umístily nejlépe podle daných kritérií:

### 1) Česká pojišťovna a.s. (18)

Datum vzniku: 01.05.1992, zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1464.

#### Základní údaje o společnosti

Sídlo: Spálená 75/16, 113 04 Praha 1

Tel: +420 224 051 111

Fax: +420 224 052 200

Infolinka: 841 114 114

E-mail: klient@cpoj.cz

Domovská stránka: <http://www.cpoj.cz>

IČ: 452 72 956

DIČ: CZ 45272956

Právní forma: akciová společnost

Počet zaměstnanců pojišťovny: 5 200 (k 1. 5. 2007)

Předseda představenstva a generální ředitel: Ing. Ladislav Bartoníček, M.B.A.

Akcionáři společnosti: CZI Holdings N.V. – 100 %

#### Profil společnosti

Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou s dlouholetou a bohatou tradicí v životním i neživotním pojištění, která sahá do roku 1827, kdy byla v Praze založena První česká vzájemná pojišťovna. Od r. 1991 je největší pojišťovnou na českém pojistném trhu. Její podíl na celkovém předepsaném pojistném v ČR činil (k 31. 12. 2006) 33,1 %. Česká pojišťovna poskytuje jak individuální životní a neživotní pojištění, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových a podnikatelských rizik. Přibližně zaměstnanců a 6 000 obchodních zástupců se na 70 agenturách a více než 700 obchodních místech stará o co největší spokojenost klientů. Česká pojišťovna je zakládajícím a aktivním členem České asociace pojišťoven a České kanceláře pojistitelů. Česká pojišťovna je součástí PPF, největší a nejsilnější finanční skupiny v ČR. Prostřednictvím svých dceřiných společností sama posiluje své postavení na českém trhu a úspěšně expanduje v některých evropských zemích. (18)

## **2) Kooperativa, pojišťovna a.s. (22)**

Kooperativa, pojišťovna a.s., vznikla ke dni 1. 3. 1993, zápisem do obchodního rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová zn. B 1897.

### **Základní údaje o společnosti**

Sídlo: Templová 747, 110 01 Praha 1

Tel: +420 221 000 111

Fax: +420 222 322 633

Infolinka: 800 105 105

E-mail: info@koop.cz

Domovská stránka: <http://www.koop.cz>

IČ: 471 16 617

DIČ: CZ 47116617

Právní forma: akciová společnost

Počet zaměstnanců: 3 630 (k 1. 5. 2007)

Předseda představenstva a generální ředitel: Ing. Vladimír Mráz

Akcionáři společnosti:

WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group - 85,46 %

VLTAVA majetkoprávní a podílová spol. s r. o., Praha - 2,21 %

Svaz českých a moravských výrobních družstev, Praha - 12,33 %

### **Profil společnosti**

Kooperativa je druhou největší pojišťovnou na českém trhu a její podíl na celkovém předepsaném pojistném v ČR činil (k 31. 12. 2006) 22,9 %. Je univerzální pojišťovnou, která nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění jak pro občany, tak pro klienty z řad firem, od drobných podnikatelů až po velké průmyslové firmy. Kooperativa je řádným členem České asociace pojišťoven.

V roce 2006 si Kooperativa nárůstem předepsaného pojistného upevnila svoji pozici a tržní podíl vzrostl ve všech klíčových odvětvích. Firma vykázala rekordní zisk, prošla úspěšně restrukturalizací a rozvíjela spolupráci se strategickým partnerem Českou spořitelnou. Velmi významným krokem bylo převzetí České podnikatelské pojišťovny, která si zachovala svůj název i dosavadní strategii a Kooperativa jí poskytla své zkušenosti a zázemí jedné z největších evropských pojišťovacích skupin. (22)

### **3) Generali Pojišťovna a.s. (20)**

Datum vzniku 01.01.1995, zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2866.

#### **Základní údaje o společnosti**

Sídlo: Bělehradská 132, 120 84 Praha 2  
Tel: +420 221 091 000  
Fax: +420 221 091 300  
Infolinka: 800 150 155  
E-mail: servis@generali.cz  
Domovská stránka: <http://www.generali.cz>  
IČ: 618 59 869  
DIČ: CZ 61859869  
Právní forma: akciová společnost  
Počet zaměstnanců: 661 (k 1. 5. 2007)  
Předseda představenstva a gen. ředitel: Ing. Jaroslav Mlynář, CSc.  
Akcionáři společnosti: Generali Holding Vienna AG – 100 %

#### **Profil společnosti**

Generali Pojišťovna a.s. je komplexním pojišťovacím ústavem, který má hustotou síť svých zastoupení, dostupných zákazníkům na celém území České republiky. Svým zákazníkům nabízí v oblasti životního i neživotního pojištění rozsáhlý servis a bezplatné poradenství při volbě optimálního pojistného krytí. Klade důraz na vysokou kvalitu pojistných produktů a dokonalý a rychlý servis na všech úrovních činnosti. Široký pojistný program zahrnuje pojištění osob, majetku, odpovědnosti, motorových vozidel i průmyslových a podnikatelských rizik. Její podíl na celkovém předepsaném pojistném v ČR činil (k 31. 12. 2006) 5,33 %.

Významnou součástí skupiny Generali je společnost Generali Holding Vienna AG. Tato společnost kotovaná na vídeňské burze zastřešuje více než čtyřicet společností v Rakousku a střední a východní Evropě. Mezi tyto společnosti patří také Generali Pojišťovna a.s. a Generali penzijní fond a.s. (20)

#### **4) ING Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku (21)**

Datum vzniku 27.05.1992, odštěpný závod nebo jiná organizační složka podniku zapisující se do obchodního rejstříku, zápis MS v Praze, oddíl A, vložka 6305.

##### **Základní údaje o společnosti**

Sídlo: Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5

Tel: +420 257 473 111

Fax: +420 257 473 555

Infolinka: 800 159 159

E-mail: klient@ing.cz

Domovská stránka: <http://www.ing.cz>

IČ: 407 63 587

Počet zaměstnanců: 181 (k 1. 5. 2007)

Předseda výkonné rady a generální ředitel ING pro ČR a SR: Dick Okhuijsen

Vlastnická struktura: ING Životní pojišťovna N.V. - 100%

##### **Profil společnosti**

ING pojišťovna vzniká v roce 1992, kdy získala ING, tehdy ještě pod jménem Nationale-Nederlanden, licenci k uzavírání pojistných smluv jako vůbec první zahraniční pojišťovna u nás. Od roku 1998 nabízí kromě životního také zdravotní pojištění. Dnes je ING třetí největší životní pojišťovnou v ČR a pokrývá přes 12 % předepsaného pojistného na tomto trhu. Pojišťovna ING je řádným členem České asociace pojišťoven.

ING je globální finanční instituce holandského původu, působící v 50 zemích světa s více než 112 000 zaměstnanci. V České republice působí ING od roku 1991. Zastřešuje více samostatných společností, které společně nabízí pro své klienty dokonale integrované služby v oblastech pojišťovnictví, penzijního připojištění, bankovníctví a správy aktiv. Svým klientům nabízí širokou škálu produktů a služeb: Životní a zdravotní pojištění, penzijní připojištění, možnost investovat do podílových fondů šetřit prostřednictvím spořicího účtu ING Konto, či využít výhod Oranžové hypotéky. (21)

## **5) Pojišťovna České spořitelny, a.s. (23)**

Datum vzniku 01.10.1992, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 855.

### **Základní údaje o společnosti**

Sídlo: Náměstí Republiky 115, 530 02 Pardubice

Tel: +420 466 051 111

Fax: +420 466 051 380

Infolinka: 800 154 154

E-mail: [pojistovnacs@pojistovnacs.cz](mailto:pojistovnacs@pojistovnacs.cz)

Domovská stránka: <http://www.pojistovnacs.cz>

IČ: 474 52 820

DIČ: CZ 47452820

Právní forma: akciová společnost

Počet zaměstnanců: 137 (k 1. 5. 2007)

Předseda představenstva a generální ředitel: RNDr. Petr Zapletal

Akcionáři společnosti: Česká spořitelna, a.s. - 55,2 %

Sparkassen Versicherung AG - 44,8 %

### **Profil společnosti**

Pojišťovna České spořitelny byla založena v roce 1992 českým soukromým kapitálem a pod názvem Živnostenská pojišťovna zahájila v lednu 1993 svoji pojišťovací činnost. Důležitým mezníkem byl v roce 1995 kapitálový vstup České spořitelny, který přinesl kromě potřebného kapitálu zázemí nejsilnější finanční skupiny v České republice. Na konci roku 2000 vstoupil nový akcionář - největší rakouská životní pojišťovna Sparkassen Versicherung, člen Finanční skupiny Erste Bank. Od 17. září 2001 vystupuje pojišťovna pod názvem Pojišťovna České spořitelny. Od roku 2004 se pojišťovna specializuje pouze na prodej životního pojištění, a to prostřednictvím pobočkové sítě České spořitelny a vybraných externích sítí. Pojišťovna je zakládajícím členem České asociace pojišťoven. V současné době se řadí Pojišťovna České spořitelny mezi nejlépe kapitálově vybavené pojišťovny na českém trhu a společně se silným akcionářským zázemím je známkou bezpečnosti a důvěryhodnosti. Její podíl na předepsaném pojistném životního pojištění v ČR činil (k 31. 12. 2006) 9,36 %. (23)

## **6) ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB (19)**

Datum vzniku 17.04.1992, vedená u rejstříkového soudu v Hradci Králové oddíl B 567.

### **Základní údaje o společnosti**

Sídlo: Zelené předměstí, Masarykovo nám. 1458, 532 18 Pardubice

Tel: +420 467 007 111

Fax: +420 467 007 444

Infolinka: 800 100 777

E-mail: [info@csobpoj.cz](mailto:info@csobpoj.cz)

Domovská stránka: <http://www.csobpoj.cz>

IČ: 455 34 306

DIČ: CZ 45534306

Právní forma: akciová společnost

Počet zaměstnanců: 810 (k 1. 5. 2007)

Předseda představenstva a generální ředitel: Ing. Jeroen K. van Leeuwen

Akcionáři společnosti: KBC Verzekeringen N.V. – 75 %

Československá obchodní banka, a. s. – 25 %

### **Profil společnosti**

ČSOB Pojišťovna je univerzální pojišťovnou nabízející celou řadu životních i neživotních pojištění pro fyzické i právnické osoby. Objemem předepsaného pojistného se řadí na 4. místo mezi všemi pojišťovnami českého trhu (k 31. 12. 2006) 6,4 %. Její členství v silné finanční skupině ČSOB zajišťuje klientům komplexnost a kvalitu poskytovaných služeb srovnatelnou se zeměmi EU.

Belgická finanční skupina KBC Group NV, která je majoritním akcionářem ČSOB Pojišťovny, vznikla v roce 1998 sloučením aktivit pojišťovny ABB a bankovních skupin Kredietbank a CERA Bank. Bankovní aktivity v rámci skupiny KBC zajišťuje KBC Bank NV, pojišťovnictvím se zabývá KBC Verzekeringen a správou majetku KBC Asset Management NV.

Zároveň se KBC Group řadí mezi největší finanční skupiny ve střední Evropě, kde kromě ČSOB Pojišťovny a Československé obchodní banky ovládá i řadu dalších pojišťoven a bank v Maďarsku, Polsku, na Slovensku a ve Slovinsku. Skupina KBC dnes působí ve více než 30 zemích a zaměstnává více než 50 000 lidí. (19)

### 4.3 Charakteristika vybraného pojistného produktu

Pro porovnání pojistných produktů ŽP vybraných pojišťoven jsem zvolila typ pojištění, které by se obecně mohlo nazvat „dětské“ či „rodinné“. Toto pojištění bývá ve většině případů zaměřeno na mladé rodiny s dětmi a jedná se, jak už to u životního pojištění bývá, o dlouhodobé pojištění.

V českých zemích bylo známo sdružené rodinné pojištění již před válkou. Například pojišťovna Čechoslavia provozovala rodinné pojištění, které zahrnovalo věno, pohřebné při smrti rodiče, roční sirotčí důchod a osvobození od placení pojistného při smrti rodiče. Na přelomu 50. a 60. let bylo zavedeno sdružené pojištění mládeže. To v sobě zahrnovalo věnové pojištění, roční sirotčí důchod, rizikové pojištění jednoho či obou rodičů, pojištění poutřezové invalidity, zproštění od placení pojistného při invaliditě rodičů, vrácení 80 – 95 % pojistného při smrti dítěte v době placení pojistného a výplatu rezervy pojistného při smrti dítěte v době vyplácení důchodu, možné bylo i připojištění úrazové. V 70. letech se sdružené pojištění mládeže dostalo na druhé až první místo v celé struktuře pojistných odvětví tehdejšího soukromého pojištění osob. Před rokem 1989 počty nově sjednávaných pojištění zhruba odpovídaly počtům narozených dětí. Od té doby se tento produkt stále upravuje a modernizuje.

Životní pojištění dětí je pojištění sjednáváno ve prospěch dítěte. To má také právo s pojištěním disponovat po dožití sjednaného konce pojištění. Po celou dobu trvání pojištění má právo s pojištěním disponovat pojistník (právnícká nebo fyzická osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu. V tomto případě se většinou jedná o jednoho z rodičů pojišťovaného dítěte. Je zde možnost i druhého pojištěného, například druhého rodiče, ale i prarodiče nebo jiného živitele). Z tohoto důvodu bývá tento pojistný produkt někdy též nazýván jako „rodinné pojištění“).

V případě, že by nastala nějaká nenadálá událost (živitel utrpí úraz, smrt, plná invalidita apod.), je dítěti vyplácena finanční náhrada, která se u jednotlivých pojišťoven liší a povinnost placení pojistného přechází na pojišťovací subjekt se kterým je pojistná smlouva uzavřena.

Pojištění dětí představuje bezpečné a výnosné zhodnocení vložených prostředků, protože je v něm zakomponována zejména spořicí složka. Jakmile se pojištěné dítě dožije sjednaného konce pojištění, bude mu vyplácena sjednaná pojistná částka zvýšená

o podíly na zisku, které byly k pojistné smlouvě za celkovou dobu trvání pojištění připsány. V případě investičního pojištění se nejedná o sjednanou pojistnou částku, ale o částku, která vznikla výhodným investováním do fondů společnosti. Tyto naspořené prostředky bude moci dítě využít podle svého uvážení a jistě mu usnadní cestu do další životní etapy. Přes podobné charakteristiky se tato pojištění liší u každé pojišťovny nejen formou a názvem.<sup>9</sup>

#### **4.3.1 Dětské životní pojištění PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna a.s. (IŽP)**

V září 2006 uvedla Allianz pojišťovna na trh nové investiční životní pojištění pro děti. Pojištění PASTELKA spojuje výhody spoření (s výběrem z pěti investičních programů) s možností zajištění kompletní pojistné ochrany až čtyř pojištěných dětí a pojištění dvou dospělých ve prospěch dětí.

Pojištěním PASTELKA doplnila Allianz pojišťovna svoji nabídku investičního pojištění a dnes je díky její šíři schopna nabídnout tento moderní produkt nejširšímu spektru zákazníků. Produkt mohou sjednat nejen rodiče dětí, ale i prarodiče pro svá vnoučata. Šíří variant a programů je PASTELKA bezkonkurenčním produktem pro děti na českém trhu.

PASTELKA myslí na nejrůznější životní situace: úraz, hospitalizaci, léčebné výlohy v zahraničí, ale třeba i na případ, kdy pojistník nebude schopen splácet pojistné z důvodu smrti či plné invalidity. V takové situaci hradí dítěti pojistné přímo sama pojišťovna. PASTELKA však nejen chrání bezpečí dětí, ale poskytuje možnost dynamického spoření a zhodnocování vložených peněz až do dospělého věku.

Hlavní výhodou PASTELKY je však její flexibilita. Na základě aktuální situace klienta je možné snížit či zvýšit spořicí částku nebo změnit či jinak zkombinovat investiční strategii – Allianz připravovala pojišťovna PASTELKU tak, aby svými parametry vyhovovala všem kategoriím klientů bez ohledu na věk či finanční možnosti. V průběhu pojištění je také možné navyšovat spořicí složku vložím mimořádného pojistného či vybrat naspořenou částku nebo její část ještě před ukončením smlouvy.

---

<sup>9</sup> Interní materiály Allianz pojišťovny a.s. [2006]



**Co umožňuje Pastelka:**

- Pojistit až 4 děti a 2 dospělé v jedné smlouvě.
- Pojistit děti na kompletní rozsah rizik (nejen úrazy).
- Pojistit oba rodiče ve prospěch dětí.
- Pojistit rodiče pro obě rizika (smrt, invalidita).
- Pojistit rodiče i ve variantě bez zkoumání zdravotního stavu.
- Během trvání smlouvy přidat další dítě.
- Zvolit a měnit dle přání investiční strategii.
- Zvolit výši pojistných částek na různá rizika.
- Navyšovat spořicí složku vložení mimořádného pojistného.
- Přístup k naspořené částce nebo její části ještě před ukončením smlouvy.
- Spořit dětem na jejich studium.

**Pojištěná rizika - děti:**

- Úrazové pojištění (komplexní krytí nebo varianta bez zkoumání zdravotního stavu).
- Závažné nemoci (rakovina, chronické selhání ledvin, životně nezbytná transplantace důležitých orgánů, operace srdečních chlopní, slepota, hluchota, trvalé ochrnutí končetin, klíš'ová encefalitida, diabetes I. typu, chronická virová hepatitida, astma).
- Hospitalizace - pojistná částka se sjednává od 100 do 300 korun za den hospitalizace.
- Cestovní pojištění - pojištění léčebných výhod v zahraničí.
- Zproštění od placení - v případě závažného úrazu dítěte.

**Pojištěná rizika - dospělí:**

- Zproštění od placení v případě smrti.
- Zproštění od placení v případě invalidity.
- Zproštění od placení v případě smrti nebo invalidity z důvodu úrazu (bez zkoumání zdravotního stavu).
- Pojištění pro případ smrti s okamžitou výplatou pojistné částky.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Interní materiály Allianz pojišťovny a.s. [2007]

### **4.3.2 Nabídky vybraných komerčních pojišťoven v oblasti dětského životního pojištění**

Nyní budu stručně charakterizovat pojistné produkty životního pojištění, které slouží k ochraně dětí a zabezpečení finančních prostředků dětem pro účely jako jsou studium, svatba a jiné, a které mají vybrané komerční pojišťovny ve své nabídce. Pokud pojišťovna nabízí v této oblasti produktů více, je vybrán vždy ten, který nejlépe odpovídá požadavkům na dětské (rodinné) pojištění a který má největší rozsah možných připojištění.

Produkt je zde charakterizován obecně, konkrétní hodnoty základních parametrů produktů budou popsány při vlastním výzkumu.

Jedná se o následující produkty:

- SLUNÍČKO, Česká pojišťovna a.s.
- RADOST, Kooperativa, pojišťovna a.s.
- LVÍČEK, Generali Pojišťovna a.s.
- JUNIOR PLUS, ING Životní pojišťovna
- JUNIOR, Pojišťovna České spořitelny, a.s.
- ČTYŘLÍSTEK, ČSOB Pojišťovna, a.s.

#### **1) SLUNÍČKO, Česká pojišťovna, a.s. (KŽP)**

Dětské pojištění SLUNÍČKO chrání celou rodinu. Toto pojištění může ve prospěch dítěte uzavřít kdokoli (rodič, prarodič, jiný dospělý). Spolu s dítětem se mohou pojistit až dva dospělí. SLUNÍČKO může také pojistit děti i dospělé proti úrazu. Zároveň dítěti pomůže se vstupem do samostatného života – na konci pojištění dostane všechny nastřádané peníze zhodnocené o úrok a podíly na výnosech. V případě jejich smrti převezme pojišťovna placení pojistného, u pojistně-spořicíh variant navíc bude dítě dostávat až do konce pojištění (zpravidla do 18 let) pravidelnou roční rentu a na konci pojištění dostane dvojnásobek (resp. trojnásobek) pojistné částky. Ani v případě tragické události v rodině tak nezůstane bez zajištění.

### **Profil pojištění:**

- Pojištění je vždy sjednáno ve prospěch dítěte, peníze dostane v době, kdy dosáhne dospělosti.
- Možnost mimořádných vkladů, které se zhodnocují (vkládat může kdokoliv).
- Zabezpečení dítěte v případě úmrtí dospělého (důchod + peníze na konci).
- Možnost pojištění dvou dospělých včetně krytí jejich úrazů (nemusí to být pouze rodiče).
- Možnost sjednat s tímto pojištěním také výhodné úrazové pojištění dítěte.
- Zproštění od placení pojistného v případě plného invalidního důchodu.
- Možnost dynamizace - ochrana před inflací.
- Možnost výběru mezi spořicí a pojistně spořicí variantou pojištění.
- Možnost provádět změny v průběhu pojištění, možnost přerušit placení.
- zproštění od placení v případě invalidity dospělého.

### **Varianty pojištění**

Životní pojištění SLUNÍČKO má 3 sazby podle toho jaká rizika kryjí, na co je klient pojištěn - 1PM (spořicí varianta), 2PM (pojistně-spořicí, pojištěn 1 dospělý), 3PM (pojistně-spořicí, pojištění 2 dospělí).<sup>11</sup>

## **2) RADOST, Kooperativa, pojišťovna a.s. (KŽP)**

RADOST je pojištění dětí, ve kterém je zároveň pojistná ochrana pro pojištěného. Na konci pojistné doby je dítěti vyplacena pojistná částka navýšená o podíly na zisku z hospodaření pojišťovny. Zemře-li pojištěný během trvání pojištění, je zákonnému zástupci dítěte vyplaceno pojistné plnění ve výši 10 % z pojistné částky a započne pravidelná měsíční výplata ve výši 1 % z pojistné částky. Na konci pojištění je dítěti vyplacena pojistná částka zvýšená o podíly na zisku.

---

<sup>11</sup> Interní materiály České pojišťovny a.s. [2007]

### **Profil pojištění:**

- Možnost pojistné ochrany pro sebe i své dítě.
- Zajištění v případě plné invalidity - jestliže se pojistník během pojištění stane trvale invalidním, není povinnost dále platit pojistné.
- Kdykoli během trvání pojištění lze zaplatit mimořádné pojistné a navýšit tak pojistnou částku.
- Zhodnocení vložených finančních prostředků. Podíly na zisku se přiznávají po celou dobu trvání pojištění.<sup>12</sup>

### **3) LVÍČEK, Generali pojišťovna, a.s. (UŽP)**

Vlajkovou lodí dětských pojištění je u Generali Lvíček. Jedná se o variantu pojištění Life pro děti. Life i Lvíček jsou tzv. univerzální pojištění (universal life). Tento typ pojištění nabízí garanci a přehlednost. Pojistné je připisováno na účet, z něj jsou strhávány poplatky a rizikové pojistné dle aktuálního sazebníku. Účet je zhodnocován garantovaným úrokem, u Lvíčka je to 2,25 %. Univerzální pojištění nabízí (vyjma volby investiční strategie) stejné možnosti jako investiční pojištění, zejména možnost mimořádného pojistného a částečných odkupů.

### **Profil pojištění:**

- Možnost přerušování placení pojistného na dobu jednoho roku, a to až 3krát během pojistné doby.
- Možnost změny pojistného: po uplynutí 2. pojistného roku mohou klienti požádat o snížení pojistného; o zvýšení pojistného lze požádat kdykoli.
- Variabilita v průběhu smlouvy – možnost kdykoli nastavit poměr mezi spořením a pojistnou ochranou.
- Změna rozsahu pojistné ochrany - pojistná částka lze měnit kdykoli při zohlednění dostačitelnosti pojistného.
- Úrazové pojištění, obsahuje (jedná se o volitelnou položku pro Spořicí i Pojistný program, sjednávají se všechna rizika).

---

<sup>12</sup> Interní materiály Kooperativy, pojišťovny a.s. [2007]

- Trvalé následky úrazu s progresí až 500% od 0,001%.
- Denní odškodné za dobu léčení úrazu.
- Denní odškodné za dobu hospitalizace - v případě hospitalizace se vyplácí denní odškodné v dvojnásobné výši.

### **Varianty pojištění**

1. Tzv. Spořicí program  
v případě smrti pojistníka dochází ke zproštění od placení.
2. Tzv. Pojistný program  
v případě smrti pojistníka dochází ke zproštění od placení  
v případě smrti pojistníka je vyplacena sjednaná pojistná částka  
v případě invalidity pojistníka je vyplacena sjednaná pojistná částka.<sup>13</sup>

### **4) JUNIOR PLUS, ING Životní pojišťovna (IŽP)**

Junior Plus nabízí pojistnou ochranu dětí a mládeže všech věkových kategorií, navíc rozšířenou o možnost spoření. Finanční obnos, naspořený ve prospěch dítěte, se pro ně stane užitečným zdrojem prostředků při vstupu do dospělosti a samostatného života.

#### **Profil pojištění:**

- Placené pojistné je rozděleno na částku určenou na úrazové pojištění a na částku určenou na spoření. Pojistnou ochranu lze navíc rozšířit o pojištění denní dávky při pobytu dítěte v nemocnici.
- Část pojistného určená na úrazové pojištění je pevně stanovena. Rozsah pojistného plnění je v případě pojistné události dán příslušným procentem z pojistné částky 300 000 Kč podle charakteru úrazu a částkou nejméně 10 000 Kč při úmrtí pojištěného.
- Možnost ovlivnit výši částky určené na spoření (volbou výše pojistného).
- Možnost výrazně posílit spořicí složku pojištění kdykoli v průběhu pojištění vkládáním finančních prostředků formou mimořádného pojistného.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Interní materiály Generali Pojišťovny a.s. [2007]

<sup>14</sup> Interní materiály ING Životní pojišťovny [2007]

## **JUNIOR, Pojišťovna ČS, a.s. (UŽP)**

Junior nabízí komplexní pojištění dítěte pro případ neočekávaných životních událostí stejně jako spoření usnadňující dítěti vstup do samostatného života v dospělosti. Významnou předností je flexibilita umožňující mj. nastavit rozsah pojistné ochrany a spoření dle individuálních přání a potřeb dítěte.

### **Profil pojištění:**

- Finanční podpora při zdravotních potížích dítěte.
- Zajištění dítěte v případě tragické události v rodině.
- Naspoření finančních prostředků usnadňujících dítěti vstup do samostatného života.
- Možnost mimořádných vkladů ke zvýšení spořené částky.
- Možnost zvolit rozsah pojištění a spoření dle individuálních přání a potřeb.
- Právo dospělého, který sjednává pojistnou smlouvu, měnit v průběhu pojištění rozsah pojistné ochrany i výši plateb.

### **Varianty pojištění**

- Spořicí varianta
- Úrazová varianta
- Komplexní varianta
- Investiční varianta
- Varianta šitá na míru<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Interní materiály Pojišťovny České spořitelny, a.s. [2007]

## **ČTYŘLÍSTEK, ČSOB pojišťovna, a.s. (UŽP)**

Životní pojištění ČTYŘLÍSTEK zajišťuje komplexní pojistnou ochranu dětí i těch, kdo o ně pečují. Je určeno pro všechny ty, kteří mají ve své blízkosti dítě (rodiče, prarodiče, příbuzní) a chtějí mu zajistit dobrou budoucnost a snadnější vstup do života. ČTYŘLÍSTEK představuje bezpečnou formu dlouhodobého spoření, které zajistí výnosné zhodnocení vložených peněz a dítěti tak umožní lepší start do jeho samostatného života v plnoletosti. ČTYŘLÍSTEK vedle výhodného spoření zahrnuje i ochranu pro případ, že by se dospělý, nebo oba dospělí, stali plně invalidní či pokud by onemocněli některou z vážných chorob. V těchto případech, stejně tak v případě tragické události v rodině, pojišťovna přebírá placení pojistného na sebe, a dítě nezůstane nezaopatřené.

### **Profil pojištění:**

- Komplexní a kvalitní pojistné krytí.
- V rámci jednoho produktu lze dítě pojistit s jedním nebo oběma rodiči (dospělými osobami).
- Garantované výnosy + možné podíly na zisku.
- Zproštění od placení pojistného v případě:
  - úmrtí dospělého
  - onemocnění dospělého vážnou chorobou
  - plné invalidity dospělého.
- Úrazové připojištění dítěte i dospělého
- Připojištění dospělého pro případ úmrtí nebo onemocnění vážnou chorobou

Volitelně je možné k tomuto pojištění sjednat:

- Vedlejší pojištění pro případ smrti nebo vážných chorob (pro jednoho nebo dva dospělé pojištěné).
- Vedlejší úrazové pojištění (pro pojištěné dítě nebo pro jednoho nebo dva dospělé pojištěné) pro případ smrti následkem úrazu, trvalých následků úrazu nebo nezbytného léčení tělesného poškození následkem úrazu (denní odškodné).<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Interní materiály ČSOB Pojišťovny a.s. [2007]

#### **4.4 Porovnání pojistného produktu PASTELKA s vybranými konkurenčními komerčními pojišťovнами pomocí marketingového výzkumu a fuzzy logiky**

Nyní budu životní pojištění pro děti PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna a. s., porovnávat s nabídkou vybraných konkurenčních komerčních pojišťoven. Aby byl výzkum co nejvíce objektivní, poskytl mi podklad pro mou hodnotící škálu, samotní potenciální uživatelé tohoto produktu, rodiny s dětmi. Přiřazovali body jednotlivým vlastnostem dětského životního pojištění, podle svých priorit a uvážení. Toto hodnocení požadovaných parametrů dětského pojištění je realizováno pomocí dotazníku - zvolila jsem metodu marketingového výzkumu „průzkum“ (dotazníkové šetření). V dotazníku nejsou zhodnocena zcela všechna kritéria, která mohou respondenta ovlivnit při rozhodování o pojištění, je v něm však výtah nejdůležitějších vlastností, které jsou charakteristické pro dětské životní pojištění.

Samotné srovnání PASTELKY, s dětskými produkty vybraných komerčních pojišťoven, je pak provedeno pomocí nástroje multikriteriálního hodnocení – fuzzy logiky, kde jsou jednotlivé priority respondentů, zjištěné z dotazníkového šetření, využity pro určení tzv. „váhy pravidla“ v systému (váha stanovuje stupeň důležitosti určité vlastnosti produktu a podle toho je této vlastnosti přiřazeno více či méně bodů).

##### **4.4.1 Marketingový výzkum**

Marketingový výzkum spočívá ve specifikaci, shromažďování, analýze a interpretaci informací.

##### **Metody výzkumu.<sup>17</sup>**

Metody výzkumu mohou být rozděleny do čtyř základních kategorií:

1. experimentální
2. pozorovací
3. simulační
4. průzkum.

---

<sup>17</sup> BÁRTOVÁ, H., BÁRTA, V. Výzkum trhu a chování spotřebitele. Praha: VŠE, 1993, 72 s. ISBN 80-7079-148-9.



Ad.1) Experimentální výzkum obvykle zahrnuje testy nejrůznějšího druhu k určení pravděpodobné reakce zákazníků na nové služby a výrobky.

Ad.2) Používání pozorování pro výzkum znamená sledování a zaznamenávání chování zákazníků. Pozorování může být osobní nebo mechanické (prostřednictvím měřících, počítačích či záznamových přístrojů).

Ad.3) Metoda simulačního výzkumu představuje použití počítačů k simulaci marketingových situací. Matematické modely jsou sestaveny tak, že umožňují simulaci skutečných podmínek.

Ad.4) Většina lidí **průzkum** (anketu) velmi dobře zná. Pravděpodobně každý byl někdy zastaven v obchodním centru a dotázán na značku svého nejoblíbenějšího šamponu. Nebo obdržel poštou formulář, v němž se škola zajímala o názor na některé studijní programy, které nabízí. A co například telefonní dotazy finančních společností na osobní údaje a budoucí plány?

Toto jsou tři **základní způsoby realizace ankety**:

- Osobní dotazování.
- Zaslání dotazníku poštou.
- Dotazování telefonem.

Pro všechny tři uvedené techniky průzkumu - osobní dotazování, dotazování telefonem a poštou - využíváme tištěný formulář, který se skládá z otázek a místa pro odpovědi. Tyto formuláře nejrůznějších tvarů a velikostí nazýváme **dotazníky**. Dobrý dotazník je klíčem k získání kvalitních informací výzkumu.

**Požadavky na otázky obsažené v dotazníku:**

- Otázka musí motivovat k odpovědi.
- Nesmí provokovat a vynucovat si odpovědi.
- Otázka musí odpovídat realitě, v otázce může být jen to, co skutečně existuje.
- Formulace otázky musí být jednoznačná.
- Kombinování několika skutečností zvyšuje počet nutných variant a komplikuje otázku. (1)

#### 4.4.2 Fuzzy logika

Teorie fuzzy logiky a fuzzy množin byla vytvořena L Zadehem v roce 1965. Teorie množin definuje množinu jako soubor prvků určitých vlastností. Prvek potom buď splňuje podmínku a do množiny patří, nebo ne (0 nebo 1). Jde tedy pouze o dva stavy. Teorie fuzzy logiky a fuzzy množin určuje „jak moc“ prvek do množiny patří, nebo nepatří (proměnná  $x$  a její příslušnosti k množině se značí  $M_i(x)$  a je definována v rozmezí od 0,0 po 1,0; 0,0 znamená úplné ne – členství a 1,0 úplné členství).

Užití míry členství odpovídá v řadě situací lépe než užití konvenčních způsobů zařazování členů do množiny podle přítomnosti či nepřítomnosti. Fuzzy logika tedy měří jistotu nebo nejistotu příslušnosti prvku k množině. Obdobně se rozhoduje člověk při aktivitách v oblasti duševní a fyzické u ne zcela algoritmizovaných činností.

Fuzzy logiky lze využít v nejrůznějších oblastech rozhodování, např. v personální, ekonomické, finanční a dalších oblastech. Nekonečného množství variant použití lze jmenovat např. výběr banky, nemovitosti, auta, mobilu, ale i výběr školy životního partnera apod.

Tvorba systému s fuzzy logikou obsahuje tři základní kroky: **fuzzyfikaci, fuzzy inferenci a defuzzyfikaci.**

První krok znamená převedení reálných proměnných na jazykové proměnné. Definování jazykových proměnných vychází ze základní lingvistické proměnné, např. u proměnné riziko jsou jejími atributy, např. žádné, velmi nízké, nízké, střední, vysoké, velmi vysoké riziko. Obvykle se používá tři až sedm atributů základní proměnné. Stupeň členství atributů proměnné v množině je vyjadřován matematickou funkcí. Existuje mnoho tvarů členských funkcí. Typy, které našly v praxi největší uplatnění, se nazývají standardními funkcemi členství. Stupeň členství v množině se týká jak vstupních, tak výstupních funkcí.

Druhý krok definuje chování systému pomocí pravidel typu (když) (Potom) na jazykové úrovni. V těchto algoritmech se objevují podmínkové věty, vyhodnocující příslušnou situaci. Tyto podmínkové věty mají známou formu z programovacích jazyků. Pravidla fuzzy logiky představují expertní systém. Každá kombinace atributů proměnných, vstupujících do systému a vyskytujících se v podmínce (Když) (Potom),

představuje jedno pravidlo. Pro každé pravidlo je třeba určit stupeň podpory, tj. váhu pravidla v systému. Výsledek systému s fuzzy logikou závisí do značné míry na správném určení významu definovaných pravidel. Váhu těchto pravidel lze v rámci průběhu optimalizace systému měnit. Podobně jako pro část pravidla za (Když) je třeba vybrat odpovídající atribut za částí (Potom). Tyto pravidla si tvoří uživatel sám.

Výsledkem fuzzy inference je jazyková proměnná. V případě analýzy rizika mohou mít atributy hodnotu např.: velmi nízké, nízké, střední, vysoké, velmi vysoké riziko, atd., což může vést k výstupům jako je malé, střední, velké, žádné riziko nebo investice ano, ne.

Třetí krok převádí výsledek předchozí operace fuzzy inference na reálné hodnoty. Reálnou akcí může být stanovení výše rizika. Cílem defuzzyfikace je převedení fuzzy hodnoty výstupní proměnné tak, aby slovně co nejlépe reprezentovala výsledek fuzzy výpočtu. (8)

#### **4.4.3 Aplikace marketingového výzkumu**

Výzkum jsem provedla formou dotazníku.<sup>18</sup> Tuto metodu písemného dotazování jsem považovala za jednoduchou jak z hlediska tvorby a distribuce dotazníků, tak z hlediska návratnosti. Osloveno bylo přes 200 respondentů, jednalo se o rodiny s dětmi, převážně z moravskoslezského a jihomoravského kraje.

Výzkum probíhal od února do dubna roku 2007. Návratnost dotazníků činila 53 % - vyplněný dotazník jsem obdržela od 106 dotazovaných respondentů.

Dotazník byl sestaven tak, aby byl pro cílovou skupinu srozumitelný, vystihoval jednotlivé vlastnosti produktů a byl přehledný.

#### **Vyhodnocení dotazníku**

Během výzkumu jsem získala vyplněný dotazník od 106 respondentů. Dotazník obsahoval 4 otázky. Otázky 1 – 3 sloužily především pro informativní účely, pro rozdělení respondentů a jejich partnerů dle věku a pro zjištění počtu a věku dětí

---

<sup>18</sup> viz Příloha 3

respondentů. Otázka 4 se skládala z rozpracovaných podotázek, které charakterizovaly jednotlivé vlastnosti produktů pro děti. Těm dotázaní přiřazovali body dle důležitosti.

### Otázka 1

Zjišťovala věk oslovených respondentů. Při přípravě dotazníku jsem si zvolila pět věkových kategorií: 18 - 30 let, 31 - 40 let, 41 - 50 let, 51 - 60 let a 61 a více. Rozčlenění respondentů podle věku ukazuje následující tabulka.

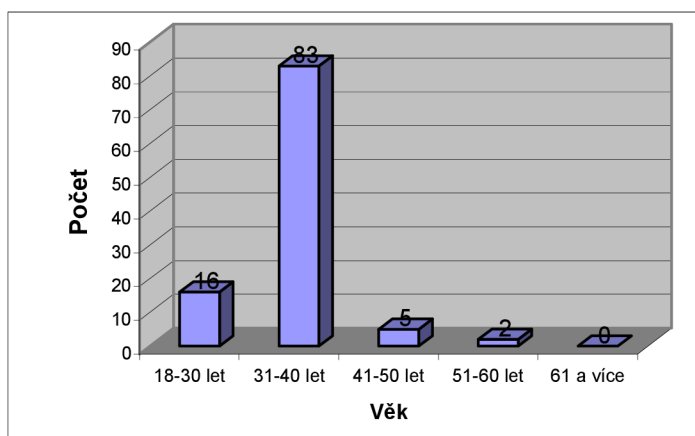
Tabulka 7: Věk respondentů

Věk	18-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a více
Počet	16	83	5	2	0

Zdroj: Vlastní výzkum

Ze 106 respondentů bylo 16 ve věku 18 - 30 let, 83 ve věku 31 - 40 let, 5 ve věku 41 - 50 let, 2 spadají do kategorie 51 - 60 let. Do kategorie 61 a více nenáleží žádný respondent.

Graf 4: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že většina dotázaných je ve věku 31 – 40 let. Ve skupině 61 a více se nenacházel žádný z respondentů, proto můžu konstatovat, že hlavní zdroj mého výzkumu byli mladí respondenti, či respondenti ve středních letech.

## Otázka 2

Se tázala na věk partnerů respondentů, či jiných spolehlivých osob, kteří by se v případě nepříznivé události mohli postarat o jejich děti. Věkové kategorie byly shodné.

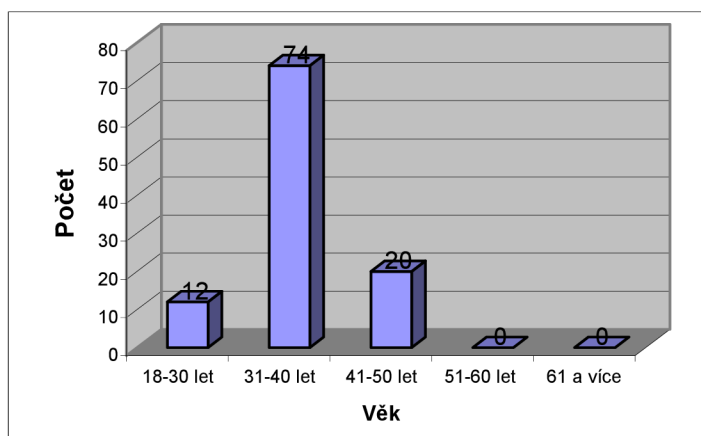
Tabulka 8: Věk partnerů respondentů

Věk	18-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a více
Počet	12	74	20	0	0

Zdroj: Vlastní výzkum

Partnerů respondentů bylo 12 ve věku 18 - 30 let, 74 ve věku 31 - 40 let, 20 ve věku 41 - 50 let. V kategorii 51 - 60 let a 61 a více se nevyskytuje žádný z partnerů.

Graf 5: Věk partnerů respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum

Z výsledku zobrazeného grafem vidíme, že i partneři respondentů jsou z většiny zastoupeni ve věkové kategorii 31 – 40 let.

## Otázka 3

Se zajímala o počet a věk dětí respondentů. V dotazníku byl zvolen interval od 1 do 5 dětí (předpokládaná dolní a horní hranice pro počet dětí v rodině) a věkové kategorie pro každé dítě jsou zvoleny následovně: 0 - 5 let, 6 - 10 let, 11 - 15 let, 16 - 20 let a 21 a více.

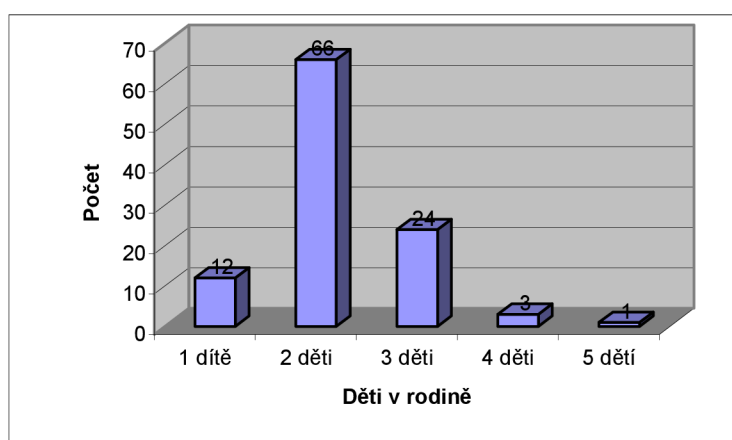
Tabulka 9: Počet dětí respondentů

Děti v rodině	1 dítě	2 děti	3 děti	4 děti	5 dětí
Počet	12x	66x	24x	3x	1x

Zdroj: Vlastní výzkum

1 dítě se u respondentů vyskytuje 12x, 2 děti má 66 respondentů, 24 tázaných má 3 děti, 4 děti v rodině mají 3 respondenti a pět dětí jeden z dotázaných. Děti je celkem 233, dle aritmetického průměru připadají 2,2 děti na jednoho respondenta.

Graf 6: Počet dětí respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum

Nejvíce respondentů mělo děti dvě (66), poté následovali potomci 3 (u 24 tázaných). Dokonce se našel i jeden respondent s pěti dětmi.

Seřazení dětí dle věku nám ukazuje následující tabulka.

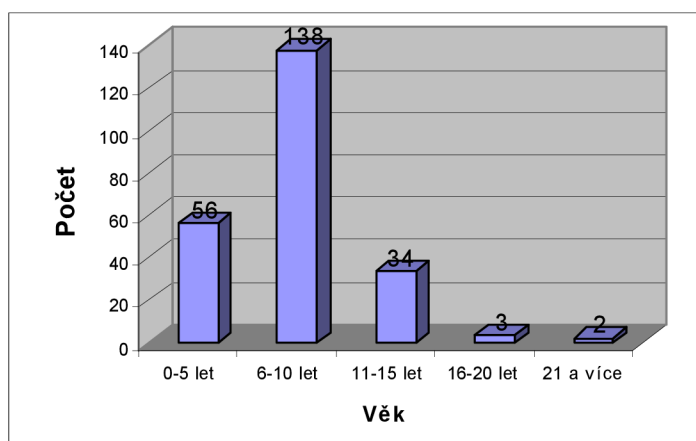
Tabulka 10: Věk dětí respondentů

Věk	0-5 let	6-10 let	11-15 let	16-20 let	21 a více
Počet	56	138	34	3	2

Zdroj: Vlastní výzkum

Děti ve věku 0 – 5 let je 56, ve věku 6 – 10 let jich je 138, 34 dětí má 11 – 15 let. 3 děti jsou ve věku 16 – 20 let a 2 ve věku 21 let a více.

Graf 7: Věk dětí respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum

Z grafu můžeme zpozorovat, že nejvíce dětí je ve věku 6 – 10 let (138), následuje 0 – 5 let (56), a poté 11 – 15 let (34). Ostatní věkové skupiny byli zastoupeny v minimální míře.

### **Shrnutí výsledků otázek 1 – 3**

Z výsledků výše vypracovaných otázek 1 – 3 mohu konstatovat, že většina dotázaných respondentů, kteří mi svými prioritami v dětském životním pojištění vytvořili podklad pro následné hodnocení pomocí fuzzy logiky, je ve věku 31 – 40 let. Jako partnera, popř. opatrovníka dítěte v případě nenadálé události, si respondenti nejčastěji volili osobu, ze stejné věkové kategorie.

Jedná se především o rodiny s dvěma dětmi. Nejčastější věk dětí je 6 – 10 let.

### **Otázka 4**

Byla hlavním zkoumáním požadavků na dětské pojištění. Respondenti bodovali jednotlivá kritéria pojištění pro děti, podle toho, jak je upřednostňovali. Hodnotící škála byla v rozmezí 1-5 bodů (5=nejlepší, 1=nejhorší).

### Zkoumala se tato kritéria:

- Velikost, tradice a dobré jméno pojišťovny
- Pojistná ochrana více dětí a dospělých v rámci jedné smlouvy
- Maximální hranice věku dítěte pro vstup do pojištění (a pro výstup)
- Maximální hranice věku dospělého pro vstup do pojištění
- Příznivá výše plateb pojistného
- Možná (při)pojištění dětí: Úraz
  - Závažné nemoci
  - Pobyť v nemocnici
  - Smrt
  - Zproštění od placení pojistného u dítěte
  - Jiné (cestovní, rizikových sportů apod.)
- Možná (při)pojištění dospělých:
  - Úraz
  - Závažné nemoci
  - Smrt
  - Invalidita
  - Zproštění od placení pojistného – smrt
  - Zproštění od placení pojistného – invalidita
  - Zproštění od placení pojistného – závažné nemoci
- Možnost mimořádných vkladů
- Možnost částečných odkupů před koncem pojištění
- Poskytované slevy od pojišťovny

Z výsledků otázky 4, který je podrobně zobrazen v **Příloze 4**, je zřejmé, že každý rodič má o své dítě starost, a všem vlastnostem dětského pojištění přiřazuje relativně vysoké hodnoty.

Cílem výše uvedeného výzkumu je však vytvořit podklad pro váhu jednotlivých pravidel ve fuzzy logice. Pro tento účel jsem zaznamenala od každé zkoumané vlastnosti produktu počet bodů (v rozmezí 1 – 5), kterými respondenti hodnotili tuto vlastnost nejčastěji (body určovali důležitost oné vlastnosti pro většinu respondentů). Získané převažující body jednotlivých vlastností jsem vynásobila 100. Pokud tedy určitá vlastnost získala převážně 4 body, ve fuzzy logice ji odpovídá váha 400.



#### 4.4.4 Aplikace fuzzy logiky

Tato podkapitola obsahuje srovnání pojistných produktů pro děti vybraných komerčních pojišťoven s dětským životním pojištěním PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna, a.s., pomocí nástroje umělé inteligence, který je používán při vrcholovém rozhodování - fuzzy logiky.

##### Postup při aplikaci fuzzy logiky:

Nejdřív jsem všechny vybrané komerční pojišťovny a parametry jejich dětských produktů uvedla v přehledné tabulce (níže uvedená **Tabulka 11**).

K sestavení vstupní stavové matice, (popisové), jsou požity všechny vlastnosti produktů, nacházející se v mém dotazníkovém šetření. Zde jsou uvedeny již odborným termínem. K těmto vlastnostem jsou dále vypracovány jednotlivé, navzájem se vylučující varianty odpovědí. Při hodnocení konkrétního pojistného produktu dané pojišťovny, pak každá vlastnost může mít pouze jednu variantu odpovědi.

Transformační matice přiřazuje jednotlivých vlastnostem váhy důležitosti, které jsou určeny prioritami respondentů. Varianty odpovědí jsou potom poměrnou částí těchto vah. Níže uvedené **tabulky 12 a 13** zobrazují metodickou pomůcku, kde jsou uvedeny všechny váhy jednotlivých vlastností a variant, a kterou se budu řídit při porovnávání vlastností produktů všech vybraných pojišťoven.

Při samotné realizaci pro konkrétní pojišťovnu, vyplním nejdříve „kolonky“ variant vlastností hodnotami 1 či 0, podle toho, jestli se uvedená varianta v nabídce produktu pojišťovny vyskytuje či nikoliv (1=Ano, 0=Ne). Vyplněním „kolonek“ získám matici (nul a jedniček). Skalárním součinem takto vzniklé matice s transformační maticí získám hodnotu, kterou porovnáám s maximální možnou (ideálním případem) a získám číselný údaj v %, který mi udává míru uspokojení žádaných vlastností a vypovídá hodnotě retransformační matice. Ta mi tuto míru prezentuje slovně a hodnotí, zda má produkt dostatek požadovaných cílových vlastností a zda-li se mám pro něho rozhodnout či ne. Celý tento postup je znázorněn v níže uvedené **Tabulce 14**, pro pojistný produkt PASTELKA, Allianz pojišťovny, a.s. Shodný postup jsem aplikovala na všechny ostatní pojišťovny.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> viz. **Příloha 5**

Tabulka 11: Komerční pojišťovny a parametry jejich dětských produktů

Pojistný produkt a společnost	Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte (v letech)*	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
						Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné/bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
<b>PASTELKA</b> Allianz	7,82%	4	0 - 12**	18 - 25 let	500***	od 0,1% i pro závažné zvlášť	odškodné i bolestné	hospitalizace úraz i nemoc	ano	smrt hl. pojištění i úrazem	ano <sup>+++</sup>	cestovní
<b>SLUNÍČKO</b> Česká pojišťovna	33,10%	1	0 - 15	18 - 20 let	200	od 0,1%	odškodné	ne	ne	smrt hl. pojištění <sup>+</sup> i úrazem	ne	ne
<b>RADOST</b> Kooperativa	22,88%	1	0 - 17	19 - 24 let	300	od 0,1%	odškodné	ne	ne	smrt <sup>++</sup> - úraz	ne	ne
<b>LVÍČEK</b> Generali	5,33%	1	0 - 14	18 let	300	od 0,1% i pro závažné zvlášť	odškodné	hospitalizace úraz	ne	ne	ne	ne
<b>JUNIOR+</b> ING	4,95%	1	0 - 20	25 let	500	pouze závažné	bolesné	hospitalizace úraz i nemoc	ne	smrt - hlavní pojištění	ne	ne
<b>JUNIOR</b> Pojišťovna ČS	3,69%	1	0 - 18	19 - 25 let	200	od 0,1%	odškodné	hospitalizace úraz i nemoc	ano	ne	ne	ne
<b>ČTYŘLÍSTEK</b> ČSOB poj.	6,40%	1	0 - 15	18 - 25 let	300	od 0,1%	odškodné	ne	ne	smrt - úraz	ne	ne

Pozn.:

\* nejde přesně o 0, ale o různé doby na začátku života (několik týdnů či měsíců)

\*\* vstupní věk je 0 až 12 (až 20 let). Pastelka umožňuje pojistit až do věku 20 let, pokud společně je pojištěno i dítě ve věku 12 let a méně

\*\*\* minimální pojistné je 500 Kč pro jedno dítě, 600 Kč pro 2 děti (300 Kč na jedno dítě), 700 Kč pro 3 děti a 800 Kč pro 4 děti (200 Kč na jedno dítě).

<sup>+</sup> možnost sjednání pravid. vypláceného stipendia dítěti v případě smrti dospělého

<sup>++</sup> v případě smrti pouze vrácení pojistného a podílu za zisku

<sup>+++</sup> zproštění od placení pojistného z důvodu plné invalidity/těžkého zdravotního postižení dítěte následkem úrazu či onemocnění

Zdroj: Interní materiály uvedených pojišťoven [2007]

Tabulka 11: Komerční pojišťovny a parametry jejich dětských produktů

Pojistný produkt a společnost	Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka (max.)	Parametry pro dospělého							Mimořádné vklady	Odkupné **	Slevy od pojišťovny
			(Při)pojištění smrt	Připojištění úraz	Připojištění invalidita	Připojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci			
<b>PASTELKA</b> Allianz	2	18 - není omezen*	ano	ne	ne	ne	ano	ano	ne	ano	po 3 letech***	ano <sup>1</sup>
<b>SLUNÍČKO</b> Česká pojišťovna	2	16 - 65	ano	ano	ano	ne	ano	ano	ne	ano	po 2 letech	ano <sup>2</sup>
<b>RADOST</b> Kooperativa	1	18 - 63	ano	ano	ne	ne	ano	ano	ne	ano	po 1 roku	ano <sup>3</sup>
<b>LVÍČEK</b> Generali	1	18 - 50	ano	ne	ano	ne	ano	ano	ne	ano	po 2 letech	ne
<b>JUNIOR+</b> ING	0	18 - není omezen	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ano	po 1 roku	ne
<b>JUNIOR</b> Pojišťovna ČS	1	18 - 70	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ne	ano	po 2 letech	ne
<b>ČTYŘLÍSTEK</b> ČSOB poj.	2	18 - 60	ano	ano	ne	ano	ano	ano	ano	ano	po 2 letech	ano <sup>4</sup>

Pozn.:

\* Pokud je dospělá osoba pouze pojistníkem, není věk omezen, pokud je současně i pojištěným, jsou horní hranice věku dány poj. podmínkami (smrt 75 let, invalidita 60 let, apod.).

\*\* Platí při zaplacení řádného pojistného

\*\*\* Pokud jsou akumulací jednotky, je možné kdykoliv (např. u jednorázového pojistného hned)

<sup>1</sup> za lhůtu placení, za počet připojištění, za mimořádné pojistné

<sup>2</sup> za předplacení pojistného, za vyšší pojistnou částku

<sup>3</sup> za frekvenci placení

<sup>4</sup> za pojištění domů a domácností, za cestovní pojištění, za havarijní pojištění

Tabulka 12 a 13: Popis vstupní stavové matice a transformační matice

Tabulka 12: Vstupní stavová matice

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte (v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné/bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
0 - 4,99%	1	0 - 12 včetně	18 let	500	pouze závažné	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje
5 - 9,99%	2	0 - 15 včetně	20 let	400	od 0,1%	pouze odškodné	hospitalizace úraz	obsahuje	smrt - hl. pojištění	obsahuje	obsahuje
10 - 14,99%	3	0 - 18 včetně	24 let	300	od 0,1% i pro závažné zvlášť	pouze bolesné	hospitalizace nemoc		smrt - úraz		
15 - 19,99%	4	0 - 20 včetně	25 let	200		odškodné i bolestné	hospitalizace úraz i nemoc		smrt hl. pojištění i úraz		
20% a více											
<b>500</b>	<b>300</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>400</b>	<b>200</b>	<b>300</b>

Tabulka 13: Transformační matice

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte (v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné/bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
100	75	100	100	125	250	0	0	0	0	0	0
200	150	200	200	250	350	250	150	300	200	200	300
300	225	300	300	375	500	250	150		200		
400	300	400	400	500		500	300		400		
500											
<b>500</b>	<b>300</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>400</b>	<b>200</b>	<b>300</b>

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka 12 a 13: Popis vstupní stavové matice a transformační matice

Tabulka 12: Vstupní stavová matice

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka (max.)	Parametry pro dospělého							Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
		(Při)pojištění smrt	Připojištění úraz	Připojištění invalidita	Připojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci			
0	do 50 let včetně	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	neobsahuje	nejsou možné	není možné	neobsahuje
1	do 60 let včetně	obsahuje	obsahuje	obsahuje	obsahuje	smrt	invalidita	obsahuje	jsou možné	při řádném zaplacení pojistného po 3 letech	jedna možná sleva
2	do 70 let včetně					smrt úrazem	invalidita úrazem			při řádném zaplacení pojistného po 2 letech	dvě možné slevy
	neomezený					smrt i smrt úrazem	invalidita i invalidita úrazem			při řádném zaplacení pojistného po 1 roce	tři a více možné slevy
<b>300</b>	<b>400</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>500</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>500</b>

Tabulka 13: Transformační matice

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	(Při)pojištění smrt	Připojištění úraz	Připojištění invalidita	Připojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci	Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
150	200	500	500	400	400	250	200	400	300	100	170
300	300					250	200			200	340
	400					500	400			300	500
<b>300</b>	<b>400</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>500</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>500</b>

Tabulka 14: Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt PASTELKA, Allianz pojišťovna, a.s

**Vstupní stavová matice (0,1)**

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte (v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	Parametry pro dospělého									
		(Při)pojištění smrt	Připojištění úraz	Připojištění invalidita	Připojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci	Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0
0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SKALÁRNÍ SOUČIN  
63,95

**Retransformační matice**

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

**Výsledné hodnocení**

MOŽNÉ POJISTIT

Zdroj: Vlastní výzkum

## 5 Návrhy a doporučení

Nabídka životního pojištění představuje pro každou komerční pojišťovnu, která se pohybuje v této oblasti, významný segment její celkové činnosti. V tomto prostředí vznikají především dlouhodobé vztahy s klienty založené na vzájemné důvěře. Takto jednou získaní klienti většinou nemění svá rozhodnutí a využívají posléze i další nabídky pojišťovny.

Smlouvy životního pojištění znamenají pro pojišťovnu prakticky stabilní příjmy po dlouhou dobu a tedy kumulaci kapitálu, který pojišťovna využívá ke tvorbě zisku. Podobně jako je tomu u jiných produktů, je i u životního pojištění pro děti nezbytné, aby mělo klientům co nabídnout, aby byla jeho nabídka aktuální a sledovala moderní trendy ve společnosti a také vývoj v oboru. Nabídka v této oblasti je dnes na českém pojistném trhu široká, proto musí komerční pojišťovny neustále hledat a vytvářet nové konkurenční výhody svých produktů.

### 5.1 Výsledky mého šetření

V následující tabulce uvádím výsledky fuzzy logiky, to znamená, skalární součiny pro každý hodnocený dětský produkt a jeho slovní interpretaci dle retransformační matice.

Tabulka 15: Vyhodnocení fuzzy logiky

Název produktu	PASTELKA Allianz	SLUNÍČKO Česká pojišťovna	RADOST Kooperativa	LVÍČEK Generali	JUNIOR+ ING	JUNIOR Pojišťovna ČS	ČTYŘLÍSTEK ČSOB poj.
Skalární součin v%	63,95	60,68	52,84	41,58	32,63	49,21	61,05
Výsledek	MOŽNÉ POJISTIT	MOŽNÉ POJISTIT	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ	NEZAJÍMAT SE	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ	MOŽNÉ POJISTIT

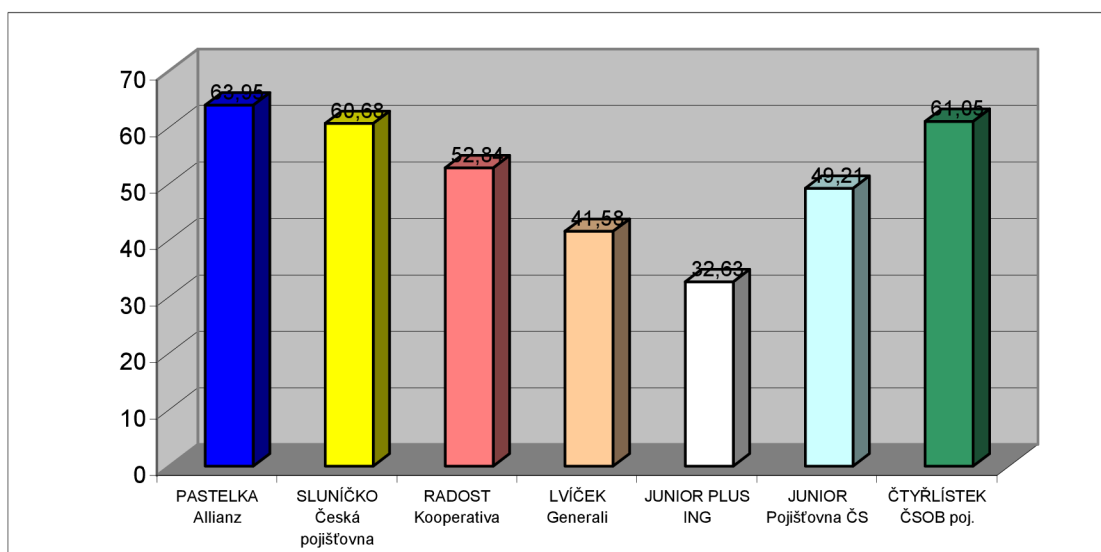
Retransformační matice

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky vyhodnocení vyplývá, že tři dětské produkty (PASTELKA od Allianz pojišťovny, ČTYŘLÍSTEK od ČSOB pojišťovny a SLUNÍČKO od České pojišťovny), mohou rodiny s dětmi využít bez vážných obav, u ostatních produktů pro děti by měli rodiny uvážit, zda poskytují právě tu pojistnou ochranu, kterou od dětského pojištění vyžadují. U produktu JUNIOR PLUS od ING Životní pojišťovny, se ukázala nedostatečná pojistná ochrana, a tudíž nesplňuje kritéria, která většina respondentů u produktů pro děti vyžaduje.

Graf 8: Vyhodnocení fuzzy logiky



Zdroj: Vlastní výzkum

Z výsledku znatelného z grafu, a dle celkové hodnoty dosažených bodů, lze sestavit následující stupnici vyhodnocení pro dětské produkty vybraných komerčních pojišťoven:

1. **PASTELKA, Allianz pojišťovna, a.s**
2. **ČTYŘLÍSTEK, ČSOB pojišťovna, a.s.**
3. **SLUNÍČKO, Česká pojišťovna, a.s.**

---

4. RADOST, Kooperativa, pojišťovna a.s.
5. JUNIOR, Pojišťovna ČS, a.s.
6. LVÍČEK, Generali pojišťovna, a.s.

---

7. JUNIOR PLUS, ING Životní pojišťovna



Výše uvedenou stupnici ovšem nelze brát jako jednoznačně rozhodující, klient se může řídit i jinými vlastnostmi produktu, které v mém hodnocení nebyly zohledňovány.

### **Shrnutí výsledků**

Už při shlednutí výše uvedené **Tabulky 11**, s komerčními pojišťovny a parametry jejich dětských produktů, můžeme vidět, že životní pojištění dětí PASTELKA, obsahuje nejvíce užitečných vlastností pro děti z hodnocených produktů. Umožňuje v rámci jedné smlouvy spořit až čtyřem dětem zároveň. Nabízí nejširší rozsah pojistné ochrany dětí (až 5 připojištění), umožňuje pojistit až dva dospělé. Můžu konstatovat, že Allianz má nejširší pokrytí v nabídce pojistné ochrany pro dítě, ale při pojistné ochraně pro dospělé, zohledňuje pouze zproštění od placení pojistného, a to ještě ne ve všech případech - PASTELKA neumožňuje sjednat zproštění od placení v případě závažného onemocnění rodiče (jako je tomu u např. u ČTYŘLÍSTKU od ČSOB pojišťovny). Pojistně chráněn může být dospělý pouze pro případ smrti, ovšem možnost pravidelně vypláceného stipendia dítěti v případě smrti dospělého, (jako je tomu u SLUNÍČKA od České pojišťovny), tady chybí. (SLUNÍČKO na rozdíl od některých jiných ŽP pro děti nezapomíná na to nejdůležitější - pojistnou ochranu rodičů ve prospěch dětí).

Překvapivý je špatný výsledek dětského produktu JUNIOR PLUS, od ING Životní pojišťovny. V čem proti konkurenci JUNIOR PLUS prohrává, je pojistná ochrana, a to jak dětí, tak dospělých. Pro děti lze sjednat pouze krytí následků úrazu, které je nedostatečné. Rodiče nelze pojistit vůbec, a to ani pro případ smrti ve formě zproštění od placení. Řešení této nepříznivé situace vidím v „nově“ nastupujícím produktu RODINA, kterým snad společnost ING tyto mezery, v pojištění rodinného charakteru, odstraní.

Když se zaměříme na výsledek fuzzy logiky, produkt PASTELKA, Allianz pojišťovny a.s., získal nejvíce bodů, a tudíž i nejlepší hodnocení. Jelikož fuzzy logika zohledňuje požadavky klientů na produkt dětského pojištění jako celku (kritéria pro pojištění dětí i dospělých, kritéria týkající se samotné pojišťovny apod.), lze tento výsledek považovat při mém srovnání za rozhodující.

Posouzení výhodnosti pojistného produktu však není vždy objektivní záležitost. Velkou roli zde hraje, jaké parametry kdo porovnává, s čím je porovnává a také osoba, která porovnání realizuje. Výsledek mého výzkumu nelze brát jako jednoznačný nebo 100% vypovídající. Pro potenciálního klienta může být bezpředmětný, pokud se bude rozhodovat podle jiných kritérií (pojišťovnu dobře zná a je s ní spokojen, má předchozí dobré zkušenosti, uzavřené dřívější smlouvy apod.).

## **5.2 Rozdíly mezi PASTELKOU a ostatními dětskými produkty a doporučení z nich vyvozená:**

V následujícím textu shrnu odlišnosti vybraných základních parametrů dětského pojištění s parametry pojistného produktu PASTELKA, Allianz pojišťovny. Na jejich základě pak naznačím svá doporučení a návrhy k vylepšení těchto parametrů.

### **Základní parametry životního pojištění pro děti dle výsledků fuzzy logiky:**

#### **Velikost pojišťovny**

Velikost (podíl na trhu, výše předepsaného pojistného), ale také velikost kapitálu, silné finanční zázemí apod., může být rozhodujícím faktorem při výběru pojišťovny pro uzavření pojištění. Znamé a silné pojišťovně, projeví každý svou důvěru snadněji, než té, o které slyší jen sporadicky. Všechny srovnávané komerční pojišťovny se umisťují v první desítce předepsaného pojistného na pojistném trhu ČR. Zaujímají jeho 84,17% podíl. Největší podíl na trhu ze srovnávaných pojišťoven má Česká pojišťovna (33,1%), a Kooperativa (22,88%). Společnost Allianz pojišťovna a.s. se s 7,82 % řadí na 3 místo, což je velmi dobrá pozice.

Cílem každé pojišťovny je svůj tržní podíl zvyšovat. Rozšířením a zdokonalením nabídky v oblasti životního pojištění, může Allianz pojišťovna svůj podíl a postavení na trhu vylepšit.

#### **Počet pojištěných dětí a dospělých**

U parametru „počet pojištěných dětí“, je PASTELKA velmi flexibilní, protože umožňuje v rámci jedné smlouvy, pojistnou ochranu a spoření až čtyřem dětem zároveň. Ostatní srovnávané pojistné produkty, pojistí pouze jedno dítě.

Pastelka obsahuje také pojistnou ochranu až pro dva dospělé, což umožňuje z dalších zkoumaných pojišťoven jen Česká pojišťovna (SLUNÍČKO) a ČSOB pojišťovna (ČTYŘLÍSTEK).

PASTELKA má při srovnávání s vybranými komerčními pojišťovnami nejlepší výsledky tohoto parametru, v rámci marketingového zkoumání jednotlivých parametrů (dotazníky), ovšem doporučuji, neomezovat počet dětí v rámci jedné smlouvy nebo posunout maximální hranici dětí ještě výše (např. 6). Stále se u nás objevují rodiny s pěti a více dětmi, které by o pojištění všech členů rodiny mohli mít zájem, a pro pojišťovnu, která toto umožní, to bude velká konkurenční výhoda.

### **Vstupní věk dítěte a max. doba trvání pojištění**

Zde jsem objevila hned několik odlišností. Zatímco vstupní věk u produktů ostatních pojišťoven je do 14, 15, 17, 18 (u ING Životní pojišťovny dokonce do 20 let), PASTELKA má hranici maximálního vstupního věku velmi nízkou - 12 let. Zde však Allianz nabízí, možnost pojistit děti do vstupního věku až 20 let, za předpokladu, že je pojištěno alespoň jedno dítě ve stáří do 12 let. Tímto je nevýhoda minimalizována, navrhovala bych ale rozšířit tuto hranici až na 20 let bez dané podmínky, aby se i rodiny s jedním dítětem (nad 12 let) mohly u PASTELKY pojistně chránit.

Maximální doba trvání pojištění je méně příznivá jen u Generali LVÍČKA, kde je nízká a bez možnosti prodloužení - 18 let, u ostatních pojišťoven je tvořena rozmezím (18 - 20 let Česká pojišťovna, 19 – 24 let Kooperativa, apod.) U Allianz je toto rozmezí 18 – 25 let, což mi připadá vyhovující. Zde bych nenavrhovala žádnou změnu.

### **Minimální pojistné**

Odlišnosti sledávám i u tohoto parametru. Zatímco u SLUNÍČKA (Česká pojišťovna) a JUNIORA (Pojišťovna ČS) mohou mít rodiče své děti chráněné už od 200 Kč měsíčně a u ostatních pojišťoven za Kč 300, u JUNIORA PLUS (ING ŽP) a PASTELKY, činí částka minimálního měsíčního pojistného Kč 500. U pastelky je zvýhodněna vícečlenná rodina (minimální pojistné pro dvě děti je Kč 600 (300 Kč na jedno dítě), 700 pro 3 děti a 800 Kč pro 4 děti (při tomto počtu dětí vyjde minimální pojistné na 200 Kč).

Přesto doporučuji, aby minimální měsíční pojistné 200 Kč/1dítě, pojišťovna nechala pro jakýkoliv počet dětí. Zvýhodnit počet dětí může jiným způsobem (slevy na pojistném, nižší poplatky, prémie za více dětí apod.). Tímto krokem by Allianz uspokojila požadavky rodin jen s jedním nebo dvěma dětmi, které si přejí své dítě pojistně chránit u spolehlivé pojišťovny, ale jejich finanční podmínky nedovolují, dávat příliš vysoké částky na pojistné.

## **Pojistná ochrana dětí (připojištění dětí)**

### ***Úrazové***

Nabídka úrazového připojištění dítěte je u všech sledovaných pojišťoven. Mírně se liší hodnocení trvalých následků, všechny pojišťovny (kromě ING ŽP) nabízejí krytí následku už od 0,1 %, u závažných trvalých následků však používá Generali společně s Allianz nejvyšší progresi na trhu: 500 %.. Allianz, jako i ostatní pojišťovny, myslí na odškodné či bolestné při úraze. Jako jediná z pojišťoven však při úraze vyplácí bolestné a odškodné současně.

V tomto ohledu bych u Allianz pojišťovny nic neměnila. V situaci, kdy je však úrazově pojištěno více dětí v rámci jedné smlouvy, je výše pojistné ochrany stejná pro všechny děti. To není příliš vhodné v případě různorodých dětí (mladší, starší, sportovně založené, velice aktivní děti, děti pasivní..). Rodiče určitě upřednostní volbu výše úrazové pojistné ochrany u každého dítěte individuálně.

### ***Pro případ závažné nemoci***

Připojistit děti pro případ závažné nemoci umožňuje pouze Allianz pojišťovna (PASTELKA) a Pojišťovna ČS (JUNIOR). Závažné nemoci jsou dnes u dětí čím dál více častější, a proto je finanční pomoc pro tento případ určitě vítána. Tento parametr doporučuji u Allianz ponechat beze změn.

### ***Z důvodu hospitalizace***

Finanční prostředky, které jsou dítěti poskytnuty pro zajištění kvalitní a bezproblémové hospitalizace v nemocnici, považuji také za důležité. SLUNÍČKO, RADOST A ČTYŘLÍSTEK možnost pojistné náhrady při hospitalizaci v nemocnici nemají, LVÍČEK má toto připojištění pro hospitalizaci následkem úrazu. JUNIOR+,

JUNIOR a PASTELKA má hospitalizaci následkem úrazu, ale také nemoci. U PASTELKY bych opět u tohoto parametru nic neměnila.

### ***Pro případ smrti***

Riziko smrti u dítěte nekryje LVÍČEK (Generali) a JUNIOR (Pojišťovna ČS), ostatní pojišťovny toto riziko ve svých produktech pro děti zohledňují. Pojišťovna Allianz a Česká pojišťovna mají riziko smrti kryto v rámci jak hlavního pojištění, tak formou připojištění v případě smrti úrazem.

Riziko smrti dítěte se z pochopitelných důvodů v dětských pojištěních příliš nezohledňuje, v marketingovém výzkumu však respondenti i tomuto parametru přiřazovali nemalý důraz. Proto bych tento parametr také ponechala u PASTELKY beze změn.

### ***Zproštění od placení pojistného u dítěte***

Allianz, jako jediná ze zkoumaných pojišťoven, umožňuje v rámci PASTELKY připojištění zproštění od placení pojistného z důvodu plné invalidity nebo těžkého zdravotního postižení dítěte (následkem úrazu či onemocnění). Je to výhoda navíc, ale v dotazníkovém šetření tomuto připojištění, nepřikládali respondenti podstatný význam. Proto bych tento parametr nahradila jiným – např. rozšířila nabídku v oblasti připojištění rodičů.

### ***Jiné připojištění pro děti***

Jiná připojištění, než ta která běžně obsahuje nabídka pojišťoven v oblasti dětského životního pojištění, nabízí z komerčních pojišťoven jen Allianz pojišťovna, a to formou výhodného cestovního připojištění (Baby připojištění). V rámci Baby připojištění jsou pojištěny léčebné výlohy v zahraničí s neomezeným pojistným krytím, což určitě ocení klienti, kteří s dětmi často cestují nebo se pohybují ve více státech.

Cestovní připojištění je dobrou volbou, navrhovala bych zde ještě nové připojištění, a to rizikových sportů a zájmů dětí. Toto připojištění umožní vylepšit úrazové pojištění, kdy rodiče pro své aktivní a sportovně založené děti zvolí mimo běžného úrazového navíc toto připojištění.

## **Vstupní věk pojistníka**

Maximální vstupní věk pojištěných dospělých také má u zkoumaných pojišťoven hned několik rozdílů. Ten nejnižší se nachází u pojišťovny Generali (LVÍČEK), kde může být s pojištěným dítětem chráněn pouze dospělý, který v okamžiku počátku pojištění, není starší 50 let. U ostatních pojišťoven se pohybuje okolo 60 let, u ING není omezen (je to však z důvodu, že zde pojistník nemůže využít žádné pojistné ochrany.)

U PASTELKY také není omezení vstupního věku, pokud je dospělá osoba pouze pojistníkem, ale i v případě jeho pojistné ochrany, je hranice 75 let (pojištění smrt) a 60 let (pojištění invalidity), což považuji za vhodné jak pro klienty pojišťovny, tak pro pojišťovnu samotnou (vzhledem k rizikům pojistných událostí). Proto bych zde nenavrhovala žádnou změnu.

## **Pojistná ochrana dospělých (připojištění dospělých)**

### ***Pro případ smrti***

Pojištění dospělé osoby pro případ smrti je jistota, že dítě nezůstane nezaopatřené, v případě této nešťastné události. Všechny sledované pojišťovny tuto možnost zohledňují (Kromě ING, kde je pojistně chráněno jen dítě.). Ve SLUNÍČKU od České pojišťovny je v případě smrti dospělého možné, pravidelně vyplácet dítěti stipendium až do konce pojištění, což zajisté splní účel náhrady finančních prostředků za živitele lépe, než částka vyplacená jednorázově opatrovníkovi dítěte (v případě nedovršené plnoletosti dítěte).

Allianz bych doporučovala, možnost této pravidelné roční renty pro případ smrti dospělé osoby, do své nabídky doplnit.

### ***Úrazové***

Úrazové připojištění pro dospělé je také velmi důležité. V případě nepříjemného či těžkého úrazu, zůstane dospělý po mnoho dní v pracovní neschopnosti a finanční náhrada, která mu v případě úrazu náleží, zajistí prostředky, ať už na léčbu samotného úrazu, tak na zajištění běžného chodu domácnosti. Toto připojištění nabízí Česká pojišťovna (SLUNÍČKO), Kooperativa (RADOST), a ČSOB pojišťovna (ČTYŘLÍSTEK).

Allianz pojišťovna možnost úrazového připojištění dospělých nemá, což považují za nedostatek. Proto navrhuji umožnit alespoň základní úrazové připojištění pro dospělého.

### ***Pro případ invalidity***

Invalidita následkem nemoci či úrazu, nastává v dnešní době čím dál častěji. V případě invalidity, má živitel či jiný dospělý člen rodiny, omezenou nebo žádnou pracovní schopnost, a nemá jak finančně zajistit své děti. Proto je dobré, chránit se pro tento případ připojištěním. Ze sledovaných pojišťoven má tento typ připojištění pouze Generali (LVÍČEK) a Pojišťovna ČS (JUNIOR).

Allianz připojištění invalidity nemá. Jelikož schopnost zajistit svou rodinu i v případě invalidity, je pro dospělé velmi obtížné, doporučuji Allianz toto připojištění mít ve své nabídce.

### ***Pro případ závažné nemoci***

Na člověka působí mnoho negativních a škodlivých faktorů, a proto se může stát, že podlehne závažné nemoci. Na toto riziko myslela svým připojištěním ČSOB pojišťovna, a ve své nabídce má jako jediná ze srovnávaných pojišťoven, připojištění závažné nemoci dospělého.

Nabídka Allianz PASTELKY připojištění pro případ závažné nemoci dospělého neobsahuje. Respondenti však dané připojištění považují za důležité, proto doporučuji nabídku o toto připojištění rozšířit.

### ***Zproštění od placení pojistného pro případ smrti dospělého***

Aby mohlo být dítě nadále zabezpečené v případě smrti dospělého, existuje dané připojištění, kdy v případě smrti dospělého, přebírá povinnost platit pojistné za dítě pojišťovna sama a pojistná ochrana funguje u dítěte stejně jako předtím.

Allianz pojišťovna, stejně jako všechny ostatní (kromě ING), připojištění zproštění od placení pojistného pro případ smrti dospělého ve svých nabídkách mají. Proto zde nedoporučuji žádnou změnu.

### ***Zproštění od placení pojistného pro případ invalidity dospělého***

Toto připojištění má stejný princip jako předchozí zproštění pro případ smrti, s tím, že pojišťovna převezme závazek placení pojistného ve prospěch dítěte, v případě invalidity dospělého.

Tento druh zproštění nabízejí všechny pojišťovny kromě ING (JUNIOR PLUS) a Pojišťovny ČS (JUNIOR). Toto připojištění doporučuji v nabídce Allianz ponechat.

### ***Zproštění od placení pojistného pro případ závažné nemoci dospělého***

Další forma zproštění – zde platí pojišťovna ve prospěch dítěte pojistné, v případě závažné nemoci dospělého. Toto připojištění obsahuje pouze produkt ČTYŘLÍSTEK (ČSOB pojišťovna). Myslím, že pro Allianz pojišťovnu, je dostatečné zproštění pro případ smrti a invalidity dospělého. (Případnou pojistnou ochranu u závažné nemoci navrhuji řešit přímo možností připojištění závažné nemoci.).

### **Mimořádné vklady**

U všech vybraných komerčních pojišťoven je možné vložit mimořádný pojistné – mimořádný vklad. Tento parametr bych nechala beze změny.

### **Částečné odkupy**

Možnost částečných odkupů je také u všech zkoumaných pojišťoven zohledněna. Musí být ovšem řádně zaplacené pojistné za předchozí období a u jednotlivých pojišťoven se liší doba, po které může klient tyto částečné odkupy realizovat. Nejnižší je u pojištění RADOST (Kooperativa) a JUNIORA PLUS (ING ŽP) - po jednom roce. U ostatních pojišťoven jsou to dva roky. U Allianz pojišťovny jsou to 3 roky při řádném placení pojistného, pokud jsou však vytvořeny akumulární jednotky (ty vznikají při mimořádných vkladech, jednorázovém zaplacení apod.), můžou se částečné odkupy realizovat kdykoliv.

U tohoto parametru bych snížila dobu odkupu při řádném zaplacení pojistného na jeden rok.



## Slevy od pojišťovny

Poskytování slev považují za důležitou konkurenční výhodu, což mi potvrdili i výsledky při dotazníkovém šetření (vysoké počty bodů tohoto parametru). Společnosti Generali, ING a Pojišťovna ČS u těchto dětských produktů žádné slevy neposkytují. Společnost Allianz poskytuje slevy za lhůtu placení, za počet připojištění a za mimořádné pojistné.

Allianz slevy poskytuje, přesto bych doporučovala dle vzoru jiných pojišťoven (např. ČSOB pojišťovna), poskytovat slevy také za předchozí uzavření smlouvy u pojišťovny, a to i v neživotním pojištění (např. při pojištění domácnosti, havarijního či cestovního pojištění). Je pravděpodobné, že tato možnost přiláká klienty pojišťovny právě z řad neživotního odvětví.

## 5.3 Vlastní návrh

Zde uvádím stručné shrnutí vlastností pojistného produktu PASTELKA, které již byly uvedeny výše:

Tabulka 16: Parametry PASTELKY, společnosti Allianz pojišťovna a.s.

Počet pojištěných dětí a dospělých:	až 4 děti, až 2 dospělí
Vstupní věk dítěte:	0 – 12 let, (možnost pojistit děti až do 20 let, ale musí být alespoň jedno dítě mladší 12let)
Max. doba trvání smlouvy:	18 – 25 let
Minimální pojistné:	500 Kč měsíčně (1 dítě) Kč 600 - 2 děti, Kč 700 - 3 děti, Kč 800 - 4 děti
(Při) pojištění dětí:	úraz závažné nemoci hospitalizace smrt zproštění od placení cestovní
Vstupní věk pojistníka:	18 – neomezeně
Připojištění dospělých:	smrt zproštění smrt zproštění invalidita
Mimořádné vklady:	ano
Částečné odkupy:	ano, po třech letech při běžném placení pojistného (v případě akumulačních jednotek (mimořádné, jednorázové pojistné) odkupy možné ihned - do výše jednotek)
Slevy od pojišťovny:	za lhůtu placení, za počet připojištění, za mimořádné pojistné

Zdroj: Interní materiály Allianz pojišťovny a.s. [2007]

**Navrhuji, aby měl pojistný produkt dětského životního pojištění PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna a. s. tyto parametry:**

Tabulka 16: Parametry vylepšeného dětského životního pojištění PASTELKA+

Počet pojištěných dětí a dospělých:	až 6 dětí nebo neomezený, až 2 dospělí
Vstupní věk dítěte:	0 – 20 let
Max. doba trvání smlouvy:	18 – 25 let
Minimální pojistné	200 Kč měsíčně
(Při) pojištění dětí:	úraz závažné nemoci hospitalizace smrt cestovní rizikových sporů a zájmů
Vstupní věk pojistníka:	18 – neomezeně
Připojištění dospělých:	smrt + pravidelná roční renta (stipendium) úraz invalidita závažné nemoci zproštění smrt zproštění invalidita
Mimořádné vklady:	ano
Částečné odkupy:	ano, po jednom roce při běžném placení pojistného (v případě akumulačních jednotek (mimořádné, jednorázové pojistné) odkupy možné ihned - do výše jednotek)
Slevy od pojišťovny:	za lhůtu placení, za počet připojištění, za mimořádné pojistné, za jiné uzavřené pojistné smlouvy u pojišťovny.

Zdroj: Vlastní výzkum

Ve výše uvedeném návrhu je přihlédnuto především k výhodnosti pro klienty, ale také k možnosti realizace pro pojišťovnu. Pojišťovna však musí zvážit sama, ekonomické, finanční, a jiné interní podmínky, o kterých si je vědoma jen ona.

Mnou navržená doporučení, která byla vyvozena ze zjištěných výsledků, by mělo Allianz pojišťovně přispět k získání většího tržního podílu, resp. podílu předepsaného pojistného v životním pojištění, k posílení klientovi důvěry v Allianz a zároveň k max. uspokojení potřeb na straně stávajících, ale především potencionálních klientů.

V konečném důsledku považuji výše zmíněné návrhy a doporučení, tykající se zejména úprav pojistné ochrany dospělých ve prospěch dítěte, za nezbytné. Jakékoliv reálné a podložené změny pojistných produktů se snahou přiblížení se aktuálním potřebám klientů, považuji za méně rizikové, nežli situaci naprosto opačnou, kdy pojistný produkt zůstává statický a na požadavky klientů nereaguje.

## Závěr

V současné době má životní pojištění své pevné místo nejen v naší společnosti, ale také v nabídkách komerčních pojišťoven. Jeho význam se stále zvyšuje, protože se mění životní styl lidí, jejich hodnoty, věková struktura – v populaci narůstají potenciální rizika, která jsou obvykle hlavním důvodem pro sjednání životního pojištění.

Zaměřením svých produktů na pojistnou ochranu dětí či celé rodiny, je pro každou komerční pojišťovnu dobrým strategickým rozhodnutím. Děti jsou pro většinu rodičů to nejdůležitější, a tudíž jsou ochotni dát mnoho peněz za to, aby je ochránili před nepříznivými situacemi a našetřili jim finanční prostředky pro snadný vstup do života. Aby se klient rozhodl, u které pojišťovny sebe i své děti pojistí, musí být přesvědčen, že se o něho daná pojišťovna dobře postará, a že má tu nejlepší nabídku v požadované oblasti pojištění. Oblast životního pojištění je dynamická, s velkým množstvím konkurence, proto se komerční pojišťovny snaží v tomto odvětví dětského neustále aktualizovat a modernizovat svoji nabídku a pomocí konkurenčních analýz a jejich vyhodnocení, své produkty vylepšovat a rozšiřovat.

Ve své diplomové práci jsem se věnovala problematice nabídky pojistných produktů v oblasti dětského životního pojištění, konkrétně jsem se zabývala pojistným produktem pro děti PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna a.s.

V teoretické části definuji životní pojištění a jeho druhy, věnuji se rostoucímu významu životního pojištění v naší společnosti i v ekonomice, popisuji současnou situaci na českém pojistném trhu, charakterizují společnost Allianz pojišťovna a.s., představují její hospodářské výsledky a produkty.

V části analytické jsem si podle dvou hlavních kritérií (podíl na trhu a umístění v anketě „Pojišťovna roku“) zvolila konkrétní komerční pojišťovny, jejichž dětské produkty jsem s pojistným produktem PASTELKA porovnávala. Jako nejvhodnější pro srovnání se ukázaly Česká pojišťovna, pojišťovna Kooperativa, Generali Pojišťovna, ING Životní pojišťovna, Pojišťovna České spořitelny a ČSOB pojišťovna. Srovnání jsem provedla pomocí výsledků dotazníkového šetření (kde jsem oslovila rodiny s dětmi a zjistila jejich priority v oblasti dětského životního pojištění) a metody

multikriteriálního hodnocení - fuzzy logiky, ve které jsem tyto priority zužitkovala pro určení váhy pravidla, definujícího důležitost vlastností porovnávaných produktů.

Na základě výsledků jsem provedla vyhodnocení mého srovnání, ze kterého bylo možné vytvořit stupnici pojistných produktů, sledovaných komerčních pojišťoven. Na prvním místě se v této stupnici umístil pojistný produkt PASTELKA, společnosti Allianz pojišťovna, druhé místo obsadila ČSOB pojišťovna s dětským životním pojištěním ČTYŘLÍSTEK, třetí příčka patří dětskému pojištění SLUNÍČKO, České pojišťovny. Následuje produkt RADOST pojišťovny Kooperativa, JUNIOR od Pojišťovny České spořitelny, LVÍČEK Pojišťovny Generali. Dětský produkt JUNIOR PLUS, společnosti ING Životní pojišťovna, dopadl při mém srovnání nejhůře.

Výsledek fuzzy logiky mi potvrdil, že produkt PASTELKA je kvalitní dětské pojištění, kterému nechybí flexibilita, krytí mnoha rizik, možnost výhodného spoření, a který mezi dětskými životními produkty zaujímá vedoucí postavení. Z vyhodnocení komerčních pojišťoven však nelze jednoznačně říci, že pojišťovna, která se umístila na prvním místě, nabízí nejlepší pojistný produkt zaměřený na ochranu dětí. Klient se musí sám rozhodnout, čemu dá přednost, co je pro něj nejdůležitější a na které parametry ve smlouvě se bude nejvíce orientovat.

Určení nejlepšího dětského produktu je ovšem jen dílčím cílem, pro svůj hlavní cíl – zlepšení nabídky pojistného produktu PASTELKA, jsem potřebovala detailně analyzovat jednotlivé vlastnosti všech srovnávaných produktů a zjistit tak jejich odlišnosti s porovnávanou PASTELKOU. Díky shrnutí těchto odlišností jsem vypracovala návrh pro pojišťovnu na zlepšení daného dětského produktu, který je pro pojišťovnu realizačně možný a hlavně splňuje požadavky oslovených rodin.

Můj výše uvedený návrh a jiná doporučení, naznačují, jak vylepšit jednotlivé parametry cílového produktu, a tím pro produkt získat co nejvíce nových zákazníků. Hlavním doporučením pro Allianz pojišťovnu ovšem zůstává, pečovat o své věrné zákazníky a nezklamat jejich, již jednou projevenou, důvěru.

Přesto si myslím, že mnou navržená doporučení společnosti Allianz pojišťovna a.s., mohou vést ke zvýšení konkurenceschopnosti v oblasti životního pojištění. Díky konkurenční výhodě, kterou jí vylepšená nabídka dětského pojištění může zajistit, se zvýší počet klientů pojišťovny, a tím i podíl na trhu v oblasti životního pojištění.

## Seznam použité literatury

- (1) BÁRTOVÁ, H., BÁRTA, V. *Výzkum trhu a chování spotřebitele*. 1 vyd. Praha: VŠE, 1993, 72 s. ISBN 80-7079-148-9.
- (2) ČEJKOVÁ, V., ČÁMSKÝ, F., ŘEZÁČ, F., ŠEDOVIČ, J. *Pojišťovnictví*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1999, 189 s. ISBN 80-210-1637-X.
- (3) DUCHÁČKOVÁ, E. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: VŠE, 1997, 138 s. ISBN 80-7079-066.
- (4) HALLMAN, V., ROSSENBLOOM, S. *Personál Financial Planning*. 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill, 2003, 500 p. ISBN 0071419446.
- (5) KOLEKTIV AUTORŮ. *Životní pojištění*. 1. vyd. Praha: GRADA Publishing, 2002, 104 s. ISBN 80-247-0146-4.
- (6) MARTINOVIČOVÁ, D. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: VUT v Brně, 2006. 123 s. ISBN: 80-214-3257-8.
- (7) PIDANY, J., KAFKOVÁ, E., KYSELOVÁ, V. *Poistovnictvo*. 1. vyd. Košice: Royal Unicom, 1999, 151 s. ISBN 80-968128-1-5.
- (8) RAIS, K., DOSTÁL, P. *Operační a systémová analýza II*. 1. vyd. Brno: CERM, s.r.o. Brno 2005. 64 s. 161 s. ISBN: 80-214-2803-1.
- (9) REJNUŠ, O. *Úvod do teorie finančního trhu*. 1. vyd. Brno: MZLU v Brně, 2003. 135 s. ISBN 80-7157-724-3.
- (10) SYROVÝ, P., NOVOTNÝ, M. *Osobní a rodinné finance*. 1. vyd. Praha: GRADA Publishing, 2003, 171 s. ISBN 80-247-0478-1.

## Online zdroje

- (11) Allianz pojišťovna a.s. [online].[cit. 2007-05-2]. Dostupné z <<http://www.allianz.cz>>.
- (12) Asociace českých pojišťovacích makléřů. *Pojišťovna roku archiv* [online].[cit. 2007-05-10]. Dostupné z <<http://www.acpm.cz/index.php?action=section&id=51>>.

- (13) Česká asociace pojišťoven. *Členské pojišťovny* [online]. [cit. 2007-05-10]. Dostupné z <<http://www.cap.cz/dokument.aspx?id=1>>.
- (14) Česká asociace pojišťoven. *Platné právní předpisy ČR vztahující se k pojištění* [online]. [cit. 2007-05-10]. Dostupné z <<http://www.cap.cz/dokument.aspx?id=75>>.
- (15) Česká asociace pojišťoven. *Předběžné statistické údaje za r. 2006* [online]. [cit. 2007-05-10]. Dostupné z <<http://www.cap.cz/souboryKeStrazeni.aspx>>.
- (16) Česká asociace pojišťoven. *Výroční zprávy ČAP 1999 – 2006* [online]. [cit. 2007-05-10]. Dostupné z <<http://www.cap.cz/souboryKeStrazeni.aspx>>.
- (17) Česká národní banka. *Pojišťovnictví - vývoj některých sledovaných ukazatelů 2001 - 2006* [online]. [cit. 2007-05-10]. Dostupné z <[http://www.cnb.cz/www.cnb.cz/cz/dohled\\_fin\\_trh/dohled\\_pojistovny/souhrnne\\_udaje/pojistovnictvi\\_vyvoj\\_2001-2006.html](http://www.cnb.cz/www.cnb.cz/cz/dohled_fin_trh/dohled_pojistovny/souhrnne_udaje/pojistovnictvi_vyvoj_2001-2006.html)>.
- (18) Česká pojišťovna a.s. [online]. [cit. 2007-05-2]. Dostupné z <<http://www.ceskapojistovna.cz>>.
- (19) ČSOB Pojišťovna [online]. [cit. 2007-05-2]. Dostupné z <<http://www.csobpoj.cz>>.
- (20) Generali Pojišťovna a.s. [online]. [cit. 2007-05-2]. Dostupné z <<http://www.generali.cz>>.
- (21) ING Životní pojišťovna [online]. [cit. 2007-05-2]. Dostupné z <<http://www.ing.cz/cz>>.
- (22) Kooperativa, pojišťovna a.s. [online]. [cit. 2007-05-2]. Dostupné z <<http://www.koop.cz>>.
- (23) Pojišťovna České spořitelny a.s. [online]. [cit. 2007-05-2]. Dostupné z <<http://www.pojistovnacs.cz>>.

### **Ostatní zdroje**

Interní a školící materiály Allianz pojišťovny a.s.  
Interní materiály České pojišťovny, a.s.  
Interní materiály ČSOB Pojišťovny a.s.  
Interní materiály Generali Pojišťovny, a.s.  
Interní materiály Kooperativy, pojišťovny, a.s.  
Interní materiály ING Životní pojišťovny  
Interní materiály Pojišťovny České spořitelny, a.s.

## Seznam tabulek

Tabulka 1:	Počet komerčních pojišťoven v ČR	24
Tabulka 2:	Vývoj předepsaného pojistného členů ČAP v mld. Kč	26
Tabulka 3:	Přehled výsledků společnosti Allianz pojišťovna a.s. v mil. Kč	29
Tabulka 4:	Prvních 10 pojišťoven v ČR podle předepsaného pojistného za rok 2006	33
Tabulka 5:	Prvních 5 pojišťoven v ČR podle předepsaného pojistného životního pojištění za rok 2006	34
Tabulka 6:	Umístění komerčních pojišťoven v anketě „Pojišťovna roku“	35
Tabulka 7:	Věk respondentů	56
Tabulka 8:	Věk partnerů respondentů	57
Tabulka 9:	Počet dětí respondentů	58
Tabulka 10:	Věk dětí respondentů	58
Tabulka 11:	Komerční pojišťovny a parametry jejich dětských produktů	62
Tabulka 12:	Vstupní stavová matice	64
Tabulka 13:	Transformační matice	64
Tabulka 14:	Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt PASTELKA, Allianz pojišťovna, a.s.	66
Tabulka 15:	Vyhodnocení fuzzy logiky	67
Tabulka 16:	Parametry PASTELKY, společnosti Allianz pojišťovna a.s.	77
Tabulka 16:	Parametry vylepšeného dětského životního pojištění PASTELKA+	78

## Seznam grafů

Graf 1:	Vývoj předepsaného pojistného členů ČAP v mld. Kč	26
Graf 2:	Hrubé předepsané pojistné v mil. Kč	30
Graf 3:	Podíl 10 největších pojišťoven na trhu za rok 2006 v %	34
Graf 4:	Věk respondentů	56
Graf 5:	Věk partnerů respondentů	57
Graf 6:	Počet dětí respondentů	58
Graf 7:	Věk dětí respondentů	59
Graf 8:	Vyhodnocení fuzzy logiky	68

## Seznam příloh

- Příloha 1 Členění životního a neživotního pojištění dle úpravy v zákoně č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů
- Příloha 2 Allianz Group
- Příloha 3 Dotazník
- Příloha 4 Tabulkové vyhodnocení dotazníků
- Příloha 5 Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistné produkty vybraných komerčních pojišťoven
- Příloha 6 Slovník použitých termínů a zkratk



**Členění životního a neživotního pojištění dle úpravy v zákoně č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů:**

*Odvětví životních pojištění*

1. Pojištění pro případ smrti, pojištění pouze pro případ dožití, pojištění pro případ dožití, pojištění pro případ stanoveného věku nebo dřívější smrti, pojištění spojených životů, životní pojištění s vrácením pojistného.
2. Svatební pojištění nebo pojištění prostředků na výživu dětí.
3. Důchodové pojištění.
4. Pojištění podle bodů 1 až 3 spojené s investičním fondem.
5. Kapitálové činnosti.
6. Pojištění pro případ úrazu nebo nemoci, je-li doplňkem pojištění podle tříd 1 až 5.

*Odvětví neživotních pojištění*

1. Úrazové pojištění
  - a) s jednorázovým plněním,
  - b) s plněním povahy náhrady škody,
  - c) s kombinovaným plněním,
  - d) cestujících.
2. Pojištění nemoci
  - a) s jednorázovým plněním,
  - b) s plněním povahy náhrady škody,
  - c) s kombinovaným plněním,
  - d) smluvní zdravotní pojištění.
3. Pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích jiných než drážních vozidlech:
  - a) motorových,
  - b) nemotorových.
4. Pojištění škod na drážních vozidlech.
5. Pojištění škod na leteckých dopravních prostředcích.

6. Pojištění škod na plavidlech:
  - a) vnitrozemských,
  - b) námořních.
7. Pojištění přepravovaných věcí včetně zavazadel a jiného majetku bez ohledu na použitý dopravní prostředek.
8. Pojištění škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3 až 7, způsobených:
  - a) požárem,
  - b) výbuchem,
  - c) vichřicí,
  - d) přírodními živly jinými než vichřicí (např. blesk, povodně, záplavy),
  - e) jadernu energií,
  - f) sesuvem nebo poklesem půdy.
9. Pojištění jiných škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3 až 7 vzniklých krupobitím nebo mrazem anebo jinými příčinami (např. loupeží, krádeží nebo škody způsobené lesní zvěří), nejsou-li tyto příčiny zahrnuty v odvětví č.8, včetně pojištění škod na hospodářských zvířatech způsobených nákazou nebo jinými příčinami.
10. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající:
  - a) z provozu pozemního motorového vozidla a jeho přípojného vozidla,
  - b) z provozu drážního vozidla,
  - c) z činnosti dopravce.
11. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití leteckého dopravního prostředku, včetně odpovědnosti dopravce.
12. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití vnitrozemského nebo námořního plavidla, včetně odpovědnosti dopravce.
13. Všeobecné pojištění odpovědnosti za škodu jiné než uvedené v odvětvích 10 až 12,
  - a) odpovědnost za škodu na životním prostředí,
  - b) odpovědnost způsobenou jaderným zařízením,
  - c) odpovědnost způsobenou vadou výrobku
  - d) ostatní.

14. Pojištění úvěru:

- a) obecná platební neschopnost,
- b) vývozní úvěr,
- c) splátkový úvěr,
- d) hypoteční úvěr,
- e) zemědělský úvěr.

15. Pojištění záruky (kauce):

- a) přímé záruky,
- b) nepřímé záruky.

16. Pojištění různých finančních ztrát vyplývajících

- a) z výkonu povolání,
- b) z nedostatečného příjmu,
- c) ze špatných povětrnostních podmínek,
- d) ze ztráty zisku,
- e) ze stálých nákladů,
- f) z nepředvídatelných obchodních výdajů,
- g) ze ztráty tržní hodnoty,
- h) ze ztráty pravidelného zdroje příjmu,
- i) z jiné nepřímé obchodní finanční ztráty,
- j) z ostatních finančních ztrát.

17. Pojištění právní ochrany.

18. Pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého trvalého bydliště, včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním (asistenční služby).

## **Allianz Group**

Pojišťovna Allianz Versicherungs-AG byla založena v roce 1890 v Berlíně. Zpočátku nabízela klasické a žádané produkty – životní a požární pojištění. Za velice krátkou dobu svého působení se Allianz dokázala zařadit mezi nejznámější pojišťovny na světě. Allianz byla jednou z pojišťoven, které v roce 1906 likvidovaly škody spojené se zemětřesením v San Franciscu i do té doby největší námořní katastrofu – potopení Titanicu v roce 1912. Prostřednictvím svých vlastních společností, poboček a joint ventures je v současné době Allianz zastoupena více než v 70 zemích světa.

Dnes Allianz nabízí všechny ve světě obvyklé druhy pojištění. Je symbolem tradice, dynamického růstu, profesionality a kapitálové síly. Dobrá znalost místních trhů a orientace na potřeby regionálních zákazníků zajistily Allianz přední pozici mezi pojišťovacími společnostmi v řadě zemí. Významným krokem k posílení pozic Allianz ve světě se stalo její sloučení s AGF, jednou z největších francouzských pojišťoven. Tímto spojením, oficiálně potvrzeným v dubnu 1998, vznikla v té době největší komerční pojišťovna v Evropě a jedna z největších pojišťoven na světě. Dalším spojením, tentokrát v roce 2001, s německou Dresdner Bank se Allianz zařadila mezi největší světové poskytovatele finančních služeb. Allianz je zastoupena prostřednictvím svých vlastních společností, poboček, joint venture a reprezentací ve více než 70 zemích světa.

Allianz kromě standardních produktů pojišťuje i pokrokové průmyslové technologie a projekty: největší větrná elektrárna na světě v Kalifornii, raket pro TV satelity Ariane, největší závěsný most na světě Tsing Ma Bridge v Hong Kongu, Eurotunel (kanál La Manche), největší budova světa Petronas Towers v Kuala Lumpur v Malajsií, letecká společnost Lufthansa. Allianz AG poskytuje vysoce kvalitní služby mezinárodního standardu, což dokazuje AA- rating (15.10.2004) firmy Standard a Poor's.

Allianz AG (Aktiengesellschaft – AG) změnila právní formu z akciové společnosti na evropskou společnost a od 16. 10. 2006 používá výhradně obchodní jméno Allianz SE (Societa Europaea – SE). (Zdroj: Interní materiály Allianz pojišťovny a.s.)

## DOTAZNÍK

### Příloha 3

Dobrý den, tento dotazník, který Vám předkládám, se týká pojištění dětí.

Dotazník je anonymní a bude použit pro vypracování diplomové práce.

U jednotlivých otázek prosím zakřížkujte Vámi vybranou odpověď.

Děkuji za ochotu při vyplňování tohoto dotazníku.

Bc. Martina Hliněná

#### 1. Váš věk

18 – 30       31 – 40       41 – 50       51 – 60       61 a více

#### 2. Věk partnera (manžela, manželky, popř. opatrovníka dítěte v případě nenadálé události – prarodiče apod..)

18 – 30       31 – 40       41 – 50       51 – 60       61 a více

#### 3. Věk Vašich dětí

<input type="checkbox"/> První dítě	<input type="checkbox"/> Druhé dítě	<input type="checkbox"/> Třetí dítě	<input type="checkbox"/> Čtvrté dítě	<input type="checkbox"/> Páté dítě
<input type="checkbox"/> 0 – 5	<input type="checkbox"/> 0 – 5	<input type="checkbox"/> 0 – 5	<input type="checkbox"/> 0 – 5	<input type="checkbox"/> 0 – 5
<input type="checkbox"/> 6 – 10	<input type="checkbox"/> 6 – 10	<input type="checkbox"/> 6 – 10	<input type="checkbox"/> 6 – 10	<input type="checkbox"/> 6 – 10
<input type="checkbox"/> 11 – 15	<input type="checkbox"/> 11 – 15	<input type="checkbox"/> 11 – 15	<input type="checkbox"/> 11 – 15	<input type="checkbox"/> 11 – 15
<input type="checkbox"/> 16 – 20	<input type="checkbox"/> 16 – 20	<input type="checkbox"/> 16 – 20	<input type="checkbox"/> 16 – 20	<input type="checkbox"/> 16 – 20
<input type="checkbox"/> 21 a více	<input type="checkbox"/> 21 a více	<input type="checkbox"/> 21 a více	<input type="checkbox"/> 21 a více	<input type="checkbox"/> 21 a více

#### 4. Obodujte jednotlivé požadavky na pojištění pro děti, podle toho, jak je upřednostňujete

(Př: Jestliže je pro Vás velice důležitá velikost a tradice pojišťovny, dejte jí bodů 5, pokud Vás nezajímá možnost mimořádných vkladů, dejte jí bod 1 apod..)

Velikost, tradice a dobré jméno pojišťovny 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pojistná ochrana více dětí a dospělých v rámci jedné smlouvy 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Maximální hranice věku dítěte pro vstup do pojištění (a pro výstup) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Maximální hranice věku dospělého pro vstup do pojištění 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Příznivá výše plateb pojistného 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Možná (při)pojištění dětí: Úraz 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Závažné nemoci 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Pobyt v nemocnici 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Smrt 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Zproštění od placení pojistného u dítěte\* 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Jiné (cestovní, rizikových sportů apod.) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Možná (při)pojištění dospělých:

Úraz 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Závažné nemoci 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Smrt 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Invalidita 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Zproštění od placení pojistného – smrt\*\* 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Zproštění od pl. pojistného - invalidita 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Zproštění od pl pojistného - závažné nemoci 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Možnost mimořádných vkladů 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Možnost částečných odkupů před koncem pojištění 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Poskytované slevy od pojišťovny 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

(např. za více uzavřených smluv u stejné pojišťovny, za frekvenci placení, za více připojištění, jiné obchodní slevy..)

\* zproštění od placení pojistného z důvodu plné invalidity nebo těžkého zdravotního postižení dítěte

\*\* zproštění od placení pojistného, při nešťastných událostech dospělých

## Příloha 4

### Tabulkové vyhodnocení dotazníků

Otázka 1: „Váš věk:“

Věk	18-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a více	<b>Celkem</b>
Počet	16	83	5	2	0	<b>106</b>

Otázka 2: „Věk partnera:“

Věk	18-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a více	<b>Celkem</b>
Počet	12	74	20	0	0	<b>106</b>

Otázka 3: „Věk vašich dětí:“

Věk	0-5 let	6-10 let	11-15 let	16-20 let	21 a více	<b>Celkem</b>
Počet	56	138	34	3	2	<b>233</b>

Děti v rodině	1 dítě	2 děti	3 děti	4 děti	5 dětí	<b>Celkem</b>
Počet	12x	66x	24x	3x	1x	<b>233</b>

Otázka 4: „Obodujte jednotlivé požadavky na pojištění pro děti, podle toho, jak je upřednostňujete:“

Počet bodů	1	2	3	4	5	Celkem	Převažující body
Velikost, tradice a dobré jméno pojišťovny	12	4	16	24	<b>50</b>	<b>106</b>	<b>5</b>
Pojistná ochrana více dětí a dospělých v rámci jedné smlouvy	24	0	<b>36</b>	16	30	<b>106</b>	<b>3</b>
Maximální hranice vstupního a výstupního věku dítěte	20	8	12	<b>50</b>	16	<b>106</b>	<b>4</b>
Maximální hranice vstupního a výstupního věku dospělého	16	0	12	<b>44</b>	34	<b>106</b>	<b>4</b>
Platby min. pojistného přizpůsobené Vaším finančním podmínkám	8	12	4	16	<b>66</b>	<b>106</b>	<b>5</b>
Možná připojištění dětí: Úraz	0	8	16	24	<b>58</b>	<b>106</b>	<b>5</b>
Možná připojištění dětí: Závažné nemoci	4	8	<b>46</b>	28	20	<b>106</b>	<b>3</b>
Možná připojištění dětí: Pobyt v nemocnici	4	12	<b>46</b>	12	32	<b>106</b>	<b>3</b>
Možná (při)pojištění dětí: Smrt	10	4	4	<b>60</b>	28	<b>106</b>	<b>4</b>
Možná připojištění dětí: Zproštění od placení pojistného u dítěte	20	<b>38</b>	16	4	28	<b>106</b>	<b>2</b>
Možná připojištění dětí: Jiné (cestovní, rizikových sportů apod.)	24	0	<b>38</b>	16	28	<b>106</b>	<b>3</b>
Možná připojištění dospělých: Úraz	4	11	17	20	<b>54</b>	<b>106</b>	<b>5</b>
Možná připojištění dospělých: Závažné nemoci	5	10	34	<b>39</b>	18	<b>106</b>	<b>4</b>
Možná (při)pojištění dospělých: Smrt	12	4	20	4	<b>66</b>	<b>106</b>	<b>5</b>
Možná připojištění dospělých: Invalidita	8	8	20	<b>42</b>	28	<b>106</b>	<b>4</b>
Možná připojištění dospělých: Zproštění od placení pojistného – smrt	8	8	28	8	<b>54</b>	<b>106</b>	<b>5</b>
Možná připojištění dospělých: Zproštění od placení pojistného – invalidita	10	12	22	<b>44</b>	18	<b>106</b>	<b>4</b>
Možná připojištění dospělých: Zproštění od placení pojistného – závažné nemoci	16	12	28	<b>38</b>	12	<b>106</b>	<b>4</b>
Možnost mimořádných vkladů	28	8	<b>46</b>	12	12	<b>106</b>	<b>3</b>
Možnost částečných odkupů před koncem pojištění	36	12	<b>38</b>	12	8	<b>106</b>	<b>3</b>
Poskytované slevy od pojišťovny	12	4	28	22	<b>40</b>	<b>106</b>	<b>5</b>

Příloha 5a: Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt SLUNIČKO, Česká pojišťovna a.s.

### Vstupní stavová matice (0,1)

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte (v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	Parametry pro dospělého							Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
		(Při)pojištění smrt	(Při)pojištění úraz	(Při)pojištění invalidita	(Při)pojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci			
0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SKALÁRNÍ SOUČIN  
60,68

### Retransformační matice

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

Výsledné hodnocení  
MOŽNÉ POJISTIT

Příloha 5b: Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt RADOST, Kooperativa, a.s.

### Vstupní stavová matice (0,1)

Velikost pojist'ovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte ( v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	Parametry pro dospělého							Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojist'ovny
		(Při)pojištění smrt	(Při)pojištění úraz	(Při)pojištění invalidita	(Při)pojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci			
0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SKALÁRNÍ SOUČIN  
52,84

### Retransformační matice

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

Výsledné hodnocení  
ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ



Příloha 5c: Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt LVÍČEK, Generali Pojišťovna, a.s.

### Vstupní stavová matice (0,1)

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte (v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1
1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	Parametry pro dospělého							Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
		(Při)pojištění smrt	(Při)pojištění úraz	(Při)pojištění invalidita	(Při)pojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci			
0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1
1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SKALÁRNÍ SOUČIN  
41,58

### Retransformační matice

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

Výsledné hodnocení  
ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ

Příloha 5d: Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt JUNIOR PLUS, ING Životní pojišťovna

### Vstupní stavová matice (0,1)

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte (v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	Parametry pro dospělého							Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
		(Při)pojištění smrt	(Při)pojištění úraz	(Při)pojištění invalidita	(Při)pojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci			
1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SKALÁRNÍ SOUČIN  
32,63

### Retransformační matice

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

Výsledné hodnocení  
NEZAJÍMAT SE

Příloha 5e: Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt JUNIOR, Pojišťovna České spořitelny a.s

### Vstupní stavová matice (0,1)

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte ( v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	Parametry pro dospělého							Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
		(Při)pojištění smrt	(Při)pojištění úraz	(Při)pojištění invalidita	(Při)pojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci			
0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1
1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SKALÁRNÍ SOUČIN  
49,21

### Retransformační matice

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

Výsledné hodnocení  
ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ

Příloha 5f: Matice 0,1 a výsledné hodnocení pro pojistný produkt ČTYŘLÍSTEK, ČSOB pojišťovna a.s

### Vstupní stavová matice (0,1)

Velikost pojišťovny (podíl na trhu)	Počet pojištěných dětí (max.)	Vstupní věk dítěte ( v letech)	Max. doba trvání (do věku dítěte)	Minimální pojistné (v Kč za měsíc)	Parametry pro dítě						
					Úraz - trvalé následky	Úraz odškodné bolestné	Hospitalizace úraz/nemoc	Závažné nemoci	Při(pojištění) pro případ smrti	Zproštění od placení u dítěte	Jiné připojištění pro děti
0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Počet pojištěných dospělých (max.)	Vstupní věk pojistníka	Parametry pro dospělého									
		(Při)pojištění smrt	(Při)pojištění úraz	(Při)pojištění invalidita	(Při)pojištění závažné nemoci	Zproštění od placení smrt	Zproštění od placení invalidita	Zproštění od placení závažné nemoci	Mimořádné vklady	Odkupné	Slevy od pojišťovny
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SKALÁRNÍ SOUČIN  
61,05

### Retransformační matice

0 - 39,99 %	NEZAJÍMAT SE
40 - 59,99 %	ZVÁŽIT POJIŠTĚNÍ
60 - 79,99 %	MOŽNÉ POJISTIT
80 - 100 %	IHNED POJISTIT

Výsledné hodnocení  
MOŽNÉ POJISTIT

## Příloha 6

### Slovník použitých termínů a zkratek

**IŽP - investiční životní pojištění** - druh životního pojištění, které dává možnost klientovi ovlivnit umístění jeho úspor (zpravidla mezi vklady, dluhopisy a akcie).

**KŽP - kapitálové životní pojištění** - forma životního pojištění, která je kombinací pojištění a spoření. V případě smrti pojištěné osoby vyplatí pojišťovna pojistné plnění osobám oprávněným v pojistné smlouvě. V případě dožití poskytuje pojistné plnění pojištěnému.

**Mimořádné pojistné** - je pojistné placené v průběhu trvání pojištění nad rámec běžného, resp. jednorázového pojistného.

**Pojistná smlouva** - právní dokument, na jehož základě vzniká smluvní pojištění právnických a fyzických osob.

**Pojistná událost** - stav sjednaný v pojistné smlouvě, při jehož vzniku je pojišťovna povinna poskytnout pojištěnému plnění.

**Pojistné** - cena za poskytnutou pojistnou ochranu.

**Pojistné plnění** - vyplacená náhrada škod.

**Pojistné podmínky** - vymezení rizik, které se pojišťovna zavazuje krýt.

**Pojistník** - osoba, která uzavřela s pojišťovnou pojistnou smlouvu a zavázala se platit pojistné.

**Pojištění** - specifický druh peněžní služby, kdy pojišťovna za úplatu (přijaté pojistné) poskytuje pojistnou ochranu, tzn. vyplácí pojistné plnění v případě, že dojde k pojistné události.

**Pojištěný** - osoba, na jejíž majetek, život, zdraví nebo odpovědnost za škody se pojištění vztahuje.

**Připojištění** - pojištění, které lze sjednat jednou pojistnou smlouvou s jiným (hlavním) druhem pojištění. S tímto hlavním druhem pojištění však netvoří jeden celek.

**UŽP - univerzální životní pojištění** – flexibilní/variabilní pojištění. Pojištěný může v každém okamžiku platnosti pojistné smlouvy modifikovat pojistnou částku a dobu výplaty této pojistné částky v závislosti na svých potřebách a finančních možnostech, může dočasně zastavit placení pojistného, opět ho obnovit atd. Univerzální životní pojištění se skládá ze dvou základních složek: - spoření (výplata pojistné částky při dožití se daného věku), - výplaty pojistných plnění v případě smrti, úrazu, invalidity apod.

**Životní pojištění** – pojištění, které zahrnuje krytí rizik ohrožujících zdraví a životy lidí.