

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra ekonomických studií**



**Diplomová práce**

**Analýza povinného ručení a havarijního pojištění u  
vybraných pojišťoven v ČR.**

**Bc. Kateřina Krejzová**

© 2018 ČZU v Praze



## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Kateřina Krejzová

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

**Analýza povinného ručení a havarijního pojištění u vybraných pojišťoven v České republice**

Název anglicky

**Analysis of liability and accident insurance companies in the Czech Republic**

---

### Cíle práce

Pojištění jakožto nástroj finanční eliminace negativních dopadů nahodilých jevů na podnikatelské subjekty i domácnosti významně přispívá ke stabilizaci ekonomiky jako celku. Každý majitel motorového vozidla musí být ze zákona pojištěn. Povinné ručení, tj. zákonné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla a havarijní pojištění je nástrojem eliminace škod. S ohledem na současný trend pojištění automobilů, byly vybrány současně 3 pojišťovny: Kooperativa, Česká podnikatelská a Česká pojišťovna. Cílem diplomové práce je porovnat jednotlivé produkty vybraných pojišťoven a najít nejvýhodnější nabídku pro klienta. Budou analyzovány jednotlivé varianty pojištění včetně jejich cenového vývoje. Na základě zpracovaných nabídek budou vymezeny návrhy a doporučení současného pojištění automobilů v rámci povinného a havarijního pojištění.

### Metodika

Práce bude vypracována na základě posouzení vývoje pojistného trhu s povinným a havarijním pojištěním. Budou teoreticky vymezeny možnosti pojištění vozidel. Práce bude vycházet z analýzy získaných údajů a komunikace s klienty, kteří si danou pojišťovnu zvolili. Všechna data budou statisticky vyhodnocena s následnou deskripcí a komentářem zjištěných poznatků. V závěrečné části se práce bude zabývat vymezením návrhů a doporučením povinného a havarijního pojištění automobilů.

## **Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

## **Klíčová slova**

Ekonomika, stabilizace, nahodilost, pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, havarijní pojištění, doplňkové připojištění, pojišťovna, pojistník, pojištěný, pojistná smlouva, pojistné, pojistná událost, spoluúčast

---

## **Doporučené zdroje informací**

ČESKO. Pojišťovnictví : zákon o pojišťovnictví a vyhlášky, pojistná smlouva, pojišťovací zprostředkovatelé a likvidátoři, pojištění odpovědnosti z provozu vozidla : podle stavu k 25.7.2011. Ostrava: Sagit, 2011. ISBN 978-80-7208-869-0.

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

RADOVÁ, J. – DVOŘÁK, P. – MÁLEK, J. Finanční matematika pro každého. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4831-3.

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2017/18 LS – PEF

## **Vedoucí práce**

Ing. Lenka Kopecká, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra ekonomických teorií

Elektronicky schváleno dne 24. 3. 2018

**doc. PhDr. Ing. Lucie Severová, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 26. 3. 2018

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 26. 03. 2018

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Analýza povinného a havarijního pojištění u vybraných pojišťoven v ČR" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 27.03.2018

---

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Lence Kopecké, Ph.D. za její vedení a odbornou pomoc, cenné rady a trpělivost při zpracování této diplomové práce. Zároveň bych chtěla poděkovat své rodině za podporování při tvorbě této práce.

# **Analýza povinného ručení a havarijního pojištění u vybraných pojišťoven v ČR.**

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce se zabývá výběrem nejvýhodnější nabídky povinného a havarijního pojištění u jednotlivých pojišťoven. Hodnotí se kritéria požadavků, která jsou určena konkrétním klientem. Při výběru povinného a havarijního pojištění z pohledu různých segmentačních skupin, je zvolena váha důležitosti zvolených faktorů na základě marketingového průzkumu. Výsledkem marketingového průzkumu bylo jednotné pořadí podle faktorů významnosti při výběru povinného a havarijního pojištění. Veškeré nabídky pojišťoven byly vyhodnoceny pomocí vícekriteriálního hodnocení variant, které jsou v marketingovém průzkumu posouzené jako nejdůležitější při výběru povinného a havarijního pojištění z pohledu klienta. Nejvýhodněji vyhodnocená nabídka od konkrétní pojišťovny byla nabídnuta klientovi.

## **Klíčová slova:**

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, doplňkové připojištění, pojistník, pojistná smlouva, pojistné, havarijní pojištění, nabídka, pojišťovnictví, pojišťovna, vícekriteriální analýzy variant, pojistný trh, dotazníkový průzkum, spoluúčast, kritérium

# **Analysis of liability and accident insurance companies in the Czech Republic**

## **Abstract**

The thesis deals with the selection of the most profitable suggestion of the compulsory and wrecking insurance of some companies. The thesis evaluates the requirement criteria which are appropriate for the client. The scale of the importance of the chosen factors is sophisticated on the basis of the marketing research. The marketing result shows the united sequence of the most important factors during the selection of the compulsory and wrecking insurance. All the insurance company's offers were evaluated by some criteria of the variants, which are in the marketing research assessed as the most important during the selection of the compulsory and wrecking insurance on the clients' points of view. The most appropriate offer was then offered to the client.

## **Key words:**

Liability insurance for damage caused by vehicles in traffic, supplementary insurance, policyholder, insurance contract, premium, accident insurance, offer, insurance industry, insurance company, multi-criteria analysis of the options, insurance market, questionnaires survey, complicity, criterion



# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>13</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>15</b>
2.1 Cíl práce .....	15
2.2 Metodika .....	15
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>17</b>
3.1 Počátky pojištění a pojišťovnictví.....	17
3.2 Vznik a vývoj pojištění ve světě .....	17
3.3 Období od roku 1990 do současnosti .....	17
3.4 Pojem pojišťovnictví a pojištění .....	18
3.4.1 Pojišťovnictví.....	18
3.4.2 Pojištění.....	18
3.4.3 Formy pojištění .....	18
3.4.3.1 Pojištění obnosová (sumová).....	19
3.4.3.2 Škodová (zájmová) pojištění .....	19
3.5 Charakteristika povinného smluvního pojištění a pojištění odpovědnosti z provozu vozidla .....	20
3.5.1 Charakteristika povinného smluvního pojištění .....	20
3.5.2 Zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla .....	20
3.5.3 Odpovědnost za škodu z provozu vozidla .....	21
3.5.4 Pojistná smlouva o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.....	21
3.5.5 Zánik pojištění odpovědnosti z provozu vozidla .....	21
3.5.6 Pojistné plnění.....	22
3.5.7 Škodní zástupci .....	22
3.6 Subjekty na pojistném trhu.....	23
3.6.1 Účastníci na straně nabídky .....	23
3.6.2 Účastníci na straně poptávky .....	27
3.6.3 Ostatní subjekty na pojistném trhu .....	28
3.6.4 Havarijní pojištění.....	28
3.7 Vícekriteriální rozhodování .....	29
3.7.1 Modely vícekriteriálního rozhodování.....	29
3.7.2 Metody pro konstrukci vah .....	31
3.7.3 Metoda pořadí důležitosti .....	31
3.7.4 Bodové hodnocení .....	32
3.7.5 Modelování preferencí uživatele .....	32

<b>4 Praktická část .....</b>	<b>33</b>
4.1 Pojištění motorových vozidel na pojistném trhu v ČR.....	33
4.2 Segmentace trhu zvolených pojišťoven .....	33
4.2.1 Představení jednotlivých pojišťoven v marketingovém výzkumu.....	34
4.3 Modelová poptávka pojištění na povinné a havarijní pojištění.....	36
4.3.1 Vyhodnocení modelové poptávky na povinné a havarijní pojištění a připojištění skla.....	38
4.4 Modely vícekritériálního rozhodování .....	40
4.4.1 Rozdělení preferenčních skupin.....	42
4.4.2 Metoda pro stanovení vah (podle pořadí) .....	44
4.4.3 Rozdělení podle demografických a socioekonomických východisek.....	49
4.4.4 Hodnocení významnosti faktorů při výběru povinného a havarijního pojištění .....	54
4.4.5 Významnost faktorů podle referenční skupiny .....	55
4.4.5.1 Významnost faktorů souvisejících s pohlavím .....	55
4.4.5.2 Významnost faktorů v závislosti na věk respondenta.....	56
4.4.5.3 Významnost faktorů v závislosti na hrubém příjmu respondenta .....	58
4.4.5.4 Významnost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání .....	59
4.4.5.5 Významnost faktorů v závislosti na počtu vlastněných automobilů .	61
4.4.5.6 Významnost faktorů v závislosti na počtu vlastněných automobilů .	62
4.4.6 Metoda váženého součtu .....	64
4.4.7 Metoda váženého součtu.....	67
4.5 Zhodnocení výsledků .....	68
<b>5 Výsledky a diskuze .....</b>	<b>70</b>
<b>6 Závěr.....</b>	<b>72</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>74</b>
<b>8 Přílohy .....</b>	<b>76</b>

## Seznam použitých zkratk

AEGON - AEGON pojišťovna, a.s  
ALLIANZ - Allianz pojišťovna, a.s  
AXA - Axa pojišťovna, a.s.  
AXA – ŽP - Axa životní pojišťovna, a.s.  
CARDIF - BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s.  
ČKP - Česká kancelář pojistitelů  
ČNB – Česká národní banka  
ČP ZDRAVÍ - Česká pojišťovna ZDRAVÍ, a.s.  
ČPP - Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.  
ČR - Česká republika  
ČSOBP - ČSOB Pojišťovna, a.s, člen holdingu ČSOB  
D.A.S. - D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro Českou republiku  
DIRECT - Direct pojišťovna, a.s.  
ERGO - Ergo pojišťovna  
ERV - Evropská pojišťovna, a.s.  
GP - Generali pojišťovna, a.s.  
HDI - HDI Versicherung AG, OS  
HP- Havarijní pojištění  
HVP - Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s  
KOOP - Kooperativa pojišťovna, a.s  
KP- Komerční pojišťovna, a.s.  
MAXIMA - Maxima pojišťovna, a.s.  
METLIFE - MetLife Europe d.a.c. , pobočka pro Českou republiku  
NN - NN Životní pojišťovna N. V., pobočka pro Českou republiku  
PČS - Pojišťovna České spořitelny, a.s  
PR- Povinné ručení  
PVZP - Pojišťovna všeobecná zdravotní pojišťovna, a.s.  
SLAVIA - Slavia pojišťovna, a.s.  
UNIQA- Uniqa pojišťovna, a.s.

## Seznam schémat

Schéma 1 Formy pojištění.....	19
-------------------------------	----

## Seznam tabulek

Tabulka 1 Předepsané pojistné dle metodiky ČAP- vybrané položky 1-12/2017 .....	26
Tabulka 2 Nabídka povinného ručení u České podnikatelské pojišťovny a.s. ....	37
Tabulka 3 Nabídka povinného ručení u Kooperativy pojišťovny a.s. ....	37
Tabulka 4 Nabídka povinného ručení u České pojišťovny a.s.....	38
Tabulka 5 Vyhodnocení jednotlivých nabídek od pojišťoven .....	40
Tabulka 6 Rozdělení preferenčních skupin.....	43
Tabulka 7 Bodové hodnocení respondenty .....	45
Tabulka 8 Metoda pořadí (váhy kritérií).....	47
Tabulka 9 Bodové hodnocení významnosti faktorů při výběru PR a HP .....	54
Tabulka 10 Významnost faktorů souvisejících s pohlavím v průměrných bodech .....	56
Tabulka 11 Významnost faktorů v závislosti na věku respondenta v průměrných bodech ..	57
Tabulka 12 Významnost faktorů v závislosti na hrubém příjmu v průměrných bodech ....	59
Tabulka 13 Významnost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání.....	60
Tabulka 14 Významnost faktorů v závislosti na počtu vlastněných automobilů.....	61
Tabulka 15 Významnost faktorů v závislosti počtu obyvatel obce trvalého bydliště.....	63
Tabulka 16 Nabídky povinného a havarijního pojištění od konkurenčních pojišťoven ..	64
Tabulka 17 Upravená tabulka nabídek jednotlivých pojišťoven .....	65
Tabulka 18 Převedení tabulky na všechna kritéria maximalizační.....	66
Tabulka 19 Komparace ideální a bazální varianty .....	66
Tabulka 20 Normalizovaná preferenční matice .....	67
Tabulka 21 Vyhodnocení užítka metodou váženého součtu .....	67
Tabulka 22 Výsledné pořadí výběru nejvhodnější nabídky.....	68
Tabulka 23 Výsledné pořadí výběru nejvhodnější nabídky.....	69

## Seznam grafů

Graf 1 Objem hrubého předepsaného pojistného.....	25
Graf 2 Metoda pořadí (váhy kritérií).....	48
Graf 3 Metoda pořadí (váhy kritérií) v % .....	49
Graf 4 Rozdělení respondentů dle pohlaví (v %).....	50
Graf 5 Rozdělení respondentů dle věkové kategorie (v %) .....	50
Graf 6 Rozdělení respondentů dle hrubého měsíčního příjmu (v %) .....	51
Graf 7 Rozdělení respondentů dle počtu obyvatel obce trvalého pobytu (v %) .....	52
Graf 8 Rozdělení respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání (v %) .....	53
Graf 9 Rozdělení respondentů dle počtu vlastněných automobilů (v %) .....	53
Graf 10 Výsledné pořadí metodou váženého součtu .....	68

# 1 Úvod

Při výběru povinného a havarijního pojištění je pro většinu z nás nejdůležitější faktor cena. Většina pojišťoven nabízí širokou škálu služeb, do kterých zejména patří asistenční služby, které jsou někdy zbytečné a pro zákazníka ne tolik důležité.

Jelikož je povinné pojištění zákonem dané, musí ho platit každý, kdo vlastní nebo provozuje motorové vozidlo. Proto není v dnešní době určitě snadné vybrat si výhodnou nabídku, když existuje na pojistném trhu velká konkurenční síla.

Hlavním cílem této diplomové práce je komparace nabídek u konkurenčních pojišťoven. A následné zvolení nejvýhodnější nabídky na základě stanovených parametrů. Velmi důležitou roli hrají dva významné produkty, které jsou známé jako povinné a havarijní pojištění. I přesto, že každý laik si neuvědomuje rozdíl mezi těmito produkty, oba produkty mají zcela jiný význam. Bohužel jsem se s tím v praxi setkala, že lidé ani nevědí, co takové povinné nebo havarijní pojištění zahrnuje. Pro komparaci jednotlivých pojišťoven jsem si zvolila Českou pojišťovnu, Kooperativu a Českou podnikatelskou pojišťovnu. Tyto pojišťovny byly vybrány na základě největšího tržního podílu, který zauímají na českém pojistném trhu. V současné době na Českém trhu působí cca 35 pojišťoven.

Povinné ručení tzn. pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, je povinně smluvní pojištění odpovědnosti. Podmínky pro ČR upravuje zákon č.168/1999 Sb., o povinném ručení, který vystihuje, že povinné ručení musí být uzavřeno a to pro každé vozidlo, které je provozováno na pozemní komunikaci. Dalším zkoumaným faktorem v této diplomové práci je havarijní pojištění. Toto pojištění je někdy označováno jako kasko. Na rozdíl od povinného ručení, tedy pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, je havarijní pojištění dobrovolné. Sjednává se k ochraně vozidla nebo jeho částí pro pojistná nebezpečí např. havárie, odcizení vandalismu, živlu.

Aktuální pojistný trh nabízí široké spektrum pojišťoven. Avšak tyto pojišťovny jsou odlišné svoji nabídkou jednotlivých produktů, jak na povinné ručení, tak i na havarijní pojištění. Z toho důvodu má každý klient rozdílné požadavky na tato pojištění. Nejmodernější a nejrychlejší systémy, které spočítají cenu za pojištění včetně jednotlivých

variant, jsou online internetové porovnávače pojištění. Díky těmto srovnávačům ušetříme zejména strávený čas, při výběru povinného a havarijního pojištění.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Pojištění jakožto nástroj finanční eliminace negativních dopadů nahodilých jevů na podnikatelské subjekty i domácnosti významně přispívá ke stabilizaci ekonomiky jako celku. Každý majitel motorového vozidla je povinen být ze zákona pojištěn.

Povinné ručení, tj. zákonné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla a havarijní pojištění je nástrojem pro eliminaci škod. S ohledem na současný trend pojištění automobilů, byly vybrány současně 3 pojišťovny: Kooperativa, Česká podnikatelská a Česká pojišťovna.

Cílem diplomové práce je porovnat jednotlivé produkty vybraných pojišťoven a najít nejvýhodnější nabídku pro klienta. Budou analyzovány jednotlivé varianty pojištění včetně jejich cenového vývoje. Na základě zpracovaných nabídek budou vymezeny návrhy a doporučení současného pojištění automobilů v rámci povinného a havarijního pojištění.

### **2.2 Metodika**

Tato diplomová práce bude vypracována na základě posouzení vývoje pojistného trhu s povinným a havarijním pojištěním.

V teoretické části budou popsány základní údaje, které souvisejí s pojištěním odpovědnosti z provozu vozidla a havarijním pojištěním, zaměření na charakteristiku zvolených pojišťoven na pojistném trhu. Následně budou popsány použité metody vícekriteriální analýzy, které budou použité v praktické části.

Analytická část diplomové práce bude zaměřena na jednotlivé analýzy nabídek povinného a havarijního pojištění od jednotlivých pojišťoven pomocí metod vícekriteriální analýzy a následné dotazníkové šetření.

Dotazníky budou obsahovat 15 otázek. V první části dotazníku budou otázky zaměřené na socioekonomické a demografické faktory (pohlaví, věk, bydliště, dosažené vzdělání, příjem, počet vlastněných automobilů v domácnosti). Druhá část bude zaměřena na otázky zjišťující preference výhodnosti povinného a havarijního pojištění. Všechna data budou statisticky vyhodnocena s následnou deskripcí a komentářem zjištěných poznatků.

V závěrečné části se práce bude zabývat vymezením návrhů a doporučením povinného a havarijního pojištění automobilů. Mezi hlavní metody, které budou následně využity, patří vícekritériální hodnocení variant, dotazníkové šetření, deskripce, indukce, komparace a syntéza. Všechny výpočty, budou prováděny na základě programu MS Excel.



## **3 Teoretická východiska**

### **3.1 Počátky pojištění a pojišťovnictví**

Počátky pojištění a pojišťovnictví lze hledat v hlubokém dávnověku, neboť s rodící se kulturní lidskou společností vzniká snaha odstranit či alespoň zmírnit finanční následky způsobené nepříznivými nahodilými událostmi. Pojištění se tehdy sjednávalo na bázi „vzájemnostního pojištění“. Prvky komerčního pojištění, tedy pojištění založeného na stejné bázi jako jej známe v dnešní podobě, se začalo vyvíjet v souvislosti s rozvojem námořní dopravy ve starověkém Středomoří a s tím související přepravou zboží (Řecko, Fénicie). Zhruba v polovině 18. století lze zaznamenat určitou institucionalizaci pojištění.(1)

### **3.2 Vznik a vývoj pojištění ve světě**

Pojem pojištění se využívá v různých souvislostech. V návaznosti na proces rozhodování o riziku (risk management) má ekonomický subjekt dvě možnosti, jak se finančně vyrovnat s nahodilými událostmi. Z toho hlediska je pojištění považováno za nástroj finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti. (2)

Pojištění má historii dlouhou zřejmě více, než 4 tisíce let. První dochované zmínky o pojištění pocházejí z období kolem roku 2500 před Kristem. Z nejstarších dochovaných historických pramenů se dovídáme, že v této době ve starém Egyptě uzavírali kameníci vzájemné dohody o společenském krytí nákladů na pohřeb v případě úmrtí svého člena. Tyto náklady byly uhrazovány z pravidelně vybíraných příspěvků. Koncem 10. století se svého nového rozvoje dočkal i středomořský námořní obchod. Od počátku 15. století zaniklo vtělování rent na nemovitosti a vznikaly nové smlouvy, které se již podobají dnešnímu důchodkovému pojištění. Téměř sklon 18. století se životnímu pojištění omezovalo jen na Anglii. V roce 1778 byla založena životní pokladna v Hamburku. (1)

### **3.3 Období od roku 1990 do současnosti**

K zásadním organizačním a obsahovým změnám v pojišťovnictví u nás dochází po roce 1990. Pojišťovnictví bylo ústavním zákonem č. 143/1968 Sb., o československé federaci, svěřeno do samotné kompetence republik, a proto tuto oblast upravovala každá republika zvlášť. Zákon o pojišťovnictví byl novelizován zákonem č. 320/1993 Sb., který mimo jiné

nově upravil problematiku finančního hospodaření pojišťoven, resp. tvorbu technických rezerv a fondů pojišťoven. Problematika o pojišťovnictví kromě zmíněného zákona byla dále upravena vyhláškou č. 75/2000 Sb., kterou se provádí zákon o pojišťovnictví. (1)

### **3.4 Pojem pojišťovnictví a pojištění**

#### **3.4.1 Pojišťovnictví**

Problematika pojišťovnictví je řazena do práva pojišťovacího. Pojem pojišťovnictví je v našem právním řádu používán, avšak není v právních předpisech vymezen. Pojišťovnictví lze vymežit jako specifické odvětví ekonomiky, které zabezpečuje finanční eliminaci rizik ovlivňujících činnosti lidí. Základním úkolem a účelem pojišťovnictví je prostřednictvím pojišťovací činnosti vytvářet a rozdělovat speciální peněžní rezervy a fondy v rámci stanovených pravidel je užívat k uhrazování pojistných potřeb vznikajících z nahodilých událostí v závislosti na působení pojištěného rizika. U nás se do pojmu pojišťovnictví, a to s ohledem na právní úpravu, zahrnují všechny pojišťovací a zajišťovací instituce, které splňují podmínky k provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti ve smyslu zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, dříve zákona č. 185/1991 Sb. a zákona č. 363/1999 Sb. (1,4)

#### **3.4.2 Pojištění**

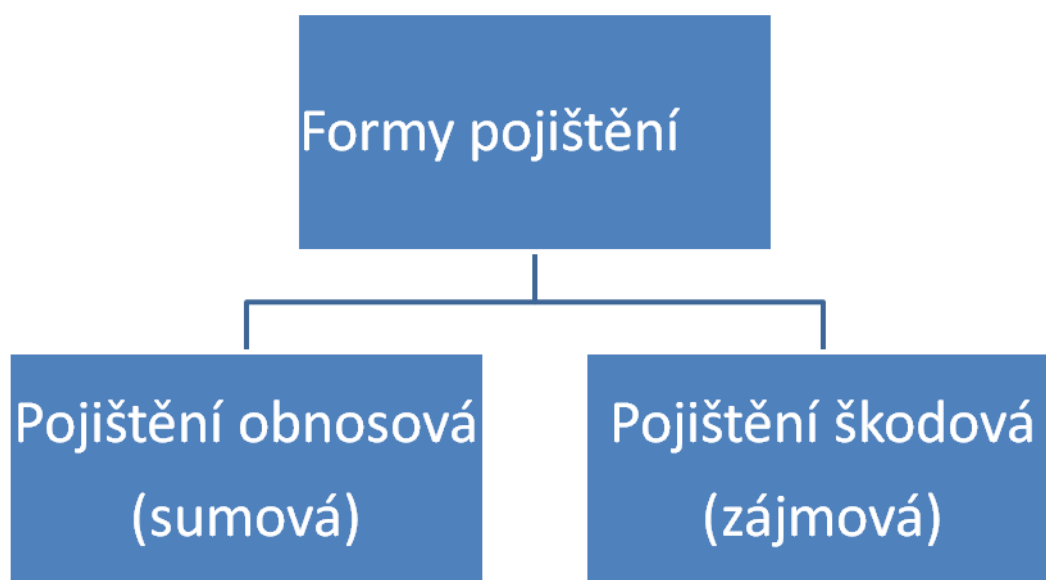
Principem pojištění je mechanismus, kdy klient přenesse svá rizika, jejichž potenciální škodní důsledky se mu jeví z jeho individuálního hlediska jako neúnosné, na pojišťovnu (pojistitele), která při dostatečně velkém souboru rizik podobného charakteru je schopna převzátá rizika při využití přijatého pojistného celkově zvládat a učinit je předmětem komerční činnosti. Pojištění je nástrojem finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti. Pojištění představuje závazek poskytnout za úplatu ve sjednaném rozsahu pojistné plnění, nastane-li předem vymezená nahodilá událost týkající se pojištěného rizika. (5)

#### **3.4.3 Formy pojištění**

Míra krytí náhodných potřeb daným druhem pojištění se nazývá míra úplnosti pojištění (pojištění je úplné v případě, že krveplně náhodné potřeby). Míra úplnosti pojištění je dána použitými formami pojištění. Formy pojištění udávají závislost výše pojistného plnění

(odškodnění) na výši náhodné potřeby, na výši škody. Tato závislost je předem určena v pojistných podmínkách a v pojistné smlouvě. Jednotlivé uplatněné formy pojištění jsou tak důležitým konstrukčním prvkem u jednotlivých druhů pojištění, pomocí kterých se stanovuje výše pojistných plnění. K vyjádření závislosti mezi pojistným plněním a škodou se používá pojmu pojistná částka, což je veličina, která vyjadřuje výši pojistného plnění nebo horní hranici pojistného plnění. (2)

### Schéma 1 Formy pojištění



Zdroj (2)

#### 3.4.3.1 Pojištění obnosová (sumová)

Pojištění obnosová se někdy také nazývají pojištění na pojistnou částku, neboť zde je stanovena pojistná částka, která udává absolutní výši pojistného plnění. Při pojistné události se vyplácí pojistné plnění ve výši pojistné částky nebo v rozsahu určitého procenta z pojistné částky. Skutečná výše potřeby se nezjišťuje, pojistné plnění je nezávislé na výši škody, závisí pouze na předem pevně stanovené výši pojistné částky (ta je stanovena v pojistné smlouvě), pojistné plnění = pojistná částka (6)

#### 3.4.3.2 Škodová (zájmová) pojištění

Ryzí zájmové pojištění, kdy je pojištění konstruováno plně v intencích závěrů vědní disciplíny risk management a kdy tedy je pojištěním kryta celá vzniklá škoda na majetku, je ovšem velmi zřídka pojišťovny užívanou podobou pojištění. V současnosti je v praxi pojištěn nejvíce užívána podoba pojištění na plnou hodnotu, což je pojistně-technická

konstrukce, při které se kromě ujednané pojistné částky v širším slova smyslu uplatňuje ještě tzv. pojistná hodnota. V pasáži o pojistném plnění již byl zmíněn fakt, že v českém právním prostředí nemůže být subjekt v pojištění majetku „přepojištěn“. (7)

### **3.5 Charakteristika povinného smluvního pojištění a pojištění odpovědnosti z provozu vozidla**

V další části diplomové práci je stručně charakterizováno povinné smluvní pojištění, zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, odpovědnost za škodu vozidla, pojistná smlouva o pojištění z provozu vozidla, zánik pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, pojistné plnění a v neposlední řadě škodní zástupci.

#### **3.5.1 Charakteristika povinného smluvního pojištění**

Povinné smluvní pojištění vzniká stejně jako dobrovolné pojištění uzavřením pojistné smlouvy, avšak na rozdíl od něho je zde zákonem uložena povinnost takovou smlouvu uzavřít. Tato povinnost je zákonem stanovena zejména pro ty činnosti, které mohou být zdrojem zvýšené nebezpečí vzniku škody. Jde především o to, aby se poškozenému dostalo vždy náhrady, i kdyby pojištěný škůdce neměl dostatek prostředků. (8)

Zákon č. 277/2009 Sb., zákon o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

Tento zákon zpracovává příslušné předpisy Evropských společenství a upravuje

- a) pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla (dále jen „pojištění odpovědnosti“),
- b) zřízení České kanceláře pojistitelů (dále jen „Kancelář“), její právní postavení, organizace a předmět činnosti. (9)

#### **3.5.2 Zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla**

Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla upravuje zákon číslo 168/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Zákonem o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla se upravuje pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (dále jen „pojištění odpovědnosti“). Nestanoví-li tento zákon jinak, může na dálnici, silnici, místní komunikace a účelové komunikaci s výjimkou účelové komunikace, která není veřejně přístupná (dále jen „pozemní komunikace“), provozovat vozidlo pouze ten, jehož

odpovědnost za škodu způsobenou provozem tohoto vozidla je pojištěna podle tohoto zákona. Nestanoví-li zákon jinak, pojištění odpovědnosti se řídí právním předpisem (zákon č. 303/2013 Sb). (10)

### **3.5.3 Odpovědnost za škodu z provozu vozidla**

Pojištění odpovědnosti za škody z provozu motorových vozidel existuje ve všech vyspělých tržních ekonomikách v podobě, kde není ponecháno jen na vůli majitele či provozovatele motorového vozidla, zda si toto pojištění u pojišťovny uzavře či ne. Tato většinou povinně smluvní podoba tohoto pojištění byla již v minulých desetiletích předurčena velkým rozmachem automobilismu a s tím spojenými enormními objemy materiálních škod a také společenským významem škod na zdraví, které při dopravních nehodách vznikají. Důvody pro přinucení majitele či provozovatele motorového vozidla k uzavření pojištění odpovědnosti za škody jsou především v ekonomické oblasti: škody mohou přesahovat finanční možnosti viníků dopravních nehod. (9)

### **3.5.4 Pojistná smlouva o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla**

Uzavřít pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti je povinen vlastník tuzemského vozidla nebo řidič cizozemského vozidla, nestanoví-li tento zákon jinak. Tím není dotčeno právo uzavřít takovou smlouvu jako pojištění cizího pojistného rizika. Jednou pojistnou smlouvou o pojištění odpovědnosti lze pojistit odpovědnost z provozu více vozidel, mají-li téhož vlastníka, nebo téhož provozovatele, nebo pokud má pojistník na uzavření smlouvy pojistný zájem založený poskytnutím úvěru nebo jiné obdobné finanční služby, jejímž účelem je nabytí vlastnického práva k vozidlu, nebo, jsou-li vlastník nebo provozovatel vozidla a pojistník součástí stejného koncernu. (9,11)

### **3.5.5 Zánik pojištění odpovědnosti z provozu vozidla**

Zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla taxativně vymezuje způsoby zániku pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, kterými jsou:

- oznámení pojistiteli změny vlastníka tuzemského vozidla, pojištění zanikne dnem, kdy pojistník, jeho dědic, právní nástupce nebo vlastník vozidla, je-li osobou odlišnou od pojistníka, pojistiteli tuto změnu oznámí,

- zánik vozidla, které nepodléhá evidenci vozidel, pojištění zanikne dnem, kdy vozidlo zaniklo, tj. okamžikem, kdy nastane nevratná změna znemožňující jeho provoz,
- trvalé vyřazení tuzemského vozidla z evidence vozidel, pojištění zanikne dnem nabytí právní moci rozhodnutí o tomto trvalém vyřazení,
- odcizení vozidla, pojištění zanikne okamžikem odcizení, nelze-li tuto dobu přesně určit, považuje se vozidlo za odcizené, jakmile Policie České republiky přijala oznámení o odcizení vozidla,
- nezaplacením pojistného, pojištění zanikne dnem následujícím po marném uplynutí lhůty stanovené pojistitelem v upomínce k zaplacení pojistného nebo jeho části, doručené pojistníkovi, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 1 měsíc a upomínka pojistitele musí obsahovat upozornění na zánik pojištění odpovědnosti v případě nezaplacení dlužného pojistného; o této upomínce pojistitel současně informuje osobu uvedenou v pojistné smlouvě jako vlastník tuzemského vozidla, jde-li o osobu odlišnou od pojistníka,
- výpověď, pojištění zanikne k datu, na kterém se smluvní strany dohodly.
- uplynutí doby, pojištění zanikne uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno. (4,11)

### 3.5.6 Pojistné plnění

Pod pojmem pojistné plnění se rozumí náhrada pojistitele v případě, že dojde k pojistné události. Tato náhrada existuje především v podobě peněžní náhrady, ovšem v některých případech i ve formě věcného, naturálního plnění. Pokud je uplatněno pojistné plnění v peněžní podobě, je představováno

- Náhradou škody u pojištění kryjících konkrétní potřeby pojištěných, tedy zejména pojištění majetku a pojištění odpovědnosti.
- Výplatou pojistného plnění u pojištění kryjících abstraktní potřeby, tedy úrazového, životního, důchodového nemocenského pojištění atd. (2)

### 3.5.7 Škodní zástupci

Ze samotné povahy silničního vozidla vyplývá jeho široké teritoriální užití překračující hranice jednoho státu. To může působit problémy poškozeným provozem vozidel z jiného státu, než je obvyklé místo pobytu poškozeného. Institut škodného zástupce tak má ulehčit

a zrychlit likvidaci škodných událostí nehodami, ke kterým došlo na území jiného členského státu, než je místo, ve kterém je poškozený rezidentem. Hlavním úkolem škodného zástupce je vypořádání nároků vznesených osobou poškozenou provozem vozidla. Škodní zástupce tak jménem a na účet pojistitele, jehož zastupuje, projednává škodné události, shromažďuje informace nutné k prošetření nároků vznesených poškozeným a provádí opatření k jejich konečnému vyřízení. Zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla umožňuje, aby škodní zástupce svoji činnost vykonával jménem a na účet více pojistitelů. Takto mohou působit např. tzv. zástupci zelených karet. Podmínkou je, aby byl v plném rozsahu oprávněn k zastupování pojistitelem tj. jak při jednání s poškozeným, k vypořádání jeho nároků na náhradu způsobené škody, tak i ve vztahu k příslušným správním orgánům nebo soudům a jiným institucím, pokud se jedná o šetření škodné události nebo o právo pojednat v úředním jazyce členského státu bydliště nebo sídla poškozeného. (4,9)

### **3.6 Subjekty na pojistném trhu**

#### **3.6.1 Účastníci na straně nabídky**

##### **Pojišťovna**

je finanční instituce, která pojišťuje, tj. na základě smlouvy o pojištění (pojistné smlouvy) s pojišťujícím subjektem (pojistníkem) a placení pojistného finančně kryje pojištěná rizika pojištěného subjektu (pojištěnce), tj. proplácí v případě škodní události (pojistné události) pojištěnému subjektu (pojištěnci) náhradu škody nebo její určenou část. (12)

Plnění jejího závazku nastává v budoucím období, kdy dojde k smluvně definované události, nepříznivě dopadající na klienta. Pojišťovny se tudíž ve svém systému hospodaření musejí vyrovnat jednak s nahodilostí představující obsah pojišťovacího byznysu a důležitým faktorem časového zpoždění, který je další výraznou charakteristikou pojišťovací činnosti. (11)

Komerční pojišťovny mohou kromě vlastní pojišťovací a zajišťovací činnosti realizovat i podnikatelskou činnost, tj. investovat dočasně volné peněžní prostředky spravovaných technických rezerv a zhodnocovat je tak na kapitálovém trhu. (5)

Pojistný sektor lze považovat za stabilizovanou součást finančního trhu i celé ekonomiky. Pojišťovněm se však ani v roce 2016 nepodařilo změnit dlouhodobý stagnační trend ve vývoji předepsaného pojistného, které oproti roku 2015 mírně pokleslo. Z hlediska vypořádání závazků z upsaných rizik lze průběh roku 2016 pokládat za standardní, bez výrazného dopadu mimořádných klimatických vlivů. Podle údajů České asociace pojišťoven živly na pojištěném majetku způsobily škody za 1,9 mld. Kč a pojišťovny řešily cca 39 tis. pojistných událostí, což je o 7 % méně než v roce 2015. Největší počet (74 %) i objem (80 %) škod byl způsoben vichřicemi a krupobitím.(17)

### **Pojišťovny na českém pojistném trhu**

Z hlediska právní formy členíme pojišťovny na:

- Akciové pojišťovny,
- Vzájemné (družstevní)
- Státní. (2)

### **Pojišťovny aktuální stav k 1. 12. 2017**

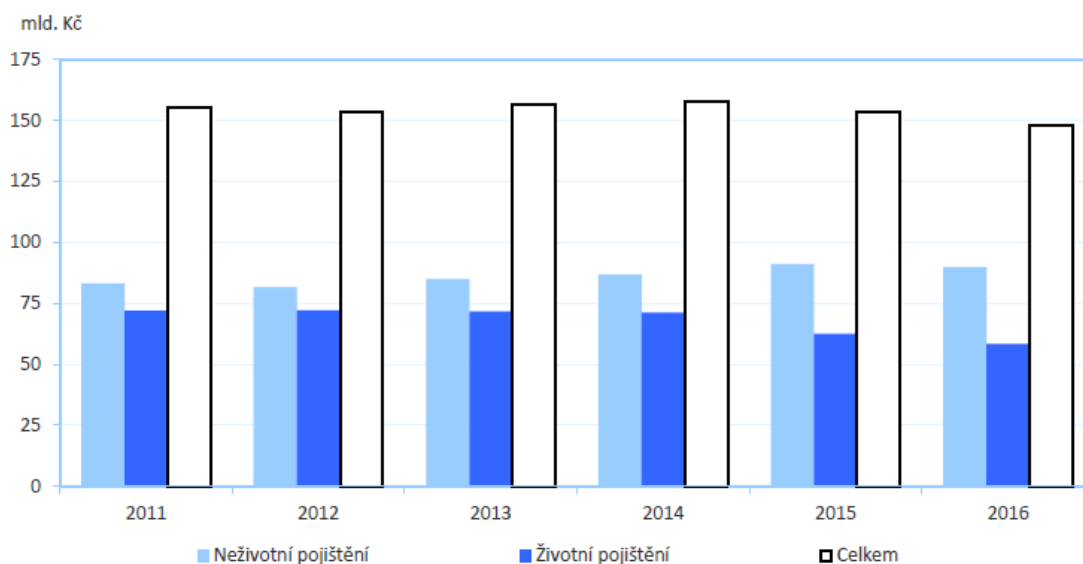
Předepsané hrubé pojistné pokleslo o 3,5 % na 148,1 mld. Kč, což byla nejnižší úroveň výdajů pojistníků za posledních 6 let. Výraznější výpadek nastal u životního pojištění (pokles o 6,6 % na 58,3 mld. Kč), v neživotním pojištění bylo snížení mírnější (o 1,3 % na 89,8 mld. Kč). Dosažený zisk před zdaněním ve výši 13,7 mld. Kč naopak znamenal nejlepší výsledek od roku 2012. (17)

Celkové hodnocení sektoru za uplynulý rok však představuje značně obtížný úkol, protože nabytím účinnosti novely zákona o pojišťovnictví, která transponuje směrnici Solventnost II, došlo v metodice zpracování výkazů k úpravám, které srovnatelnost meziročních dat znesnadňují. Podle směrnice jsou vybrané ukazatele v životním i neživotním pojištění nově vykazovány podle druhů pojištění, které se obsahově nekryjí s předchozím členěním podle odvětví pojištění. Některé ukazatele pojistného trhu nebudou již dále aktualizovány, v některých případech budou nahrazeny výkazy s obdobnou strukturou ukazatelů. Ve výkazech vybraných ukazatelů jsou podle odvětví pojištění uváděna vždy jen ta odvětví, která vykazují více než 3 pojišťovny, proto součet do celku za životní či neživotní pojištění



nemusí být kompletní. K následujícímu hodnocení zejména meziročních údajů nutno proto přistupovat s přihlédnutím k tomuto úvodnímu vysvětlení a zároveň je to i důvod, proč hodnocení sektoru je proti minulosti částečně redukováno.(17)

**Graf 1 Objem hrubého předepsaného pojistného**



Zdroj: ČNB- ARAD

**Tabulka 1 Předepsané pojistné dle metodiky ČAP- vybrané položky 1-12/2017**

Pojist'ovna	Smluvní pojistění (tis. Kč)							
	Celkem	Neživotní pojistění*					z toho: retailové majetkové a odpovědnostní pojistění	celkem
		celkem	pojistění odpovědnosti z provozu vozidla	havarijní pojistění	podnikatelská pojistění			
1	AEGON	1 249 023						1 249 023
2	ALLIANZ	12 494 375	9 695 656	2 693 165	3 286 882	2 141 287	1 333 301	2 798 719
3	AXA	1 069 590	1 069 590	791 748	177 225		99 233	
4	AXA - ŽP	1 443 187	348 326					1 094 861
5	CARDIF	2 262 507	2 052 368					210 139
6	ČKP	46	46	46				
7	ČP	27 154 551	19 319 848	4 858 379	3 934 042	4 784 850	3 888 907	7 834 703
8	ČP ZDRAVÍ	453 842	453 842					
9	ČPP	8 161 199	6 246 710	2 808 067	1 660 950	1 199 598	462 646	1 914 489
10	ČSOBP	9 222 675	5 816 901	1 905 920	1 174 204	1 276 444	1 023 185	3 405 774
11	D.A.S.	339 655	339 655					
12	DIRECT	1 065 764	1 065 764	712 990	229 405	65 515	24 518	
13	ERGO	426 775	268 369				39 921	158 406
14	ERV	554 800	554 800			10 421		
15	GP	8 538 525	5 709 293	1 816 816	1 497 805	1 458 244	756 977	2 829 232
16	HDI	363 966	363 966			363 966		
17	HVP	585 248	582 380	111 882	39 525	267 889	104 821	2 868
18	KOOP	24 768 761	17 978 023	4 569 118	4 521 764	5 134 747	2 978 718	6 790 738
19	KP	1 707 069	301 182				48 237	1 405 887
20	MAXIMA	318 537	267 056			69 501	61 966	51 481
21	METLIFE	2 409 812	137 339					2 272 473
22	NN	3 917 120						3 917 120
23	PČS	6 749 177	105 336					6 643 841
24	PVZP	441 815	441 815		5 388	120 467	5 538	
25	SLAVIA	761 532	761 532	381 539	39 016	156 655	8 282	
26	UNIQA	6 481 760	5 368 725	1 182 241	1 628 492	813 897	277 778	1 113 035
	<b>CELKEM</b>	<b>122 941 311</b>	<b>79 248 522</b>	<b>21 831 911</b>	<b>18 194 698</b>	<b>17 863 481</b>	<b>11 114 028</b>	<b>43 692 789</b>

\* bez pojistného postoupeného členům ČAP

\*\* jednorázové pojistné přepočteno na bázi 10 let

Poznámka: Údaje nezahrnují přeshraniční služby formou pobočky či v rámci svobody poskytování služeb

Zdroj: [Http://www.cap.cz/images/statisticke-udaje/vyvoj-pojisteno-trhu/STAT-2017Q4-CAP-CZ-2018-01-25-WEB.pdf](http://www.cap.cz/images/statisticke-udaje/vyvoj-pojisteno-trhu/STAT-2017Q4-CAP-CZ-2018-01-25-WEB.pdf) [online]. [cit. 2018-03-18].

## Činnosti pojišťoven

Pojišťovna je tedy specifická finanční instituce, které provozuje pojistné produkty a vykonává činnosti s provozem pojistných produktů spojené. Škála činností spojených s provozem pojistných produktů je široká. Současně do činnosti pojišťovny lze zařadit i tzv. zábranu škod, tzn. Uskutečňování opatření ke snižování velikosti pojistných plnění. Vedle pojistně-technické činnosti do pojišťovací činnosti lze zařadit činnosti obchodní, provozní a likvidační. (2)

## Zajišťovna

je právnická osoba, která přebírá na základě smlouvy jistou část rizik pojištění pojišťoven a zajišťoven. (12)

Zajišťovací činností přebírání pojistných rizik na základě uzavřených smluv, kterými se zajišťovna zavazuje poskytnout pojišťovně ve sjednaném rozsahu plnění, nastane-li nahodilá událost ve smlouvě blíže označená, a pojistitel se zavazuje platit zajistiteli ve smlouvě určenou část pojistného (dále jen „zajistné“) z pojistných smluv uzavřených pojistitelem, které jsou předmětem této smlouvy (dále jen „zajišťovací smlouva“), plnění z těchto smluv a uzavírání zajišťovacích smluv mezi zajistiteli, přičemž součástí zajišťovací činnosti jsou činnosti přímo vyplývající z povolené zajišťovací činnosti, zejména činnosti související se vznikem zajištění a jeho správou, investování, poskytování statistického nebo pojistně matematického poradenství v pojišťovnictví, analýza a průzkum pojistných rizik, činnost holdingové osoby a činnosti ve finančním sektoru podle zákona upravujícího doplňkový dohled nad finančními konglomeráty. (12)

### **Zprostředkovatelé pojištění**

Pojistní brokeři fungující jako samostatné podnikatelské subjekty. Pozitivní působení zprostředkovatelů spočívá v tom, že dobře znají pojistný trh daného teritoria a určitým způsobem objektivizují rovnováhu nabídky a poptávky. Samotní zájemci o pojištění obvykle nejsou schopni orientovat se v rozsahu nabídky trhu a ani vytvořit dostatečný tlak na pojistitele při tvorbě, resp. Přizpůsobení pojistných produktů svým potřebám. Základní členění zprostředkovatelů je na agenty, kteří prodávají pojistné produkty pojistitelům a na makléře, kteří na základě plné moci zájemce o pojištění pro něj hledají na pojistném trhu co nejoptimálnější pojistné krytí. (11)

### **3.6.2 Účastníci na straně poptávky**

Pojistnou smlouvu lze sjednat ve prospěch jiné osoby, než která pojištění uzavřela. Proto se rozlišují dva pojmy, pojistník a pojištěný.(5)

**Pojistník** je osoba fyzická nebo právnická, která uzavřela pojistnou smlouvu s pojistitelem a platí pojistné. (5)

**Pojištěný** je osoba, na jejíž život, zdraví, majetek, odpovědnost za škodu nebo jiné hodnoty pojistného zájmu se soukromé pojištění vztahuje. Na základě uzavřené pojistné smlouvy pojištěnému vzniká právo na pojistné plnění bez ohledu na to, zda pojištění sjednal sám nebo jiná osoba, tedy pojistník. (5)

### **Obmyšlená osoba**

Osoba, ve prospěch které by bylo vyplaceno pojistné plnění v případě úmrtí pojištěného (v pojištěních, kde je kryto riziko úmrtí). (2)

### **Oprávněná osoba**

Je osoba určená pojistníkem v pojistné smlouvě, které vznikne právo na pojistné plnění v případě smrti pojištěného. (13)

### **Poškozený**

Osoba, které bude vyplaceno pojistné plnění v souvislosti se sjednaným pojištěním odpovědnosti za škodu. V rámci pojištění odpovědnosti za škodu jsou hrazeny právní nároky osob za škody, za které odpovídá pojištěná osoba. Osoba poškozený není při sjednávání pojistné smlouvy známa. (2)

### **3.6.3 Ostatní subjekty na pojistném trhu**

Důležitým subjektem pojistného trhu jsou orgány dohledu na pojišťovnictví, které se starají o dodržování pravidel státní regulace a legislativního rámce pro podnikání v pojišťovnictví. V ČR je významným subjektem pojistného trhu Česká kancelář pojistitelů (ČKP), která je profesní organizací pojišťoven, oprávněných provozovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (povinné ručení). ČKP spravuje garanční fond, ze kterého hradí oprávněné nároky poškozených např. v případě, že nelze zjistit pojišťovnu viníka nehody a vymáhá vyplacená plnění na nepojištěných vinících. ČKP rovněž provozuje hraniční pojištění, které se uzavírá při vstupu cizozemského vozidla na území ČR zaplacením pojistného, a to na dobu jeho pobytu na tomto území. (11)

### **3.6.4 Havarijní pojištění**

Havarijní pojištění se sjednává pro případ škody v důsledku havárie vozidla (motorového vozidla, letadla, plavidla (vždy na základě pojistné částky, kterou můžeme klasifikovat jako „novou cenu“ tj., cena nového vozidla při prvním pořízení nebo „obecnou cenu“ tj. cena již staršího vozidla, pokud jej pořizujeme prostřednictvím bazaru nebo od jiného majitele; tato cena je určována v souladu s amortizací, počtem ujetých km a stářím vozidla. Další položkou, která zvyšuje pojistnou hodnotu je nadstandardní výbava (autorádio, přehrávače, audio sestavy apod., u letadel a plavidel pak samozřejmě dalším vybavením).

Toto pojištění je obvykle sjednáváno jako „all risks“ pojištění. Kasko pojištění kryje živelní rizika, riziko havárie způsobené střetem, nárazem, pádem, riziko odcizení nebo vandalismu. Pojištění se sjednává vždy se spoluúčastí (pevným nebo procentuálním podílem z vypočtené náhrady škody nebo určenou pevně stanovenou částkou). (10)

### 3.7 Vícekriteriální rozhodování

V modelech vícekriteriální analýzy (či hodnocení) variant je daní konečná (diskrétní) množina  $m$  variant, které jsou hodnoceny podle  $n$  kritérií. Cílem je najít variantu, která je podle všech kritérií celkově hodnocena co nejlépe, variantu kompromisní, případně seřadit varianty od nejlepší po nejhorší nebo vyloučit neefektivní varianty. Varianty jsou konkrétní rozhodovací možnosti, předmět vlastního rozhodování, jsou realizovatelné a nejsou logickým nesmyslem. (14)

#### 3.7.1 Modely vícekriteriálního rozhodování

V modelech vícekriteriální analýzy variant je dána konečná množina  $m$  variant, které jsou hodnoceny podle  $n$  kritérií. Podstatou je vyhledat variantu, která celkově dosáhla 31 nejlepších výsledků podle všech kritérií. Seřadit varianty od nejlepší po nejhorší a vyloučit neefektivní varianty. Kritéria se volí tak, aby obsahovala všechna hlediska výběru a zároveň jich nebylo příliš mnoho a rozhodování se nestalo nepřehledným. Kritéria mohou být vyjádřena kvantitativně nebo kvalitativně. (15)

Kritérium je hledisko hodnocení variant, může být kvalitativní nebo kvantitativní. Kritéria musí být nezávislá, měla by pokrývat všechna hlediska výběru a přitom jich nesmí být zbytečně velký počet, aby problém nebyl nepřehledný. Máme-li hodnocení variant podle kritérií kvantifikováno, můžeme údaje uspořádat do kriteriální matice  $Y$ , kde prvek  $y_{ij}$  vyjadřuje hodnocení  $i$ -té varianty  $j$ -tého kritéria. (14)

#### Tvar kriteriální matice

$$\begin{matrix}
 & \mathbf{f}_1 & \mathbf{f}_2 & \mathbf{K} & \mathbf{f}_k \\
 \mathbf{a}_1 & \left( \begin{matrix} y_{11} & y_{12} & \mathbf{K} & y_{1k} \end{matrix} \right) \\
 \mathbf{a}_2 & \left( \begin{matrix} y_{21} & y_{22} & \mathbf{K} & y_{2k} \end{matrix} \right) \\
 \mathbf{M} & \left( \begin{matrix} \mathbf{K} & \mathbf{K} & \mathbf{K} & \mathbf{K} \end{matrix} \right) \\
 \mathbf{a}_p & \left( \begin{matrix} y_{p1} & y_{p2} & \mathbf{K} & y_{pk} \end{matrix} \right)
 \end{matrix}$$

Zdroj: (15)

Podle kvantifikovatelnosti kritéria rozlišujeme na:

**Kritéria kvantitativní:** Hodnoty variant podle takovýchto kritérií tvoří objektivně měřitelné údaje, proto se také tato kritéria nazývají objektivní.

**Kritéria kvalitativní:** hodnoty variant podle těchto kritérií nelze objektivně změřit, velmi často jde o hodnoty subjektivně odhadnuté uživatelem (subjektivní kritéria). V těchto případech se používají různé bodovací stupnice nebo relativní hodnocení variant (jedna varianta je zvolena jako základ a uživatel odhaduje procentní vyjádření ostatních variant).

(15)

- Preference kritérií může být vyjádřena různým způsobem, mohou být stanoveny
- Aspirační úrovně kritérií (nominální informace o kritériích)
- Pořadí kritérií (ordinální informace o kritériích)
- Váhy jednotlivých kritérií (kardinální informace o kritériích)
- Způsob kompenzace kritériálních hodnot
- Anebo nemusí být známá vůbec. (1)

Podle povahy kritéria rozlišujeme na :

- Kritéria maximalizační: při rozhodování vycházíme z toho, že nejlepší varianty podle tohoto kritéria mají nejvyšší hodnoty
- Kritéria minimalizační: opak maximalizační kritéria, nejlepší varianty mají nejnižší hodnoty podle tohoto kritéria.

Úlohy lze také dělit podle typu informace, kterou máme o preferencích mezi kritérii a variantami k dispozici:

- Žádná informace-informace o preferencích neexistuje (14)
- Nominální informace-i toto je informace přípustná pouze preference kritérií mezi sebou

- Ordinální informace-tato informace vyjadřuje uspořádání kritérií podle důležitosti nebo uspořádání variant podle toho, jak jsou hodnoceny kritériem
- Kardinální informace-tento typ informace má kvantitativní charakter. (15)

Existují varianty s vlastnostmi, které se považují za zvláštní:

- **Bazální varianta** – varianta, která má hodnoty všech kritérií nejhorší.
- **Ideální varianta** – varianta, která dosahuje ve všech kritériích nejlepší
- **Dominovaná a dominující varianta** – dominující varianta je hodnocena podle všech kritérií lépe než dominovaná varianta.
- **Nedominovaná varianta** – není dominovaná žádnou jinou variantou.
- **Kompromisní varianta** – je to nedominovaná varianta, která bude doporučovaná jako řešení daného problému.(14)

### 3.7.2 Metody pro konstrukci vah

Jednotlivé metody pro stanovení vah kritérií mají subjektivní charakter a liší se svoji složitostí a náročností na typ informací, které je třeba pro jejich určení znát. (15)

### 3.7.3 Metoda pořadí důležitosti

Vyžaduje ordinální informaci, kdy je třeba porovnat kritéria podle důležitosti z hlediska dosažení stanoveného cíle. Nejdůležitějšímu kritériu je přiřazeno číslo  $k$ , nejméně důležitému 1. Obecně  $i$ - tému kritériu je přiřazeno číslo  $b_i$ . Váha  $i$ - tého kritéria se stanoví na základě vztahu. (14)

**Vzorec metody pořadí důležitosti:**

$$v_i = \frac{b_i}{\sum_{i=1}^k b_i}, \text{ kde } \sum_{i=1}^k b_i = \frac{k \cdot (k + 1)}{2}$$

Zdroj: (15)

### 3.7.4 Bodové hodnocení

Předpoklad kvantitativní ohodnocení důležitosti kritérií pomocí bodovací stupnice, která vyjadřuje podle potřeby několik stupňů hodnocení. Ve zvolené bodovací stupnici (která může mít podle povahy rozhodovací úlohy různý počet stupňů např. 5,10,100) musí uživatel ohodnotit každé kritérium tím způsobem, že čím je kritérium důležitější, tím je bodové ohodnocení vyšší.(16)

### 3.7.5 Modelování preferencí uživatele

Modelování preferencí (předností, výhod) mezi kritérii představuje vyjádření představ uživatele, čemu dává přednost.

**Preference lze znázornit graficky:**

a P b    a-----→b    a<b

b P a    a-----→b    a>b

a I b    a-----b    a=b

a N b    a                    b    nesrovnatelné (16)

V podstatě jsou možné tři přístupy modelování preferencí mezi kritérii a to pomocí:

- a) Aspirační úrovně
- b) Ordinální informace o kritériích
- c) Kardinální informace o kritériích ve formě vah. (16)



## 4 Praktická část

### 4.1 Pojištění motorových vozidel na pojistném trhu v ČR

Povinné ručení je povinné v ČR na základě zákona, v případě újmy na zdraví, škody na majetku nebo jiným účastníkům silničního provozu ochrání každého, kdo jej má sjednané u pojišťoven v ČR. Toto zákonné pojištění je povinně smluvní pojistka, které by se vlastníci, držitelé neměli vyhýbat. Neuzavření je trestáno nepříjemnými a vysokými pokutami. Pojištění motorových vozidel se řadí do neživotního pojištění. Z povinného ručení jsou hrazeny přednostně náklady na poškozené vozidlo, popř. škody způsobené na zdraví poškozeného. Havarijní pojištění je přednostně určeno k ochraně vlastního vozidla před škodami, které jsou způsobeny živly, nebo v důsledku havárie, vandalismu či neoprávněného použití vozidla. V případě uzavření havarijního pojištění, pojišťovna poskytne pojistné plnění v uvedených případech.

### 4.2 Segmentace trhu zvolených pojišťoven

Segmentace povinného a havarijního pojištění je provedena u pojišťoven Česká podnikatelská pojišťovna a.s., Kooperativa pojišťovna a.s., Česká pojišťovna a.s.,

Pomocí získaných interních materiálů, informací, finančních srovnávacích kalkulaček od jednotlivých pojišťoven, je možné vysledovat danou segmentaci klientů.

Pět hlavních kritérií pro vymezení ceny povinného a havarijního pojištění jsou následující:

- První nejdůležitější kritérium je **druh vozidla** (osobní vozidlo, motocykl, nákladní vozidlo, apod.)
- **Objem motoru**- některé pojišťovny preferují nízkoobjemové motory
- Velice podstatný faktor pro stanovení slevy, tzv. **bonus** nebo přírážka, tzv. **malus**.
- Dalším nejdůležitějším faktorem pro stanovení ceny je **věk pojistníka**.
- **Bydliště pojistníka**
- Komparace bude provedena na třech pojišťovnách s největším tržním podílem na trhu povinného ručení a havarijního pojištění.

#### **4.2.1 Představení jednotlivých pojišťoven v marketingovém výzkumu**

##### ***Profil České pojišťovny***

Je univerzální pojišťovnou se 190 letou bohatou tradicí poskytování životního i neživotního pojištění. Po znovuzavedení konkurenčního prostředí v roce 1991 zůstává největší pojišťovnou na českém pojistném trhu.

Poskytuje jak individuální životní a neživotní pojištění, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových, podnikatelských rizik a zemědělství. O spokojenost klientů pečují profesionální obchodní zástupci na 1 500 distribučních místech.

Česká pojišťovna spravuje více než sedm milionů pojistných smluv a její tržní podíl na domácím trhu dosahuje 22,1 %.

(<http://www.ceskapojistovna.cz>)

##### ***Základní údaje o České pojišťovně***

Obchodní jméno: Česká pojišťovna, a.s.

Základní kapitál: 4 mld. Kč

Tržní podíl povinného ručení: 25,4%

Sídlo: Česká pojišťovna a.s., Spálená 75/16, 113 04, Praha 1

Počet zaměstnanců k 31. 12. 2017: 3.900 zaměstnanců

Datum zahájení činnosti: 1. 5. 1992

(<http://ceskapojistovna.cz>, [ares.cz](http://ares.cz))

##### ***Profil Kooperativy***

Kooperativa je součástí Vienna Insurance Group (VIG). Jde o předního specialistu na pojištění v Rakousku a ve střední a východní Evropě. Kolem 50 společností ve 25 zemích tvoří koncern s dlouhou tradicí, silnými značkami a velkou blízkostí klientům.

Na burze kótovaná Vienna Insurance Group je podnikem s nejvyšším ratingem v rámci hlavního indexu Vídeňské burzy ATX; akcie jsou kótovány i na Burze cenných papírů Praha.

Tato pojišťovna je univerzální, která nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění pro občany, drobné firmy i velké podniky. Je česká firma se stabilním zázemím skupiny Vienna Insurance Group.

Kvalita poskytovaného servisu je pro Kooperativu stejně důležitá jako porozumění každodennímu životu. Důvěru staví na rychlém a osobním řešení nejen u pojistných událostí, ale také při sjednání smlouvy nebo běžném kontaktu. (<http://koop.cz>)

### ***Základní údaje o Kooperativě***

Obchodní jméno: Kooperativa pojišťovna, a.s.; Vienna Insurance Group

Základní kapitál: 3 mld. Kč

Tržní podíl povinného ručení: 20,4%

Sídlo: Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8

Počet zaměstnanců k 31. 12. 2017: 3.848 zaměstnanců

Datum zahájení činnosti: 28. 05. 1991

(<http://koop.cz>, [ares.cz](http://ares.cz))

### ***Profil České podnikatelské pojišťovny***

Česká podnikatelská pojišťovna je univerzální pojišťovnou, která nabízí svým klientům moderní produkty a komplexní pojistná řešení v oblasti životního i neživotního pojištění. Na českém pojistném trhu působí od roku 1995. ČPP si udržuje tradičně silnou pozici v pojištění vozidel, zejména v povinném ručení. S více než milionem pojištěných vozidel je třetím největším poskytovatelem tohoto typu pojištění na českém trhu. ČPP se úspěšně rozvíjí i v dalších pojistných segmentech, v životním a úrazovém pojištění, občanském majetkovém pojištění a pojištění podnikatelů. (<http://cpp.cz>)

### ***Základní údaje České podnikatelské pojišťovny***

Obchodní jméno: Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.

Základní kapitál: 1 mld. Kč

Tržní podíl povinného ručení: 15,5 %

Sídlo: Pobřežní 665/23, Karlín, 186 00, Praha 8

Počet zaměstnanců k 31. 12. 2017 : 3679 zaměstnanců

Datum zahájení činnosti: 6. 11. 1995

(<http://cpp.cz>, [ares.cz](http://ares.cz))

### **4.3 Modelová poptávka pojištění na povinné a havarijní pojištění**

Konkrétní poptávka pro klienta na povinné a havarijní pojištění je pro osobní vozidlo značky ŠKODA KODIAQ, rok výroby 2016, výkon motoru 110 kW, objem motoru 1968ccm. Vlastníkem vozidla byl klient ve věku 42 let, který má trvalé bydliště v Pardubicích. Tento klient požadoval, co nejvýhodnější nabídku na své nové vozidlo, nejen cenově, ale i s kvalitními asistenčními službami s důrazem na odtah, jelikož každý den jezdí po celé ČR. Požadoval sjednat povinné pojištění s limitem 100 milionů Kč. Škodu na zdraví nebo usmrcením, 100 milionů Kč limit na majetku. V havarijním pojištění požaduje klient pro první rok pojistit celé vozidlo, pro případ havárie, živelní, odcizení, vandalizmu. Doplnkové připojištění čelního skla, které je vyhříváno, požaduje pojistit na částku 15 000 Kč.

Jedná se o následující parametry, které ovlivňují cenu povinného a havarijního pojištění:

- Rozsah asistenčních služeb- odtah
- Výše povinné ručení v Kč za rok
- Počet bezeškodných měsíců
- Výše Doplnkové připojištění čelního skla v Kč za rok
- Výše spoluúčasti na čelním skle
- Výše spoluúčasti na havarijním pojištění
- Výše pojistného za asistenční služby v Kč za rok
- Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech
- Výše pojistného na havarijním pojištění v Kč za rok
- Výše pojistného povinného ručení včetně připojištění skla

**Tabulka 2 Nabídka povinného ručení u České podnikatelské pojišťovny a.s.**

<b>Cena povinného ručení v Kč</b>	5147 Kč
Limit-zdraví/majetek	111/111mil.
Připojištění všech skel v Kč (limit 15 000Kč)	2250Kč
Havárie, odcizení, živelní, vandalismus, (spoluúčast 3% min. 3000 Kč)	28870Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, nabídka ČPP, a.s.

### Jednotlivá připojištění k povinnému ručení

- ✓ Asistenční servis v ČR i v zahraničí, příjezd asistenční služby, oprava na místě, vyproštění vozidla, odtah vozidla.
- ✓ Zdarma úrazové pojištění řidiče osobního automobilu.
- ✓ První pojistná událost bez vlivu na bonus.
- ✓ Balíček připojištění MINI HAV, který obsahuje přímý střet se zvířetem, živelní události, poškození kabeláže vozidla zvířetem, odcizení celého vozidla- vše do limitu 25000 Kč.
- ✓ Nadstandardní limity 111/111 mil.
- ✓ Možnost připojištění všech skel u vozidla

**Tabulka 3 Nabídka povinného ručení u Kooperativy pojišťovny a.s.**

<b>Cena povinného ručení v Kč</b>	5 318 Kč
Limit-zdraví/majetek	100/100 mil.
Připojištění všech skel v Kč (limit 15 000Kč)	2 648 Kč
Havárie, odcizení, živelní, vandalismus (spoluúčast 5% min. 5000 Kč)	10 493 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, nabídka Kooperativy pojišťovny a.s.

### Jednotlivá připojištění k povinnému ručení

- ✓ Asistenční servis při nehodě i poruše v zahraničí, příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem, odtah vozidla, úschova vozidla.
- ✓ Možnost připojištění čelního skla, živlu, střetu se zvířemí.
- ✓ V případě sjednaného připojištění skla, živlu, střetu se zvířemí může být prohlídka vozu provedena po předchozí domluvě na místě určeném klientem.

**Tabulka 4 Nabídka povinného ručení u České pojišťovny a.s.**

Cena povinného ručení v Kč	5635 Kč
Limit-zdraví/majetek	100/100
Připojištění všech skel v Kč (limit 15 000Kč)	2 250 Kč
Havárie, odcizení, živelní, vandalismus, úrazové pojištění omezený rozsah (spoluúčast 5% min. 5000 Kč)	18 973 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, nabídka České pojišťovny a.s.

### **Jednotlivá připojištění k povinnému ručení**

- ✓ Možnost připojištění všech skel, živlu, střetu se zvěří.
- ✓ Nadstandardní asistenční služby v případě nehody a poruchy v zahraničí, příjezd a odjezd zásahového vozidla mechanikem, odtah vozidla, úschova, zapůjčení náhradního vozidla.
- ✓ Zdarma pojištění úrazového pojištění řidiče osobního automobilu.
- ✓ První pojistná událost bez vlivu na bonus.

#### **4.3.1 Vyhodnocení modelové poptávky na povinné a havarijní pojištění a připojištění skla**

Vyhodnocení jednotlivých nabídek od konkurenčních pojišťoven, které mají největší podíl na českém pojistném trhu. Byly určeny parametry stanovené klientem, a to limit na 100 mil. (škoda na zdraví/majetku), s tímto limitem se shodovaly 2 pojišťovny tj. Česká pojišťovna a Kooperativa. Česká podnikatelská pojišťovna, která nabízí vyšší limit o 11 milionů Kč. Z tohoto důvodu nelze přesně porovnávat cenu za povinné ručení u jednotlivých pojišťoven. Dalším neshodujícím parametrem při konkurenčním srovnání je výše spoluúčasti na havarijním pojištění. Česká pojišťovna a Kooperativa nabízí spoluúčast minimální tj. 5% min však 5 000Kč, která byla stanovena podle požadavků klienta. Jediná Česká podnikatelská pojišťovna nabízí nižší spoluúčast o 2000 Kč čili 3% minimálně však 3 000Kč. Ostatní parametry se shodovaly.

### ***Nabídka České podnikatelské pojišťovny POV,HAV+ PŘIPOJIŠTĚNÍ SKLA***

Celková roční cena za povinné ručení činí 5 147 Kč. Připojištění všech skel s limitem 15 000 Kč je roční nabídková cena 2 250 Kč. Limity na zdraví/majetku jsou 111 mil. Kč. Celkové roční havarijní pojištění (havárie, odcizení, živel, vandalismus) se spoluúčastí 3% min. 3000 Kč činí 28.870 Kč. Počet bezeškodných měsíců je 134. Cena za připojištění čelního skla je bez spoluúčasti. Asistenční servis v ČR i v zahraničí, příjezd asistenční služby, oprava na místě, vyproštění vozidla, odtah vozidla. Asistenční služby jsou zdarma v rámci pojištění.

### ***Nabídka Kooperativy pojišťovny POV,HAV+ PŘIPOJIŠTĚNÍ SKLA***

Celková roční cena za povinné ručení činí 5 318 Kč. Připojištění všech skel s limitem 15 000 Kč je roční nabídková cena 2 648 Kč. Limity na zdraví/majetku nabízí variantu 100 mil. Kč. Celkové roční havarijní pojištění (havárie, odcizení, živel, vandalismus) se spoluúčastí 5% min. 5000Kč činí 10 493 Kč. Počet bezeškodných měsíců je 134. Asistenční servis při nehodě i poruše v zahraničí, příjezd a odjezd zásahového vozidla s mechanikem, odtah vozidla, úschova vozidla. Cena za připojištění čelního skla je bez spoluúčasti. Asistenční služby jsou zdarma v rámci pojištění.

### ***Nabídka České pojišťovny POV,HAV+ PŘIPOJIŠTĚNÍ SKLA***

Celková roční cena za povinné ručení činí 5 635 Kč. Připojištění všech skel s limitem 15 000 Kč je roční nabídková cena 2 250Kč. Limity na zdraví/ majetku jsou 100 mil. Kč. Celkové roční havarijní pojištění (havárie, odcizení, živel, vandalismus) se spoluúčastí 5% min. 5000Kč činí 18 973 Kč. Počet bezeškodných měsíců je 134. Nadstandardní asistenční služby v případě nehody a poruchy v zahraničí, příjezd a odjezd zásahového vozidla mechanikem, odtah vozidla, úschova, zapůjčení náhradního vozidla. Asistenční služby jsou zdarma v rámci pojištění. Cena za připojištění čelního skla je bez spoluúčasti.

**Tabulka 5 Vyhodnocení jednotlivých nabídek od pojišťoven**

<b>ROZHODNÉ PARAMETRY</b>	<b>ČPP</b>	<b>KOOPERATIVA</b>	<b>ČP</b>
POVINNÉ RUČENÍ (KČ/ROK)	5 147 Kč	5 318 Kč	5 635Kč
HAVARIJNÍ POJIŠTĚNÍ (KČ/ROK)	28 870 Kč	10 493Kč	18 973 Kč
PŘIPOJIŠTĚNÍ SKLA (LIMIT 15 000Kč)	2 250 Kč	2 648 Kč	2 250Kč
Limit povinného ručení (zdraví/majetek)	111 mil./ 111 mil	100 mil./ 100 mil.	100 mil./ 100 mil.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky č. 5 je zřejmé, že nabízí nejlevnější nabídku Česká podnikatelská pojišťovna z hlediska ceny za povinné ručení, které je nejlevnější tj. 5.147 Kč, i když parametr limitu u povinného ručení nabízí 111 mil. Kč. Z tohoto důvodu vyplývá, že tento požadavek zájemce o pojištění nebyl splněn. Havarijní pojištění má nejvýhodnější z hlediska ceny Kooperativa, která nabízí 10.493 Kč za rok se spoluúčastí 5% min. 5000 Kč. Dalším faktorem je cena za připojištění čelního skla, které je rozšířené na všechny skla ve vozidle. Toto pojištění nabízejí všechny tři pojišťovny. Cena připojištění se shoduje u České podnikatelské pojišťovny a České pojišťovny, které nabízejí roční jednotnou cenu 2.250 Kč. Posledním faktorem, který si určil zájemce je limit na povinném ručení, který se opět shoduje u dvou konkurenčních pojišťoven tj. Kooperativa a Česká pojišťovna s limitem 100/100 mil. Ovšem Česká podnikatelská pojišťovna nabízí nejvyšší limit, který je 111/111mil.Na základě těchto ukazatelů nelze jednoznačně vyhodnotit nejvýhodnější pojišťovnu pro konkrétního zájemce.

#### **4.4 Modely vícekritériálního rozhodování**

V následujících modelech je podstatou vyhledat variantu, která dosáhne nejlepších výsledků z hlediska ceny, podle stanovených kritérií. Tyto kritéria jsou velice důležitá, díky nimž se vyhodnotí nejlepší model. Avšak nesmí být na sobě závislá a zároveň zbytečně velký počet, aby byla přehledná pro výsledné rozhodování.



Jednotlivé metody určené k marketingovému průzkumu, byly určené k dotazníkovému šetření. Dotazník byl rozeslán 15. 1. 2018 předem určeným respondentům. Dotazník obsahoval 15 otázek, které byly rozděleny do dvou kategorií. První kategorie bylo členění respondentů podle socioekonomických a demografických rysů. Druhá kategorie dotazování byla zaměřena na preference výběru povinného a havarijního pojištění. Především se zaměřovalo na respondenty, kteří vlastní osobní automobil. Z toho vyplývá, že nebylo potřeba následně opravovat dotazníky, který by byly neúplné. Metoda zvoleného dotazníkového šetření byla zvolena elektronická a písemná.

Dotazník (příloha č. 1) byl rozeslán pomocí emailových zpráv, a také přes sociální síť, kde byli vyzváni přátelé. Dotazník byl prioritně zaslán známým respondentům, kteří jej následně přeposílali mezi své známé. Z dotazníkového průzkumu nebyl nikdo vyloučen, protože se zaměřovalo přímo na respondenty, kteří vlastní automobil. Celkem bylo rozesláno 90 dotazníků, z toho jich bylo vráceno 56. Z toho vyplývá, že návratnost byla 62,22%.

První metoda byla zvolena metodou stanovení vah kritérií. Tato metoda byla zvolena z důvodu obtížnosti preferencí daného klienta. Dotazníkové šetření obsahovalo následující otázky.

Základní členění respondentů dle socioekonomických a demografických rysů:

- Pohlaví
- Věk respondenta
- Trvalé bydliště respondenta
- Dosažené vzdělání
- Počet členů v domácnosti vlastnící osobní automobil

Dále bylo dotazníkové šetření zaměřeno na povinné a havarijní ručení podle preferencí při výběru:

- Celková roční cena za povinné ručení v Kč
- Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč
- Celková roční cena za připojištění skla v Kč
- Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu

- Počet bezeškových měsíců
- Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění
- Výše spoluúčasti na havarijním pojištění
- Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech
- Výše pojistného za asistenční služby

Metody pro stanovení vah kritérií, jsou významné svoji náročností a složitostí, proto se zvolilo dotazníkové šetření, kdy byli osloveni nezávislí respondenti. Tito respondenti, vyjádřili své pořadí podle preferencí a to na stupnici od 1 (nejméně významné) až 5 (nejvíce významné). Čím je kritérium významnější, tím je jeho váha větší. Celkový počet zúčastněných na dotazníkovém šetření je 56 respondentů. Dotazníkové šetření bylo provedeno jako orientační z malého vzorku 56 respondentů, je jasné, že v praxi by musel být daný vzorek mnohem větší.(18), (19),(20),(21),(22), (23), (24), (25)

#### **4.4.1 Rozdělení preferenčních skupin**

Následující tabulka č. 6, nám vypovídá o celkovém počtu respondentů. Z celkového počtu dotazovaných, což bylo 90, se zúčastnilo 24 žen a 32 mužů, v procentuálním vyjádření odpovídá 57,14 % mužů a 42,86 % žen.

**Tabulka 6 Rozdělení preferenčních skupin**

Otázka na:	Varianta	Počet	Relativní četnost v %
<b>Pohlaví</b>	Muž	32	57,14
	Žena	24	42,86
<b>Věková kategorie</b>	do 20 let	6	10,71
	21 – 35 let	19	33,93
	36 – 50 let	15	26,79
	51 – 65 let	11	19,64
	65 a více let	5	8,93
<b>Hrubý měsíční příjem</b>	do 12 500 Kč	5	8,93
	12 501 – 20 000 Kč	13	23,21
	20 001 – 30 000 Kč	24	42,86
	30 001 – 50 000 Kč	10	17,86
	50 000 a více	4	7,14
<b>Počet obyvatel bydliště</b>	do 1 000 obyvatel	5	8,93
	1 001 – 15 000 obyvatel	23	41,07
	15 001 – 50 000 obyvatel	12	23,21
	50 001 – 150 000 obyvatel	8	12,5
	nad 150 000 obyvatel	9	14,29
<b>Vzdělání</b>	Vysokoškolské	12	21,43
	Středoškolské	27	48,21
	Vyučen/a	14	25
	Základní vzdělání	3	5,36
<b>Počet automobilů v rodině</b>	1	21	37,5
	2	20	35,71
	3	11	19,64
	4	4	7,14

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Z tabulky č. 6 je zřejmé, že nejpočetnější skupinou byli respondenti ve věku 21-35 let. Naopak nejméně dotazovaných bylo ve věku 65 a více let.

Dalším rozdělením respondentů byl hrubý měsíční příjem, kdy největší skupinou byli respondenti od 20 001-30 000 Kč měsíčně. Naopak nejmenší počet obsahovala skupina s hrubým měsíčním příjmem od 50 000 Kč a více s relativní četností 7,14%.

Jak ukazuje tabulka č. 6, cílem čtvrté otázky je počet obyvatel podle bydliště, bylo zjištěno, že největší skupinou dotazovaných bydlí v obci od 1001- 15 000 obyvatel. Na rozdíl od ostatních, kde zaujímá nejmenší relativní četnost s počtem 8,93% , žije v obcích do 1 000 obyvatel. Dalším neméně významným faktorem je nejvyšší dosažené vzdělání. Největší četnost měli respondenti středoškolského vzdělání s celkovým procentuálním počtem

48,21%. Nejmenší relativní četnost, měli respondenti se základním vzděláním, kdy tento počet představoval 5,36%.

Poslední otázkou, byl celkový počet aut v domácnosti. Kdy 21 respondentů odpovědělo, že mají jen jedno auto. Zatímco největší počet aut, vlastní pouze 4 dotazovaní z celkového počtu.

#### **4.4.2 Metoda pro stanovení vah (podle pořadí)**

Jednotlivé metody pro stanovení vah kritérií mají subjektivní charakter a liší se svoji složitostí a náročností na typ informací, které je třeba pro jejich určení znát. Tato metoda určuje hodnotící přímo dle pořadí významnosti, od nejvýznamnějšího (zaujímá první místo v pořadí) až k nejméně významnému (zaujímá poslední místo v pořadí). Závěrem těchto vah je nutno podotknout, že spolehlivost získaných výsledků, je možné zvýšit vyšším počtem respondentů. Stupnice preferencí byla od 1 (nejméně významné) až 5 (nejvíce významné kritérium). Výsledky byly přeneseny do následující tabulky č. 7.

**Tabulka 7 Bodové hodnocení respondenty**

Respondent	Celková roční cena za povinné ručení v Kč	Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	Celková roční cena za přípojštění skla v Kč	Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	Počet bezškodných měsíců	Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	Výše pojistného za asistenční služby
1	5	5	5	3	3	1	5	1	1
2	5	5	5	2	3	1	5	1	1
3	5	5	3	1	4	1	5	1	1
4	4	4	2	1	2	1	3	5	3
5	5	5	4	5	4	3	5	2	1
6	3	4	1	1	2	1	1	5	1
7	4	5	3	2	2	2	3	5	2
8	4	5	2	1	2	2	3	5	2
9	5	5	5	1	5	1	5	1	1
10	5	5	5	5	5	3	5	1	1
11	5	5	5	3	5	1	5	1	1
12	5	5	3	1	5	1	5	1	1
13	5	5	5	5	5	3	5	1	1
14	5	4	1	1	2	1	5	1	2
15	4	4	2	1	1	2	3	5	2
16	5	5	5	5	3	3	5	3	1
17	3	5	1	1	3	1	1	5	1
18	5	5	5	5	3	1	5	1	1
19	5	5	5	3	2	2	4	2	1
20	5	5	5	1	5	1	5	2	1
21	5	5	5	1	3	1	5	2	1
22	5	4	4	1	4	5	4	1	1
23	5	5	5	5	4	2	5	1	1
24	5	5	5	5	5	2	5	2	1
25	5	5	1	1	5	2	5	2	2
26	4	5	3	1	3	1	3	4	3
27	4	5	2	1	2	1	3	4	3
28	5	4	3	3	5	3	5	1	1
29	5	5	5	5	3	3	5	1	1
30	5	5	5	1	3	2	5	1	1
31	5	5	5	1	5	1	5	1	1
32	5	5	5	5	3	5	2	1	1
33	5	4	4	1	5	1	5	1	1

34	3	4	1	1	5	1	1	5	2
35	5	5	2	1	5	3	5	3	1
36	5	5	5	5	5	1	5	3	1
37	5	5	5	5	5	1	5	1	1
38	5	5	5	5	5	5	5	1	1
39	5	5	5	5	5	5	5	1	1
40	5	5	3	1	3	1	5	1	1
41	5	5	1	1	5	1	5	1	3
42	5	5	5	3	5	3	5	1	1
43	4	4	2	1	5	1	3	4	3
44	5	5	5	4	5	5	5	1	1
45	5	5	5	5	5	5	5	1	1
46	5	5	5	3	1	5	1	1	1
47	4	3	1	1	2	1	3	5	4
48	5	5	5	5	3	1	5	4	1
49	5	5	5	5	3	1	5	1	1
50	5	5	1	1	2	1	5	1	1
51	5	5	5	5	3	1	5	1	1
52	5	5	5	5	3	3	5	1	1
53	5	5	3	3	2	3	5	3	2
54	5	5	5	1	5	1	5	1	2
55	5	4	2	1	3	1	4	5	2
56	5	5	1	1	2	1	5	1	1
Souhrn	266	268	206	147	203	112	242	118	78

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Tabulka č. 7 představuje zobrazené výsledky jednotlivých vah kritérií. Každý respondent si zvolil podle svého uvážení stupeň důležitosti, jednotlivých otázek. Všechny kritéria, byla následně sečtena do jednotlivých bodů, všech účastníků, kteří se podíleli na dotazníkovém šetření.

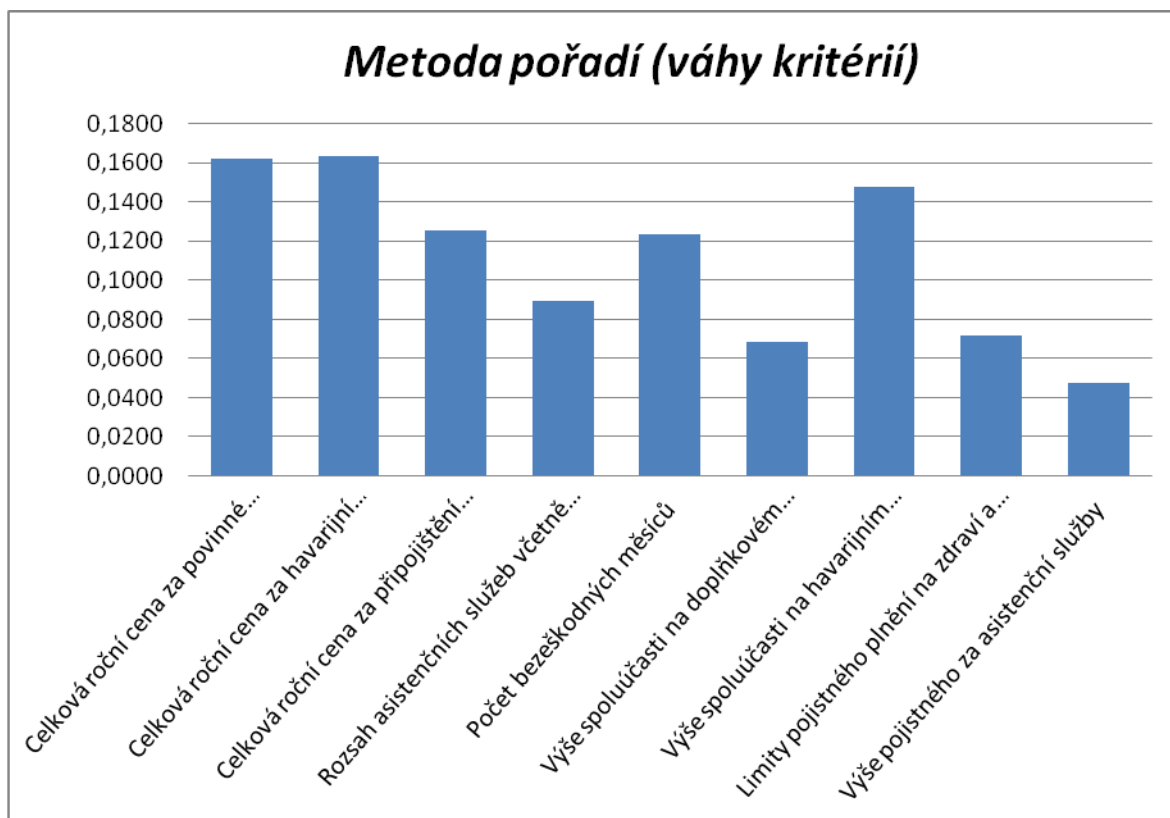
**Tabulka 8 Metoda pořadí (váhy kritérií)**

	Celková roční cena za povinné ručení v Kč	Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	Celková roční cena za připojištění skla v Kč	Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	Počet bezškodných měsíců	Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	Výše pojistného za asistenční služby	Kontrolní součet
Váhy	0,1622	0,1634	0,1256	0,0896	0,1238	0,0683	0,1476	0,072	0,0476	1
Pořadí	2.	1.	4.	6.	5.	8.	3.	7.	9.	x

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Z tabulky č. 8 je zřejmé, že nejdůležitější vahou je cena za havarijní pojištění a cena za povinné ručení, rozdíl mezi těmito vahami je 0,0012. Naopak nejméně důležitou vahou dle respondentů je výše pojistného za asistenční služby a výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění.

**Graf 2 Metoda pořadí (váhy kritérií)**

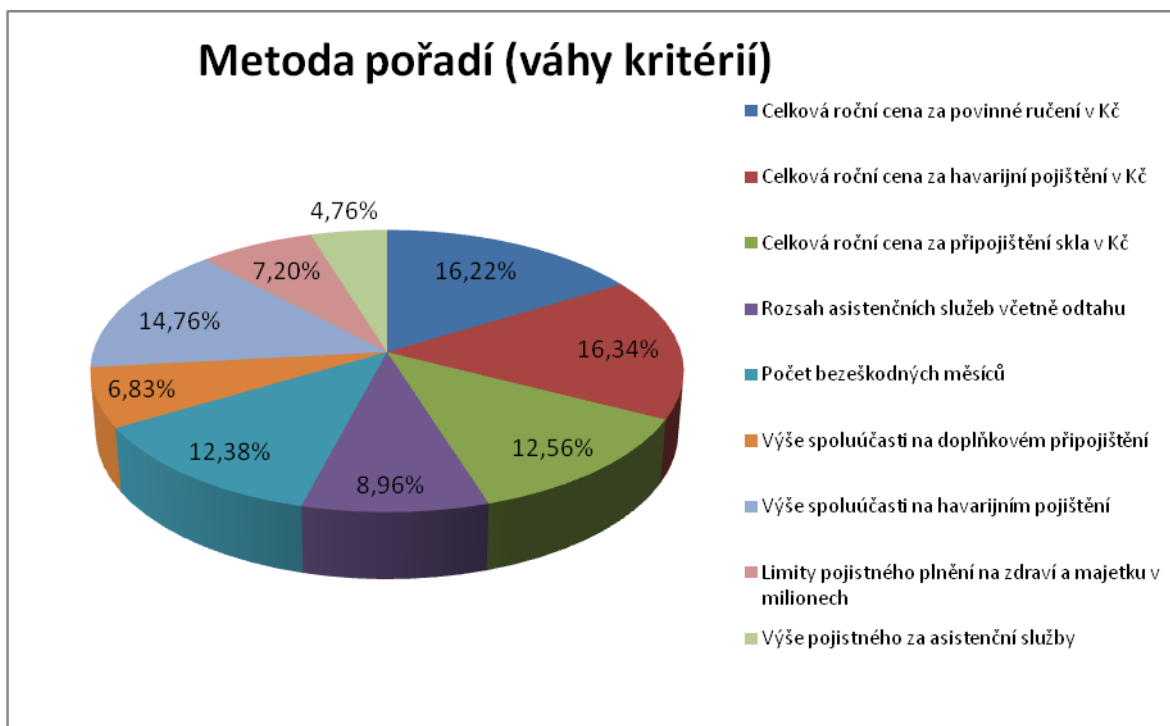


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu č. 2 je možné vyčíst, že opravdu nepatrný rozdíl metodou vah kritérií, dle účastníků zaujímá celková roční cena za havarijní pojištění a poté hned celková roční cena za povinné ručení. Největší váhu, přiřazují účastníkům povinnému a havarijnímu pojištění za rok, nemůžeme jednoznačně říct, že by došlo k výrazné preferenci některých z kritérií. Dalším velice významným kritériem je výše spoluúčasti na havarijním pojištění. Na čtvrté pozici je celková cena za připojištění skla opět jsou tyto kritéria velice vyrovnané od počtu bezeškových měsíců. Dalšími kritérii je rozsah asistenčních služeb, limity pojistného plnění na zdraví a majetku, výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění. Naopak nejméně důležité kritérium byl označen výše pojistného za asistenční služby včetně odtahu. Závěrem můžeme říci, že rozsah mezi nejvíce důležitým kritériem a nejméně důležitým kritériem je celkový rozdíl 0,1158 váhy.



**Graf 3 Metoda pořadí (váhy kritérií) v %**



Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Na výšečovém grafu č. 3 vidíme přehledné pořadí jednotlivých vah kritérií v procentech. Opravdu nepatrný rozdíl a to přesněji o 0,12% účastníci přiřazují větší významnost celkovému havarijnímu pojištění oproti celkovému povinnému ručení za rok. Dalšími podobnými kritérii s odlišností o 0,18 % je celková roční cena za připojištění oproti počtu bezeškodných měsíců. U dalších kritérií je jednoznačné, že se liší o více než 2%, což už není tak významné k dalšímu porovnání. Z grafu č. 2 je zřejmé, že nejmenší významnost přiřazují respondenti výši pojistného za asistenční služby.

#### **4.4.3 Rozdělení podle demografických a socioekonomických východisek**

Další důležité údaje byly získány metodou dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření bylo rozděleno na dvě části. Z toho první část dotazníkového šetření je rozdělena do demografických a socioekonomických východisek jako je např. pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, hrubý měsíční příjem, trvalé bydliště respondentů a jako poslední otázka v této skupině je počet respondentů vlastněný osobní automobil v domácnosti.

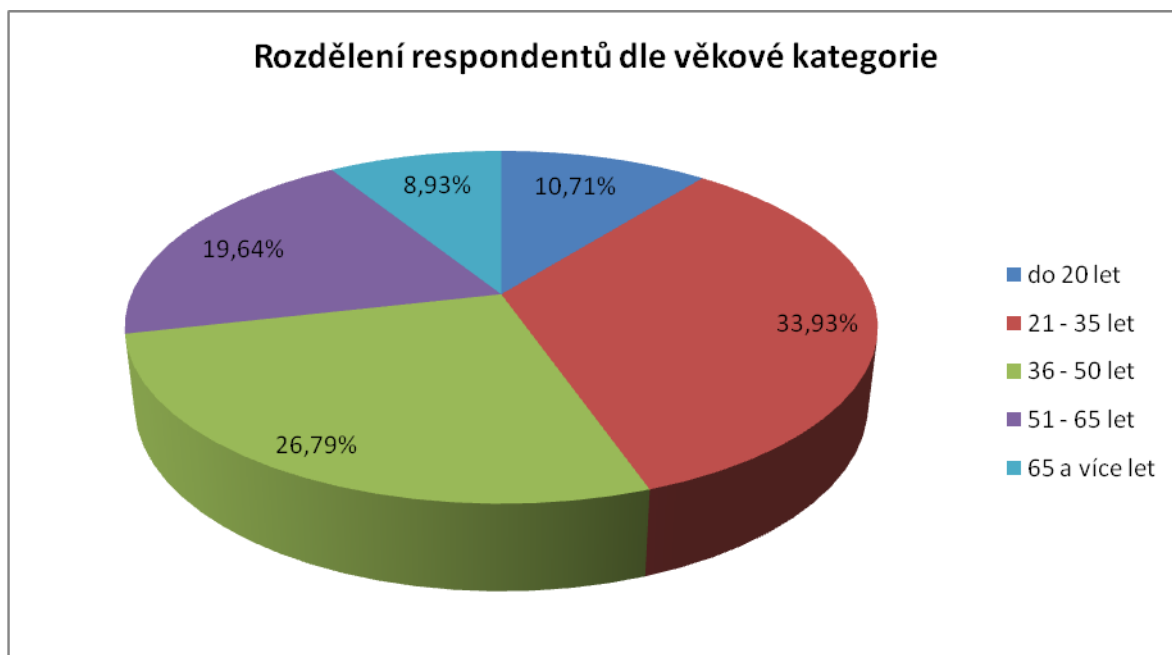
**Graf 4 Rozdělení respondentů dle pohlaví (v %)**



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu č.4 je na první pohled viditelné, že dotazníkového šetření se zúčastnilo více mužů než žen. Vyplynutí z dotazníkového šetření je to o 14% hlasovalo více mužů než-li žen.

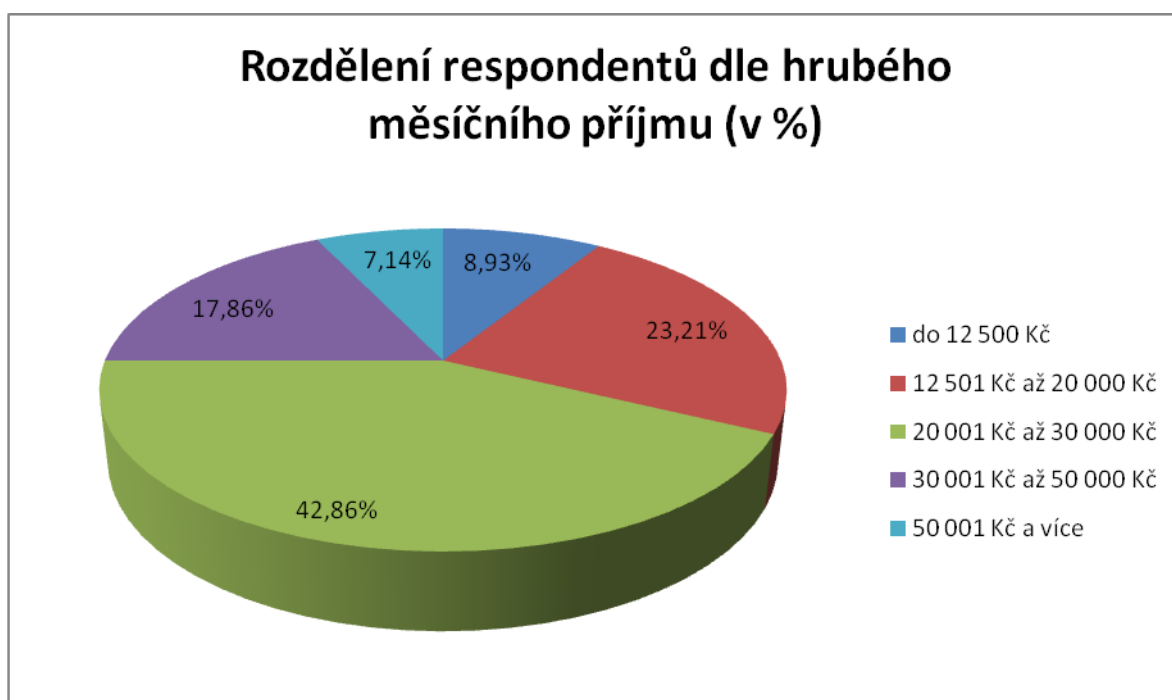
**Graf 5 Rozdělení respondentů dle věkové kategorie (v %)**



Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Ve výše uvedeném grafu č. 5 vidíme, že nejvíce respondentů, kteří se zúčastnili na dotazníkovém šetření, bylo ve věku 21-35 let. Jednalo se o 33,93%. Další věkovou skupinou, která se nejvíce zúčastnila je kategorie ve věku od 36-50 let s výsledkem 26,79 %. Na třetím místě byla věková struktura 51-65 let, následovala skupina respondentů do 20 let. Naopak nejméně hlasovalo respondentů ve věku 65 a více let s počtem 8,93%. Rozdíl mezi nejvíce dotazovanými a naopak nejméně dotazovanými podle věkové kategorie činil 25%.

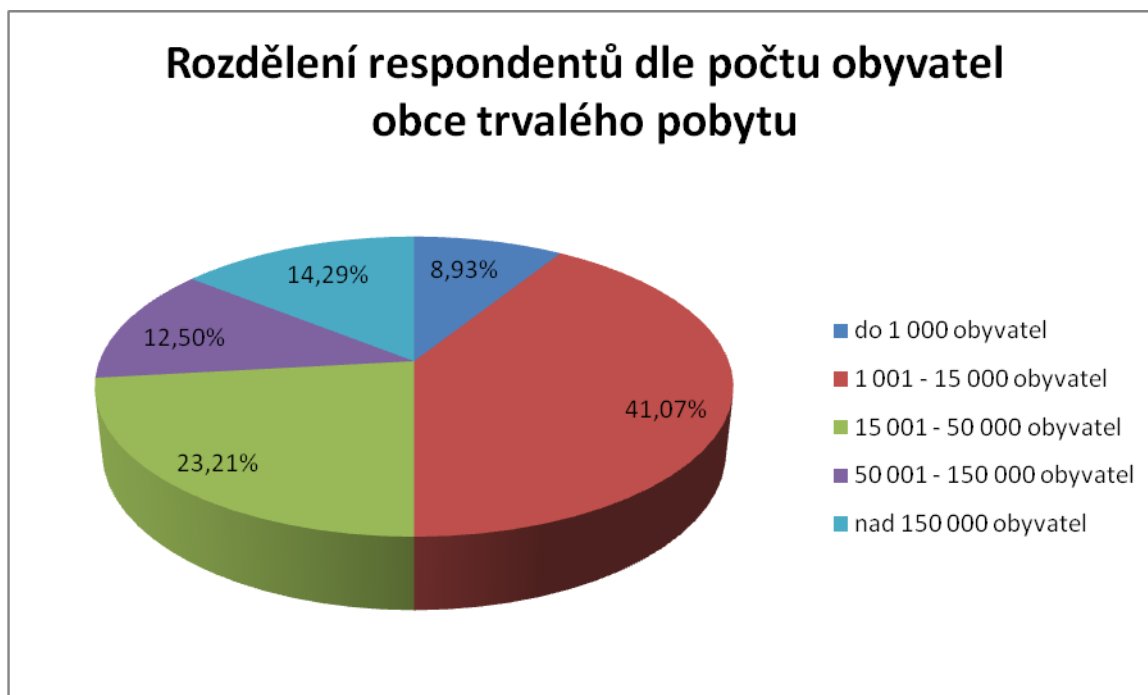
**Graf 6 Rozdělení respondentů dle hrubého měsíčního příjmu (v %)**



Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Tato otázka zkoumala rozdělení respondentů dle hrubého měsíčního příjmu. Jednoznačně se jednalo o velice citlivou otázku. Jak je možné vyčíst z grafu č. 6, nejvíce respondentů, kteří odpovídali, patří do střední třídy a to je rozmezí 20 001 Kč až 30 000 Kč s vyjádřením, 42,86%. Druhou skupinou jsou respondenti dle měsíčního příjmu 12 501 Kč až 20 000 Kč s výslednými procenty 23,21%. Respondenti, kteří jsou zařazeny do příjmového rozmezí od 30 0001 Kč až 50 000 Kč, se jedná o 17,86 %. Naopak nejvyšší příjem tj. 50 0001 a více zaujímá nejmenší podíl ve výše uvedeném grafu s výsledným procentem tj. 7,14%. Rozdíl mezi nejvyšší a nejmenší hodnotou představuje 35,72%.

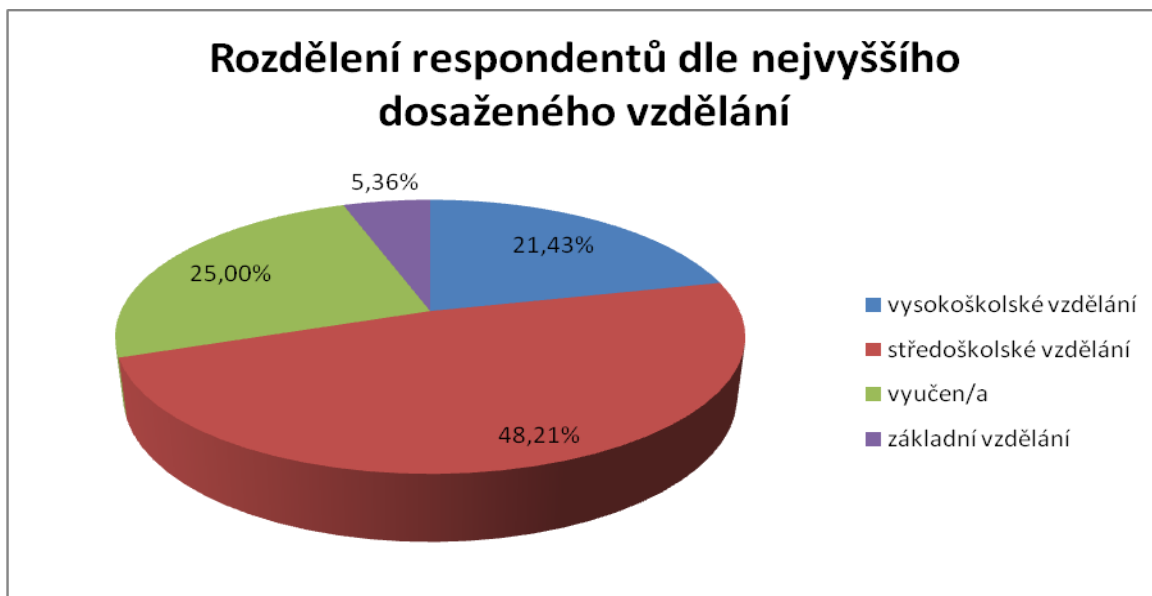
**Graf 7 Rozdělení respondentů dle počtu obyvatel obce trvalého pobytu (v %)**



Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Cílem následující otázky bylo rozdělení respondentů dle počtu obyvatel obce trvalého pobytu. Z celkového počtu respondentů, žije v obci s rozmezím od 1001-15 000 obyvatel, jedná se o 41,07%. Druhou nejvíce početnou skupinou jsou respondenti žijící v obcích od 15 0001- 50 000 obyvatel, jednalo se o 23,21%. Obce s vyšším počtem obyvatel přesněji nad 150 000 obyvatel bylo 14,29% respondentů. V následujícím pořadí jsou obce s celkovým počtem obyvatel od 50 0001-150 000 tj. 12,50% respondentů, kteří odpovídali v dotazníkovém šetření. Respondenti, kteří žijí v obcích do 1000 obyvatel uvedlo celkem 8,93 % obyvatel.

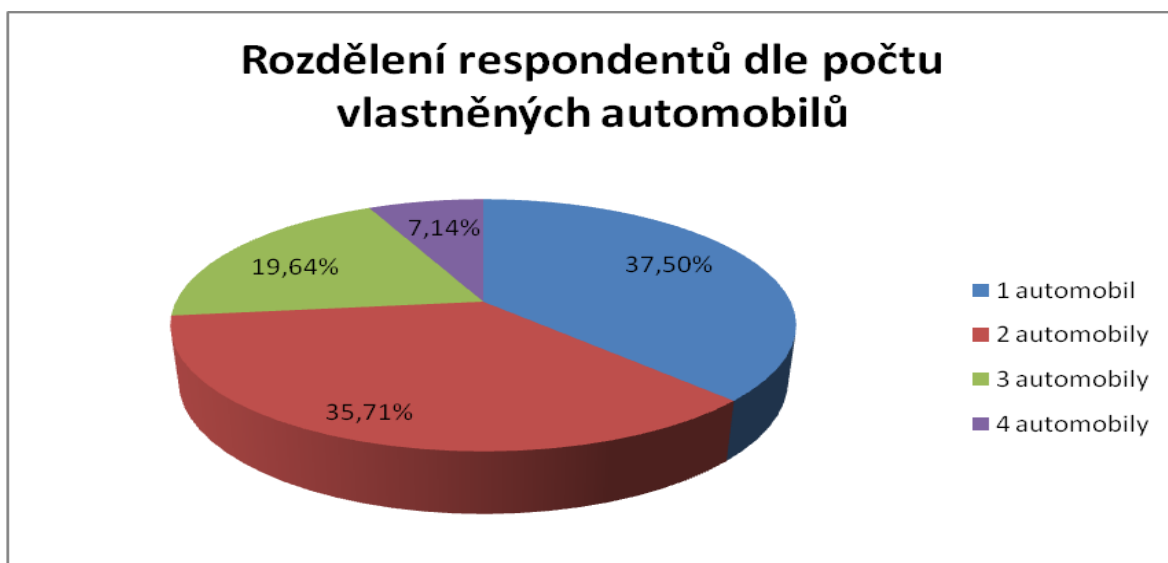
**Graf 8 Rozdělení respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání (v %)**



Zdroj: Vlastní zpracování

Jak, je možné vyčíst z grafu č.8, na otázku, rozdělení respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání. Z grafu č. 8 je zřejmé jednoznačně, že největší procenta přesněji 48,21% jsou respondenti se středoškolským vzděláním. S nepatrnými rozdíly, byli vyhodnoceni respondenti, kteří se zúčastnili s vyučením vzděláním a následně s vysokoškolským vzděláním s rozdílem o 3,57%. Poledním zařazením do nejvyššího dosaženého vzdělání patří respondenti se základním vzděláním a to celkem 5,36% z celkového počtu dotazovaných.

**Graf 9 Rozdělení respondentů dle počtu vlastněných automobilů (v %)**



Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Poslední otázkou patřící do rozdělení socioekonomického a demografických východisek, je otázka , dle rozdělení respondentů podle počtu vlastněných automobilů. Z grafu č. 9 je jednoznačný procentní podíl 37,50 % respondentů, kteří vlastní v domácnosti jeden automobil. Dva automobily vlastní 35,71% respondentů, 3 automobily vlastní domácnosti s výrazně menším procentem a to 19,64%.Nejmenší podíl zaujímají domácnosti se 7,14%, které vlastní 4 automobily v rodině.

#### 4.4.4 Hodnocení významnosti faktorů při výběru povinného a havarijního pojištění

Následný dotazníkový průzkum se zabývá faktory, které lidé vnímají jako důležité pro výběr dané pojišťovny. Jednotlivé faktory výzkumu byly označeny dle priorit, které jsou důležité při rozhodování. Na stupni od 1 (nejméně významný faktor) do 5, kdy se jedná o nejvýznamnější faktor.

**Tabulka 9 Bodové hodnocení významnosti faktorů při výběru PR a HP**

<b>Faktor</b>	<b>Počet bodů</b>	<b>Podíl z celkového počtu bodů (v %)</b>
Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	268	16,34
Celková roční cena za povinné ručení v Kč	266	16,22
Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	242	14,76
Celková roční cena za připojištění skla v Kč	206	12,56
Počet bezeškových měsíců	203	12,38
Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	147	8,96
Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	118	7,2
Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	112	6,83
Výše pojistného za asistenční služby	78	4,76
<b>Celkem</b>	<b>1640</b>	<b>100</b>

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Z tabulky č. 9 je možné vyčíst rozdělení do 9 faktorů: celková cena za havarijní pojištění v Kč, celková roční cena za povinné ručení v Kč, výše spoluúčasti na havarijním pojištění, celková roční cena za připojištění, počet bezeškodných měsíců, rozsah asistenčních služeb včetně odtahu, limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech, výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění, výše pojistného za asistenční služby.

Bodové hodnocení podle důležitosti faktorů při výběru povinného ručení a havarijní pojištění je znázorněno v tabulce č. 9. Z následného bodového hodnocení je patrné, že cena za havarijní pojištění, získala nejvíce bodů, ovšem cena za povinné ručení je nepatrná, a to pouze o dva body méně, než cena za havarijní pojištění. Můžeme tedy říci, že nejdůležitějším faktorem při rozhodování ceny je cena za povinné a havarijní pojištění. Třetím významným faktorem, je výše spoluúčasti na havarijním pojištění, který dosáhl celkem 242 bodů. Naopak nejméně významnými faktory pro respondenty byla výše spoluúčasti na doplňkovém pojištění. Z celkového počtu 1640 bodů, získal tento faktor 112 bodů. Následoval faktor výše pojistného za asistenční služby, který byl nejméně významný pro účastníky s celkovým počet 78 bodů. Rozdíl mezi nejdůležitější a nejméně důležitými faktory činil 190 bodů s rozdílem 11,58 %.

#### **4.4.5 Významnost faktorů podle referenční skupiny**

Referenční skupiny byly rozděleny do následujících skupin podle pohlaví, věku, trvalého bydliště, hrubého příjmu měsíčního, dosaženého vzdělání a poslední skupina byla počtem vlastněných automobilů v domácnosti.

##### **4.4.5.1 Významnost faktorů souvisejících s pohlavím**

Jak je možné vypořádat z tabulky č. 10 nejvýznamnější faktor při rozhodování ceny je celková roční cena za povinné ručení jak pro ženy, tak i muže. Jak vidíme, tak rozdíl je opravdu malý mezi faktory, muži přisuzují významnosti 4,69 a ženy 4,83 bodů. Rozdíl mezi těmito hodnotami je 0,14 bodů, což je opravdu velmi malý rozdíl. Dalším významným faktorem je celková roční cena za havarijní pojištění, kdy muži přidělují významnost hodnotou 4,81 a ženy 4,75 bodů. Znovu se tento rozdíl od sebe liší nepatrně. Třetí faktor obsadil celkovou roční výši za připojištění skla v Kč, kdy byl tento faktor více preferován u mužů a to o 0,17 bodů více než u žen. Velmi shodující počet bodů přiřadily muži (2,19) a ženy (2) u limitů pojistného plnění na zdraví a majetku. Naopak největší

bodový rozdíl, který vnímají podle důležitosti muži a ženy je rozsah asistenčních služeb včetně odtahu. Muži ohodnotili na stupnici 2,44 a ženy 2,88 bodů. Jak je jednoznačně viditelné z tabulky č. 10, tak nejen muži, ale i ženy vnímají významnost velmi podobně, rozdíly v bodech jsou skutečně minimální.

**Tabulka 10 Významnost faktorů souvisejících s pohlavím v průměrných bodech**

<b>Faktor</b>	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>
Celková roční cena za povinné ručení v Kč	4,69	4,83
Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	4,81	4,75
Celková roční cena za připojištění skla v Kč	3,75	3,58
Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	2,44	2,88
Počet bezeškových měsíců	3,47	3,83
Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	1,88	2,17
Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	4,22	4,46
Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	2,19	2
Výše pojistného za asistenční služby	1,34	1,46

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

#### 4.4.5.2 Významnost faktorů v závislosti na věk respondenta

U respondentů do 20 let je nejvýznamnější faktorem celková roční cena za povinné, havarijní pojištění a připojištění skla ohodnoceno nejvyšším průměrným bodem 5.

Naopak nejméně významným faktorem je výše pojistného za asistenční služby.

Další skupinou respondentů ve věku 21-35 let obsadily dva nejdůležitější faktory celková roční cena za povinné a havarijní pojištění. A to zcela stejnými průměrnými počty bodů 4,68. Zatímco nejméně zajímavým faktorem byla výše spoluúčasti za asistenční služby, která získala pouze jeden bod.



Ve věkové kategorii 36-50 let hlavní místa, která se shodují ve významnosti (4,76), získaly dva stejné faktory s celkovou roční cenou za povinné a havarijní pojištění. Zatímco nejméně získal počet bodů (1,47) faktor výše spoluúčasti za asistenční služby.

U čtvrté kategorie ve věku 51-65 let jednoznačně vítězí celkové roční havarijní pojištění s počtem bodů 4,91. Pouze s rozdílem o 0,18 bodů je na druhém místě celkové roční povinné ručení. Poslední místo opět zaujímá výše pojistného za asistenční služby s počtem 1,18 bodů.

Nejstarší dotazovaná skupina ve věku nad 65 let, se shoduje ve zcela stejné významnosti celkového povinného a havarijního pojištění s bodovou kategorií 4,8. I nejstarší věková kategorie nebere na celkové významnosti faktor výše pojistného za asistenční služby. Tuto službu ohodnotily 1,2 body.

**Tabulka 11 Významnost faktorů v závislosti na věku respondenta v průměrných bodech**

Faktor	Věková kategorie				
	do 20 let	21-35 let	36-50let	51-65 let	nad 65 let
Celková roční cena za povinné ručení v Kč	5	4,68	4,76	4,73	4,8
Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	5	4,68	4,76	4,91	4,8
Celková roční cena za připojištění skla v Kč	5	3,53	3,53	3,73	3,6
Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	4,17	2,16	2,29	3,55	2,6
Počet bezeškodných měsíců	3,67	3,53	3,82	3,73	2,8
Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	2	2,21	2,18	2,09	1,6
Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	4,5	4,05	4,12	4,45	4,6
Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	1,5	2,16	1,94	2,36	2,2
Výše pojistného za asistenční služby	1	1,58	1,47	1,18	1,2

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Z dotazníkového šetření, můžeme jednoznačně vyhodnotit nejvýše významné faktory, do kterých patří celková cena za povinné a havarijní pojištění, která se shodovala v každé věkové kategorii vždy na prvním místě. Naopak nejméně důležitým faktorem pro všechny respondenty při výběru povinného a havarijního pojištění je výše pojistného za asistenční služby

#### 4.4.5.3 Významnost faktorů v závislosti na hrubém příjmu respondenta

První skupina respondentů s měsíčním hrubým příjmem do 12,5 tis. Kč, zastává stejnou váhu významnosti ve třech odlišných faktorech jako je celková roční cena za povinné, havarijní pojištění a výše spoluúčasti na havarijním pojištění. Naopak nejmenší stupeň významnosti přisuzovali faktoru výše pojistného za asistenční služby a to ve 4 faktorech s celkovým příjmem od 12,5 tis. do 50 tis. Kč

S příjmem od 12,5 do 20 tis. Kč respondenti vyhodnotili nejvyšším počtem bodů 4,92 a to faktor cenu za povinné ručení. Pouze 1,46 bodů výši pojistného za asistenční služby. Třetí skupina, která vyhodnotila celkovou roční cenu za povinné ručení s počtem 4,83 bodů. Skupiny s nejvyšším příjmem od 30-50 tis. Kč a zároveň nad 50 tis. Kč. preferují větší významnost celkovému havarijnímu pojištění (4,9;4,5). Jako poslední faktor zvolily skupiny s rozdělením podle příjmu výši pojistného za asistenční služby

**Tabulka 12 Významnost faktorů v závislosti na hrubém příjmu v průměrných bodech**

Faktor	Měsíční hrubý příjem v Kč				
	do 12,5 tis.	12,5 – 20tis.	20 – 30tis	30 – 50tis.	nad 50tis
Celková roční cena za povinné ručení v Kč	5	4,92	4,83	4,7	3,5
Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	5	4,77	4,75	4,9	4,5
Celková roční cena za připojištění skla v Kč	4,2	4,08	3,71	3,6	1,75
Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	2,4	2,69	2,88	2,7	1
Počet bezeškodných měsíců	3,8	3,69	3,75	3,3	3,25
Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	1,2	2,38	2,13	2	1
Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	5	4,69	4,33	4,4	2
Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	2	1,69	1,96	2,1	4,5
Výše pojistného za asistenční služby	1,2	1,08	1,46	1,5	2

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Jako u předchozího marketingového výzkumu viz tabulka č. 11 (významnost faktorů v závislosti na věku respondenta v průměrných bodech), respondenti vyhodnotili jako nejméně důležitý faktor výše pojistného za asistenční služby, s rozdílem u skupiny s nejvyšším hrubým měsíčním příjmem, kteří vyhodnotili jako nejméně příznivými faktory rozsah asistenčních služeb a výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění.

#### 4.4.5.4 Významnost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání

U jednotlivých skupin respondentů v závislosti na dosaženém vzdělání, je nejdůležitější faktor celková cena za havarijní pojištění a nejméně důležitým faktorem je výše spoluúčasti za asistenční služby.

Respondenti s vysokoškolským vzděláním označili, nejdůležitější faktor celkovou cenu za havarijní pojištění, nejméně průměrných bodů přiřadili k faktoru rozsahu asistenčních služeb.

Pro respondenti se středoškolským vzděláním, vyhodnotili 5 nejdůležitějších faktorů: celková roční cena za povinné ručení (4,93 bodu), celková roční cena za havarijní pojištění (4,81), výše spoluúčasti na havarijním pojištění (4,63), celková roční cena za připojištění skla (3,89), počet bezeškodných měsíců (3,81).

Skupinou respondentů s vyučením, je velice zajímavé, že nejvíce preferují faktor celkovou roční cenu za havarijní pojištění. Proto můžeme říct, že tento faktor je pro tuto skupinu také nejvýznamnější.

**Tabulka 13 Významnost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání**

Faktor	Dosažené vzdělání			
	vysokoškolské	středoškolské	vyučen/a	základní
Celková roční cena za povinné ručení v Kč	4,17	4,93	4,86	5
Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	4,5	4,81	4,93	5
Celková roční cena za připojištění skla v Kč	2,17	3,89	4,43	4,33
Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	1,42	2,63	3,57	3
Počet bezeškodných měsíců	2,75	3,81	3,93	4
Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	1,5	2,22	1,93	2,33
Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	3,33	4,63	4,43	5
Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	3,5	1,74	1,86	1
Výše pojistného za asistenční služby	2	1,26	1,21	1

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Respondenti se základním vzděláním vyhodnotili faktory s nejvyšším počtem bodů - celková roční cena za povinné ručení (5), celková roční cena za havarijní pojištění (5), výše spoluúčasti na havarijním pojištění (5). Jednoznačně jsou pro tuto skupinu nejdůležitější tyto jmenované faktory. Naopak nejméně významnými, ale shodujícími faktory jsou limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech hodnoceno (1 bod) a výše spoluúčasti (1bod).

#### 4.4.5.5 Významnost faktorů v závislosti na počtu vlastněných automobilů

Domácnost, která vlastní jeden automobil v rodině, nejvíce upřednostňuje faktor celkovou roční cenu za povinné ručení (4,9). Druhým významným faktorem je celková roční cena za havarijní pojištění, kterou hodnotí s celkovým počtem 4,81 bodů. Jako poslední nejméně důležitý faktor je pro tuto domácnost výše pojistného za asistenční služby, který hodnotí 1,38 body.

**Tabulka 14 Významnost faktorů v závislosti na počtu vlastněných automobilů**

Faktor	Počet automobilů v domácnosti			
	1	2	3	4
Celková roční cena za povinné ručení v Kč	4,9	5	4,36	3,75
Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	4,81	4,9	4,64	4,5
Celková roční cena za připojištění skla v Kč	4,24	3,75	3,09	2
Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	2,86	2,85	2,27	1,25
Počet bezeškodných měsíců	3,57	4,1	3,09	3
Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	1,95	2,15	2,09	1,25
Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	4,57	4,95	3,36	2,5
Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	1,86	1,3	3,09	4,75
Výše pojistného za asistenční služby	1,38	1,2	1,45	2,25

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Pro domácnosti s dvěma vlastněnými automobily jsou tři nejdůležitější faktory: celková roční cena za povinné ručení hodnocena (5 bodů), celková roční cena za havarijní pojištění (4,9 bodů), výše spoluúčasti na havarijním pojištění vyhodnotily 4,95 body.

Respondenti, kteří vlastní 3 auta v domácnosti preferují jako nejdůležitější faktor celkovou roční cenu za havarijní pojištění s celkovým počtem 4,64 bodů.

Nejmenší počet bodů získaly dva shodné faktor výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění (1,25), rozsah asistenčních služeb (1,25) u domácností, kteří vlastní 4

automobily v rodině. Tato skupina jako jediná, nejvíce body, vyhodnotila faktor limity pojistného plnění na zdraví a majetek v milionech celkem 4,75 body.

#### 4.4.5.6 Významnost faktorů v závislosti na počtu vlastněných automobilů

Poslední částí dotazníkového průzkumu, byl zkoumaný faktor závislost podle počtu vlastněných automobilů. Skupina obyvatel do 1000 obyvatel se shodly na vzájemné významnosti dvou faktorů, kterou hodnotilo stejným počtem bodů. Jedná se o následující: celková roční cena za povinné ručení v Kč a celková roční cena za havarijní pojištění v Kč na stupnici 5. Nejméně důležitý faktor pro tyto obyvatele je výše pojistného za asistenční služby.

Pro obyvatele od 1000-15 tis. jsou nejdůležitější faktory pro rozhodování dva. Celková roční cena za povinné ručení (4,91) a celková roční cena za havarijní pojištění (4,91). Můžeme jednoznačně říci, že tyto dva faktory jsou pro tuto skupinu nejvýznamnější.

Respondenti, kteří patří do obce trvalého bydliště od 15-50 tis. obyvatel mají 3 nejvýznamnější faktory- celková roční cena za povinné ručení (4,25), celková roční cena za havarijní pojištění (4,42), celková roční cena za připojištění čelního skla (2,25).

U respondentů s trvalým bydlištěm od 50-150 tis. upřednostňují jako nejdůležitější faktor celkovou roční cenu za povinné ručení (5), naopak nejméně důležitý faktor vyhodnotili výše pojistného za asistenční služby 1,38 body.

**Tabulka 15 Významnost faktorů v závislosti počtu obyvatel obce trvalého bydliště**

Faktor	Počet obyvatel obce trvalého bydliště				
	do 1000	1000 – 15tis.	15 – 50tis	50 – 150tis.	nad 150tis
Celková roční cena za povinné ručení v Kč	5	4,91	4,25	5	4,67
Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč	5	4,91	4,42	4,88	4,78
Celková roční cena za připojištění skla v Kč	4	4,27	2,25	4,38	3,33
Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu	2,6	3,59	1,5	2,75	1,67
Počet bezeškodných měsíců	3,6	3,5	3,08	4,5	3,89
Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění	3	2,09	1,42	2,13	1,89
Výše spoluúčasti na havarijním pojištění	4,2	4,64	3,42	4,88	4,33
Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech	1,4	1,95	3,33	1,38	1,89
Výše pojistného za asistenční služby	1	1,23	2	1,38	1,22

Zdroj: Vlastní zpracování, vlastní výpočty

Poslední skupinou, jsou respondenti nad 150 tis. obyvatel, kteří preferují dva velice významné faktory. První faktor je celková roční cena za havarijní pojištění (4,78), druhý faktor celková roční cena za povinné ručení (4,67).

#### 4.4.6 Metoda váženého součtu

V následující tabulce č. 16 jsou popsány dílčí postupy, které budou podrobněji popsány

**Tabulka 16 Nabídky povinného a havarijního pojištění od konkurenčních pojišťoven**

Pojišťovna	Výše povinného ruční v Kč/rok	Výše havarijního pojištění v Kč/rok	Počet bezeškodných měsíců	Rozsah asistenčních služeb - odtah	Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění/skla	Výše pojistného na doplňkovém připojištění v Kč/rok	Výše pojistného za asistenční služby/odtah v Kč/rok	Výše spoluúčasti na havarijním pojištění v Kč/rok	Limit pojistného plnění na zdraví a majetku v mil. Kč
ČP	5 147	28 870	134	Bez limitu	0 Kč	2 250	0	5% min 5.000 Kč	100/100
KOOP	5 318	10 493	134	Do 50 km v ČR, zahraničí do 50 km max. 120 Euro	0 Kč	2 648	0	5% min 5 000 Kč	100/100
ČPP	5 635	18 973	134	150000 Kč v ČR, zahraničí 60000Kč	Prvních 6 měsíců 30%, poté 0 Kč	2 250	0	5% min 5 000 Kč	111/111

Zdroj: nabídky konkurenčních pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty

V první řadě, se sestaví kritéria, která jsou minimalizační a maximalizační. Ovšem některé kritéria nemají vůbec číselné hodnoty, z toho důvodu jsou převedena subjektivně na hodnoty pomocí pětibodové stupnice. Následující zvolená kritéria podle bodů:

- Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu- pokud nabídka zahrnovala odtah podle bodové hranice uděleno 5 bodů v případě bez limitního rozsahu. V případě dvou bodů, asistenční služby byly stanoveny při nejvyšším limitu na zdraví/majetku za poplatek. Hranice 4 bodů, zahrnovala asistenční služby včetně odtahu do 50 km v ČR.



- Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění v Kč/rok- dle výše spoluúčasti, 5 bodů bylo přiděleno v případě bez spoluúčasti za opravu čelního okna, 3 body za spoluúčast na dobu určitou.
- Limity pojistného plnění na zdraví a majetku- dle výše limitů byly přiřazeny body v celkové hranice 1 až 5 bodů.

Po dalších úpravách získáme tabulku s následujícími nabídkami konkurenčních pojišťoven:

**Tabulka 17 Upravená tabulka nabídek jednotlivých pojišťoven**

Pojišťovna	Výše povinného ruční v Kč/rok	Výše havarijního pojištění v Kč/rok	Počet bezškodných měsíců	Rozsah asistenčních služeb - odtah	Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění/skla	Výše pojistného na doplňkovém připojištění v Kč/rok	Výše pojistného za asistenční služby/odtah v Kč/rok	Výše spoluúčasti na havarijním pojištění v Kč/rok	Limit pojistného plnění na zdraví a majetku v mil. Kč
ČP	5 635	28 870	134	5	5	2 250	5	4	4
KOOP	5 318	10 493	134	2	5	2 648	5	4	4
ČPP	5 147	18 973	134	4	3	2 250	5	4	5
Typ kritéria	min.	min.	min.	max.	max.	min.	max.	max.	max.

Zdroj: Vlastní výpočty, vlastní zpracování

Následně jsou všechna kritéria j převedena na maximalizační, a to způsobem, že z minimalizačního kritéria vybereme ten nejhorší ukazatel, poté od něho odečteme další hodnoty v daném sloupci. Poté získáme ohodnocení, o kolik jsou jednotlivé varianty příznivější než nejméně příznivá varianta.

**Tabulka 18 Převedení tabulky na všechna kritéria maximalizační**

Pojišťovna	Výše povinného ruční v Kč/rok	Výše havarijního pojištění v Kč/rok	Počet bezeškodných měsíců	Rozsah asistenčních služeb - odtah	Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění/skla	Výše pojistného na doplňkovém připojištění v Kč/rok	Výše pojistného za asistenční služby/odtah v Kč/rok	Výše spoluúčasti na havarijním pojištění v Kč/rok	Limit pojistného plnění na zdraví a majetku v mil. Kč
ČP	0	0	5	5	5	398	5	4	4
KOOP	317	18377	5	2	5	0	5	4	4
ČPP	488	9897	5	4	3	398	5	4	5

Zdroj: nabídky konkurenčních pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty

Dalším důležitým krokem je získaná optimální varianta, která dosahuje nejlepších možných hodnot ve všech určených kritériích. Bazální hodnota naopak hodnotí nejhorší hodnoty ve všech kritériích viz. tabulka č. 19.

**Tabulka 19 Komparace ideální a bazální varianty**

Varianta	Výše povinného ruční v Kč/rok	Výše havarijního pojištění v Kč/rok	Počet bezeškodných měsíců	Rozsah asistenčních služeb - odtah	Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění/skla	Výše pojistného na doplňkovém připojištění v Kč/rok	Výše pojistného za asistenční služby/odtah v Kč/rok	Výše spoluúčasti na havarijním pojištění v Kč/rok	Limit pojistného plnění na zdraví a majetku v mil. Kč
Ideální	488	18377	5	5	5	398	5	4	5
Bazální	0	0	5	2	3	0	5	4	4

Zdroj: nabídky konkurenčních pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty

Následující tabulka č. 20 vystihuje nejlépe vytvořenou preferenční matici.

**Tabulka 20 Normalizovaná preferenční matice**

Pojišťovna	Výše povinného ruční v Kč/rok	Výše havarijního pojištění v Kč/rok	Počet bezeškodných měsíců	Rozsah asistenčních služeb - odtah	Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění/skla	Výše pojistného na doplňkovém připojištění v Kč/rok	Výše pojistného za asistenční služby/odtah v Kč/rok	Výše spoluúčasti na havarijním pojištění v Kč/rok	Limit pojistného plnění na zdraví a majetku v mil. Kč
ČP	0	0	1	0,6	0,4	1	1	1	0
KOOP	0,6496	1	1	0	0,4	0	1	1	0
ČPP	1	0,5386	1	0,4	0	1	1	1	0,2

Zdroj: nabídky konkurenčních pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty

#### 4.4.7 Metoda váženého součtu

Pomocí metodou vah kritérií pořadí sečteme a následně vyhodnotíme užítky pro jednotlivé varianty. V další fázi přiřadíme k jednotlivým variantám pořadí (váhy kritérií znázorňuje tabulka č. 8).

**Tabulka 21 Vyhodnocení užítku metodou váženého součtu**

Pojišťovna	Užitek	Pořadí
Česká pojišťovna	0,5178	3.
Kooperativa	0,6635	2.
Česká podnikatelská pojišťovna	0,7091	1.

Zdroj: nabídky konkurenčních pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty

Metodou váženého součtu při přihlédnutí vah kritérií, které byly vypočteny metodou pořadí a zároveň výběru nejlepší a nejhodnější varianty, byla nejlépe vyhodnocena nabídka od České podnikatelské pojišťovny. Druhé místo obsadila pojišťovna Kooperativa, která se lišila rozdílem o 6,5%. Na posledním místě byla Česká pojišťovna, která měla o 27% méně užítku než Česká podnikatelská pojišťovna.

## 4.5 Zhodnocení výsledků

Při výběru nejvýhodnější nabídky povinného ručení včetně připojištění skla, získala první místo Česká podnikatelská pojišťovna s celkovou roční částkou 7 397 Kč. Druhé místo obsadila Česká pojišťovna s ročním pojistným 7 885 Kč. Na posledním místě je Kooperativa, která nabízí za povinné ručení včetně skla 7 966 Kč. Můžeme jednoznačně říci, že Česká podnikatelská nabízí o 569 Kč výhodnější cenu za povinné ručení včetně skla oproti Kooperativě.

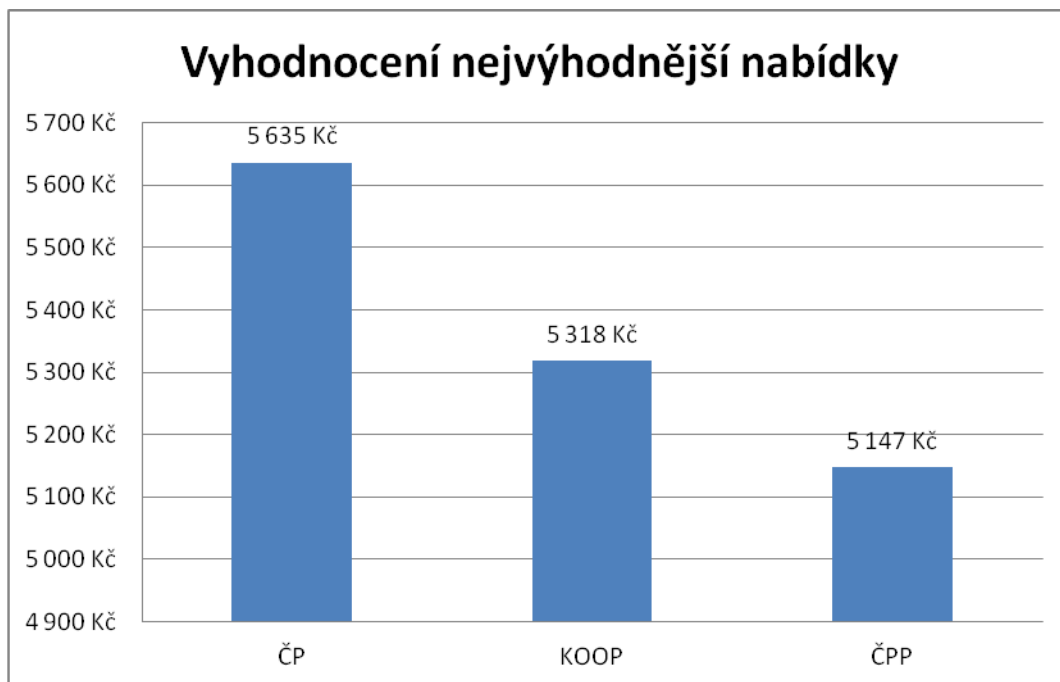
**Tabulka 22** Výsledné pořadí výběru nejvhodnější nabídky

Pojišťovna	Roční pojistné za povinné ručení vč. připojištění skla v Kč	Pořadí
Česká pojišťovna	7 885,-	2.
Kooperativa	7 966,-	3.
Česká podnikatelská pojišťovna	7 397,-	1.

Zdroj: nabídky konkurenčních pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty

Na následujícím grafu č. 10 je výsledné pořadí nabídek za povinné ručení.

**Graf 10** Výsledné pořadí metodou váženého součtu



Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvýhodnější nabídku, při výběru havarijního pojištění, získala pojišťovna Kooperativa, která nabízí celkovou roční cenu 10 493 Kč. S velkým rozdílem a to o 8 480 Kč více, je na druhém místě Česká podnikatelská pojišťovna. Nejméně výhodnou cenovou nabídku měla Česká pojišťovna, která nabízí 28 870 Kč, což je o 275 % dražší na pojistném oproti Kooperativě.

**Tabulka 23 Výsledné pořadí výběru nejvhodnější nabídky**

Pojišťovna	Roční pojistné za havarijní pojištění v Kč	Pořadí
Česká pojišťovna	28 870,-	3.
Kooperativa	10 493,-	1.
Česká podnikatelská pojišťovna	18 973,-	2.

Zdroj: Vlastní zpracování

Výše uvedené tabulky č. 22 a č. 23 zobrazují nejvýhodnější nabídky podle zvolených parametrů. Můžeme jednoznačně říci, že z hlediska ceny za povinné ručení je cenově nepřijatelnější Česká podnikatelská pojišťovna. U havarijního pojištění byla cenově nejvýhodnější nabídka Kooperativy. Ovšem neznamená, že nejlevnější nabídka, je pro nás nejvhodnější, ale zároveň nejdražší nabídka musí být nejlepší. Mezi velmi rozhodující faktory, které ovlivňují cenu za povinné a havarijní pojištění je zejména typ vozidla, výkon motoru v kW poslední velmi důležitý parametr je počet bezeškodných měsíců, který určuje výše slevy na povinné a havarijní pojištění. Protože každý má jiné požadavky a očekávání od pojišťoven, nelze jednoznačně doporučit všem klientům jednu pojišťovnu, díky těmto faktorům.

## 5 Výsledky a diskuze

Každý účastník silničního provozu, který vlastní vozidlo, zvažuje při výběru povinného a havarijního pojištění několik faktorů. Mezi nejvýznamnější faktory při rozhodování patří cena, ale není to ovšem jediný faktor, kterým se účastníci řídí. Dalším významným kritériem je i rozsah pojištění. Každá pojišťovna má pro klienty připravená různá „lákadla“ ve formě zvýhodněných balíčků a slev, která jsou pro většinu provozovatelů jako bonus k pojištění.

V dnešní době si klienti uvědomují významnou důležitost na pojistném trhu povinného a havarijního pojištění. Díky velké konkurenční síle v této oblasti, mohou snadno změnit pojišťovnu a zároveň získají výhody formou nižších sazeb za povinné ručení nebo širší rozmanitost variant havarijního pojištění. Nejen to, ale mají možnost využít několik internetových cenových srovnávačů. Tyto internetové srovnávače dokážou vyhodnotit nejvýhodnější nabídku, podle zvolených požadavků klienta. Při vyhodnocení je velice důležité zamyslet se nad některými body. Z hlediska povinného ručení nabízí každá pojišťovna různé varianty, z toho vyplývá, čím levnější je cena za povinné ručení, tím nižší může být limit na zdraví a majetku popř. právní ochrana nižší. Důležitou oblastí, kterou nezahrnuje povinné ručení je ochrana vlastního vozu proti nepříznivým vlivům, které právě nabízí havarijní pojištění. Toto pojištění je důležité na ochranu před nepříznivými živly, proti krádeži, totální škodě, ochrana krytí před vandalismem apod. Většina klientů se domnívá, pokud si pojistí vozidlo zákonným pojištěním, tak nejen, že toto pojištění je povinné a slouží pro účely nehody s jiným vozidlem, ale domnívají se, že slouží i pro opravy vlastního vozidla. Ale v praxi to tak nefunguje, vozidlo majitele není vůbec pojištěné pro taková rizika. Proto je velmi důležité, pro klienty, kteří vlastní vozidlo, aby měli mimo povinného pojištění i havarijní pojištění. Toto pojištění chrání vozidlo vlastníka a zároveň si sám pojišťuje vozidlo, že v případě pojistné události nebude platit opravu svého vozidla ze svých prostředků. Škoda bude hrazena z prostředků pojišťovny a klient se bude podílet pouze na stanovené spoluúčasti.

Pomocí marketingového výzkumu byly vyhodnoceny nejvýhodnější nabídky od jednotlivých pojišťoven. Z hlediska povinného ručení, byla vyhodnocena nabídka od České podnikatelské pojišťovny. Naopak u ceny za havarijního pojištění, zvítězila nabídka od Kooperativy. Není vždy důležité vybírat pojišťovnu podle ceny, ale zároveň mít jistotu,

že v případě pojistné události, se mohou zákazníci spolehnout na pojišťovnu, podle kvality a rozmanitosti služeb s dlouholetou tradicí na pojistném trhu.

Důležité jsou i subjektivní faktory, které bezprostředně ovlivňují klienta. Takovými faktory jsou např. pozitivní či negativní doporučení známých, zkušenosti známých s konkrétní pojišťovnou, image pojišťovny a jiné. Pro to je velice důležité se nenechat ovlivnit okolím při výběru ceny za povinného a havarijního pojištění, jak ze strany pojišťovny, tak ze strany vnějšího okolí a zamyslet se, co je pro nás důležité, cena nebo kvalita.

Jak již bylo zmiňováno, každý klient může využít vhodné kalkulátory jednotlivých pojišťoven nebo online srovnávače. Pomocí těchto prostředků získá během krátké doby, několik nabídek a může je navzájem porovnat. Nemusí, tak nikde osobně navštěvovat jednotlivé pobočky pojišťoven a zvolí si nejvýhodnější nabídku z pohodlí svého domova.

## 6 Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zhodnocení nabídek od jednotlivých pojišťoven. Pomocí dotazníkového šetření a metod vícekriteriálního rozhodování vybrat nejvýhodnější nabídku povinného a havarijního pojištění pro konkrétního klienta. Jednotlivá porovnání byla provedena na konkrétním typu vozidla, pro konkrétní osobu, s určeným trvalým bydlištěm, počtem bezeškodných měsíců. Bylo zjištěno, jaký má vliv na cenu povinného a havarijního pojištění.

V teoretické části byly objasněny základní pojmy v pojišťovnictví, klasifikace pojišťovnictví, povinné ručení, havarijní pojištění, legislativní normy a definovány metody vícekriteriálního hodnocení variant.

Analytická část se nejdříve zabývala segmentační politikou trhu povinného a havarijního pojištění v ČR. Následně byl proveden marketingový průzkum, který byl zvolen metodou dotazování a vícekriteriálního rozhodování. Metody dotazování se zúčastnilo 56 respondentů. Dotazník obsahoval 15 otázek, které byly rozděleny do dvou kategorií. První kategorie bylo členění respondentů podle socioekonomických a demografických rysů (věk, pohlaví, dosažené vzdělání, trvalé bydliště, hrubý měsíční příjem, počet vlastněných automobilů v domácnosti). Druhá kategorie dotazování byla zaměřena na preference výběru povinného a havarijního pojištění. Konečné výsledky marketingového průzkumu neodpovídaly celkové populaci v ČR. Konkrétní výsledky, které byly získány dotazníkovým průzkumem, byly zaměřeny pro subjektivně omezený okruh obyvatel, kterého se zúčastnili. Aby bylo šetření více objektivní, musel by být marketingový průzkum proveden na větším vzorku respondentů.

Výsledkem průzkumu bylo jednotné pořadí podle faktorů významnosti při výběru povinného a havarijního pojištění: cena za povinné ručení, cena za havarijní pojištění, výše spoluúčasti na havarijním pojištění, cena za připojištění skla, počet bonusů bezeškodného průběhu, rozsah asistenčních služeb včetně odtahu, limity pojištění na zdraví a majetku, výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění a výše spoluúčasti za asistenční služby.

Byly zjištěny významné rozdíly vnímání mezi skupinami s rozdělením podle vzdělání.



Jako nejvýhodnější pojišťovna pro konkrétního klienta u povinného ručení, byla nejlépe vyhodnocena nabídka od České podnikatelské pojišťovny s ročním pojistným ve výši 7 397 Kč. U havarijního pojištění, byla vyhodnocena nejlépe pojišťovna Kooperativa, která nabízí roční havarijní pojištění s částkou 10 493 Kč.

V závěrečné části diplomové práce, byla vyhodnocena obecná doporučení pro sjednání povinného a havarijního pojištění. Pro každého klienta, je nejdůležitější, zajistit si více nabídek od pojišťoven a na základě vyhodnocení se rozhodnout, která nejvíce odpovídá požadavkům, který si zvolí dle vlastního uvážení každý jedince individuálně. Vzhledem k těmto zjištěním, byly výsledky diplomové práce naplněny.

## 7 Seznam použitých zdrojů

- (1) HRADEC, Milan, Václav KŘIVOHLÁVEK a Jana ZÁRYBNICKÁ. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2005, 216 s. ISBN 80-86754-48-0.
- (2) DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2015, 305 s. ISBN 978-80-87865-25-5.
- (3) Ducháčková, D.: *Pojišťovnictví*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1997, 138 s. ISBN 80-707-9092-X
- (4) KARFÍKOVÁ, Marie a Vladimír PŘIKRYL. *Pojišťovací právo*. Praha: Leges, 2010, 352 s. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-45-5.
- (5) VÁVROVÁ, Eva. *Pojišťovnictví I*. V Brně: Mendelova univerzita, 2013, 104 s. ISBN 978-80-7375-784-7.
- (6) DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2003, 179 s. ISBN 80-86119-67-X.
- (7) DAŇHEL, Jaroslav. *Pojistná teorie*. Praha: Professional Publishing, 2005, 332 s. ISBN 80-86419-84-3.
- (8) KARFÍKOVÁ, Marie a Vladimír PŘIKRYL. *Pojišťovací právo*. Praha: Leges, 2010, 352 s. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-45-5.
- (9) BUŠTA, Pavel. *Zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla s komentářem: (ve znění 16 novel)*. Praha: Venice Music Production, 2014, 204 s. ISBN 978-80-904270-5-1.
- (10) STÁREK, Zbyněk. *Jak pojistit automobil*. Brno: CP Books, 2005, 127 s. Rady a tipy pro řidiče (CP Books). ISBN 80-722-6953-4.
- (11) DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing, 2012, 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.
- (12) Zákon č. 277/2009 Sb. ze dne 22. července 2009 o pojišťovnictví.
- (13) [online]. [cit. 2018-02-13]. DOI: <https://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/7914489/ZP-SU-ODP-0001.pdf>.

- (14) BROŽOVÁ, Helena, Milan HOUŠKA a Tomáš ŠUBRT. *Modely pro vícekritériální rozhodování*. Praha: Credit, 2003, 178 s. ISBN 80-213-1019-7.
- (15) ŠUBRT, Tomáš. *Ekonomicko-matematické metody*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011, 352 s. ISBN 978-80-7380-345-2.
- (16) ZÍSKAL, Jan. *Ekonomicko matematické metody: studijní texty pro distanční studium*. Vyd. 2. Praha: Credit, 2000, 191 s. ISBN 80-213-0664-5.
- (17) Stručné shrnutí- Zpráva o finančního trhu v roce 2016 PDF,s.3. [Http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/financni-stabilita-a-dohled/vyvoj-financniho-trhu/2016/zprava-o-vyvoji-financniho-trhu-v-roce-2-28773](http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/financni-stabilita-a-dohled/vyvoj-financniho-trhu/2016/zprava-o-vyvoji-financniho-trhu-v-roce-2-28773) [online]. [cit. 2018-03-18]. [online]. [cit. 2018-03-18].
- (18) [Https://www.ceskapojistovna.cz/povinne-ruceni-online-sjednani](https://www.ceskapojistovna.cz/povinne-ruceni-online-sjednani) [online]. [cit. 2018-03-19].
- (19) [Https://www.ceskapojistovna.cz/havarijni-pojisteni-online-sjednani](https://www.ceskapojistovna.cz/havarijni-pojisteni-online-sjednani) [online]. [cit. 2018-03-19].
- (20) [Https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu](https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu) [online]. [cit. 2018-03-19].
- (21) [Https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu/havarijni-pojisteni](https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu/havarijni-pojisteni) [online]. [cit. 2018-03-19].
- (22) [Https://www.cpp.cz/pojisteni-vozidel~povinne-ruceni/](https://www.cpp.cz/pojisteni-vozidel~povinne-ruceni/) [online]. [cit. 2018-03-19].
- (23) [Https://www.cpp.cz/pojisteni-vozidel~havarijni-pojisteni/](https://www.cpp.cz/pojisteni-vozidel~havarijni-pojisteni/) [online]. [cit. 2018-03-19]
- (24) [Https://www.epojisteni.cz/](https://www.epojisteni.cz/) [online]. [cit. 2018-03-19].
- (25) [Http://www.cap.cz/images/statisticke-udaje/vyvoj-pojisteno-trhu/STAT-2017Q4-CAP-CZ-2018-01-25-WEB.pdf](http://www.cap.cz/images/statisticke-udaje/vyvoj-pojisteno-trhu/STAT-2017Q4-CAP-CZ-2018-01-25-WEB.pdf) [online]. [cit. 2018-03-18].

## **8 Přílohy**

### **Příloha č. 1 – Dotazník**

## Dotazník

1. Jak je pro Vás důležitý daný faktor při výběru povinného ručení, havarijního a připojištění čelního skla?

Zvolenou volbu zaškrtněte. (1= nejméně významný) (5 = nejvýznamnější)

Celková roční cena za povinné ručení v Kč

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

Celková roční cena za havarijní pojištění v Kč

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

Celková roční cena za připojištění skla v Kč

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

Rozsah asistenčních služeb včetně odtahu

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

Počet bezeškových měsíců

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

Výše spoluúčasti na doplňkovém připojištění

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

Výše spoluúčasti na havarijním pojištění

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

Limity pojistného plnění na zdraví a majetku v milionech

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

Výše pojistného za asistenční služby

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

**2. Jaké je Vaše pohlaví?**

- muž
- žena

**3. Do jaké věkové kategorie patříte?**

- do 20 let
- 21 – 35 let
- 36 – 50 let
- 51 – 65 let
- 65 a více

**4. Jaký je Váš hrubý měsíční příjem?**

- do 12 500 Kč
- 12 501 Kč až 20 000 Kč
- 20 001 Kč až 30 000 Kč
- 30 001 Kč a 50 000 Kč
- 50 001 a více

**5. Kolik obyvatel má Vaše obec, ve které máte trvalé bydliště?**

- do 1 000 obyvatel
- 1 001 – 15 000 obyvatel
- 15 001 – 50 000 obyvatel
- 50 001 – 150 000 obyvatel
- nad 150 000 obyvatel

**6. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?**

- vysokoškolské vzdělání
- středoškolské vzdělání
- vyučen/a s maturitou
- vyučen/a
- základní vzdělání

**7. Počet členů v domácnosti vlastníci osobní automobil?**

- 1
- 2
- 3
- 4