

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Pojistný trh havarijního pojištění v ČR

Bc. Roman Stuchlík

Diplomová práce

2011

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Roman STUHLÍK**
Osobní číslo: **D09716**
Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Název tématu: **Pojistný trh havarijního pojištění v ČR**
Zadávající katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika pojistného trhu
2. Pojistný trh havarijního pojištění v ČR
3. Stanovení kritérií a analýza hodnocených produktů havarijního pojištění
4. Aplikace havarijního pojištění v modelové situaci pojistné události, návrhy změn v oblasti havarijního pojištění a jejich zhodnocení

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2010**

Termín odevzdání diplomové práce: **23. května 2011**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2010

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 18. 5. 2011

Roman Stuchlík

Děkuji doc. Ing. Rudolfovi Kampfovi, Ph.D. za cenné rady, které mi poskytl při zpracování této diplomové práce.

SOUHRN

Tato diplomová práce se zabývá pojistným trhem havarijního pojištění v České republice. V první části je charakterizován pojistný trh obecně. Druhá část je věnována popsání současné stavu v segmentu havarijního pojištění v ČR, včetně statistických údajů a nabídek jednotlivých pojišťoven v této oblasti. Následuje analýza těchto nabídek na několika fiktivních pojistných případech, s určením vítězné pojišťovny. V poslední části se práce věnuje aplikaci nabídky vítězné pojišťovny na modelový příklad pojistné události u havarijně pojištěného vozidla a je zde popsán postup řešení této pojistné události. Poté pokračuje vytvořením návrhů změn v tomto segmentu a jejich zhodnocením.

KLÍČOVÁ SLOVA

havarijní; pojištění; vozidlo; návrh; zhodnocení

TITLE

The insurance market in the segment of the accident insurance in the Czech Republic

ABSTRACT

This master thesis deals with insurance market in the segment of the accident insurance in the Czech Republic. The first part describes the general insurance market. The second part is devoted to describing the current state in the accident insurance segment in the Czech Republic, including statistical data and offers various insurance companies in this field. In the following part is an analysis of these offers in a few fictitious insurance cases, then the determination of the winning insurer. The last part deals with the application of the winning offer on a model example of insured event of accident insured vehicle and describes the procedure for resolving this insured event. Then continue the creation of suggestions for changes in this segment and their evaluation.

KEYWORDS

accident; insurance; vehicle; suggestion; evaluation

Obsah

	strana
Úvod	9
1. Charakteristika pojistného trhu	10
1.1 Pojištění obecně	10
1.1.1 Principy pojištění	10
1.1.2 Funkce pojištění	11
1.2 Historie pojišťovnictví	11
1.2.1 Historie pojišťovnictví ve světě	11
1.2.2 Historie pojišťovnictví na dnešním území ČR	13
1.3 Pojistný vztah	15
1.3.1 Pojistná smlouva	16
1.3.2 Účastníci pojistného vztahu	16
1.4 Klasifikace pojištění	17
1.4.1 Rozdělení pojištění podle formy vzniku pojištění	17
1.4.2 Rozdělení pojištění podle způsobu tvorby rezerv	18
1.4.3 Rozdělení pojištění podle předmětu podnikání	19
1.4.4 Rozdělení pojištění podle délky jeho trvání	20
1.5 Zajištění	20
1.6 Havarijní pojištění v ČR obecně	21
1.6.1 Historický vývoj havarijního pojištění na území dnešní ČR	22
1.6.2 Právní rámec havarijního pojištění	23
1.6.3 Rozsah pojištění	24
1.6.4 Vznik a změny havarijního pojištění	25
1.6.5 Doba trvání a zánik havarijního pojištění	26
1.6.6 Výše pojistného	27
1.6.7 Pojistné plnění	29
2. Pojistný trh havarijního pojištění v ČR	30
2.1 Statistické údaje týkající se havarijního pojištění v ČR	30
2.1.1 Podíl havarijního pojištění v rámci registrovaných vozidel	30
2.1.2 Průměrné pojistné plnění z havarijního pojištění	31
2.1.3 Ostatní statistiky	32
2.2 Nabídky pojišťoven	32
2.2.1 Allianz pojišťovna, a. s.	33
2.2.2 AXA pojišťovna a. s.	34
2.2.3 Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	35
2.2.4 Česká pojišťovna a. s.	36
2.2.5 ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB	37
2.2.6 DIRECT Pojišťovna, a. s.	38
2.2.7 Generali Pojišťovna a. s.	39
2.2.8 Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.	41
2.2.9 Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	41
2.2.10 MAXIMA pojišťovna, a. s.	42
2.2.11 Slavia pojišťovna a. s.	43
2.2.12 Triglav pojišťovna, a. s.	43
2.2.13 UNIQA pojišťovna, a. s.	44
2.2.14 Wüstenrot pojišťovna a. s.	45

3. Stanovení kritérií a analýza hodnocených produktů havarijního pojištění.....	47
3.1 Stanovení kritérií	47
3.1.1 Cena.....	47
3.1.2 Poskytované služby	47
3.2 Teoretický základ pro analýzu produktů havarijního pojištění	48
3.2.1 Výběr rozhodovací metody	48
3.2.2 Způsob výpočtu	48
3.3 Stanovení počtu pojistných případů a způsob hodnocení.....	49
3.3.1 Stanovení počtu pojistných případů	49
3.3.2 Způsob hodnocení kvantitativního kritéria (cena).....	49
3.3.3 Způsob hodnocení kvalitativního kritéria (poskytované služby)	50
3.4 Analýza hodnocených produktů havarijního pojištění	50
3.4.1 Pojistný případ A	52
3.4.2 Pojistný případ B	53
3.4.3 Pojistný případ C	54
3.4.4 Pojistný případ D	55
3.4.5 Pojistný případ E	56
3.4.6 Pojistný případ F.....	57
3.4.7 Pojistný případ G	58
3.5 Výsledky analýzy jednotlivých pojistných případů.....	59
3.6 Souhrnné výsledky analýzy hodnocených produktů havarijního pojištění	60
4 Aplikace havarijního pojištění v modelové situaci pojistné události, návrhy změn v oblasti havarijního pojištění a jejich zhodnocení	63
4.1 Aplikace havarijního pojištění v modelové situaci pojistné události	63
4.1.1 Aplikace pojistné události v Kooperativa pojišťovně, a. s., Vienna Insurance Group	64
4.1.2 Aplikace pojistné události v České pojišťovně a. s.	66
4.2 Návrhy změn v oblasti havarijního pojištění.....	66
4.2.1 Návrh na zavedení krátkodobého havarijního pojištění do zahraničí.....	67
4.2.2 Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly	68
4.2.3 Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let.....	68
4.2.4 Návrh na zavedení automatické aktualizace pojistné částky a pojistného	69
4.3 Zhodnocení návrhů změn v oblasti havarijního pojištění.....	70
Závěr	79
Použitá literatura	81
Seznam tabulek.....	83
Seznam obrázků.....	84
Seznam zkratk.....	85
Seznam příloh	86

Úvod

Tato diplomová práce se zabývá pojistným trhem havarijního pojištění v České republice. Jedním ze dvou cílů této diplomové práce je na základě analýzy nalézt nejlepšího poskytovatele havarijního pojištění na českém pojistném trhu. Druhým cílem je vypracování návrhů na změny v oblasti havarijního pojištění a jejich následné zhodnocení, opět na základě analýzy současného stavu na pojistném trhu v tomto segmentu u nás.

V první části bude charakterizován pojistný trh obecně, zmíněna bude historie, principy jeho fungování a funkce. Budou popsáni jednotliví účastníci vystupující v pojistném vztahu, popsána funkce pojištění a zajištění. Následně bude havarijní pojištění začleněno do pojistného systému na našem pojistném trhu a bude konkrétně popsáno fungování pojištění v této konkrétní oblasti, včetně právního rámce, rozsahu pojištění apod.

Druhá část bude věnována popsání současné stavu v segmentu havarijního pojištění v ČR. Zmíněny budou statistické údaje ohledně podílu havarijně pojištěných vozidel v rámci všech registrovaných vozidel, statistiky průměrných škod na vozidlech v rámci krytých rizik a ostatní statistiky. Tato část bude pokračovat detailním popisem konkrétních nabídek jednotlivých poskytovatelů havarijního pojištění u nás.

Další část bude věnována analýze těchto nabídek na několika fiktivních pojistných případech. Budou stanovena kritéria, na jejichž základě bude analýza provedena. Samotná analýza bude vypracována za použití rozhodovací metody lineární dílčí funkce utility, za jejíž pomoci budou stanoveni vítězové jednotlivých pojistných případů. Na základě souhrnných výsledků všech těchto modelových pojistných případů bude stanovena pojišťovna, která z pohledu posuzovaných kritérií nabízí nejlepší podmínky pro pojistníky. Tím by mělo dojít k naplnění prvního cíle diplomové práce.

V poslední části bude provedena aplikace nabídky vítězné pojišťovny na modelový příklad pojistné události u havarijně pojištěného vozidla a popsán postup řešení této pojistné události. Stejný postup bude pro srovnání učiněn i u druhé pojišťovny v pořadí. Na základě provedené analýzy budou následně formulovány návrhy na změny v oblasti havarijního pojištění u nás. K jejich zhodnocení bude použita metoda dotazníkového šetření u náhodného souboru respondentů. Tím by mělo dojít k naplnění druhého cíle diplomové práce.

1. Charakteristika pojistného trhu

1.1 Pojištění obecně

Původní myšlenkou pojištění bylo „pomoci v nouzi“. Tento humánní obsah se ale v průběhu vývoje pojištění vytrácí. V případě vzniku škody má totiž subjekt dvě možnosti, jak tuto škodu krýt. První možností je krytí z vlastních zdrojů. Mluvíme o tzv. samofinancování, samopojištění. Druhou možností je potom možnost využití pojištění, kdy dochází k přenosu rizika na pojišťovnu. Z tohoto pohledu je tedy pojištění určitou formou finanční eliminace škod, které vznikly nahodile. Události, na které se pojištění vztahuje, musí být náhodné a nahodilé. Vznik těchto událostí je neurčitý, ale zároveň pravděpodobný.

Pojištění je nevýrobním odvětvím národního hospodářství. Úkolem je poskytovat pojistnou ochranu, tvořit pojistné rezervy ke krytí škod, správa pojistných rezerv, zhodnocení pojistných rezerv a jejich následné užití. Jedná se o finanční službu, která je součástí ekonomiky a jejím úkolem je přesouvat finanční zdroje tam, kde jsou v daný okamžik potřeba. Dobře fungující pojišťovnictví je nutnou podmínkou pro volné a svobodné tržní hospodářství.

1.1.1 Principy pojištění

Pojištění funguje na třech základních principech.

- Solidárnost
- Podmíněná návratnost
- Neekvivalentnost

Princip solidárnosti lze vysvětlit jako snahu pomáhat v těch situacích, kdy by jednotlivec nebyl schopen krýt jemu vzniklé škody. Pojistníci platí pojistné do pojistných rezerv, z nichž se vyplácí pojistné plnění pouze těm pojistníkům, kterým nastala škodní událost, na kterou se vztahuje pojistná smlouva.

Princip podmíněné návratnosti pak znamená, že pojistné plnění je vyplaceno pouze tehdy, pokud dojde k pojistné události, nikdy jindy.

Princip neekvivalentnosti znamená, že pojistné je nevratné a pojistník nemá žádný právní nárok na jakoukoliv finanční kompenzaci, pokud nedošlo ke vzniku pojistné události, proti které je pojištěn. Výše vyplaceného plnění v případě pojistné události pak není nijak

závislá na finančním objemu, které dosud na pojistném pojišťovně uhradil. Určitou výjimkou je životní pojištění.

1.1.2 Funkce pojištění

Základní funkcí pojištění je přenos rizika vzniku škody z pojistníka na pojišťovnu, z čehož vyplývají další výhody pro pojistníka. Jedná se zejména o to, že náklady pojistníka na pojistné jsou nižší než vyčíslená škoda, nehledě na to že finanční prostředky ke krytí škod jsou k dispozici okamžitě po likvidaci škody pojišťovnou. Pojistné riziko však musí být jasně identifikovatelné, tzn. že musí být jasně patrné příčiny vzniku škodní události. Další podmínkou je možnost vyčíslení škod, dále pak musí být riziko pro pojišťovnu ekonomicky přijatelné a v neposlední řadě musí být vznik škodní události nahodilý, tzn. nesmí existovat jistota vzniku takové události.

Další funkcí je funkce stabilizační. Pojištění stabilizuje ekonomickou úroveň podniků i životní úroveň obyvatelstva v případě nahodilých škodních událostí, které by nebylo možno kryt formou samopojištění bez poklesu takové úrovně. [1], [2], [3]

1.2 Historie pojišťovnictví

1.2.1 Historie pojišťovnictví ve světě

První zmínky v historii, které by se daly přiřadit k pojišťovnictví, se datují přibližně k době 2500 před naším letopočtem (př. n. l.) do starého Egypta. Tam tehdejší kameníci uzavírali spolky, které v případě úmrtí některého z členů kryly náklady na jeho pohřeb. Ten byl uhrazen z finančních prostředků, které byly nashromážděny pravidelným výběrem poplatků od členů k tomuto účelu.

Dále je zmiňováno, že o 500 let později v Babylonské říši majitelé karavan uzavírali dohody o vzájemném krytí škod vzniklých při přepravách zboží.

Kolem roku 400 př. n. l. se ve starověkém Řecku objevil určitý druh „sociálního pojištění“, které mělo finančně kryt případné škody na zdraví ve válce. Naproti tomu v Římě existovaly určité druhy spolků, které zajišťovaly důstojný pohřeb svých členů, finanční zajištění pozůstalých nebo věno nevěstám apod.

Další rozvoj pojišťovnictví můžeme přičítat rozvoji námořního obchodu ve Středozezemním moři koncem 10. století. Tehdy se objevila potřeba pojistit si zboží, protože existovalo velké riziko ztráty v důsledku přepadávání lodí, ztroskotání atd. V 11. - 12. století

se v tehdejší Evropě také začínají řemeslníci v nejrůznějších oborech a kupci sdružovat do tzv. gildů, které jim měli zajistit určitou ochranu proti úpadku.

Ve 14. století v Portugalsku se s obrovským rozvojem námořní přepravy a objevitelskými plavbami vytvářely spolky mořeplavců s vzájemným krytím ztrát. Do tehdejší doby se datuje také první dochovaná pojistná smlouva, která byla podepsána 13. dubna 1379 v Pise v Itálii. Rizika škodných událostí byla však vysoká, proto bylo přistoupeno k prvním pokusům o přerozdělování rizik (tzv. soupojištění) a zajištění, o kterém se dochovaly první zmínky právě ze 14. století z Itálie a Anglie.

Obecně řečeno, do této doby se pojištění uplatňovalo v uzavřených skupinách lidí a to zejména nižších třídách obyvatelstva. Šlo zejména o řemeslníky, kupce atd. Nejvíce obyvatel v této době se zabývalo zemědělstvím, kde se tehdejší forma pojištění tolik neuplatňovala. Toto pojištění mělo ryze vzájemnostní charakter a nebyl zde jasně oddělen pojistník od pojistitele, kdy obě funkce plnila jedna skupina subjektů.

Do 15. století jsou datovány pokusy o předchůdce dnešního důchodového pojištění. Ze 16. století pak existuje první dochovaná smlouva o životním pojištění. Tehdy dochází také k dalšímu rozvoji důchodů v podobě renty, především v Anglii a Holandsku. Z této doby existují také první doklady o tom, že se začalo uvažovat o pravděpodobnosti délky lidského života a implementaci těchto propočtů právě do pojištění.

V 17. století byla v Londýně otevřena kavárna Edwarda Lloyda, které bylo využíváno, mimo standardní účely, také jako centra k vyměňování informací v námořní přepravě. Později v 18. století tato kavárna s novými majiteli ztratila svou původní funkci a sloužila již výhradně jako společnost zabývající se námořním pojištěním, na které dostalo Lloyd's výhradní právo od parlamentu. Na konci 17. století vznikla současně také první instituce zabývající se životním pojištěním, jejíž sídlo bylo taktéž v Londýně. Byla to první komerční životní pojišťovna a její název byl „Společnost pro pojišťování vdov a sirotků“. Vyplácení pojistného plnění probíhalo buď jednorázově, nebo formou renty.

18. století znamenalo velký skok ve vývoji životního pojištění díky sestavení prvních úmrtnostních tabulek, které vytvořil anglický vědec Edmond Hailey podle farních zápisů o narození a úmrtí obyvatelstva. Tento princip zlepšil o něco později matematik James Dodson, kterému byla zamítnuta žádost o pojištění jeho života vzhledem k pokročilému věku 46 let. Rozhodl se přepracovat systém kalkulace pojištění a vypracoval takový princip, který zohledňoval výši pojistného dle věku žadatele, čímž zohlednil riziko úmrtí pojistníka, tudíž vysoké riziko nutnosti vyplácení pojistného plnění pro pojistitele. Tento základní princip funguje v životním pojištění dodnes.

Na konci 18. století se životní pojištění rozšířilo z Anglie do Německa a později i do jiných evropských zemí. Postupně také vznikala potřeba riziko dále rozdělovat na více subjektů (soupojištění) a dále pak pojištění pojišťoven formou zajištění. Tato doba také znamenala značnou institucionalizaci v pojišťovnictví.

Od 19. století dochází k dalšímu rychlému rozvoji pojišťovnictví a to v širších vrstvách obyvatelstva. Pojišťovnictví se tak stává podnikatelskou aktivitou, vznikají akciové společnosti, které pomalu začínají převažovat nad vzájemnými pojišťovnami. V důsledku nutných státních zásahů na konci 19. století z důvodu monopolizace hospodářství se v pojišťovnictví uplatňuje regulace komerčního pojištění a ke vzniku sociálního pojištění v jednotlivých zemích. Regulace je prováděna omezeným vydáváním koncesí, příkazem vytvářet tzv. zabezpečovací fondy, zavedením materiálního dohledu apod. [1], [5]

1.2.2 Historie pojišťovnictví na dnešním území ČR

Již ve 14. století se objevují zmínky o udělování tzv. žebravých licencí, které postižené požárem opravňovaly k možnosti uspořádání sbírky v místním kostele. Nešlo tedy o přímou náhradu škody.

Proto se historie pojištění na území dnešní ČR datuje ke konci 17. století. Přesněji tento mezník znamenal rok 1699, kdy Jan Kryštof Bořek navrhl velmi promyšlený návrh obligatorního požárního pojištění. Jeho princip spočíval v tom, že každé město mělo povinně vytvářet protipožární fond z vybraných poplatků, z kterého v případě požáru a zničení budov byla vyplácena náhrada škody postiženým. Tento návrh však neprošel a to ani přesto, že existovalo značně velké riziko požáru. Toto pojištění tedy nebylo uvedeno do praxe.

V roce 1777 došlo na našem území ke zřízení pojišťovny proti škodám z ohně na polních zásobách, nábytku, náradí a dobytku. Tato pojišťovna však brzy zanikla. Od roku 1822 fungovaly na území dnešní ČR také dvě zahraniční pojišťovny, i když tehdy se jednalo o jeden stát. Jedna sídlila ve Vídni na území dnešního Rakouska a jednalo se o C. K. privilegovanou (priv.) první rakouskou pojišťovací společnost a o C. K. priv.. Azienda Assicuratrice se sídlem v Terstu na území dnešní Itálie.

Rok 1827 pak představuje rok, od kdy datujeme skutečné základy komerčního pojišťovnictví na našem území. Tehdy byl založen Císařsko-královský privilegovaný český společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav. Později se název ústavu změnil na První českou vzájemnou pojišťovnu v Praze, jejíž název se dobře vžil do podvědomí národa. Tato instituce poskytovala požární pojištění nemovitostí, od roku 1864 dále pojištění movitých statků a krupobitní pojištění. Od roku 1909 také nabízela životní pojištění, pojištění

proti vloupání a pojištění zákonné odpovědnosti a úrazu. U této instituce bylo pojištěno Národní divadlo, po jehož požáru byla pojistníkovi vyplacena částka bezmála 300 tisíc zlatých. Naproti tomu byl téměř ve stejné době v Brně založen Císařsko-královský privilegovaný pospolný ústav pohořelný pro Moravu a Slezsko, který také později změnil název, tentokrát na Moravsko-slezskou vzájemnou pojišťovnu.

Druhá polovina 19. století znamenala velkou vlnu zakládání nových pojišťovacích spolků u nás. Za zmínku stojí Pražská městská pojišťovna (1865), Slavia, vzájemně pojišťovací banka (1869), nebo Hasičská vzájemná pojišťovna v Brně (1900). Do této doby se datuje i založení První zajišťovací banky v Praze v roce 1872, což představovalo možnost vertikálního rozložení rizika pojišťoven. Pojišťovny v této době byly už natolik silné, že je existenčně neohrožovala vysoká vyplácená pojistná plnění, viz požár Národního divadla v roce 1881.

Během let první světové války (1914 - 1918) se vedoucím politickým představitelům díky jejich odbornosti a politické prozíravosti uchránit prostředky pojistníků. Tyto prostředky se podařilo po rozpadu Rakouska-Uherska převést do tehdejšího Československa a zahájit tak etapu nového, tentokrát již ryze československého pojišťovnictví. V té době byly založeny další československé pojišťovny jako například Čechoslavia, lidová pojišťovna (1919), Akciová dopravní a živelná pojišťovna v Praze (1920). Na našem území dále fungovaly i některé zahraniční pojišťovny z Itálie a Rakouska.

Roku 1936 došlo úpadku životní pojišťovny Fénix z důvodu velkých spekulací na finančních trzích celé Evropy, nevýhodně uzavíraných smluv apod. To zasáhlo celý pojistný trh v Československu. Sanace schodku byla rozdělena mezi pojistníky pojišťovny Fénix, stát a soukromé pojišťovny, jejichž finanční rovnováha a stabilita byla nepříznivě ovlivněna.

Útlum pojišťovnictví znamenalo období Protektorátu Čechy a Morava. Po odtržení přibližně jedné třetiny území došlo současně i ke třetinové ztrátě pojistníků. Pojistné kmeny byly předány těm zemím, které měly na odtrženém území svou působnost (Německo, Maďarsko, Slovensko). Na území Protektorátu také vznikaly nové říšské pojišťovny.

Po konci 2. světové války došlo dekretem prezidenta republiky (č. 103/1945 Sb.) ke znárodnění soukromého pojišťovnictví formou zestátnění (24. říjen 1945). Tehdy zde působilo přibližně 700 pojišťoven. Jednotné vedení pak obstarávala Pojišťovací rada se sídlem v Praze, která byla podřízena Ministerstvu financí. Dne 1. 1. 1947 bylo zřízeno pouze pět pojišťoven. Jednalo se o národní podniky a byly to: Slavie, n. p., Pražská pojišťovna, n. p., První československá pojišťovna, n. p., Pojišťovna Slovan, n. p. a Nemocenská pojišťovna, n. p. Po únoru 1948 došlo se zpětnou platností od 1. 1. 1948 k vytvoření jediné

pojišťovny a to Československé pojišťovny, n. p. se sídlem v Praze a ředitelstvím pro Slovensko v Bratislavě. Stalo se tak na základě vyhlášky ministra financí č. 977 o sloučení pojišťoven, národních podniků, dne 25. 5. 1948. Tato pojišťovna se tak stala monopolní pojišťovnou v Československu. Došlo tak k zamezení tržního vývoje v pojišťovnictví až do devadesátých let 20. století.

Další silnou ránou byla měnová reforma v roce 1953, která znamenala značné znevýhodnění pojištěných formou životního pojištění, což velmi znedůvěryhodnilo tuto formu zajištění na stáří.

V roce 1958 došlo k vytvoření Státní pojišťovny, státního pojišťovacího a zajišťovacího podniku, Praha a to začleněním První české zajišťovací banky. Takto vzniklá pojišťovna měla plnit funkci zjednodušení celého systému, čímž došlo ke snížení nákladů a rozšíření pojistné ochrany.

V důsledku nového federativního uspořádání státu z roku 1968, došlo 1. 1. 1969 k rozdělení Státní pojišťovny, n. p. na Českou státní pojišťovnu, n. p. se sídlem v Praze a na Slovenskou štátnu poisťovňu se sídlem v Bratislavě. Monopolní situace se nijak nezměnila, i když obě pojišťovny mohly působit v obou státech federace, to se však po dohodě prakticky nedělo.

Až rok 1991 byl rokem, kdy mohly na československý pojišťovací trh vstoupit nové pojišťovny a to na základě zákona č. 185/1991 Sb. o pojišťovnictví, který to umožňoval. Mezi roky 1991 – 1992 se proto objevily dvě desítky nových pojišťovacích subjektů. Toto číslo však nebylo konečné, k navyšování počtu docházelo přibližně do roku 1997, kdy na českém pojistném trhu fungovalo 36 pojišťoven. Poté se trh přibližně ustálil.

Zákon č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla upravil toto pojištění ze zákonného na povinně smluvní, což znamenalo možnost vstupu na trh s tímto druhem pojištění 1. 1. 2000 pro ostatní pojišťovny a skončil tak monopol České pojišťovny, a. s. [1], [4], [5]

1.3 Pojistný vztah

Na základě pojistné smlouvy nebo na základě právního předpisu vzniká mezi účastníky pojištění tzv. pojistný vztah. Tímto dochází k právnímu zabezpečení pojistného plnění v případě pojistné události, tedy škodní události kryté pojišťovnou. Tento vztah je přesně definovatelný a v jeho rámci fungují obchodně partnerské vztahy mezi jeho účastníky.

1.3.1 Pojistná smlouva

Účastníci pojistného vztahu mezi sebou uzavírají tzv. pojistnou smlouvu, jejíž vznik, trvání i zánik upravuje zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů a všeobecnými pojistnými podmínkami. Tento zákon dále uvádí náležitosti takovéto smlouvy. Upravuje základní povinnosti účastníků pojistného vztahu, definuje rozsah plnění, specifikuje nahodilé události, na které je pojištění uzavřeno. Součástí pojistné smlouvy jsou tedy také všeobecné pojistné podmínky, s kterými jsou před uzavřením smlouvy účastníci seznámeni.

1.3.2 Účastníci pojistného vztahu

Pojistná smlouva vzniká mezi pojistitelem a pojistníkem, přičemž v pojistné smlouvě mohou figurovat i další subjekty. Existují tedy základní 4 typy účastníků pojistného vztahu.

- Pojistitel
- Pojistník
- Pojištěný
- Obmyšlený

Pojistitel je fyzická nebo právnická osoba, která vykonává pojišťovací činnost. Jeho hospodaření musí probíhat tak, aby neustále a trvale mohlo docházet k plnění jeho závazků.

Pojistník je takový subjekt, který uzavírá pojistnou smlouvu s pojistitelem a jeho povinností je platit pojistiteli tzv. pojistné, což je pravidelný poplatek za pojištění.

Pojištěný je ten, na jehož rizika se pojištění sjednává. Velmi často je pojistník a pojištěný jedna osoba, ale není to pravidlem.

Obmyšlený, jinými slovy oprávněná osoba nebo osoba výhodou poctěná, je jak už z názvu vyplývá taková osoba, v jejíž prospěch se pojištění uzavírá. Pojistné plnění je vypláceno právě této osobě, aniž by třeba bylo pojištěno riziko s touto osobou spojené. Obmyšlený bývá často jak pojistníkem, tak pojištěným, ale ani zde to zdaleka není pravidlem. Příkladem mohou posloužit například životní pojištění člena rodiny, při jehož smrti je vypláceno pojistné plnění jiné osobě, nebo v pojištěních odpovědnosti za škodu, kdy při způsobení škody pojistníkem vyplatí pojistitel pojistné plnění poškozenému, tedy v tomto případě oprávněné osobě. [2], [3], [4], [5]

1.4 Klasifikace pojištění

Pojištění se dá dle nejrůznějších kritérií zařazovat do jednotlivých skupin, což umožňuje snazší orientaci mezi pojistnými produkty na pojistném trhu.

1.4.1 Rozdělení pojištění podle formy vzniku pojištění

- Smluvní pojištění
 - Dobrovolné
 - Povinné
- Zákonné pojištění

Smluvní dobrovolné pojištění

Tento pojistný vztah vzniká na úplně dobrovolném principu. Jedná se o nejstarší a nejpoužívanější formu pojištění. Pojistník má možnost vybrat si pojistitele podle své vůle. V tomto vztahu má pojistník povinnost platit pojistiteli pojistné ve sjednané výši, musí současně oznámit pojistiteli všechny skutečnosti, které mohou významnou měrou ovlivnit průběh pojištění. Naopak má pojistník právo na vyplacení pojistného plnění, pokud v termínu sjednaném v pojistné smlouvě dojde k pojistné události. Proti tomu má pojistitel právo na pojistné a je povinen vyplatit pojistné plnění v případě vzniku pojistné události. Produkty řadící se do kategorie smluvně dobrovolného pojištění nabízí velké množství pojišťoven a samotných produktů existuje také obrovské množství. Velkou roli proto v této formě sehrávají i pojišťovací zprostředkovatelé (pojišťovací agenti, pojišťovací makléři), kteří by měli fungovat zejména jako pojišťovací poradci, kteří pojistníkům pomohou vybrat produkt a pojišťovnu, která bude potřebám pojistníka nejvíce vyhovovat. Tato forma nabízí možnost uplatňování tzv. bonusů a malusů, které dokážou ovlivňovat chování pojistníků.

Smluvní povinné pojištění

Toto pojištění je dáno právním předpisem, který jasně vymezuje ty činnosti, kdy je subjekt povinen se pojistit. Pokud toto pojištění není uzavřeno, není tento subjekt podle zákona oprávněn tuto činnost vykonávat. Toto pojištění bývá tzv. odpovědností, tzn. že kryje škody vzniklé touto činností. Úloha tohoto pojištění má obdobný charakter jako pojištění zákonné, jde tedy o krytí škod vyplývajících ze zvýšeného rizika těchto činností, současně s možnou velkou výší těchto škod, které by nemuseli být tito pojistníci schopni platit z vlastních zdrojů. Jako příklad lze uvést pojištění odpovědnosti za škody při provozu vozidel,

při výkonu lovecké či myslivecké činnosti, provozu letecké civilní dopravy, advokátní činnosti, notářské činnosti, lékařských činností apod. Tato forma je pružnější než zákonné pojištění, dává pojistníkovi možnost výběru zpravidla z většího počtu pojistitelů a také umožňuje použití bonusů a malusů, jako formu určitých stimulů.

Zákonné pojištění

Tento vztah vzniká bez uzavření pojistné smlouvy a to automaticky na základě právního předpisu, ve kterém jsou současně uvedeny všechny náležitosti pojistného vztahu (pojistné podmínky, výše pojistného). Pojištění nezaniká nezaplacením pojistného na určitou dobu, avšak pro pojistníka z nezaplacení vyplývají všechny sankce, vyplývající z porušení tohoto zákona. Toto pojištění vzniká bez vůle účastníků a zaniká až zánikem skutečnosti, která toto pojištění automaticky vyvolává. Funkcí této formy pojištění spočívá v krytí škod způsobených činnostmi, které mají zvýšenou rizikovost a možnou značnou výši škod, kdy by pojistník nemusel být schopen tuto škodu financovat z vlastních zdrojů. Jediným příkladem v ČR je zákonné pojištění odpovědnosti za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání, kde jako pojistitel vystupuje pojišťovna, jako pojistník zaměstnavatel a jako pojištěný zaměstnanec.

1.4.2 Rozdělení pojištění podle způsobu tvorby rezerv

- Riziková či neživotní pojištění
- Rezervotvorná či životní pojištění

Riziková či neživotní pojištění

Pojištění při kterém není zřejmé, zda dojde k pojistné události, či nikoliv. Není tedy ani jasné, zda bude nutno vyplácet pojistné plnění, případně v jaké výši. Riziko vzniku však existuje. Patří sem pojištění majetku, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění pro případ úrazu, pojištění léčebných výhod apod. Podle rozsahu pojištěného rizika, pravděpodobnosti vzniku pojistné události a podle možného rozsahu vzniklých škod se vypočítá pojistná rezerva a výše pojistného.

Rezervotvorná či životní pojištění

U tohoto pojištění se pojistná rezerva na pojistné události vytváří vždy a to z důvodu jistoty vzniku této události. Do této skupiny patří pojištění osob (životní pojištění, důchodové

pojištění). Pojistné plnění se vyplácí buď pojistníkovi při dožití, nebo obmyšleným při úmrtí. K vyplácení dochází buď jednorázově, nebo formou pravidelných plateb tzv. rent.

1.4.3 Rozdělení pojištění podle předmětu podnikání

- Pojištění majetku
 - Pojištění věcí
 - Pojištění zájmů
- Pojištění osob
- Pojištění odpovědnosti za škodu

Pojištění majetku

Toto pojištění se zaměřuje na pojištění poškození, zničení, ztráty, odcizení nebo jiných škod na majetku fyzických nebo právnických osob.

Pojištění věcí se týká jak věcí movitých, tak věcí nemovitých. Do tohoto pojištění řadíme např. pojištění staveb, pojištění domácností, pojištění strojů a zařízení, dopravní pojištění, pojištění pro případ poškození, zničení nebo odcizení motorového vozidla, pojištění pro případ uhynutí, nutného poražení nebo utracení hospodářského zvířete nebo pro případ trvalé ztráty plemenitby apod.

Pojištění zájmů v sobě zahrnuje pojištění pohledávek, úvěrů, vkladů, zisků aj.

Pojištění osob

Pojištění fyzických osob pro případ dožití určitého věku, nebo které kryje škody vzniklé důsledkem úrazu, při kterém dojde k přechodnému nebo trvalému tělesnému poškození nebo smrti pojištěného. Sem zařazujeme např. životní pojištění, úrazové pojištění nebo pojištění léčebných výloh.

Pojištění odpovědnosti za škodu

Toto pojištění kryje škody na životě, zdraví nebo majetku či zájmech tzv. třetích osob. Pojistníkem je tedy způsobitel této škody, pojistné plnění plyne ve prospěch poškozeného. Patří sem např. pojištění odpovědnosti za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání (zákonné pojištění), pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (smluvní povinné pojištění), pojištění odpovědnosti z provozu organizace, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zaměstnancům, pojištění odpovědnosti z výkonu povolání, pojištění

odpovědnosti za škodu z provozu letadla, pojištění odpovědnosti za škodu v občanském životě, pojištění odpovědnosti z činnosti lékařů apod.

1.4.4 Rozdělení pojištění podle délky jeho trvání

- Krátkodobé
- Dlouhodobé

Obecně lze říci, že pojištění krátkodobá jsou sjednávána na dobu kratší než jeden rok (področní pojištění). Naproti tomu pojištění dlouhodobá jsou sjednávána na dobu jeden rok a více, patří sem i pojištění na dobu neurčitou. [2], [3]

1.5 Zajištění

Zajištění vlastně představuje pojištění pojišťoven a je jednou z možností, jak snižovat pojistně-technické riziko pojišťoven, díky kterému může dojít k negativnímu výsledku hospodaření.

Historie zajištění sahá hluboko do historie. První doložené zmínky sahají k roku 1370 do Itálie. Tehdy se jednalo o zajištění přepravy zboží na lodi. Významný rozvoj nastal v 18. a 19. století, ve 20. století už bylo zajištění vnímáno jako nutnost.

Zajištění je tedy vztah mezi pojistitelem (zajistníkem, cedentem) a zajistitelem (cesionářem), kdy je pojistitel povinen zajistiteli platit tzv. zajistné, což je odměna za převzetí rizika nebo jeho části na stranu zajistitele. Zajistné obsahuje tzv. zajišťovací provizi, což je část, která se vrací pojistiteli a představuje 5 - 35 % ze zajistného. Tato provize funguje jako příspěvek na správní náklady pojistitele. Naopak zajistitel přebírá od pojistitele část jeho rizik, která jako pojistitel nese, čímž nedochází ke zmenšení rozsahu případných škod, ale vzniklé škody jsou pro pojišťovnu ekonomicky únosnější. Zajistitel může část převzatého rizika postoupit jinému zajistiteli, pak se jedná o tzv. retrocesi V ČR je právní úprava zajištění zakotvena v zákoně č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví.

Zajištění je tedy pro pojistný trh velmi důležitou součástí a plní významné funkce. Jednou z nejdůležitějších z nich je pravděpodobně diverzifikace rizika (rozdělení rizika na více subjektů). Neméně důležitou je stabilizační funkce, kdy dochází ke zmírnění negativních vlivů neočekávaného vyplácení pojistného plnění. Další funkcí je homogenita pojistného kmene, což je možnost, že pojistný kmen lze sjednotit z hlediska rizika. Sjednotit lze výše rizika, i výše následků škodných událostí. V neposlední řadě pak funkce zvyšování kapacity

komerční pojišťovny (možnosti přijímat vyšší částky, vyšší rizika), kontakty se zahraničními pojišťovacími trhy (mezinárodní charakter zajištění) a psychologická funkce (pojistitel má stejný zájem jako pojistník). [1], [2], [3], [4], [5]

1.6 Havarijní pojištění v ČR obecně

Havarijní pojištění patří mezi pojištění vozidel. Jedná se o smluvně dobrovolné pojištění, které se řadí mezi neživotní pojištění, konkrétně pak mezi pojištění majetku. Toto pojištění je tedy na rozdíl od smluvně povinného pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla („povinného ručení“) nepovinné, uzavření této pojistky by však měl každý majitel motorového vozidla zvážit.

Toto pojištění kryje, v případě pojistné události, škody na vlastním vozidle pojistníka (obrázek 1). Pokud škodu způsobí jiný účastník provozu na pozemních komunikacích, pak je škoda na vozidle poškozeného placena z pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla viníka a to v případě, že jde o motorové vozidlo, které je povinně pojištěno. Pokud jde o nemotorové vozidlo, pak je škoda hrazena z vlastních finančních zdrojů viníka, nebo z jiného odpovědnostního pojištění, pokud ho má pro tyto případy sjednáno. Pojištění kryje škody na vozidle včetně standardního i nestandardního vybavení a včetně povinné výbavy. [6]

Obrázek 1: Havarované vozidlo



Zdroj: [7]

1.6.1 Historický vývoj havarijního pojištění na území dnešní ČR

Podle skript Pojišťovnictví Voženílka a Chlaně (2003) bylo do 1. světové války pojištění vozidel v tehdejší Rakousko – Uhersku spíše raritou, ale pojišťovny z reklamních důvodů prováděly i tuto činnost. Po válce však v souvislosti se vzrůstající ekonomikou tehdejší republiky začal narůstat i stupeň motorizace. S tím pak souvisela i zvyšující se poptávka po havarijním pojištění těchto dopravních prostředků. Existovala možnost pojistit každé riziko zvlášť (požár, rozbití apod.), existovala i možnost pojistit se proti škodám vzniklým třetím osobám, což z dnešního pohledu můžeme chápat jako předchůdce „povinného ručení“, které v této době nebylo povinné. V této době pojišťovny působící na pojistném trhu s produktem havarijního pojištění vytvořily volné zájmové sdružení „Autodohoda“, jehož působením byly narovnány tarify s jednotlivými autokluby a produkt se stal atraktivnějším.

Po 2. světové válce se pojištění aplikovalo klasicky. Nová vozidla byla pojišťována na cenu pořizovací, ojetá potom na dohodnutou časovou cenu. V pozdější době docházelo k výpočtu pojistného skrze objem motoru, dále pak podle místa výroby (tehdejší Československo, jiný socialistický stát, ostatní země), také se pak připočítávaly nebo odpočítávaly přírázky k pojistnému podle výbavy vozidla.

Takto sjednané havarijní pojištění mělo svou platnost pouze na území tehdejšího Československa, existovala však možnost si vozidlo havarijně připojistit i do zahraničí a to minimálně na dobu 7 dnů, maximálně pak na dobu jednoho roku.

U pojištění sjednaných do 1. července 1967 se v případě pojistné události vypočítávalo pojistné plnění z tzv. časové ceny těsně před vznikem této pojistné události. Plnění bylo sníženo podle stupně opotřebení poškozených součástí, šlo o tzv. amortizační srážky. U pojištění uzavřených po tomto datu se amortizační srážky neuplatňovaly a pojistné plnění bylo vypláceno v plné výši až do výše časové ceny vozidla.

Současně docházelo i ke změně způsobu pojišťování, při pojišťování na pojistnou částku bylo pojištění bez tzv. spoluúčasti, při pojišťování osobních automobilů bez pojistné částky byla spoluúčast buď žádná, nebo 300 Kč. Tento způsob fungoval až do konce roku 1974. Vedle základního havarijního pojištění se spoluúčastí existovala také možnost tzv. omezeného havarijního pojištění, které zohledňovalo riziko živlu a odcizení.

Kdo měl havarijní pojištění sjednané po 1. červenci 1967, měl po třiletém bezeškodním průběhu nárok na snížení pojistného o 20 % (bonus), po pěti letech o 30 %, po šesti o 40 %, po sedmi a více letech o 50 %. V případě pojistné události klient o tuto slevu na pojistném přišel. Pro vozidla starší sedmi let, krom tohoto bonusového systému, existovala

další sleva 20 %, která však byla podmíněna technickou prohlídkou vozidla. Za zvláštní příplatek bylo možné připojistit k havarijnímu pojištění také cestovní zavazadla nebo úrazově pojistit osoby přepravované pojištěným vozidlem.

Havarijní pojištění v této době krylo jakékoliv škody vzniklé na vozidle bez ohledu na událost, díky které k nim došlo. Výjimku tvořily pouze taxativně vyjmenované výluky v pojistné smlouvě. [8]

1.6.2 Právní rámec havarijního pojištění

Z právního hlediska je havarijní pojištění vymezeno zákony, dále pak pojistnými podmínkami.

Zákony vymezující právní rámec havarijního pojištění

Hlavními zákony upravující právní aspekty v oblasti havarijního pojištění jsou tyto 2.

- Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví
- Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví byl přijat v roce 2009, účinnosti nabyl 1. ledna 2010. Tento zákon nahradil zákon č. 363/1999 Sb. Došlo k implementaci příslušných směrnic EU do novely zákona a tím bylo dosaženo kompatibility českého pojistného práva s právními akty EU. Zákon upravuje provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti, zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví a způsob a rozsah výkonu státního dozoru. Zákon č. 277/2009 Sb. má oproti předchozímu zákonu č. 363/1999 Sb. jinou strukturu, větší počet paragrafů a současná doba si vyžádala i změny dalších 22 zákonů včetně zákona o pojistné smlouvě, zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, zákona o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla atd. Tyto změny byly provedeny zákonem č. 278/2009 Sb., o změně zákonů v souvislosti s přijetím zákona o pojišťovnictví.

Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů upravuje vztahy účastníků pojištění vzniklého na základě pojistné smlouvy. Pojistná smlouva je smlouva o finančních službách, ve které se pojistník zavazuje platit pojistiteli pojistné a současně se pojistitel zavazuje, v případě vzniku nahodilé události, poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění.

Pojistné podmínky

- Všeobecné pojistné podmínky
- Doplnkové pojistné podmínky

Všeobecné pojistné podmínky jsou součástí pojistné smlouvy. Určují způsob uzavření pojistné smlouvy, její vznik, změny a ukončení pojištění. Dále jsou vyjmenovány výluky z pojištění, popsán předmět pojištění, způsoby a termíny placení pojistného, vymezení pojistných událostí, určen územní rozsah platnosti pojištění, povinnosti pojistníka, pojištěného a pojišťovny a v neposlední řadě podmínky poskytování pojistného plnění. Všeobecné pojistné podmínky musí být pojišťovnám schváleny Českou národní bankou.

Doplnkové pojistné podmínky pak dále konkretizují všeobecné pojistné podmínky pro zvolenou variantu či druh havarijního pojištění. [9]

1.6.3 Rozsah pojištění

Havarijní pojištění funguje jako pojistná ochrana proti rizikům škody na vozidle způsobeným jednou z následujících událostí. O havarijním pojištění pak hovoříme tehdy, pokud pojistný produkt kombinuje pojištění minimálně 2 z těchto rizik. Pokud havarijní pojištění kombinuje krytí všech těchto rizik, mluvíme o krytí v rozsahu tzv. „All Risks“.

- riziko havárie
- riziko odcizení, eventuálně pohřešování (krádež), popř. vloupání či vykradení
- riziko zničení či poškození živlem
- riziko vandalismu (zásah cizí osoby)

Odcizením se rozumí takové přivlastnění si věci cizí osobou, kdy je na vozidle jasně patrné, že pachatel musel překonat překážky chránící vozidlo před odcizením (např. zámky dveří, spínací skříňka). Pohřešování pak znamená, že majitel ztratil bez ohledu na své vůli jakoukoli možnost s vozidlem nebo jeho částí jakkoliv nakládat. Při vloupání opět musí být patrné překonání zabezpečení vozu, aby bylo možno pojistnou událost uznat.

Za živelnou událost můžeme považovat například následky působení ohně (požár), výbuchu, úderu blesku, silného větru, zemětřesení, sesuvu půdy, krupobitím, povodní, záplavami, pádem stromu, ale i stožáru apod.

Jedná se o základní rizika, vůči kterým lze pojistit, existuje však celá řada dalších (doplňkových) prvků připojištění k základnímu produktu havarijního pojištění. Mezi tyto doplňkové produkty patří následující.

- pojištění čelního skla (obvodových skel)
- pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby
- úrazové pojištění sedadel (všech nebo výčet)
- pojištění střetu se zvěří
- pojištění právní ochrany
- pojištění mimořádné výbavy
- pojištění nákladů za nájem náhradního vozidla apod.

Havarijní pojištění může být sjednáno na krytí škod všech dvoustopých i jednostopých vozidel s platným českým technickým průkazem a SPZ či RZ, která jsou registrována v registru vozidel ČR, vyjma historických vozidel, tzv. „veteránů“, které mají speciální RZ. Z výše uvedeného vyplývá, že havarijní pojištění lze sjednat kromě osobních a nákladních automobilů, traktorů, autobusů a tahačů také na motocykly, přívěsy a návěsy.

1.6.4 Vznik a změny havarijního pojištění

Jako u ostatních pojištění, i v havarijním pojištění musí být v pojistné smlouvě jasně definováno, za jakých podmínek pojištění vznikne, jak může dojít k jeho změně, jak dlouho bude trvat, kdy a jak zanikne apod.

Havarijní pojištění vzniká na základě pojistné smlouvy mezi pojistníkem a pojistitelem. Smlouva musí být písemného charakteru a musí splňovat podmínky určené v platných právních předpisech. Ve smlouvě musí být jasně uvedeno, o jaký druh pojištění se jedná, dále předmět pojištění, vymezení krytých rizik, uvedení způsobu placení a výše pojistného, stejně tak jako způsob stanovení a výše pojistného plnění.

Pojistná smlouva se uzavírá přijetím návrhu na její uzavření. Ten může dát jeden z účastníků pojistného vztahu. Doba na přijetí návrhu je stanovena na jeden měsíc ode dne obdržení návrhu druhým účastníkem, pokud navrhovatel nestanoví jinou dobu pro přijetí návrhu. K přijetí dojde okamžikem obdržení písemného sdělení o přijetí návrhu od druhé smluvní strany. Další možností přijetí návrhu ze strany pojistníka je zaplacením stanoveného pojistného. Po uzavření pojistné smlouvy je pojistitel povinen předat pojistníkovi pojistku, jako písemný doklad o uzavření pojistné smlouvy, jejíž neoddělitelnou součástí jsou i pojistné

podmínky pojistitele, se kterými musí být pojistník seznámen ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

Z pojistné smlouvy vyplývají pro účastníky pojistného vztahu určitá práva a povinnosti. Pojistník je povinen platit sjednané pojistné v dohodnutých splátkách a oznámit pojišťovně důležité skutečnosti, které mají vliv na průběh pojištění a jeho správu. Pojistitel má naopak povinnost poskytnout pojistné plnění ve sjednaném rozsahu v případě pojistné události, na kterou je pojištění sjednáno, také je povinen pojištění spravovat. Naopak má pojistitel právo na pojistné. Pojištěný má v případě pojistné události právo na výplatu pojistného plnění.

Ke změně může dojít písemnou dohodou smluvních stran. Obvykle mají pojišťovny pro tento případ připravený unifikovaný formulář, ve kterém pojistník uvede požadované změny a jejich zdůvodnění. [8]

1.6.5 Doba trvání a zánik havarijního pojištění

Pojištění a s ním svázané povinnosti a práva pro účastníky tohoto vztahu počínají dnem uzavření pojistné smlouvy, pokud se účastníci nedohodli jinak. Doba trvání pojištění je zpravidla sjednávána na 12 měsíců, tedy jeden pojistný rok, pokud není v pojistné smlouvě uvedeno jinak. Doba však nemůže být kratší než jeden měsíc. Doba trvání je upravena ve všeobecných pojistných podmínkách. Je-li pojištění sjednáno na jeden pojistný rok, existuje možnost tzv. prolongace, což je automatické prodloužení platnosti pojištění a to v případě, že žádný z účastníků pojistného vztahu tomu druhému neoznámí ukončení tohoto vztahu. V takovém případě není v pojistné smlouvě uveden datum ukončení pojištění. Lhůta, která je určená pro oznámení ukončení pojištění, je uvedena v pojistných podmínkách.

K zániku pojištění může dojít několika způsoby. Obecně je zánik havarijního pojištění upraven zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů a všeobecnými pojistnými podmínkami. Základními důvody mohou být podle § 19 uplynutí doby, § 20 nezaplacení pojistného, § 21 dohoda, § 22 výpověď, § 23 odstoupení a § 24, který upravuje specifické podmínky a § 25 jiné důvody zániku soukromého pojištění. Některé aspekty těch nejběžnějších způsobů jsou popsány níže.

K zániku tedy může dojít z důvodu uplynutí doby, na kterou bylo pojištění sjednáno a nebylo dále prodlouženo, dále pak uzavřením vzájemné dohody mezi smluvními stranami, kde se účastníci dohodnou na ukončení pojištění a vyrovnání vzájemných závazků.

Dalším způsobem je pak výpověď, která musí být podána nejpozději 6 týdnů před uplynutím pojistného období. Pojistník a pojistitel se také mohou dohodnout na tom, že

pojištění zanikne výpovědí podanou pojistitelem nebo pojistníkem do dvou měsíců ode dne uzavření pojistné smlouvy. Výpovědní lhůta je osmidenní a po jejím uplynutí dojde k zániku pojištění. Pojistník má právo vypovědět smlouvu do jednoho měsíce od doručení sdělení pojistitele o převodu jeho pojistné smlouvy na jiného pojistitele nebo po zveřejnění odněti povolení k provozování pojišťovací činnosti pojistitele.

Pojištění zaniká také zánikem věci, pro kterou bylo pojištění sjednáno, k němuž může dojít jeho zničením či likvidací.

K zániku dochází i nezaplacením pojistného ve lhůtě určené pojistitelem. Pojistitel má však povinnost zaslat pojistníkovi upomínku o nezaplacení pojistného nebo jeho části a informovat ho o následném zániku pojištění, pokud pojistné nezaplatí. Lhůta určená pojistitelem však nesmí být kratší než jeden měsíc. Smluvní strany se však mohou dohodnout na prodloužení této lhůty.

Odstoupení od pojistné smlouvy je další z možností zániku havarijního pojištění. Pojistitel má právo od pojistné smlouvy odstoupit v případě, kdy pojistník a pojištěný vědomě porušili povinnost odpovídat na písemné dotazy pojistitele při uzavření pojistné smlouvy a pokud by v případě úplného a pravdivého zodpovězení těchto otázek, ze skutečností z toho vyplývajících, pojistnou smlouvu s pojistníkem neuzavřel. Tohoto práva smí pojistitel využít do dvou měsíců od zjištění této skutečnosti, poté toto práva pro pojistitele zaniká. [9]

1.6.6 Výše pojistného

Výše pojistného se vypočítává podle několika základních kritérií.

- Značka a typ vozidla
- Pořizovací cena vozidla
- Stáří vozidla
- Rozsah krytí rizik
- Výše spoluúčasti
- Trvalé bydliště pojistníka
- Frekvence platby
- Předchozí bezeškodní průběh havarijního pojištění (rizikovitost řidiče)
- Výbava vozidla

Značka a typ vozidla do určité míry koresponduje s pořizovací cenou vozidla. Vozidla luxusnějších značek mají dražší náhradní díly apod. Zohledňuje se ale také dostupnost

náhradních dílů v ČR, proto např. havarijní pojištění na vozidla značky Škoda je levnější než na vozidla od zahraničních výrobců za stejnou pořizovací cenu.

Stáří vozidla je zohledněno tím způsobem, že čím starší vozidlo pojišťujeme, tím nižší pojistné platíme.

Podobně to funguje i se zvolenou výší spoluúčasti, čím vyšší spoluúčast pojistníka na pojistném plnění, tím nižší pojistné. Pojistník si výši spoluúčasti vybírá při uzavírání pojistné smlouvy z možností, které mu nabídne jím vybraná pojišťovna. Spoluúčast se obvykle pohybuje v rozmezí od 1 % do 30 % z výše škody, což je navíc analogicky spojeno s minimální finanční spoluúčastí v rozmezí 1 000 Kč až 30 000 Kč na krytí škody. To v praxi znamená že v případě pojistné události se vzniklou škodou ve výši 100 000 Kč, platí pojistník se spoluúčastí 1 % (minimálně 1000 Kč) škodu ve výši 1 000 Kč, 99 000 Kč pak pojišťovna. Jako další příklad můžeme uvést pojistnou událost s výší škody 25 000 Kč a spoluúčastí pojistníka 30 % (minimálně 30 000 Kč). Škoda je v takovém případě plně hrazena z finančních zdrojů pojistníka, protože škoda nepřesáhla jeho minimální spoluúčast.

Opačným principem funguje i zohlednění rozsahu krytých rizik. Čím více rizik pojistitel kryje, tím je pojistné vyšší.

Region, v kterém pojistník bydlí, ovlivňuje pojistné tím způsobem, že za některé, statisticky méně nehodové, je poskytována sleva. Obecně lze říci, že pojistné na venkově je nižší než pojistné ve městě, kde je riziko dopravní nehody vyšší.

Pokud si platbu pojistného rozdělíme na 2 či 4 splátky do roka, pojistné se obvykle o něco navýší, než kdybychom tuto částku platili naráz.

Na základě předchozího bezeškodního průběhu je pojistníkovi poskytována sleva na pojistném (tzv. bonus) a to obvykle následujícím způsobem. První rok tedy pojistník slevu nemá, při bezeškodním průběhu od jednoho do tří let získává obvykle slevu 10 % na pojistném, od tří do pěti let 20 %, od pěti do šesti let 30 %, od šesti do sedmi 40 % a nad sedm let potom 50 %. Pokud pak dojde k pojistné události, dojde ke snížení bonusu o jeden stupeň a za novou rozhodnou dobu se považuje ta, která odpovídá tomuto sníženému stupni bonusu. Znovu nasčítávat se začíná počátkem dalšího rozhodného období. O bonusy pojistník nepřijde pokud došlo k pojistné události na základě rizik jako je krádež, živel nebo vandalismus, pokud došlo k pojistné události, za kterou pojistník nečerpal pojistné plnění nebo pokud na pojišťovnu přešlo právo na náhradu pojistného plnění vůči známé fyzické či právnické osobě. Bonus lze taktéž převést na jiného pojistitele a to do tří let od zániku pojištění u předchozího pojistitele, vůči kterému nesmí mít pojistník závazky (např. nezaplacené pojistné apod.).

Vybava vozidla dokáže pojistné jak zvýšit, tak snížit. Pokud budeme hovořit o vybavení vozidla luxusními prvky výbavy, pak pojistné stoupá (v souvislosti s rostoucí pořizovací cenou), pokud bude vozidlo vybaveno zabezpečovacími zařízeními, pak pojistné naopak klesá (imobilizér, alarm, označení skel pískováním s VIN číslem vozu, zámek řadící páky, aktivní či pasivní vyhledávací systém apod.).

1.6.7 Pojistné plnění

Výše pojistného plnění je závislá na několika faktorech. Jak z předešlého textu vyplývá, jedním ze základních faktorů je cena vozidla bezprostředně před vznikem pojistné události. Tato cena je pak snížena o cenu případných zbytků nebo částí věci, které po škodní události hodnotu mají.

Dalším faktorem je pojistná částka, na kterou pojistník vozidlo pojistil. Pokud je vozidlo tzv. podpojištěno, pak majitel nemůže počítat s výplatou pojistného plnění v plné výši škody, ale pouze s poměrnou částí, která se podle míry podpojištění dopočítá. Naopak pokud je vozidlo pojištěno na částku vyšší (tzv. nadpojištění) a platí tak i současně vyšší pojistné, bude mu vyplacena právě výše škody, která vznikla právě podle dalších faktorů. V případě nutnosti vyplacení celé pojistné částky dojde k vyplacení pojistného plnění pouze do výše skutečné hodnoty vozidla.

V neposlední řadě ovlivňuje výši pojistného plnění pojišťovnou výše spoluúčasti pojistníka podle klíče viz výše.

Pojistné plnění je samozřejmě závislé na výši škody, která pojistníkovi vznikla. Pokud mluvíme o odcizení vozidla, je výpočet relativně snadný, pokud však dojde k poškození vozidla ať už při dopravní nehodě nebo jinou formou, je výpočet složitější. Pokud tedy po vyčíslení škody na poškozeném vozidle a odečtení ceny zbytků zjistí pojistitel, že výše škody přesahuje určitou procentuální část aktuální ceny vozu (zpravidla to bývá 80 %), pak je pojistitel povinen vyplatit celou částku nutnou na znovupořízení věci, avšak maximálně do výše pojistné částky.

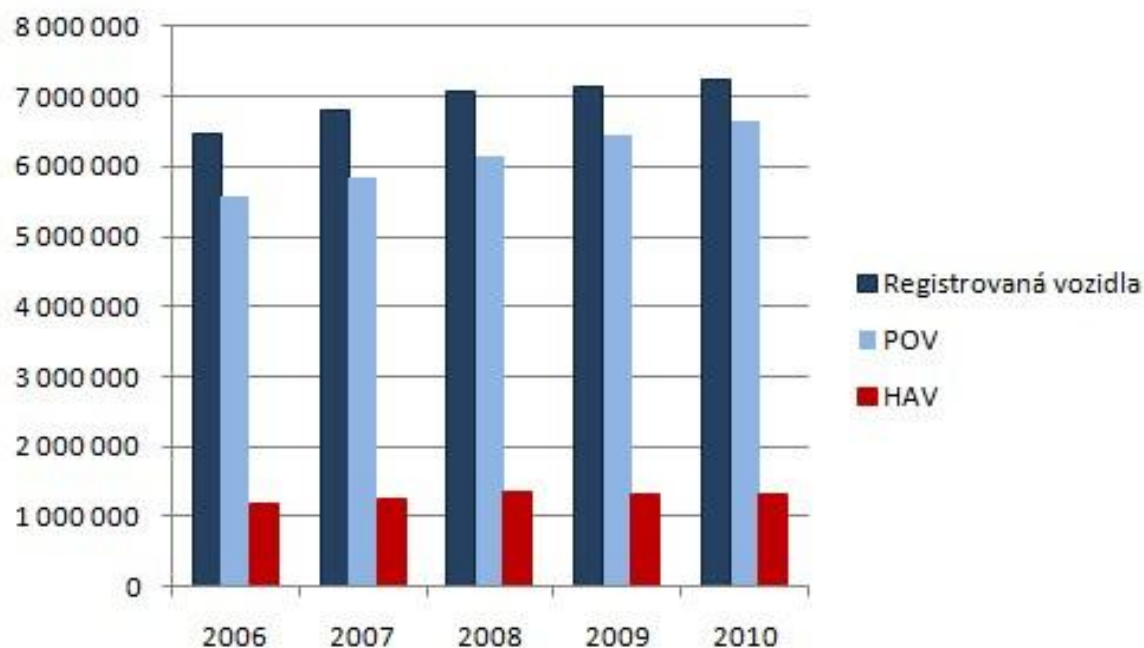
Pojistné plnění je vyplaceno zpravidla do 15 dnů od ukončení šetření této události. Jestliže se pojistitel dozví po vzniku pojistné události, že její příčinou byla skutečnost, kterou nemohl pro neúplné nebo nepravdivé odpovědi pojistníka a pojištěného při sjednávání pojištění zjistit a která byla pro uzavření pojistné smlouvy podstatná, má pojistitel právo plnění z pojistné smlouvy odmítnout. [8]

2. Pojistný trh havarijního pojištění v ČR

2.1 Statistické údaje týkající se havarijního pojištění v ČR

2.1.1 Podíl havarijního pojištění v rámci registrovaných vozidel

Obrázek 2: Podíl havarijního pojištění v rámci registrovaných vozidel (2010)

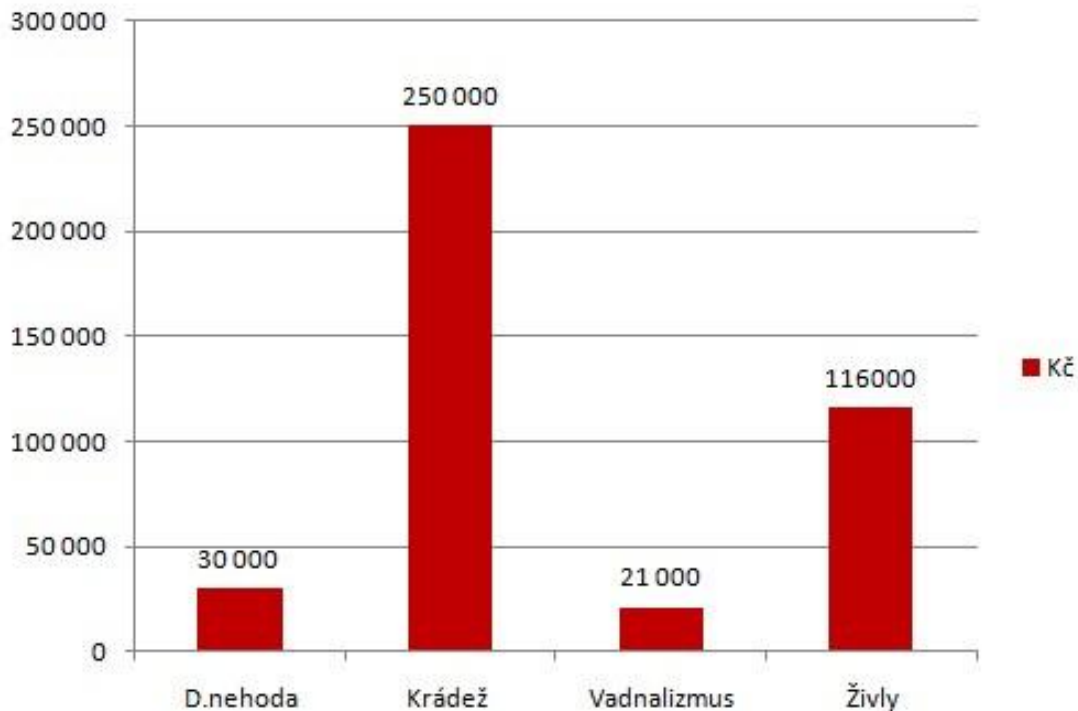


Zdroj: [10]

Počet havarijně pojištěných vozidel v ČR je přibližně stagnující. Avšak počet registrovaných vozidel narůstá. To je vidět na vloženém grafu (obrázek 2). Z toho vyplývá, že procentuální podíl havarijně pojištěných vozidel v rámci všech registrovaných vozidel klesá. Tento stav může být následkem hospodářské krize, které donutila některé spotřebitele vzdát se „luxusní“ služby ve formě havarijního pojištění, které je ryze dobrovolné, nikoliv povinné.

2.1.2 Průměrné pojistné plnění z havarijního pojištění

Obrázek 3: Průměrné pojistné plnění z havarijního pojištění (2010)



Zdroj: [10]

Na každé čtvrté havarijně pojištěné vozidlo připadá jedna nahlášená škodní událost během roku. Většina škod je způsobena dopravní nehodou a to z celých 84 %. Z tohoto podílu celých 45 % připadá na škody způsobené na zaparkovaném vozidle. Průměrná škoda vzniklá dopravní nehodou je 30 000 Kč (nedání přednosti v jízdě v průměru 47 000 Kč, nepřizpůsobení jízdy stavu vozovky 32 000 Kč, nedodržení bezpečné vzdálenosti 33 000 Kč, střet se zvěří 30 000 Kč apod.)

Nejvyšší vyplácená škoda je v případě vzniku pojistné události prostřednictvím krádeže, což je pochopitelné, dojde totiž ke 100% škodě na pojistníkově vozidle, proto je průměr 250 000 Kč. Podle statistik je v ČR odcizeno každých 40 minut jedno vozidlo. Denně je tak odcizeno asi 35 vozidel v úhrnné hodnotě asi 5,5 milionů Kč. Z celkového počtu krádeží nejvíce připadá na krádeže celých vozidel a to 61 %. V 33 % případů se potom jedná o krádeže věcí z automobilu a v 6 % případů o krádeže součástí.

Průměrná škoda způsobená vandalismem je vyčíslena na 21 000 Kč. Nejčastěji dochází k poškození laku vozidla ostrým předmětem. Často také vznikají škody hozením předmětu na vozidlo, přeběhnutím osoby přes vozidlo, ulomení zrcátka apod.

Na druhém místě, co do výše škody, je škoda vzniklá působením živlů, která v průměru činí 116 000 Kč. V roce 2010 způsobily povodně a kroupy úhrnnou škodu na automobilech ve výši přesahující 500 milionů Kč.

Grafické znázornění průměrné výše pojistného plnění z havarijního pojištění v rámci krytí jednotlivých základních rizik je uvedeno výše (obrázek 3).

2.1.3 Ostatní statistiky

Průměrné stáří vozidel v ČR je podle posledních údajů 13,5 roku, průměrné pojistné činí přibližně 10 000 Kč. Klienti pojišťoven se přibližně ze 70 % rozhodují o pojistném produktu podle ceny služby. Průběh nehody je špatně zdokumentován u více než 65 % nahlášených dopravních nehod. První nabídnutou asistenční službu na místě bezprostředně po nehodě využije celých 32 % účastníků nehody, 66 % účastníků pak kontaktuje vlastní asistenční službu, z tohoto podílu však 60 % účastníků nezná název své asistenční služby, ani na ní nemá kontakt. Záznamy dodané po nehodě pojišťovnám jsou z 57 % špatně vyplněné. [10]

2.2 Nabídky pojišťoven

V současné době nabízí produkty havarijního pojištění na českém trhu celkem 14 pojišťoven. Jejich seznam je uveden v abecedním pořadí v celém názvu. Jejich velikost a množství poboček se značně liší.

- Allianz pojišťovna, a. s.
- AXA pojišťovna a. s.
- Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group
- Česká pojišťovna a. s.
- ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB
- DIRECT Pojišťovna, a. s.
- Generali Pojišťovna a. s.
- Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.
- Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group
- MAXIMA pojišťovna, a. s.

- Slavia pojišťovna a. s.
- Triglav pojišťovna, a. s.
- UNIQA pojišťovna, a. s.
- Wüstenrot pojišťovna a. s.

Pojišťovny si vzájemně konkurují a jejich nabídky se samozřejmě liší. K detailnější analýze jednotlivých produktů dojde dále. Mezi základní prvky, na jejichž základě jednotlivé pojišťovny vytvářejí rozdílné nabídky, jsou uvedeny níže.

- Sazby za typ a druh vozidla
- Územní platnost
- Rozsah spoluúčasti
- Stanovení pojistné částky
- Přirážka za področní placení
- Slevy za zabezpečení
- Slevy nebo přirážky za počet řidičů
- Slevy nebo přirážky za věk řidičů
- Asistenčními službami poskytované zdarma k havarijnímu pojištění
- Servis klientů (bezplatné nebo placené telefonní linky)
- Likvidace pojistných událostí

[11]

2.2.1 Allianz pojišťovna, a. s.

Pojišťovna Allianz nabízí svým klientům 3 základní varianty havarijního pojištění.

- Normal
- Optimal
- Exkluziv

Varianta Normal zahrnuje pojištění proti škodám vzniklým odcizením, živlem nebo vandalismem. Tato služba také zahrnuje základní asistenci zdarma a zapůjčení vozidla po dobu 5 dní zdarma.

Varianta Optimal zahrnuje ty samé prvky jako Normal, navíc pojistník získá pojištění proti škodám vzniklým havárií, jinak je nabídka shodná.

Poslední varianta Exkluziv vychází z předešlé Optimal, navíc pojistník získává pojištění GAP (pojištění proti ztrátě hodnoty vozidla, která klesá s najetými kilometry, pojistné plnění je počítáno z ceny nového vozidla). S pojištěním GAP tak náleží klientovi úhrada rozdílu mezi tržní a pořizovací cenou a úhradu spoluúčasti z havarijního pojištění. K této variantě dále pak získává pojistník tu výhodu, že nepřichází o bonus v případě první škodní události.

Pro klienty, kteří nevyužívají vozidlo celoročně, nebo nechtějí mít pojištěné vozidlo v plném rozsahu po celý rok, existuje možnost si vozidlo pojistit sezónně. Produkt se jmenuje Havarijní pojištění SEZÓNA. Pojistník si vybere jen ty měsíce, kdy chce mít vozidlo pojištěné i pro případ havárie, na ostatní měsíce se pojištění proti tomuto riziku nevztahuje. Tím je dosaženo nižšího pojistného.

U pojišťovny Allianz funguje věrnostní program, kdy pojistník je za svoji loajalitu odměněn slevou 5 % za každý rok, až do výše 15 %. Další slevu 5 % získá klient při sjednání jak havarijního, tak „povinného ručení“ právě u této pojišťovny.

Bonusový systém ve smyslu bezeškodního průběhu je nastaven klasicky a jeho výše končí 50 %. Za vybrané zabezpečovací systémy lze získat slevu na pojistném až ve výši 22 %. Bonus si klient převádí z povinného ručení na havarijní pojištění.

Není zohledňováno, kdo vozidlo řídí, pojištění se vztahuje na všechny řidiče. Pojistné plnění je vypláceno v cenách nových dílů.

Zákazníci mají možnost využít dalšího připojištění. Nabídka obsahuje možnost připojištění všech obvodových skel, pojištění zavazadel, pojištění náhradního vozidla, pojištění asistence PLUS a úrazové pojištění osob ve vozidle. [12]

2.2.2 AXA pojišťovna a. s.

Pojišťovna AXA také nabízí pojištění proti všem 4 základním rizikům (havárie, krádež, živěl, vandalismus). Míru spoluúčasti si klient volí mezi 2 %, 5 % nebo 10 %.

Kromě těchto základních rizik existují možnosti úrazového připojištění, připojištění všech obvodových skel, připojištění náhradního vozidla (úhrada nákladů za pronájem náhradního vozidla, platí pro ČR a SR po dobu opravy pojištěného vozidla, finanční limit je 1200 Kč na den, časový limit je 7 dní), připojištění zavazadel, připojištění asistence, připojištění právní asistence KOMFORT.

AXA pojišťovna pojišťuje nová vozidla na novou cenu, kdežto vozidla ojetá jsou pojišťována na cenu obecnou, tzn. na cenu obvyklou v daném čase a místě.

Na svých internetových stránkách AXA uvádí, že není potřeba drahých zabezpečovacích zařízení, aby klient dostal nižší cenu pojistného. V pojistných podmínkách lze dohledat, že u vozidel v hodnotě do 100 000 Kč je vyžadováno mechanické zabezpečovací zařízení, u vozidel v hodnotě v rozmezí od 101 000 Kč do 600 000 Kč je vyžadováno zabezpečení imobilizérem nebo mechanickým zabezpečovacím zařízením pevně spojeným s karoserií nebo alarmem s plovoucím kódem a blokováním funkcí, u vozidel od 600 001 Kč do 1 500 000 Kč pak pojišťovna vyžaduje vždy imobilizér a mechanické zabezpečovací zařízení pevně spojené s karoserií nebo alarm s plovoucím kódem a blokováním funkcí. [13]

2.2.3 Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group

V současné době nabízí tato pojišťovna v rámci havarijního pojištění produkt s názvem Autopojištění Combi Plus. Před nedávnem došlo k uvedení nového produktu s názvem Autopojištění Combi Plus II, který je založen na předcházející variantě, kterou však modifikuje.

Autopojištění Combi Plus se dále dělí na 2 možné varianty. Ani v jedné však není zohledněno krytí rizika vandalismu, které je zohledněno až v modifikované variantě Plus II, viz níže.

- IDEÁLKASKO
- SPOROKASKO

IDEÁLKASKO je určeno pro široké spektrum klientů, zejména pak pro pojistníky s novými vozy. Výplata pojistného plnění probíhá v cenách nových náhradních dílů. Tato varianta nabízí tři možné balíčky krytí. V první řadě je to tzv. ALL RISK (neobsahuje vandalismus), následuje kombinace havárie a živelné události a v poslední řadě kombinace odcizení a živelné události. Tento pojistný produkt chrání klienta na území Evropy.

SPOROKASKO je potom přizpůsobeno majitelům ojetých vozů, jejichž stáří je 3 a více let. Pojistné je nižší, avšak pojistné plnění probíhá formou redukovaného rozpočtu. Klient má na výběr mezi 2 balíčky a to ALL RISK (neobsahuje vandalismus), nebo kombinace havárie a živelné události. SPOROKASKO platí na území ČR.

Ke všem produktům havarijního pojištění je poskytována sleva 5 % při současném sjednání povinného ručení. Dále platí bonusový systém za bezeškoní průběh předchozího

havarijního pojištění až do výše 50 %. Pokud má vozidlo aktivní vyhledávací systém nebo mechanické zabezpečovací zařízení proti odcizení, dostane pojistník slevu na pojistném. U všech produktů je zahrnuta základní asistenční služba.

K havarijnímu pojištění od ČPP je možné formou připojištění připojit pojištění všech obvodových skel vozidla (5 limitů), úrazové pojištění (smrt - 100 000 Kč, trvalé následky až 150 000 Kč, denní odškodné za doby nezbytného léčení úrazu 60 Kč, denní odškodné za pobyt v nemocnici v důsledku úrazu 60 Kč), pojištění zavazadel, pojištění nákladů na nájem náhradního vozidla, pojištění přírodních rizik (střet se zvěří, poškození plastových částí v prostoru motoru zvířetem), pojištění asistence plus, pojištění léčebných výloh v zahraničí. Pojistit si navíc můžete tzv. pojištění spoluúčasti COIN, kdy vaše spoluúčast v případě pojistné události bude hrazena právě z tohoto pojištění.

Autopojištění Combi Plus II v rámci havarijního pojištění již zahrnuje krytí rizika vandalismu, což je pravděpodobně nejvýraznější inovací. Změn je více, ale nejsou již důležitého charakteru. Za zmínku ještě stojí, že v rámci havarijního pojištění je v tomto produktu zahrnuto úrazové pojištění, které je u Plus možné formou připojištění. [14]

2.2.4 Česká pojišťovna a. s.

Tato pojišťovna nabízí 4 varianty havarijního pojištění. První 3 se týkají krytí pojistných rizik, tou poslední variantou je pak produkt zaměřený na majitele starších vozidel a to v rozmezí 6 a 20 let, kde je krytí ALL RISK. Přehled krytých rizik je uveden ve vložené tabulce (tabulka 1).

Tabulka 1: Varianty havarijního pojištění České pojišťovny a. s.

	Živel	Havárie*	Odcizení	Neoprávněné užití vozidla
ALL RISK	X	X	X	X
Havárie a živel	X	X	-	-
Odcizení a živel	X	-	X	X
Starší vozy	X	X	X	X

* Pro pojistné smlouvy sjednané po 1. 1. 2005 se havárie rozumí také jako vandalismus

Zdroj: [15]

Spoluúčast je možné volit z možností 1 % (minimálně 1 000 Kč), 5 % (minimálně 5 000 Kč), 10 % (minimálně 10 000 Kč), 20 % (minimálně 20 000 Kč) a 30 % (minimálně

30 000 Kč). U havarijního pojištění starších vozů v rozsahu krytí rizik ALL RISK je spoluúčast 5 %, minimálně však 5 000 Kč.

Při bezeškodním průběhu lze získat bonus až do výše 50 %, který se přebírá i od jiných pojišťoven, pokud pojistník byl havarijně pojištěn dříve tam. Při současném sjednání havarijního pojištění získá klient slevu 5 %, za zabezpečení vozu mechanickými zabezpečovacími zařízeními, či pasivním nebo aktivním vyhledávacím systémem, pojistník získává výraznou slevu na pojistném. Ta se však netýká variant při krytí rizik živlu a havárie a také se netýká pojištění „starších vozů“. Další slevu a to ve výši 4 % dostává pojistník v případě, kdy se ve smlouvě zaváže k využití doporučených oprav Českou pojišťovnou v případě nutné opravy vozidla. Tato sleva však opět neplatí pro havarijní pojištění vozidel „starších vozů“.

Součástí havarijního pojištění je základní asistenční služba POHODA Klasik, pojištění trvalých následků úrazu členů posádky vozidla.

Formou připojištění lze pak sjednat také úrazové pojištění dopravovaných osob, pojištění všech obvodových skel, pojištění zavazadel, pojištění nákladů spočívající v náhradě půjčovného během opravy vozidla (neplatí pro Havarijní pojištění starších vozů), pojištění GAP, pojištění pracovní neschopnosti a hospitalizace při dopravních nehodách a další 2 rozšířené asistenční služby (POHODA Special, POHODA SOS).

Pojistné plnění je v případě havarijního pojištění „starších“ vozů vypláceno prostřednictvím rozpočtu nákladů na opravu vozidla. [15]

2.2.5 ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB

Tato pojišťovna nabízí 2 základní varianty havarijního pojištění a to MINI a DOMINANT s platností po celé Evropě.

Varianta MINI kryje pouze pojistná rizika střet se zvířetem, požár, krupobití, pád jakýchkoli věcí, povodeň, záplava, součástí však je i asistenční služba.

Druhá varianta s názvem DOMINANT již kryje téměř všechna základní rizika, tzn. střet, pád, náraz, požár, výbuch, úder blesku, krupobití, vichřice, pád jakýchkoli věcí, povodeň, záplava, zásah cizí osoby (vandalismus). Odcizení vozidla nebo jeho části krádeží nebo loupežným přepadením se dá sjednat formou připojištění, součástí je také asistenční služba.

Na výběr je široká škála spoluúčastí, přičemž nejnižší je 3 %. Co se týče bonusového systému, za každých 12 měsíců bezeškodného průběhu získává klient slevu ve výši 10 % a to

až do výše 50 % ze základního pojistného. Při sjednání pojištění po telefonu je nabízena sleva 10 % na pojistném.

Klienti mají možnost si pomocí připojištění sjednat pojištění proti odcizení, jak již bylo zmíněno, dále pak pojištění přepravovaných osob proti úrazu, pojištění nákladů na půjčované náhradního vozu, pojištění cestovních zavazadel a dalších přepravovaných věcí, pojištění všech obvodových skel vozu a pojištění nadstandardních asistenčních služeb.

Základní asistenční služba poslouží v případě nehody i poruchy vozidla, při odcizení nebo jiných obtížích s vozidlem. K dispozici je odtah v rámci ČR i zahraničí, poskytnutí alternativního dopravního prostředku nebo ubytování či poskytnutí finančních prostředků při potížích v zahraničí. [16]

2.2.6 DIRECT Pojišťovna, a. s.

DIRECT Pojišťovna nabízí 3 varianty produktů havarijního pojištění. Přehled krytých rizik je u jednotlivých variant uveden v následující tabulce (tabulka 2).

Tabulka 2: Varianty havarijního pojištění DIRECT Pojišťovny, a. s.

	Živel	Havárie	Odcizení	Vandalismus
DIRECT auto Maxi	X	X	X	X
DIRECT auto OPTI+	X	-	X	X
DIRECT auto MINI	X	-	-	X

Zdroj: [17]

Spoluúčast je možné navolit z možností 5 % (minimálně 5 000 Kč), 10 % (minimálně 10 000 Kč), 15 % (minimálně 15 000 Kč) a 30 % (minimálně 30 000 Kč). Do doby než dojde k prohlédnutí vozidla po sjednání pojištění pojišťovnou s kladným výsledkem, platí spoluúčast pojistníka ve výši 50 %.

Bonusový systém funguje tak, že za každý bezeškodní rok získává pojistník slevu na pojistném ve výši 5 % až do výše 50 %.

Limitem pojistného plnění je obvyklá cena vozidla. Ve většině případů dochází k vyplacení pojistného plnění do 2 dnů od ukončení vyšetřování, sjednanou smlouvu lze do 2 měsíců od sjednání bez udání důvodu zrušit.

U všech variant je součástí pojištění základní asistenční služba ASIST + a u varianty DIRECT auto MAXI má klient zdarma pojištěnou i dětskou autosedačku pro případ krádeže.

Formou připojištění lze sjednat asistenční službu TOP ASIST, která nabízí rozšířenou nabídku asistenční pomoci. Dále lze touto formou sjednat pojištění všech obvodových skel vozidla, úrazové pojištění posádky vozu a pojištění náhrady nákladů na zapůjčení náhradního vozidla.

DIRECT Pojišťovna nabízí i speciální pojištění pro motocykly, ale detailnější informace zde neuvádím z důvodu nemožnosti srovnání s ostatními pojišťovnami kvůli absenci tohoto produktu u většiny ostatních institucí. [17]

2.2.7 Generali Pojišťovna a. s.

Generali nabízí 3 základní balíčky havarijního pojištění. Jedná se o tyto.

- Kasko
- Minikasko
- Retro

Kasko

Produkt Kasko je možné sjednat pro osobní a užitková vozidla do celkové hmotnosti 3,5 t a stáří 11 let. Pro starší vozidla tedy není možné toto pojištění sjednat.

Existují 2 varianty krytí a to „ALL RISK“, kdy je kryto riziko havárie, vandalismu, neoprávněného užití, živle a odcizení, dále pak „havarijní“ která představuje krytí rizik havárie, vandalismu, neoprávněného užití, živelné události.

Cenově výhodné je také sjednání havarijního pojištění a „povinného ručení“ současně, jedná se o tzv. „sdružené“ pojištění, pojistník tak dostane slevu 5 %. Součástí pojištění je základní asistenční služba Generali Assistance.

Spoluúcast lze navolit 5 % (minimálně 5 000 Kč), 10 % (minimálně 10 000 Kč), 15 % (minimálně 15 000 Kč) a 20 % (minimálně 20 000 Kč). Bonusový systém pak funguje následujícím způsobem. Po uplynutí 24 měsíců bez škodní události získá pojistník slevu 5 %, za 36 měsíců 20 %, za 48 měsíců 30 % a za 60 měsíců 50 %, což je maximum. U této pojišťovny má klient možnost platit pojistné ve čtvrtletních nebo pololetních splátkách bez področních přírážek.

Ke Kasku lze dále sjednat formou připojištění pojištění obvodových skel vozu, pojištění nákladů na zapůjčení náhradního vozidla, pojištění zavazadel, asistenční služby Generali TOP Assistance a dále úrazové pojištění a pojištění právní ochrany.

Minikasko

Produkt Minikasko je určen pro ty pojistníky, kteří chtějí mít pojištěna ta rizika, která nemohou bezprostředně ovlivnit sami. Stáří vozu nesmí taktéž překročit 11 let, omezení 3,5 t platí také.

V rámci Minikaska lze navolit krytí rizik jako je střet se zvířeti, živel a vandalismus. V případě prvních dvou zmíněných jde o krytí rizik bez spoluúčasti pojistníka, u vandalismu je pak spoluúčast ve výši 5 %, minimálně 5 000 Kč. Pojistné je vzhledem k neobsazení rizika havárie znatelně nižší. K těmto rizikům lze připojit ještě riziko odcizení jako volitelný prvek.

Pojistnou částku si pojistník vybírá ze 4 pevně stanovených částek. Výši pojistného neovlivňuje region bydliště pojistníka ani předešlý škodní průběh pojištění.

Retro

Na pobočce Generali pojišťovny v Jindřichově Hradci jsem při zjišťování doplňujících informací zjistil existenci nového produktu Retro, který lze sjednávat od 1. 4. 2011 a na internetových stránkách pojišťovny ještě není zmiňován. Tento produkt je určen pro majitele vozidel v rozmezí 6 až 15 let stáří.

Co se týče pojistného krytí, tak se jedná o variantu „ALL RISK“, tzn. krytí proti všem základním rizikům.

Bonusový systém u tohoto produktu nefunguje, zároveň však nefunguje ani žádný malusový systém.

Spoluúčast pojistníka není sjednávána v procentech a je ve všech případech ve výši 3 000 Kč.

Pojistná částka, na kterou lze vozidlo pojistit si volí pojistník sám. Vybírá ze 3 předem navolených částek a to 50 000 Kč, 100 000 Kč a 150 000 Kč. Je jen a pouze na něm, jakou částku zvolí a podle které mu bude vypočítáno pojistné. Výše pojistného plnění je pak vypočítávána pomocí katalogu a aktuální tržní hodnoty vozu v době vzniku škodní události. Je tedy zřejmé, že pokud pojistník chce pojistit vozidlo v hodnotě 75 000 Kč, pak je na něm, jestli zvolí pojistnou částku 50 000 Kč, nebo 100 000 Kč. V případě pojistné částky 50 000 Kč a totální škodě mu bude vyplacena právě tato částka, ale pojistník platil nižší

pojistné. Pokud si toto vozidlo pojistil na 100 000 Kč, platí vyšší pojistné, ale škoda mu bude vyplacena v plné výši, tedy 75 000 Kč, nikoliv však 100 000 Kč. [18]

2.2.8 Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.

U této pojišťovny lze havarijně pojistit osobní vozidla používaná pro osobní či služební potřeby, nákladní vozidla, pracovní stroje, traktory a přívěsy (obytné i nákladní) s platností na území Evropy.

Rizika proti kterým lze pojistit jsou v základní nabídce havarijního pojištění pouze havárie (střet, náraz) a živel (požár, výbuch, přímý úder blesku, pád předmětu, povodeň, záplava, krupobití a vichřice). Ostatní lze připojistit viz níže.

Spoluúčast pojistníka je sjednávána v rozmezí od 2 000 Kč do 30 000 Kč. O bonusovém systému pojišťovna veřejně informace neprezentuje.

V rámci havarijního pojištění získává klient také asistenční službu, kterou pro Hasičskou vzájemnou pojišťovnu zajišťuje smluvně AXA Pojišťovna a. s. formou AXA Assistance. Tato služba zajišťuje technickou a administrativně-právní asistenci na území ČR a Evropy.

K havarijnímu pojištění lze formou připojištění připojit i další produkty jako pojištění proti odcizení, pojištění proti vandalismu, pojištění čelního skla, pojištění věcí mimořádné výbavy, pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby a úrazové pojištění dopravovaných osob. [19]

2.2.9 Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group

Kooperativa nabízí havarijní pojištění osobních a užitkových vozidel do 3,5 t s platností po celé Evropě. Lze vybírat ze 3 variant havarijního pojištění, které se od sebe liší krytím rizik.

- HAVÁRIE
- ČÁSTEČNÁ HAVÁRIE
- ODCIZENÍ

Varianta „HAVÁRIE“ představuje krytí proti havárii, odcizení a zničení vozidla (dále nespecifikováno). Další varianta „ČÁSTEČNÁ HAVÁRIE“ je totožná s předchozí, avšak nevztahuje se na odcizení vozidla. Poslední varianta „ODCIZENÍ“ kryje riziko odcizení a poškození nebo zničení vozidla živelnou událostí.

Lze získat až 50% bonus za předchozí bezeškodní průběh (120 a více měsíců), dále pak slevu 5 % na havarijním pojištění v případě současně sjednaného „povinného ručení“, slevu 5 % při roční frekvenci placení, slevu 5 % za použití zimních pneumatik v období od 1. listopadu do 31. března a také slevu až 20 % za nadstandardní způsob zabezpečení vozidla. Možností výše spoluúčasti nejsou prezentovány.

Součástí havarijního pojištění je i asistenční služba, které lze využít na území ČR v případě havárie a poruchy, na území ostatních evropských států pak kromě zmíněné havárie a poruchy také odcizení nebo úrazu či nemoci.

Dále si lze formou připojištění sjednat pojištění čelního skla, úrazové pojištění celé posádky vozidla, pojištění zavazadel, pojištění nákladů na nájem náhradního vozidla (5, 10 nebo 15 dní), pojištění právní ochrany, pojištění asistenčních služeb (rozšíření základní asistenční služby), pojištění nestandardní výbavy vozidla (např. audiovizuální technika nad 30 000 Kč), pojištění věcí během silniční dopravy (přepravované movité věci), asistenční program „Pomoc při nehodě“ (technická asistence, odtah vozidla, právní pomoc, zapůjčení náhradního vozidla na 3 dny).

Pojišťovna Kooperativa také nabízí i speciální pojištění pro motocykly, ale pro srovnání s ostatními pojišťovnami jej zde neuvádím z důvodu absence tohoto produktu u většiny ostatních institucí. [20]

2.2.10 MAXIMA pojišťovna, a. s.

Havarijní pojištění od této pojišťovny je určeno pro nová i ojetá motorová vozidla do stáří 10 let od prvního data uvedení do provozu (datum první registrace).

Pojišťovna kryje všechna základní rizika, tedy „All Risks“, tzn. havárie (střet, náraz nebo pád vozidla), živel, odcizení, vandalismus.

Co se týče spoluúčasti pojistníka, veřejně pojišťovna informace neuvádí. Bonus za předchozí bezeškodní průběh lze získat až do výše 30 % (120 měsíců a více). Slevu na pojistném lze mít za zabezpečení vozidla. V případě o značení všech skel VIN kódem jsou to 2 %, za vybavení imobilizérem 5 %, za mechanické zabezpečení řadicí páky 10 %, za GPS se systémem zasílání zpráv 10 % a za GPS s trvalým sledováním operátorem pak 20 %.

Je možné si připojištěním sjednat pojištění obvodových skel, úrazové pojištění, pojištění zavazadel (pro případ havárie, odcizení, vandalismu a ztráty). Lze uskutečnit i tzv. připojištění MAXIGEP, kdy pojišťovna kryje 100 % pořizovací ceny vozidla v případě totální škody. [21]

2.2.11 Slavia pojišťovna a. s.

Toto havarijní pojištění je určeno pro osobní a užitkové automobily do 3,5 t, dále pak pro nákladní vozidla a tahače (mimo ADR), traktory, přívěsy a návěsy a motocykly s územní platností po celé Evropě.

Pojišťovna nabízí buď variantu „allrisk“, která zahrnuje náhlé zničení nebo poškození vozidla v důsledku havárie, živlu (zničení vozidla požárem, výbuchem, úderem blesku, vichřicí, krupobitím, pádem stromů, stožárů nebo jiných předmětů, které nejsou součástí vozidla), vandalismu a odcizení celého vozidla nebo jeho částí (pojištění odcizení vozidla). Další variantou je „částečná havárie“, která je takřkajíc ušitá na míru každému klientovi, který si vybírá pouze ta rizika, která uzná za vhodné a poskládá si tak svůj unikátní produkt.

Základní spoluúčast volí pojistník z možností 5 % (minimálně 5000 Kč) a 10 % (minimálně 10 000 Kč). V případě vandalismu pak činí spoluúčast vždy 20 %, u škodní události na nestandardní výbavě (připojištění) vždy 10 %, pojištění čelního skla (připojištění) a úrazové pojištění (připojištění) jsou pak bez spoluúčasti.

Bonusový systém spočívá ve slevě 5 % za každých 12 měsíců bezeškodního průběhu až do možné výše 50 %. Bonus lze převést od jiného pojistitele, lze také převést bonus z „povinného ručení“. Slevu 15 % získá pojistník při sjednání havarijního pojištění přes internet.

Připojistit lze čelní sklo, úrazové pojištění sedadel na trvalé následky i smrt, pojištění nestandardní výbavy, pojištění asistenčních služeb SLAVIA ASSISTANCE. Základní asistenční služba tak není v základním havarijním pojištění této pojišťovny. [22]

2.2.12 Triglav pojišťovna, a. s.

Triglav pojišťuje všechna silniční motorová vozidla, traktory, přívěsy a návěsy registrované v ČR a technicky způsobilé k provozu na pozemních komunikacích.

Nabízí celkem 3 varianty havarijního pojištění, označené „A“, „B“ a „C“. Jaká rizika jednotlivé varianty kryjí je uvedeno v následující tabulce (tabulka 3).

Tabulka 3: Varianty havarijního pojištění Triglav pojišťovny, a. s.

	Živelná událost	Havárie (dopravní nehoda)	Odcizení vozidla nebo jeho části	Vandalismus	Pád nebo náraz věci živé nebo neživé
A	X	X	X	X	X
B	X	X	-	-	X
C	-	-	X	-	-

Zdroj: [23]

Za každých 12 měsíců bezeškodného průběhu získává pojistník bonus 5 %, který může dosáhnout výše až 60 %. Pojišťovna umožňuje převádění bonusu v rámci instituce na rodinné příslušníky, dále poskytuje slevu při současném sjednání „povinného ručení“. Spoluúčasti lze různě kombinovat.

V rámci havarijního pojištění klient získává asistenční službu s rozsahem asistence na území ČR i Evropy.

Připojištěním lze dále získat pojištění obvodových skel vozidla (bez spoluúčasti), úrazové pojištění přepravovaných osob (smrt, trvalé následky, možnost až trojnásobku pojistné částky), pojištění zavazadel nebo pojištění nákladů na zapůjčení náhradního vozidla (bez spoluúčasti). [23]

2.2.13 UNIQA pojišťovna, a. s.

Pojišťovna UNIQA nabízí 2 základní varianty havarijního pojištění vozidel.

- KASKO
- KASKO Max

KASKO

Tato varianta dále nabízí 3 balíčky, podle rizik, která pojištění kryje. Přehled krytých rizik v rámci jednotlivých balíčků je znázorněn v tabulce (tabulka 4).

Tabulka 4: Varianta KASKO havarijního pojištění UNIQA pojišťovny, a. s.

	Živel	Havárie	Odcizení	Vandalismus	Pád věci na vůz
Kompletní	X	X	X	X	X
Havarijní	X	X	-	-	X
Odcizení	X	-	X	-	-

Zdroj: [24]

Za bezeškoní průběh získá pojistník slevu až 50 %, za zabezpečení vozidla až 20 % (40 % při balíčku „odcizení“), zvýhodněnou cenu (sleva 50 %) na provedení SBZ OCIS (pískování skel). Při současném sjednání havarijního pojištění a „povinného ručení“ získá klient slevu 10 % na pojistném, dále pak získá připojištění zavazadel a sedadel ve voze za zvýhodněnou cenu. Připojistit lze dále nadstandardní asistenční službu.

Součástí pojištění je Základní asistenční služba UNIQA. Pojištění je platné na území ČR a celé Evropy.

KASKO Max

Tento produkt je založen na produktu KASKO, je určen pro vybrané značky vozidel, s nímž má klient nárok na pojistné plnění ve výši pořizovací ceny svého vozidla v případě totální škody po dobu 1 roku (KASKO MAX 12), 2 let (KASKO MAX 24) nebo 3 let (KASKO MAX 36), po odečtení spoluúčasti a zbytků. Tento produkt je určen pro nová vozidla.

Proti produktu KASKO dále navíc obsahuje pojištění čelního skla (spoluúčast 5 %, minimálně 500 Kč bez vlivu na bonus či malus), příspěvek na zapůjčení jiného vozidla v době opravy pojištěného vozu. [24]

2.2.14 Wüstenrot pojišťovna a. s.

Toto pojištění je určeno pro vozidla do stáří 10 let. Rozsah krytí je „Allrisk“ a vztahuje se tedy na škody způsobené havárií, odcizením vozidla včetně doplňkové výbavy, působením živlu, vandalismem. Součástí pojištění je základní asistenční služba s působností na území ČR a Evropy. Pojistný produkt je zaměřen zejména na pojištění vozů nižší a střední třídy.

Spoluúčast lze volit mezi 5 % (minimálně 5 000 Kč), 10 % (minimálně 10 000 Kč) a 20 % (minimálně 20 000 Kč).

V rámci bonusového systému se lze „vypracovat“ až na 60% slevu za předchozí bezeškový průběh. Slevu 10 % dostane klient při sjednání druhého havarijního pojištění.

Formou připojištění lze uzavřít také pojištění obvodových skel, úrazové pojištění, rozšířené asistenční služby, pojištění zavazadel a pojištění nákladů na zapůjčení náhradního vozidla. [25]

3. Stanovení kritérií a analýza hodnocených produktů havarijního pojištění

3.1 Stanovení kritérií

Podle aktuálního průzkumu České asociace pojišťoven ze dne 7. února 2011 realizovaného v rámci kampaně „Únor měsíc pojištění“ bylo zjištěno, že přibližně 70 % motoristů vybírá havarijní pojištění svého vozidla především podle ceny. Zbylou část 30 % pak tvoří rozhodování podle poskytovaných služeb. [11]

Z výsledků průzkumu tedy vyplývá, že 2 základní kritéria, podle kterých lze produkty havarijního pojištění analyzovat a porovnávat, jsou tato.

- Cena
- Poskytované služby

3.1.1 Cena

Cenou se v tomto případě rozumí výše pojistného, kterou je pojistník povinen pojistiteli za smluvené pojištění platit. Velká většina klientů se rozhoduje právě podle ní, proto se autor rozhodl toto kritérium posuzovat jako jedno z hlavních pro posouzení a srovnávání jednotlivých produktů pojišťoven v oboru havarijního pojištění. Toto kritérium je v tomto srovnávání kvantitativním znakem.

3.1.2 Poskytované služby

Poskytovanými službami se rozumí celá řada vlastností produktu, které se musí v rámci jejich porovnání zohlednit. Mezi nejdůležitější dle názoru dotazovaných i názoru autora patří tyto.

- Kvalita služeb
- Možnosti připojištění
- Úroveň asistenčních služeb

Tyto parametry produktu prioritně zajímají asi 30 % dotázaných, proto tvoří druhé hlavní kritérium. Jedná se o zhodnocení kvalitativních znaků.

3.2 Teoretický základ pro analýzu produktů havarijního pojištění

3.2.1 Výběr rozhodovací metody

Pro analytickou část vybral autor jako nejvhodnější variantu způsob rozhodování za pomoci metody lineární dílčí funkce utility. Jedná se o rozhodovací metodu za jistoty. Existují i další metody rozhodování za těchto podmínek, např. bazická metoda nebo metoda Pattern, ale metoda lineární dílčí funkce utility se zdá být v tomto případě jako nekomplexnější. Tento výběr, teoretické znalosti, vzorce a postupy výpočtů vycházejí z vlastních znalostí autora z absolvovaného předmětu „Analýza řídicí a podnikatelské činnosti“, který mu byl přednášen v roce 2010 v rámci jeho magisterského studia Ing. Kateřinou Pojkarovou, Ph.D.

3.2.2 Způsob výpočtu

V tomto případě existuje jedno výnosové a jedno nákladové kritérium. V případě nákladového, kterým je cena, vybíráme nejhorší hodnotu v řádku (x^0), tedy nejvyšší cenu, také pak nejlepší hodnotu v řádku (x^*), tedy nejnižší cenu. V případě výnosového kritéria postupujeme naopak, protože jde o hodnocení (0-10), a tak je hodnocení převrácené, kdy nejlepší je nejvyšší hodnota.

Tabulka 5: Modelová tabulka pro analýzu dat

Pojišťovny	1	2	3	v	x^0	x^*
Cena	-	-	-	0,7	-	-
Služby	-	-	-	0,3	-	-

Zdroj: autor

Pomocí následujících vzorců přepočítá autor hodnoty do další tabulky. První vzorec náleží nákladovému kritériu, druhý pak výnosovému.

$$i = \frac{x^0 - x^j}{x^0 - x^*} \qquad i = \frac{x_j - x^0}{x^* - x^0}$$

V nové tabulce pak bude uplatněn další vzorec a to: $H = \sum v_i \cdot h_i^j$, díky kterému budou spočítány souhrnné hodnoty pro jednotlivé sloupce (pojišťovny), které autor zapíše do další tabulky. Písmeno „v“ ve třetím vzorci přísluší váze jednotlivých kritérií. Z takto

vzniklých součtů následně vybíráme maximum, které přísluší té pojišťovně, která podle kritérií v analýze konkrétního pojistného případu dopadla nejlépe.

Podle pořadí variant v jednotlivých pojistných případech je třem nejlepším uděleno bodové ohodnocení sestupně od tří do jednoho bodu. Tyto body budou na konci sečteny a vyhodnoceny v souhrnném zhodnocení pojišťoven vycházející ze všech pojistných případů.

3.3 Stanovení počtu pojistných případů a způsob hodnocení

3.3.1 Stanovení počtu pojistných případů

Stanovení počtu pojistných případů autor provedl na základě kombinace několika faktorů, které rozhodují o výši pojistného pro pojistníka. Autor měl možnost pouze nahlédnout do interních materiálů určených pro výhradní pojišťovací agenty pojišťovny Generali a České pojišťovny. Na rozdíl od „povinného ručení“ se zde pojistné nevypočítává na základě rozdělení do kategorií podle objemu motoru či výkonu, je zde však rozdělení do určitých tarifních tříd dle značky vozu. Pro příklad lze uvést právě pojišťovnu Generali, která má 5 tarifních tříd. V první jsou vozy Škoda kromě typu Octavia a Superb. V druhé jsou vozy ARO, Avia, Dacia, Citroën, Daewoo, Ford, Fiat, Honda, Hyundai, Chevrolet, Infiniti, Isuzu, Kia, Lada, Mazda, Nissan, Opel, Suzuki, Škoda Octavia, Tatra Beta, Tavria, Taz, Toyota a UAZ. Ve třetí tarifní třídě potom nalezneme vozy značek Daihatsu, Mitsubishi, Peugeot, Proton, Renault, Seat, Škoda Superb a Volvo. Ve čtvrté je Alfa Romeo, New Mini Cooper, Rover, Saab, Subaru, Tatra, VW, Smart a Ssang Yong. V poslední páté třídě je pak Audi, BMW, Chevrolet (americké výroby), Chrysler, Jaguar, Jeep, Lancia, Land Rover, Lexus, Mercedes-Benz a ostatní nevyjmenované značky. V první tarifní třídě jsou pak vozidla s nejnižším pojistným, v poslední s tím nejvyšším. Pracovníkem České pojišťovny bylo autorovi potvrzeno, že mají podobný systém kategorizace, avšak tarifní třídy jsou pouze 3.

Dalším aspektem, který je důležitý pro výpočet pojistného je region trvalého bydliště pojistníka. Generali i Česká pojišťovna rozlišují 2 regiony a to „město“ a „venkov“.

Po úvaze jsem tedy zvolil 7 pojistných případů jako součet pěti tarifních tříd a dvou regionů, přičemž v pojistných případech je budu různě kombinovat.

3.3.2 Způsob hodnocení kvantitativního kritéria (cena)

V rámci prvního kritéria použije autor v analýze cenu, jak již bylo zmíněno dříve, přičemž bude porovnávat cenové nabídky jednotlivých pojišťoven pro havarijní pojištění fiktivních vozidel fiktivních majitelů.

Produkty pro srovnání volil autor tak, aby jejich shoda v důležitých parametrech byla co možná největší a cenové srovnání tak co nejobjektivnější. Pro porovnání autor zvolil krytí rizik „All Risks“, které nabízejí až na výjimky všechny pojišťovny. V těchto případech bylo však formou připojištění sjednáno krytí i těchto rizik, aby bylo srovnání směřodonné. Spoluúčast pojistníka byla navolena na pevnou a to 10 % (minimálně 10 000 Kč), platnost pojištění pak na celou Evropu. Další parametry, jako je například předchozí bezeškodní průběh, autor také kombinoval, stejně jako stáří vozů, které taktéž variabilně měnil.

Na výši pojistného má samozřejmě velký vliv pojistná částka. Tu autor do rozhodování o počtu pojistných případů nezahrnoval a její variabilitu se snažil zachytit v rámci zmíněných 7 případů.

Výpočet pojistného pak probíhá na základě jednoduchého výpočtu, kdy na základě tarifní třídy, do které vozidlo spadá a podle jeho stáří a regionu trvalého bydliště pojistníka, je mu vypočítán určitý koeficient, kterým je vynásobena pojišťovací cena vozidla. Takto vypočtená částka je rovna ročnímu pojistnému bez slev.

Jelikož se v průzkumu České asociace pojišťoven rozhodlo 70 % respondentů pro toto kritérium jako prioritní, zvolil autor váhu tohoto kritéria jako 0,7.

3.3.3 Způsob hodnocení kvalitativního kritéria (poskytované služby)

Poskytované služby jsou ohodnoceny body 0 – 10 podle kvality služeb a jejich dostupnosti (až 4 body), možnosti připojištění (až 3 body) a úrovně asistenčních služeb (až 3 body) a to na základě ohodnocení nabízených produktů, které jsou uvažovány, viz výše v kapitole 2.2 Nabídky pojišťoven. Tyto body jsou následně sečteny a tvoří celkové ohodnocení kvality služeb, tedy hodnotu kvalitativního kritéria.

V průzkumu České asociace pojišťoven 30 % respondentů uvedlo „poskytované služby“ jako své prioritní kritérium, proto jsem zvolil váhu tohoto kritéria 0,3.

3.4 Analýza hodnocených produktů havarijního pojištění

V této kapitole se budu věnovat vlastní analýze pojistných produktů. V následující tabulce (tabulka 6) je uvedeno označení jednotlivých pojišťoven pro potřebu zjednodušení značení při výpočtech.

Údaje o vozidlech a pojistnících k jednotlivým pojistným případům, na jejich základě budou případy analyzovány, jsou uvedeny v následujících tabulkách (tabulka 7, tabulka 9, tabulka 11, tabulka 13, tabulka 15, tabulka 17 a tabulka 19).

Tabulka 6: Označení pojišťoven pro potřeby analýzy

Allianz pojišťovna, a. s.	1	Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.	8
AXA pojišťovna a. s.	2	Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	9
Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	3	MAXIMA pojišťovna, a. s.	10
Česká pojišťovna a. s.	4	Slavia pojišťovna a. s.	11
ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB	5	Triglav pojišťovna, a. s.	12
DIRECT Pojišťovna, a. s.	6	UNIQA pojišťovna, a. s.	13
Generali Pojišťovna a. s.	7	Wüstenrot pojišťovna a. s.	14

Zdroj: autor

3.4.1 Pojistný případ A

Tabulka 7: Definované údaje – pojistný případ A

Pojistný případ	A	Objem motoru	1198 cm ³	Zabezpečení	Imobilizér	Počet poj. událostí	0
Tovární značka	Škoda	Pojistná částka	100 000 Kč	Pojištěná rizika	„All Risks“	Platba	Roční
Typ	Fabia 1,2 HTP	Najeté km	75 000	Spoluúčast	10 % (min. 10 tis. Kč)	PSČ pojistníka	470 01
Rok výroby	2006	Užití vozidla	Běžný provoz	Bezeškodní průběh	60 měsíců	Datum narození	5. 3. 1986

Zdroj: autor, [26]

Tabulka 8: Analýza dat - pojistný případ A

Pojišťovny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	v	x ⁰	x*
Cena (Kč)	4 385	3 361	2 481	2 250	2 748	4 135	2 849	2 398	2 828	3 040	3 603	2 558	3 794	4 100	0,7	4 385	2 250
Služby	6	8	7	9	7	8	8	5	9	5	6	6	6	6	0,3	5	9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	0,480	0,892	1	0,767	0,117	0,719	0,931	0,729	0,630	0,366	0,856	0,277	0,133
0,250	0,750	0,500	1	0,500	0,750	0,750	0	1	0	0,250	0,250	0,250	0,250

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	0,336	0,624	0,700	0,537	0,082	0,503	0,652	0,510	0,441	0,256	0,599	0,194	0,093
0,075	0,225	0,150	0,300	0,150	0,225	0,225	0	0,300	0	0,075	0,075	0,075	0,075
0,075	0,561	0,774	1	0,687	0,307	0,728	0,652	0,810	0,441	0,331	0,674	0,269	0,168
-	-	1	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-

Zdroj: autor, informace z poboček pojišťoven, [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [27]

3.4.2 Pojistný případ B

Tabulka 9: Definované údaje – pojistný případ B

Pojistný případ	B	Objem motoru	1896 cm ³	Zabezpečení	Imobilizér, MECH*	Počet poj. událostí	0
Tovární značka	Škoda	Pojistná částka	250 000 Kč	Pojištěná rizika	„All risks“	Platba	Roční
Typ	Octavia II Combi 1,9 TDI	Najeté km	60 000	Spoluúčast	10 % (min. 10 000 Kč)	PSČ pojistníka	377 01
Rok výroby	2007	Užití vozidla	Běžný provoz	Bezeškodní průběh	48 měsíců	Datum narození	12. 2. 1981

* MECH = mechanické zabezpečovací zařízení

Zdroj: autor, [26]

Tabulka 10: Analýza dat - pojistný případ B

Pojišťovny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	v	x ⁰	x*
Cena (Kč)	9 305	8 073	7 657	6 970	6 595	7 357	9 198	5 931	6 173	7 683	9 277	8 302	9 457	9 500	0,7	9 500	5 931
Služby	6	8	7	9	7	8	8	5	9	5	6	6	6	6	0,3	5	9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0,055	0,400	0,516	0,709	0,814	0,600	0,085	1	0,932	0,509	0,062	0,336	0,012	0
0,250	0,750	0,500	1	0,500	0,750	0,750	0	1	0	0,250	0,250	0,250	0,250

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0,039	0,280	0,361	0,496	0,570	0,420	0,060	0,700	0,652	0,356	0,043	0,235	0,008	0
0,075	0,225	0,150	0,300	0,150	0,225	0,225	0	0,300	0	0,075	0,075	0,075	0,075
0,114	0,505	0,511	0,796	0,720	0,645	0,285	0,700	0,952	0,356	0,118	0,310	0,083	0,075
-	-	-	2	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-

Zdroj: autor, informace z poboček pojišťoven, [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [27]

3.4.3 Pojistný případ C

Tabulka 11: Definované údaje – pojistný případ C

Pojistný případ	C	Objem motoru	1956 cm ³	Zabezpečení	Imobilizér, MECH*,PAS**	Počet poj. událostí	0
Tovární značka	Alfa Romeo	Pojistná částka	750 000 Kč	Pojištěná rizika	„All Risks“	Platba	Roční
Typ	159 2,0 JTD	Najeté km	15 000	Spoluúčast	10 % (min. 10 000 Kč)	PSČ pojistníka	612 00
Rok výroby	2010	Užití vozidla	Běžný provoz	Bezeškodní průběh	0 měsíců	Datum narození	3. 1. 1976

* MECH = mechanické zabezpečovací zařízení, ** PAS = pasivní vyhledávací systém

Zdroj: autor, [26]

Tabulka 12: Analýza dat - pojistný případ C

Pojišťovny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	v	x ⁰	x*
Cena (Kč)	50168	45225	36493	34373	30548	25927	42525	18565	24832	34425	39811	40500	28108	36750	0,7	50168	18565
Služby	6	8	7	9	7	8	8	5	9	5	6	6	6	6	0,3	5	9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	0,156	0,433	0,500	0,621	0,767	0,242	1	0,802	0,498	0,328	0,306	0,698	0,425
0,250	0,750	0,500	1	0,500	0,750	0,750	0	1	0	0,250	0,250	0,250	0,250

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	0,109	0,303	0,350	0,435	0,537	0,169	0,700	0,561	0,349	0,230	0,214	0,489	0,298
0,075	0,225	0,150	0,300	0,150	0,225	0,225	0	0,300	0	0,075	0,075	0,075	0,075
0,075	0,334	0,453	0,650	0,585	0,762	0,394	0,700	0,861	0,349	0,305	0,289	0,564	0,373
-	-	-	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-

Zdroj: autor, informace z poboček pojišťoven, [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [27]

3.4.4 Pojistný případ D

Tabulka 13: Definované údaje – pojistný případ D

Pojistný případ	D	Objem motoru	2993 cm ³	Zabezpečení	Imobilizér, alarm, AKT*	Počet poj. událostí	0
Tovární značka	BMW	Pojistná částka	1 500 000 Kč	Pojištěná rizika	„All Risks“	Platba	Roční
Typ	530d	Najeté km	0	Spoluúčast	10 % (min. 10 000 Kč)	PSČ pojistníka	140 00
Rok výroby	2011	Užití vozidla	Běžný provoz	Bezeškodní průběh	24 měsíců	Datum narození	2. 3. 1961

* AKT = aktivní vyhledávací systém

Zdroj: autor, [26]

Tabulka 14: Analýza dat - pojistný případ D

Pojišťovny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	v	x ⁰	x*
Cena (Kč)	67660	67716	50114	61639	-	94959	62748	39875	52401	63 948	-	-	52379	79500	0,7	94959	39875
Služby	6	8	7	9	-	8	8	5	9	5	-	-	6	6	0,3	5	9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0,496	0,495	0,814	0,605	-	0	0,585	1	0,773	0,563	-	-	0,773	0,281
0,250	0,750	0,500	1	-	0,750	0,750	0	1	0	-	-	0,250	0,250

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0,347	0,347	0,570	0,424	-	0	0,410	0,700	0,541	0,394	-	-	0,541	0,197
0,075	0,225	0,150	0,300	-	0,225	0,225	0	0,300	0	-	-	0,075	0,075
0,422	0,572	0,720	0,724	-	0,225	0,635	0,700	0,841	0,394	-	-	0,616	0,272
-	-	1	2	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-

Zdroj: autor, informace z poboček pojišťoven, [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [27]

3.4.5 Pojistný případ E

Tabulka 15: Definované údaje – pojistný případ E

Pojistný případ	E	Objem motoru	1398 cm ³	Zabezpečení	Imobilizér	Počet poj. událostí	0
Tovární značka	Peugeot	Pojistná částka	200 000 Kč	Pojištěná rizika	„All Risks“	Platba	Roční
Typ	207 1,4 HDi	Najeté km	30 000	Spoluúčast	10 % (min. 10 000 Kč)	PSČ pojistníka	396 01
Rok výroby	2009	Užití vozidla	Běžný provoz	Bezeškodní průběh	36 měsíců	Datum narození	16. 4. 1951

Zdroj: autor, [26]

Tabulka 16: Analýza dat - pojistný případ E

Pojišťovny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	v	x ⁰	x*
Cena (Kč)	10934	4 572	5 790	5 851	7 324	6 175	9 328	5 176	6 314	7 964	9 546	6 559	7 935	9 200	0,7	10934	4 572
Služby	6	8	7	9	7	8	8	5	9	5	6	6	6	6	0,3	5	9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	1	0,809	0,799	0,567	0,748	0,252	0,905	0,442	0,467	0,218	0,688	0,471	0,273
0,250	0,750	0,500	1	0,500	0,750	0,750	0	1	0	0,250	0,250	0,250	0,250

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	0,700	0,566	0,559	0,397	0,524	0,176	0,634	0,309	0,327	0,153	0,482	0,330	0,191
0,075	0,225	0,150	0,300	0,150	0,225	0,225	0	0,300	0	0,075	0,075	0,075	0,075
0,075	0,925	0,716	0,859	0,547	0,749	0,401	0,634	0,609	0,327	0,228	0,557	0,405	0,266
-	3	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-

Zdroj: autor, informace z poboček pojišťoven, [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [27]

3.4.6 Pojistný případ F

Tabulka 17: Definované údaje – pojistný případ F

Pojistný případ	F	Objem motoru	1798 cm ³	Zabezpečení	Imobilizér, MECH*	Počet poj. událostí	0
Tovární značka	Mazda	Pojistná částka	350 000 Kč	Pojištěná rizika	„All Risks“	Platba	Roční
Typ	5 1,8i	Najeté km	45 000	Spoluúčast	10 % (min. 10 000 Kč)	PSC pojistníka	708 00
Rok výroby	2008	Užití vozidla	Běžný provoz	Bezeškodní průběh	72 měsíců	Datum narození	23. 2. 1971

* MECH = mechanické zabezpečovací zařízení

Zdroj: autor, [26]

Tabulka 18: Analýza dat - pojistný případ F

Pojišťovny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	v	x ⁰	x*
Cena (Kč)	18758	6 489	9 530	9 967	10525	10160	10870	6 515	9 985	12147	11798	7 508	10752	9 800	0,7	18758	6 489
Služby	6	8	7	9	7	8	8	5	9	5	6	6	6	6	0,3	5	9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	1	0,752	0,717	0,671	0,701	0,643	0,998	0,715	0,539	0,567	0,917	0,653	0,730
0,250	0,750	0,500	1	0,500	0,750	0,750	0	1	0	0,250	0,250	0,250	0,250

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0	0,700	0,526	0,502	0,470	0,491	0,450	0,699	0,501	0,377	0,397	0,642	0,457	0,511
0,075	0,225	0,150	0,300	0,150	0,225	0,225	0	0,300	0	0,075	0,075	0,075	0,075
0,075	0,925	0,676	0,802	0,620	0,716	0,675	0,699	0,801	0,377	0,472	0,717	0,532	0,586
-	3	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-

Zdroj: autor, informace z poboček pojišťoven, [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [27]

3.4.7 Pojistný případ G

Tabulka 19: Definované údaje – pojistný případ G

Pojistný případ	G	Objem motoru	1242 cm ³	Zabezpečení	Imobilizér	Počet poj. událostí	0
Tovární značka	Fiat	Pojistná částka	50 000 Kč	Pojištěná rizika	„All Risks“	Platba	Roční
Typ	Punto II 1,2 16V	Najeté km	150 000	Spoluúčast	10 % (min. 10 000 Kč)	PSČ pojistníka	301 00
Rok výroby	2001	Užití vozidla	Běžný provoz	Bezeškodní průběh	12 měsíců	Datum narození	12. 4. 1991

Zdroj: autor, [26]

Tabulka 20: Analýza dat - pojistný případ G

Pojišťovny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	v	x ⁰	x*
Cena (Kč)	6 049	9 278	4 553	2 850	2 329	10120	3 000	1 922	2 775	1 796	7 268	2 660	9 027	3 400	0,7	10120	1 796
Služby	6	8	7	9	7	8	8	5	9	5	6	6	6	6	0,3	5	9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0,489	0,101	0,669	0,873	0,936	0	0,855	0,985	0,882	1	0,343	0,896	0,131	0,807
0,250	0,750	0,500	1	0,500	0,750	0,750	0	1	0	0,250	0,250	0,250	0,250

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
0,342	0,071	0,468	0,611	0,655	0	0,599	0,690	0,617	0,700	0,240	0,627	0,092	0,565
0,075	0,225	0,150	0,300	0,150	0,225	0,225	0	0,300	0	0,075	0,075	0,075	0,075
0,417	0,296	0,618	0,911	0,805	0,225	0,824	0,690	0,917	0,700	0,315	0,702	0,167	0,640
-	-	-	2	-	-	1	-	3	-	-	-	-	-

Zdroj: autor, informace z poboček pojišťoven, [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19], [20], [21], [22], [23], [24], [25], [27]

3.5 Výsledky analýzy jednotlivých pojistných případů

Z analýzy pojistného případu A (tabulka 8) vyšla jako nejlepší Česká pojišťovna a. s., která v tomto případě nabídla zároveň nejnižší cenu a nejlepší poskytované služby. Na druhém místě se umístila Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group a na třetím pak Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group. Pojišťovnám, které se umístily na prvních třech místech byly uděleny body podle klíče viz kapitola 3.2 Teoretický základ pro analýzu produktů havarijního pojištění.

V druhém pojistném případě pak zvítězila Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group, za ní následovala Česká pojišťovna a.s. a na třetím pak ČSOB pojišťovna, a. s., to vyplývá z tabulky 10.

Pojistný případ C dopadl opět nejlépe pro Kooperativa pojišťovnu, a. s., Vienna Insurance Group. Na druhém místě se umístila DIRECT Pojišťovna, a. s. a na třetím pak Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s. (tabulka 12).

Čtvrtý pojistný případ pak znovu ovládla Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group, opět následovaná Českou pojišťovnou a. s. Za nimi skončila Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group. V tomto pojistném případě však některé pojišťovny nebylo schopné pojištění vozu s takovou pořizovací hodnotou zajistit, jelikož pojistná částka převyšovala jejich interní limit pro havarijní pojištění vozidla. Proto tyto pojišťovny nemohly být v konkrétní analýze pojistného případu uvažovány (tabulka 14).

Výsledkem pátého pojistného případu je vítězství AXA pojišťovny a. s., následované z druhého místa Českou pojišťovnou a. s. a DIRECT Pojišťovnou, a. s. z místa třetího (tabulka 16).

V šestém pojistném případě se opakovalo vítězství AXA pojišťovny a. s. Na druhém místě se umístila znovu Česká pojišťovna a. s. a na třetím tentokrát Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group (tabulka 18).

Z analýzy sedmého pojistného případu vyšla jako nejlepší Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group. Druhé místo se pak opakovalo pro Českou pojišťovnu a. s., na třetím se objevila Generali Pojišťovna a. s. (tabulka 20).

Z výsledků je zřejmé, že neexistuje univerzální pojišťovna, která by nabízela nejlepší produkt pro všechna vozidla na trhu.

K souhrnné vyhodnocení analýzy dojde v kapitole 3.5 Souhrnné výsledky analýzy hodnocených produktů havarijního pojištění.

3.6 Souhrnné výsledky analýzy hodnocených produktů havarijního pojištění

Pojistné případy hodnocené v analýze tvořily průřez různých pojistníků, regionů i pojištěných vozidel, aby došlo k co nejobektivnějšímu srovnání nabízených produktů.

Po sečtení bodů bylo zjištěno, že nejlépe se napříč pojistnými případy umístila Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group a to s 15 získanými body. Na druhém místě je Česká pojišťovna a. s. s 13 body, na třetím místě pak AXA pojišťovna a. s. již s větším odstupem a ziskem šesti bodů. Za ní se umístila DIRECT Pojišťovna, a. s. se třemi body, následovaná Českou podnikatelskou pojišťovnou, a. s., Vienna Insurance Group se dvěma body. Pak se shodně se ziskem jednoho bodu umístily ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, Generali Pojišťovna a. s. a Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s., uvedeny v abecedním pořadí. Přehled součtu získaných bodů za první tři místa z jednotlivých pojistných případů zachycuje následující tabulka (tabulka 21). Výsledky zaznamenávají ohodnocené pojišťovny jak z cenového hlediska, tak z hlediska poskytovaných služeb. Jedná se tedy o komplexní zhodnocení nabídky pojistných produktů tak, jak hodnotí pojistné produkty samotní klienti.

Tabulka 21: Získané body napříč pojistnými případy

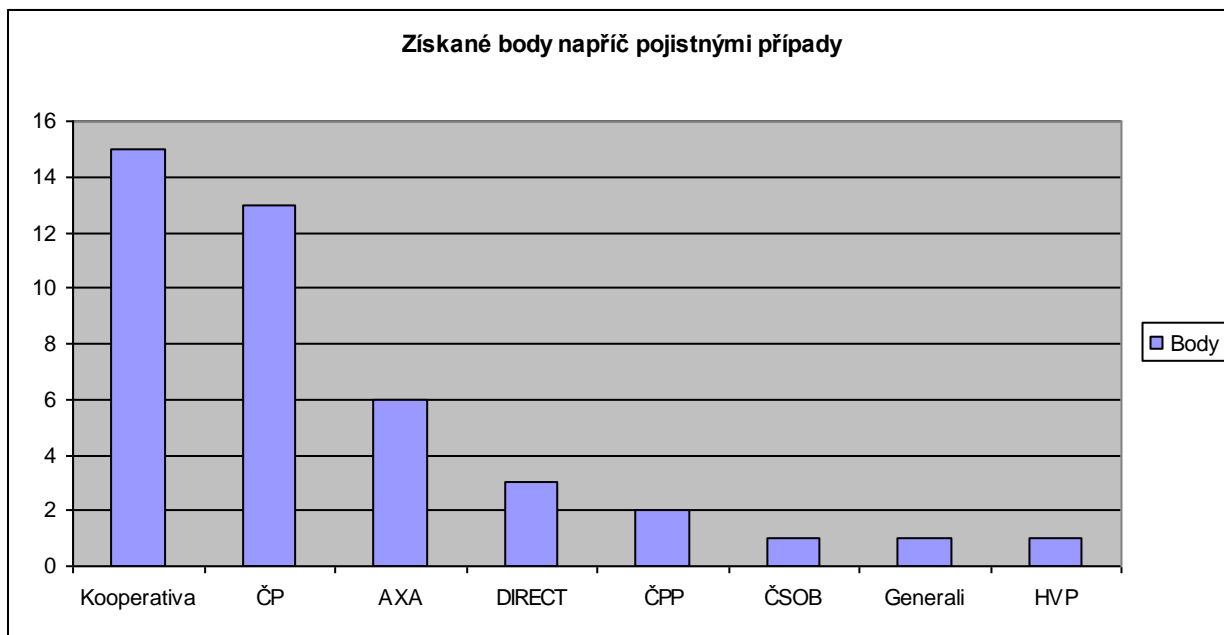
Allianz pojišťovna, a.s.	0	Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.	1
AXA pojišťovna a.s.	6	Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	15
Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	2	MAXIMA pojišťovna, a.s.	0
Česká pojišťovna a.s.	13	Slavia pojišťovna a.s.	0
ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB	1	Triglav pojišťovna, a.s.	0
DIRECT Pojišťovna, a.s.	3	UNIQA pojišťovna, a.s.	0
Generali Pojišťovna a.s.	1	Wüstenrot pojišťovna a.s.	0

Zdroj: autor

Jak z tabulky (tabulka 21) také vyplývá, některé pojišťovny nezískaly v hodnocení svých produktů žádný bod. Neumístily se v žádném ze sedmi pojistných případů ani jednou do třetího místa. Přitom pojistné u nich bylo mnohdy o poznání nižší než konkurenční

produkty od jiných pojišťoven, které se v první trojce umístit dokázaly. Vysvětlení spočívá v tom, že rozdíly v kvalitě služeb poskytovaných jednotlivými pojišťovnami byly natolik zásadní, že cenový rozdíl dokázaly pojišťovny s vyšším pojistným úspěšně smazat, dokonce překonat. Celkově tedy získalo alespoň nějaké bodový zisk 8 pojišťoven.

Obrázek 4: Získané body napříč pojistnými případy



Zdroj: autor

Grafické znázornění ukazující seřazení dle bodových zisků je znázorněno na obrázku vloženém v textu (obrázek 4).

V analýze však není zohledněno chování pracovníků na pobočkách při zjišťování doplňujících informací k pojistným produktům, či při ověřování výpočtů pojistného z online kalkulací, přístupných na příslušných webových stránkách pojišťoven. Autor se setkal jak s velmi vstřícným přístupem v pobočkách pojišťoven Generali, Kooperativa a Česká pojišťovna v Jindřichově Hradci, či pojišťoven Slavia v Praze, pojišťoven Triglav a ČSOB pojišťovny v Pardubicích. Naopak velmi neochotný a laxní přístup mu byl poskytnut v pojišťovně Allianz v Pardubicích, přímo v budově regionálního ředitelství, což vede přinejmenším k zamyšlení. Setkal se dokonce také s neschopností pracovníce provést výpočet výše pojistného havarijního pojištění pro konkrétní vozidla přímo na pobočce a to z důvodu nepřiliš častého provádění této aktivity. Konkrétně se jednalo o pojišťovnu Maxima a jednu její pobočku v Praze. K získání kalkulací musela být telefonicky kontaktována jiná pracovnice z druhé pražské pobočky pojišťovny.

Tyto informace však nemohou být do analýzy začleněny, protože konkrétní chování měl možnost autor posoudit pouze v jím vybraných pobočkách, tudíž na jiných pracovištích těch samých pojišťoven může být všechno jinak. I tak to ale hovoří o určité podnikové kultuře. Chování pracovníků může značně ovlivnit poptávku klienta po daném produktu pojišťovny v případě osobního jednání a to zejména v tom případě, že se již rozhoduje mezi užším výběrem ze srovnatelných produktů.

4 Aplikace havarijního pojištění v modelové situaci pojistné události, návrhy změn v oblasti havarijního pojištění a jejich zhodnocení

4.1 Aplikace havarijního pojištění v modelové situaci pojistné události

Na základě výsledků analýzy se autor rozhodl provést aplikaci havarijního pojištění v modelové situaci pojistné události právě na vítězné Kooperativa pojišťovně, a. s., Vienna Insurance Group a pro srovnání také na těsně druhé České pojišťovně a. s.

Pro modelovou situaci tak vybral vozidlo z pojistného případu B (viz kapitola 3.4.2 Pojistný případ B), tedy Škodu Octavia II Combi 1,9 TDI / 77 kW, rok výroby 2007, s najetými 60 000 km. Pro ilustraci je vůz zachycen na vloženém obrázku (obrázek 5). Pojistníkem je majitel narozen 12. 2. 1981 s bydlištěm v Jindřichově Hradci. Pojistná částka na vozidlo je 250 000 Kč. Shodou okolností právě v tomto pojistném případě (Pojistný případ B) zvítězila Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group a za ní se umístila na druhém místě i celkově druhá Česká pojišťovna a. s. Pojistník má sjednané havarijní pojištění s krytím rizik tzv. „All Risks“, přičemž má sjednanu 10% spoluúčast (minimálně 10 000 Kč). Je uvažována modelová situace dopravní nehody v ČR, která byla zaviněna pojistníkem, který řídil toto vozidlo. Došlo tedy k havárii a to formou nárazu do pevné překážky, konkrétně stromu. K nehodě došlo mimo obec. Poškozena byla přední část vozu. Při nehodě nebyl nikdo zraněn, nebyl poškozen žádný veřejný majetek a odhadovaná výše škody na vozidle nepřesahuje hranici 100 000 Kč, tudíž k nehodě nemusela být přivolána Policie ČR.

Obrázek 5: Škoda Octavia II Combi 1,9 TDI



Zdroj: [28]

4.1.1 Aplikace pojistné události v Kooperativa pojišťovně, a. s., Vienna Insurance Group

K zjištění těchto informací byla navštívena pobočka pojišťovny Kooperativa v Jindřichově Hradci, kde byly potřebné údaje pracovníci sděleny ústní formou.

V případě této dopravní nehody tak, jak byla nadefinována, volá v první řadě pojistník, v tomto případě zároveň řidič, na tzv. „Zelenou linku Kooperativy“ na číslo 841 105 105. Na této telefonní lince nahlásí, co se stalo a jestli potřebuje případnou asistenci, např. formou odtahu. V tomto konkrétním případě by zákazník této možnosti využil a vozidlo by mu bylo odtaheno zdarma v rámci jeho základní asistenční služby do nejbližšího smluvního servisu do vzdálenosti 50 km od místa nehody. V případě vozu této značky není vůbec problematické, se do této vzdálenosti vejít. Kilometry, které by tento limit přesáhly, by byl povinen klient zaplatit dle platného sazebníku. Vozidlo je ponecháno v tomto smluvním servisu, kde počká na prohlídku technikem, následně dojde k opravě.

Hned na místě nehody se doporučuje pojistníkovi, aby vozidlo nafotil. Ideální je nafotit jak poškození vozidla, tak přímo samotné postavení vozu na nebo mimo komunikaci. Tím je myšleno například zaklínění v překážce, brzdnou dráhu, či s větším odstupem místo nehody a postavení vozu. Tato, pojišťovně doložená fotodokumentace, může následně usnadnit a urychlit vyřizování pojistné události.

Po vyřízení těchto akutních záležitostí se pojistník dostaví na pobočku, kde dojde k vyplnění formuláře a nahlášení pojistné události, pokud tak již neučinil v rámci telefonního rozhovoru při sjednávání odtahu bezprostředně po nehodě. V takovém případě mu přijde potvrzovací SMS zpráva (zpravidla do jedné hodiny od nahlášení na „Zelené lince Kooperativy“) o zaregistrování pojistné události, později ještě dopis po kompletním zaregistrování. Na pobočce tedy dojde k vyplnění formuláře o pojistné události.

Do formuláře jsou vyplňovány informace o klientovi, které se automaticky doplní po zadání čísla pojistné smlouvy.

V další části jsou zadány údaje o vlastní pojistné události. Jde tedy o datum a přesný čas, kdy k události došlo, dále pak k čemu došlo (havárie, odcizení, živel, vandalismus), jaká byla příčina události, přesné označení místa, kde k události došlo, důvod této skutečnosti a jasný popis, v tomto případě dopravní nehody. Dále dojde k popisu rozsahu poškození, přičemž technik ve smluvním servisu vozidlo nafotí a tyto fotografie jsou přiloženy. Dojde k předběžnému odhadu škody. Dále je doplněno, jestli tato dopravní nehoda je, nebo byla šetřena Policií ČR, případně doplnit jednacím číslem. V této modelové situaci k tomu však nedošlo.

Další část je věnována údajům o vozidle, které se však podobně jako údaje o pojistníkovi automaticky doplní po zadání čísla pojistné smlouvy. Pojistník se rozhodne, kde chce provést prohlídku vozu, v tomto případě se jedná o smluvní servis. Může se však také rozhodnout pro opravu v jiném zařízení, kdy mu bude provedena výplata pojistného plnění po výpočtu likvidátorem, tzv. rozpočtem.

Následující část formuláře slouží k vyplnění údajů o účastnících nehody. Je potřeba doplnit osobu, která řídila, ověřit její totožnost pomocí čísla občanského průkazu, ověřit platnost řidičského oprávnění pomocí čísla řidičského průkazu. Vloží se kopie těchto dokumentů. Dále se doplní, jestli byli nehodě přítomni nějací svědci, případně se uvede jejich totožnost. Doplní se také, jestli byl účastníkem nehody někdo jiný, případně se opět uvede totožnost. V tomto případě tomu tak nebylo. Do kolonky „ostatní“ v této části se vyplní, kdo pojistnou událost nahlásil a také se přiloží případná fotodokumentace pojistníka přímo z místa nehody.

Následně je vygenerováno číslo pojistné události, pokud nehoda nebyla nahlášena již telefonicky, nebo k doplnění čísla pokud tomu tak již učiněno bylo.

Technik tedy mezitím ve smluvním servisu udělal fotodokumentaci poškozeného vozidla, která byla přiložena k formuláři (viz výše). Současně si udělá kopii technického průkazu vozidla, kopii osvědčení o technickém průkazu vozidla a kopii řidičského průkazu řidiče.

Po zaregistrování pojistné události je její vyřizování předáno likvidátorovi, který celou událost převezme. Pojistníkovi na jeho adresu dojde dopis o zaregistrování pojistné události, současně je pak v dopise vyzván likvidátorem k doložení specifických dokumentů, pokud jsou potřeba. Tyto dokumenty pojistník doloží buď na pobočku, nebo je odešle na centrálu pojišťovny do Prahy (Modřice).

Likvidátor pak komunikuje jak s klientem, tak se servisem, potažmo technikem v tomto smluvním servise. Velmi často se stává, že pojistník dá servisu plnou moc k zastupování v této věci a tak se již veškerá komunikace zužuje pouze na likvidátora a technika ve smluvním servisu. Dále pomocí tabulek a speciálních interních metodických postupů určí likvidátor skutečnou výši škody na vozidle. Po tomto výpočtu odešle likvidátor pojistníkovi vyrozumění a s tím tento učiní buď souhlas, nebo nesouhlas. K likvidační činnosti používá Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group společnost Global Expert, která tuto činnost vykonává například také pro Českou podnikatelskou pojišťovnu, a. s., Vienna Insurance Group.

Mezitím ve smluvním servisu dochází k opravě vozidla. Po opravě je v případě plné moci odeslána faktura přímo pojišťovně a ta hradí poměrnou část vzhledem ke spoluúčasti pojistníka. V tomto modelovém případě došlo k úhrnné škodě ve výši 30 000 Kč přesně. Jelikož pojistné plnění je vypláceno v nových cenách, není zde zohledňována amortizace dílů. Proto pojišťovna proplatí fakturu do výše 20 000 Kč, zbytek doplatí pojistník z vlastních finančních zdrojů, protože spoluúčast činí 10 %, minimálně však 10 000 Kč.

4.1.2 Aplikace pojistné události v České pojišťovně a. s.

Jako informační zdroj posloužila autorovi pracovnice za přepážkou v České pojišťovně a. s. v Jindřichově Hradci, která potřebná data ústní formou podala autorovi.

Postup v tomto případě je však naprosto analogický, krom toho rozdílu, že veškerá komunikace při nahlašování pojistné události a vyplňování formuláře probíhá po zavolání do klientského centra, které je dostupné na telefonní lince 841 114 114.

Po zaregistrování je opět odeslán dopis se všemi potřebnými údaji. Likvidátor kontaktuje pojistníka telefonicky a to kvůli domluvení termínu a místa prohlídky vozu. Ta však může proběhnout taktéž ve smluvním servisu, stejně jako samotná oprava. Pokud pojistník servisu poskytne plnou moc k zastupování ve věci této pojistné události, o víc se již nestará, pouze schválí či neschválí vyčíslení škody likvidátorem. Oprava může proběhnout i v jiném zařízení podle volby klienta. Pak dojde k vyplacení pojistného plnění rozpočtem.

I pojistné plnění, způsob výplaty a jeho výše, probíhá podle stejných algoritmů. V případě, kdy smluvní servis disponuje plnou mocí od klienta, je faktura odeslána servisem pojišťovně, nebo v opačném případě klientovi, s kterým se poté vypořádá pojišťovna. Pokud je faktura odeslána pojišťovně, ta ji proplatí v plné výši, avšak na rozdíl, který je povinen kvůli sjednané spoluúčasti zaplatit pojistník, je odeslána složenka na pojistníkovu adresu.

Porovnání interních metodických postupů likvidátorů bohužel kvůli utajení k dispozici, proto přímé srovnání v tomto směru nemohlo být provedeno.

4.2 Návrhy změn v oblasti havarijního pojištění

Na základě získaných informací o produktech jednotlivých pojišťoven nabízejících havarijní pojištění a po provedení analýzy je možno učinit několik návrhů na změny fungování, rozšíření portfolia služeb u některých pojišťoven, či zavedení zcela nových produktů. Popisu jednotlivých návrhů se věnují následující podkapitoly. Po jejich vyslovení a popisu bude následovat jejich zhodnocení na základě provedeného dotazníkového šetření. Vysloveny jsou tedy návrhy uvedené níže.

- Návrh na zavedení krátkodobého havarijního pojištění do zahraničí
- Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly
- Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let
- Návrh na zavedení automatické aktualizace pojistné částky a pojistného

4.2.1 Návrh na zavedení krátkodobého havarijního pojištění do zahraničí

Tento návrh se opírá o možnou poptávku po tomto druhu produktu. Mnoho lidí každoročně vyjíždí za hranice ČR ať už na dovolenou, nebo pracovně. Pokud se nejedná o pravidelné cesty, které se opakují několikrát do roka, je možné že by mnoho z nich tento produkt rádi využili. Toto pojištění by bylo sjednáváno na dobu minimálně 7 dnů. Horní hranice délky trvání by byla pravděpodobně omezena na dobu jednoho roku, avšak z důvodu větší denní sazby (viz níže) by tohoto pojištění na delší časové intervaly nebylo využíváno.

Existuje možnost, že poptávka po tomto produktu by ze strany klientů nebyla malá, i když o klasické celoroční havarijní pojištění zájem nemají. Komplikace, vzniklé v zahraničí v rámci havárie, jiné škodní události nebo poruchy, jsou pro návštěvníka z jiného státu mnohem větší. Takto by mohl využít asistenční služby, opravy ve smluvním servisu apod.

Je zřejmé, že pojistné by v případě tohoto produktu nebylo poměrně srovnatelné s celoročním havarijním pojištěním vozidla. Cena by byla o poznání vyšší, protože administrativní náklady pro pojišťovnu zůstávají takřka shodné. Navíc se zvyšuje riziko vzniku pojistného podvodu ze strany pojistníka, kdy by si pojistil krátkodobě již poškozené vozidlo a tuto škodu pak nárokoval na pojišťovně k uhrazení. Proto by muselo docházet ke klasické prohlídce vozu s pořízením fotodokumentace ještě před uzavřením pojistné smlouvy.

Podobný produkt byl nabízen podle dostupných informací Českou pojišťovnou, a. s. přibližně do roku 2003, kdy se od jeho nabídky ustoupilo.

V současné době pojistníci absenci takového produktu řeší tím způsobem, že si sjednávají klasické havarijní pojištění s platností po celé Evropě před odjezdem do zahraničí a ve lhůtě 2 měsíců stanovené zákonem (zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě) toto pojištění po návratu vypoví.

Toto navrhované pojištění by bylo sjednáváno minimálně na dobu 7 dnů. To je však v rozporu s platným zněním zákona č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě, kde je minimální doba trvání pojištění upravena na jeden měsíc. Proto by k možnosti zavedení tohoto produktu muselo dojít pravděpodobně k novele zmíněného zákona, či k udělení výjimky ze zákona.

4.2.2 Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly

V současné době nabízí produkt zaměřený pro motocyklisty pouze 3 pojišťovny. Konkrétně se jedná o DIRECT Pojišťovnu, a. s., Kooperativa pojišťovny, a. s., Vienna Insurance Group a Slavia pojišťovny a. s. Ostatní pojišťovny tento produkt zaměřený přímo na motocyklisty nenabízejí.

U pojišťovny DIRECT má tato služba tu výhodu, že pojistník si může vybrat možnost, kdy se jedná o tzv. pojištění sezónní. V tomto případě je motocykl v sezóně (od 1. 4. do 31. 10.) pojištěn proti rizikům, havárie, živlu a vandalismu, kdežto mimo sezónu, kdy je motocykl pouze zaparkován v garáži a k provozu se nepoužívá, je pojištěn proti rizikům živlu a vandalismu. To dokáže snížit roční pojistné.

Pojišťovna Kooperativa taktéž nabízí sezónní pojištění motocyklu, avšak v sezóně (1. 4. až 31. 10.) je krytí rizik tzv. „All Risks“, tedy proti havárii, odcizení, živlu a vandalismu, kdežto mimo sezónu je motocykl pojištěn proti rizikům odcizení a poškození živly.

U pojišťovny Slavia funguje tento produkt klasicky jako havarijní pojištění automobilů.

Návrh tedy spočívá v rozšíření tohoto produktu i do portfolia služeb ostatních pojišťoven na českém pojistném trhu.

4.2.3 Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let

Zde se jedná opět o návrh rozšíření tohoto produktu do nabídky ostatních pojišťoven, protože havarijní pojištění přímo určené pro vozidla starší 10 let nabízí pouze 2 pojišťovny a to Česká pojišťovna a. s. a Generali Pojišťovna a. s.

U České pojišťovny a. s. se jedná o produkt „Starší vozy“ v rámci havarijního pojištění. To lze sjednat pro vozy od 6 do 20 let stáří, krytá rizika jsou tzv. „All Risks“.

Generali Pojišťovna a. s. pak nabízí variantu havarijního pojištění s názvem „Retro“. Tu je možné sjednat pro vozidla v rozmezí stáří 6 až 15 let. Co se týče pojistného krytí, tak se jedná o variantu „ALL RISK“, tzn. krytí proti všem základním rizikům. Bonusový ani malusový systém u tohoto produktu nefunguje, spoluúčast pojistníka je vždy stanovena na částku 3 000 Kč. Pojistnou částku si pojistník vybírá z předem navolených částek 50 000 Kč, 100 000 Kč nebo 150 000 Kč.

Je však možné, že z důvodu velkého průměrného stáří vozového parku u nás (přibližně 13,5 roku) by o tento produkt nemusel být velký zájem a to hned z několika následujících důvodů.

Majitele starších vozů, jejichž hodnota není příliš vysoká, vozidlo takto pojištěné často nemají záměrně. Pojistné by sice vzhledem k pojistné částce nebylo vysoké, ale i tyto náklady přestávají být pro majitele efektivně vynaložené a raději podstoupí riziko nepojištění vozu. Škoda v takových případech není tak vysoká, aby majitele k pojištění nutila, avšak často nejnižší spoluúčast 5 % a minimálně 5 000 Kč představuje značnou část takové škody, což je značně demotivující. Majitel má pocit, že vzniklou škodu ve většině případů z větší části zaplatí stejně sám. Dalším důvodem může být skutečnost, že tyto vozy neplánují mít někteří majitelé delší dobu a také se snaží provozní náklady snížit na minimum a havarijní pojištění je pro ně zbytečný luxus.

Avšak naopak motivační faktor pro uzavření pojistné smlouvy na tento produkt může představovat možnost případného využití asistenční služby, která je často platná po celé Evropě, což značně ulehčuje situaci a následná řešení v případě dopravní nehody nebo jiných komplikací zejména v zahraničí. Hodnota některých vybraných značek a typů vozidel je i po 10 letech stáří stále vysoká a tak nelze zvýšenou poptávku po službě zcela vyloučit.

4.2.4 Návrh na zavedení automatické aktualizace pojistné částky a pojistného

V současné době systém funguje tak, že pojistník má vozidlo havarijně pojištěno u své pojišťovny na nějakou pojistnou částku, kterou buď sám uvedl, nebo byla vypočítána podle interních tabulek pro zjištění hodnoty vozu. Díky této i dalším informacím o pojistníkovi a vozidle je vypočítána výše pojistného. Pojistná částka v tomto výpočtu však hraje jednu z hlavních rolí. V případě vzniku pojistné události v krátkém čase po uzavření pojištění bude pojistné plnění vypočítáváno z maximální výše této pojistné částky.

Postupem času však dochází ke snižování hodnoty vozidla jeho stárnutím, tudíž v případě pojistné částky již časová hodnota vozu není shodná s pojistnou částkou a pojistné plnění je vypočítáváno z této časové hodnoty vozu. Pojistné ale pojistník platí stále stejné, jelikož pojistná částka se nezměnila. Snížení hodnoty vozidla během tří let může činit až několik desítek procent.

Je možné stávající situaci uvést na příkladě, kdy si pojistník pojistní nové vozidlo za 500 000 Kč, platí roční pojistné ve výši například 15 000 Kč. Po třech letech, kdy pojistník platil toto pojistné, je mu vozidlo odcizeno a pojišťovna bude plnit z havarijního pojištění klientovi škodu. Časová hodnota vozu po třech letech již byla pouze 300 000 Kč. Pokud nebudeme uvažovat spoluúčast pojistníka, vidíme jasný nepoměr mezi pojistným a pojistným plněním.

Dnes je běžné, že pojistník sám po uplynutí několika let (zpravidla dva nebo tři) dojde osobně na pojišťovnu a vozidlo tzv. „přepojistí“, kdy dojde právě k aktualizaci pojistné částky a pojistného. Automatickou aktualizaci pojistné částky v čase u nás nabízí pouze Allianz pojišťovna, a. s.

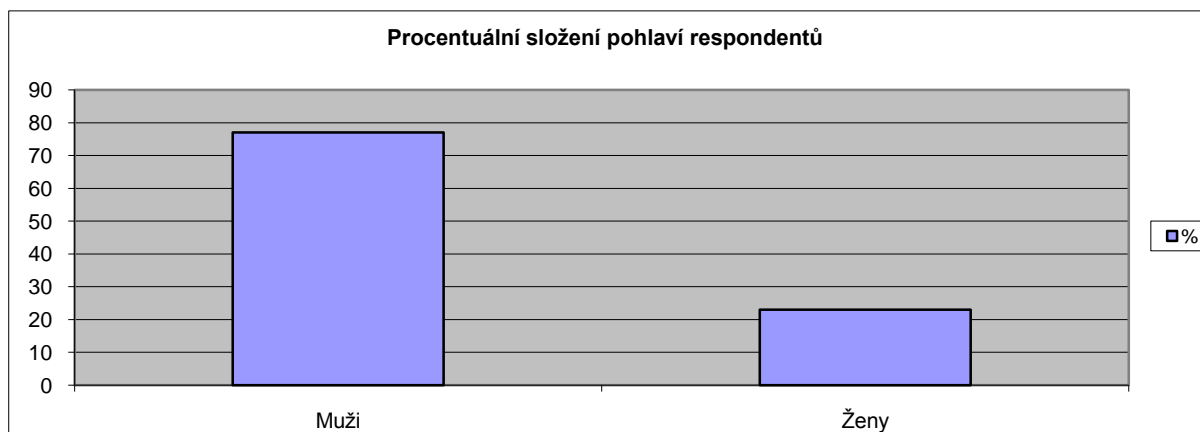
Je tedy určitě možné, aby tuto službu nabízely i ostatní pojišťovny automaticky na základě interních tabulek o aktuálních cenách vozidel. Je jasné, že pojišťovny by přicházely o velmi snadný zisk, který z takto zbytečně placeného pojistné obdrží. Tuto službu by ale mohla většina klientů uvítat. Mohla by tím stoupnout prestiž pojišťovny, na základě které by mohl také stoupnout počet klientů u této pojišťovny či pojišťoven. Pro pojistníky by tato služba kromě úspory peněz představovala i úsporu času.

4.3 Zhodnocení návrhů změn v oblasti havarijního pojištění

Zhodnocení návrhů změn v oblasti havarijního pojištění bylo provedeno na základě dotazníkového šetření. To bylo provedené osobním dotazováním majitelů motorových vozidel na parkovišti u obchodního domu Kaufland v Jindřichově Hradci. Toto šetření bylo provedeno dne 14. 5. 2011 v čase 14:00 až 19:00. Jako metoda dotazování byla vybrána jedna ze základních technik a to anonymní dotazník (příloha 1). Jeho zodpovězení se zúčastnilo celkem 100 náhodných respondentů rozdílného pohlaví, různého věku a různého sociálního postavení. Byla tedy zvolena metoda náhodného výběru, která sama o sobě zajišťuje vysoký stupeň reprezentativnosti výběrového souboru. Ve většině případů byly zvoleny otázky uzavřené, dichotomické. [29]

První otázka byla identifikační a týkala se pohlaví respondentů. V 77 % případů šlo o muže, ve 23 % o ženy, což je graficky znázorněno níže (obrázek 6).

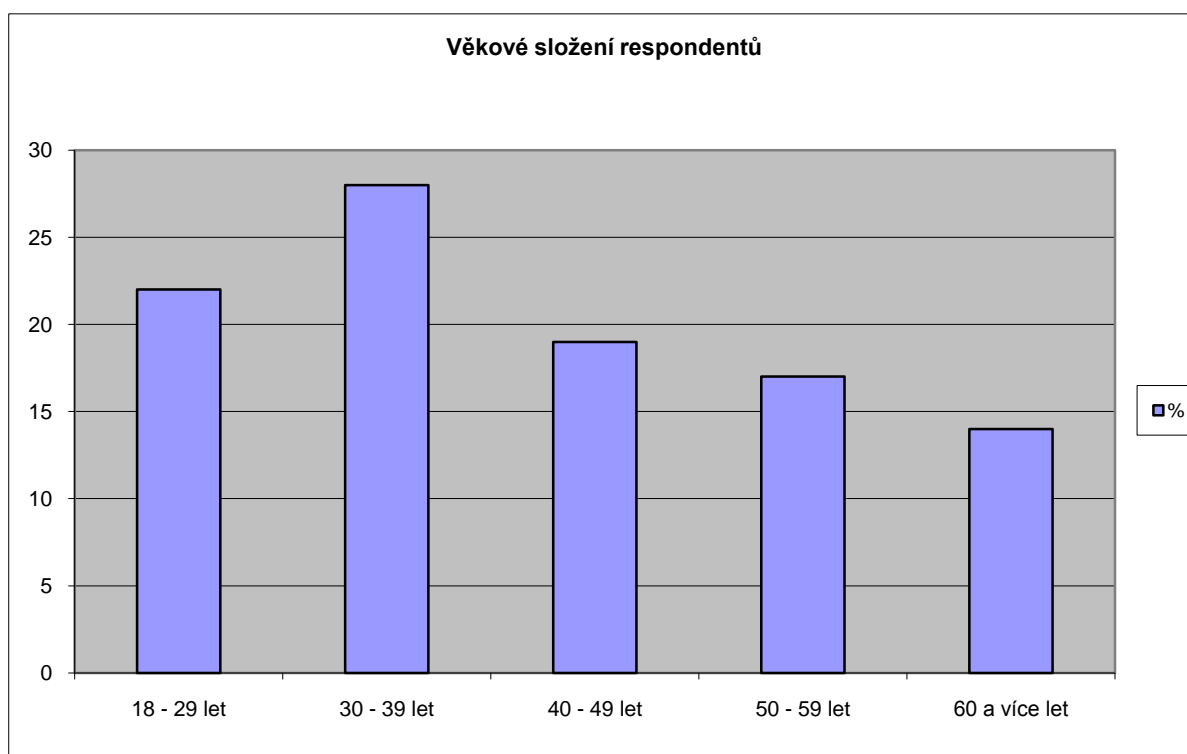
Obrázek 6: Procentuální složení pohlaví respondentů



Zdroj: autor

Druhá otázka byla taktéž identifikační a týkala se věku respondentů. Ti byli zařazeni do věkových skupin, kdy v první skupině byli lidé ve věku 18 – 29 let, kterých bylo 22 %, ve druhé skupině lidé 30 – 39 let, těch bylo nejvíce a to 28 %, dále pak ve třetí 40 – 49 let, kterých bylo 19 %, ve čtvrté skupině lidé ve věku 50 – 59 let, kterých již bylo méně a to 17 % a v poslední páté skupině lidé ve věku 60 let a více, kterých bylo 14 %. Přehledně je věkové složení respondentů zachyceno na následujícím obrázku (obrázek 7).

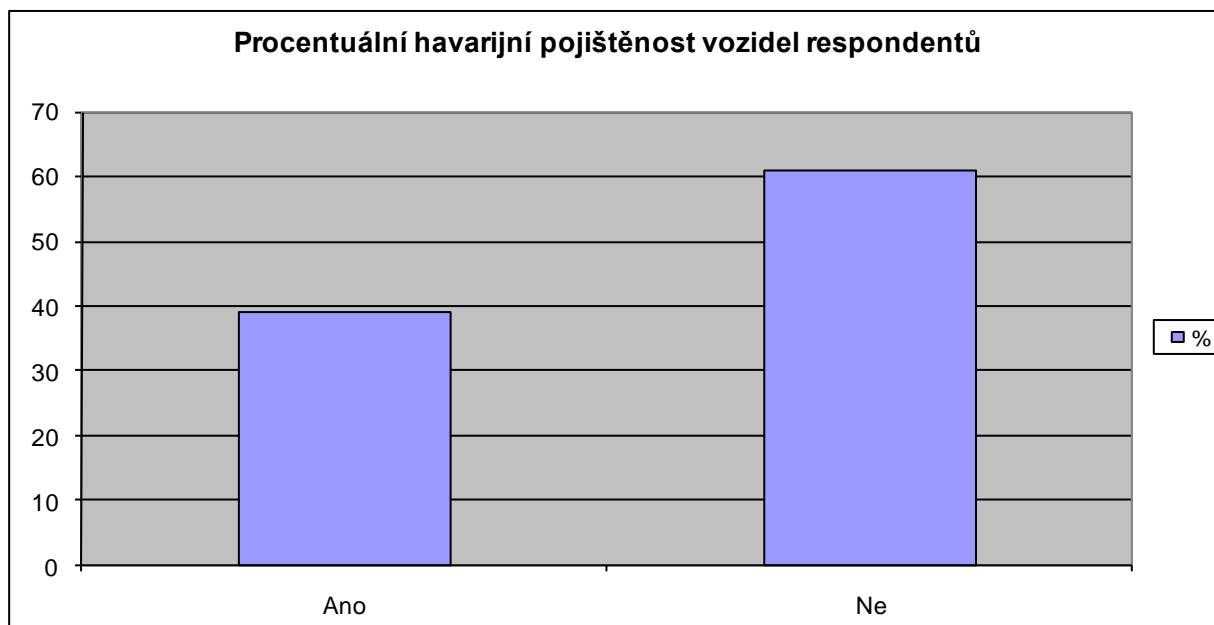
Obrázek 7: Věkové složení respondentů



Zdroj: autor

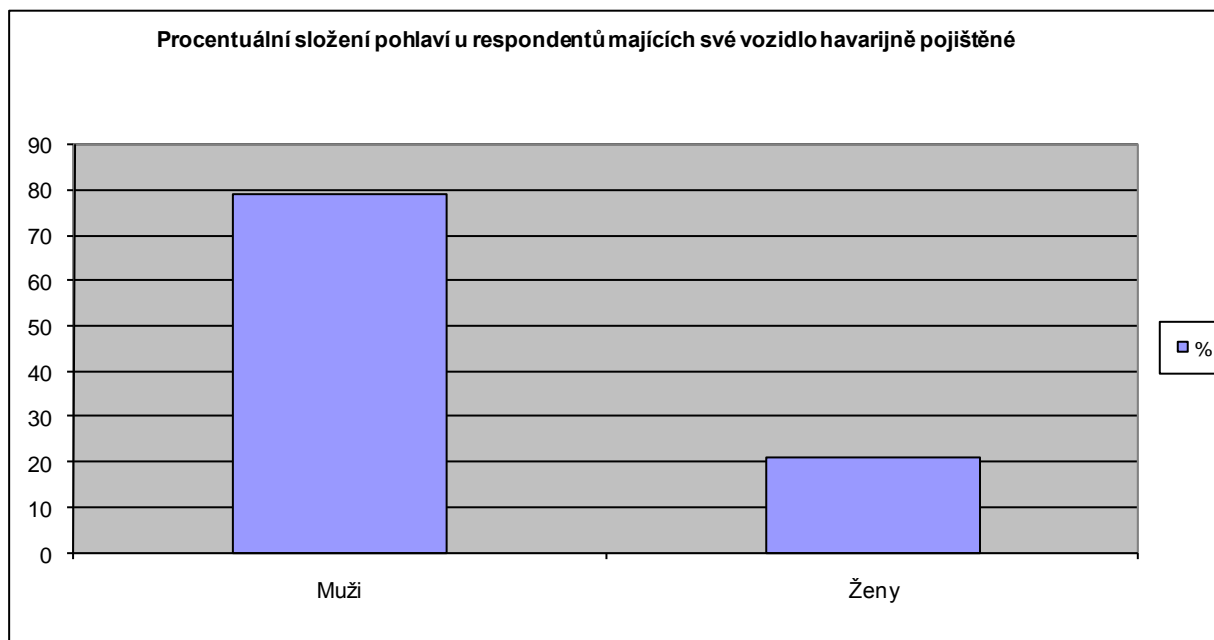
Třetí otázka byla filtrační uzavřená dichotomická. Dotazovala se, jestli mají respondenti své vozidlo havarijně pojištěno. V případě kladné odpovědi byly položeny otázky číslo čtyři, pět a šest, v opačném případě se tyto tři otázky vynechaly a pokračovalo se rovnou otázkou číslo sedm. V tomto případě kladně odpovědělo 39 % dotazovaných, 61 % pak záporně. V 79 % případů, kdy mají majitelé své vozy havarijně pojištěné, se jedná o muže, ve 21 % případů o ženy. Tyto výsledky jsou opět graficky znázorněny níže (obrázek 8, obrázek 9).

Obrázek 8: Procentuální havarijní pojištěnost vozidel respondentů



Zdroj: autor

Obrázek 9: Procentuální složení pohlaví u respondentů majících své vozidlo havarijně pojištěné

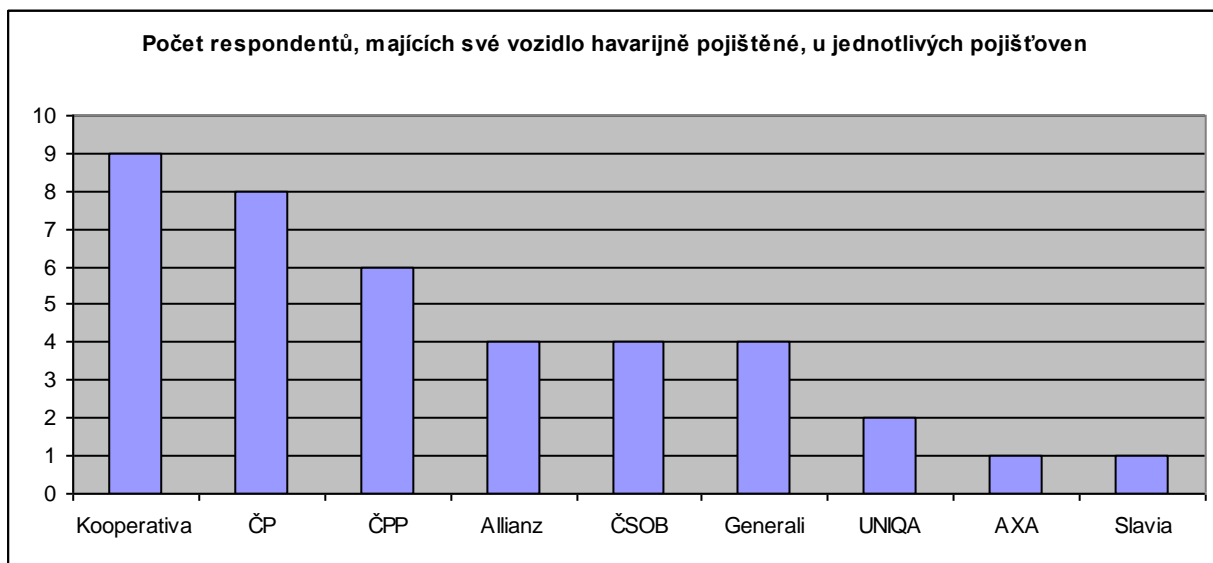


Zdroj: autor

Čtvrtá otázka byla otevřená a dotazovaní zde uvedli pojišťovnu, u které mají své vozidlo havarijně pojištěné. Nejvíce lidí využívá služeb Kooperativa pojišťovny, a. s., Vienna Insurance Group a to 9 respondentů, dále pak 8 respondentů služeb České pojišťovny, a. s., 6 služeb České podnikatelské pojišťovny, a. s., Vienna Insurance Group, 4 služeb Allianz

pojišťovny, a. s., 4 také ČSOB Pojišťovny, a. s., člen holdingu ČSOB, stejně jako 4 služeb Generali Pojišťovny a. s. Dva respondenti mají své vozidlo pojištěno u UNIQA pojišťovny, a. s. a po jednom dotazovaném u AXA pojišťovny a. s. a Slavia pojišťovna a. s. Graficky je výsledek znázorněn níže (obrázek 10).

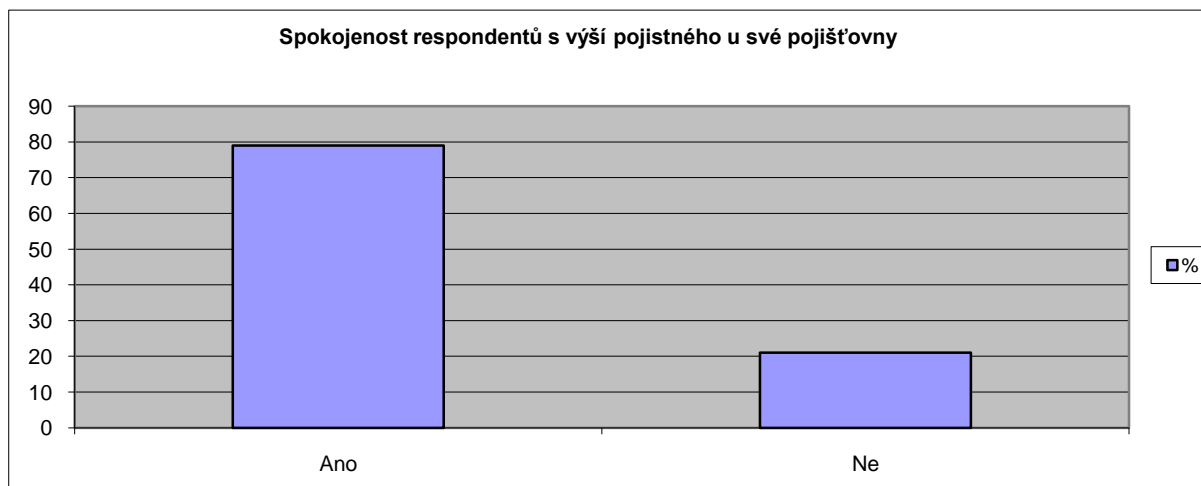
Obrázek 10: Počet respondentů, majících své vozidlo havarijně pojištěné, u jednotlivých pojišťoven



Zdroj: autor

Pátá otázka byla opět uzavřená a dichotomická. Týkala se spokojenosti s výší pojistného, kterou dotazovaní, kteří své vozidlo havarijně pojištěné mají, platí svým pojišťovnám. V 79 % případů jsou spokojeni, ve 21 % případů nikoliv (obrázek 11).

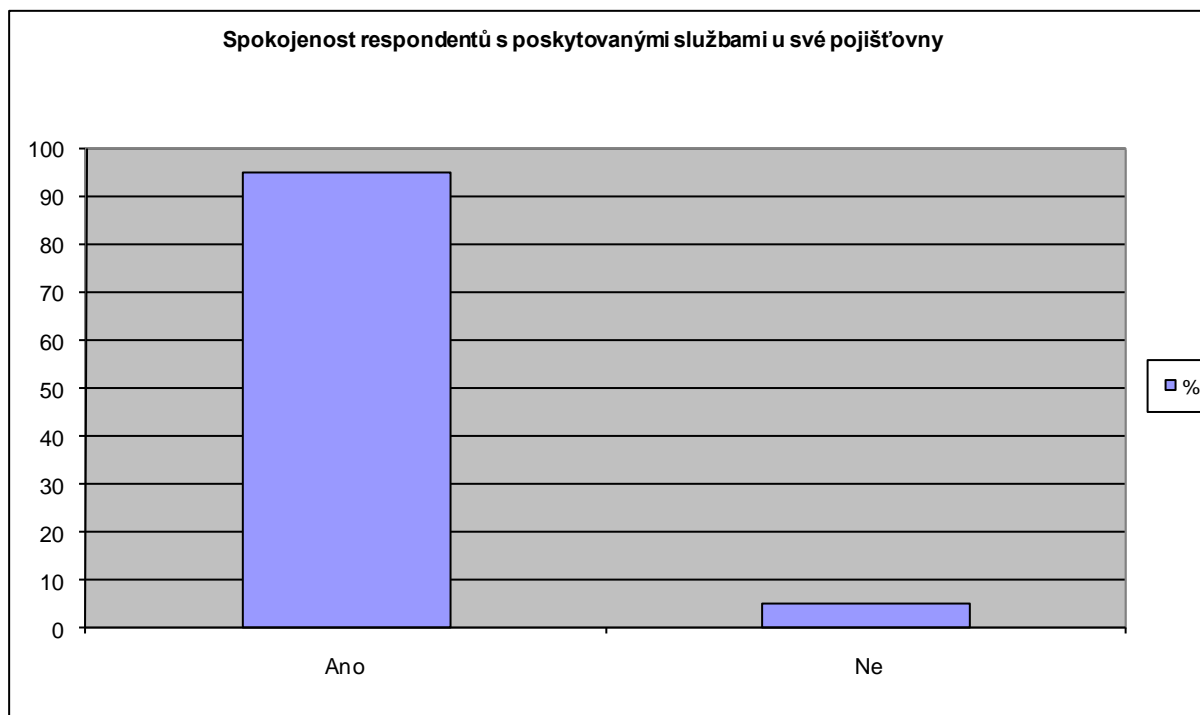
Obrázek 11: Spojenost respondentů s výší pojistného u své pojišťovny



Zdroj: autor

Šestá otázka byla analogická k předchozí, opět uzavřená dichotomická, ovšem týkala se spokojenosti respondentů, mající své vozidlo havarijně pojištěné, se službami, které jim jejich pojišťovna poskytuje. V 95 % případů dotazovaní spokojení byli, v 5 % ne (obrázek 12).

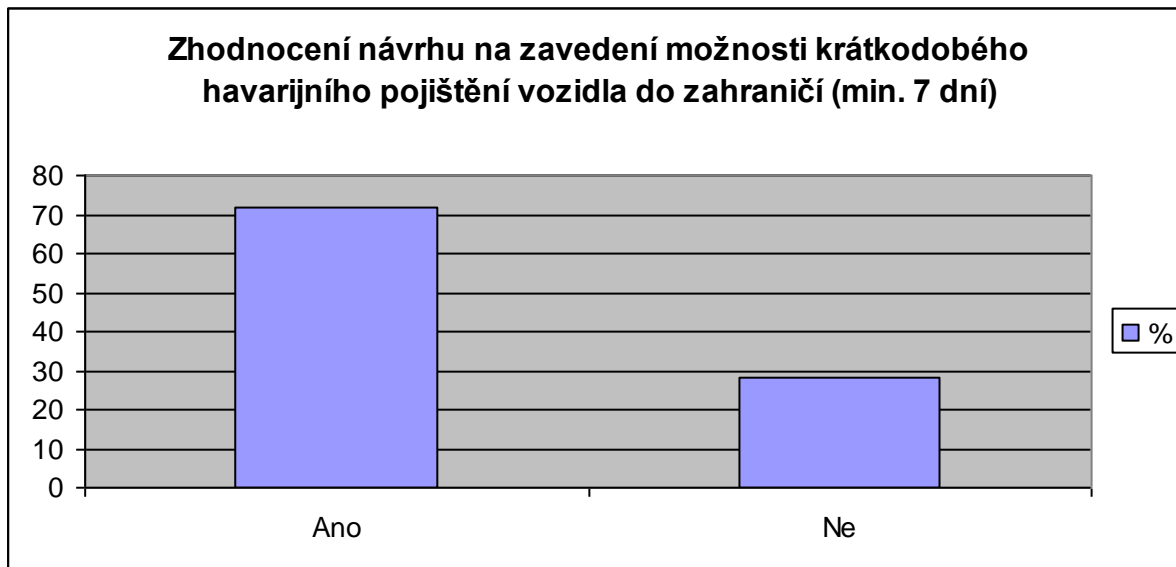
Obrázek 12: Spokojenost respondentů s poskytovanými službami u své pojišťovny



Zdroj: autor

Sedmá otázka se již týkala všech respondentů a sledovala reakci dotazovaných na návrh na změnu v oblasti havarijního pojištění navrhované autorem. Typově se jednalo o otázku uzavřenou dichotomickou. Její znění bylo: „Uvítal(a) byste možnost krátkodobého havarijního pojištění svého vozidla do zahraničí (min. 7 dní)? “. Na výběr byly odpovědi ano a ne. Celkem 72 % respondentů odpovědělo kladně, 28 % záporně (obrázek 13). Proto je tento návrh autora podnětný a jeho zavedení by většina dotazovaných přivítala. S tím je spojena vysoká předpokládaná poptávka po tomto druhu služby v rámci havarijního pojištění. Zavedení do praxe by tedy bylo žádoucí.

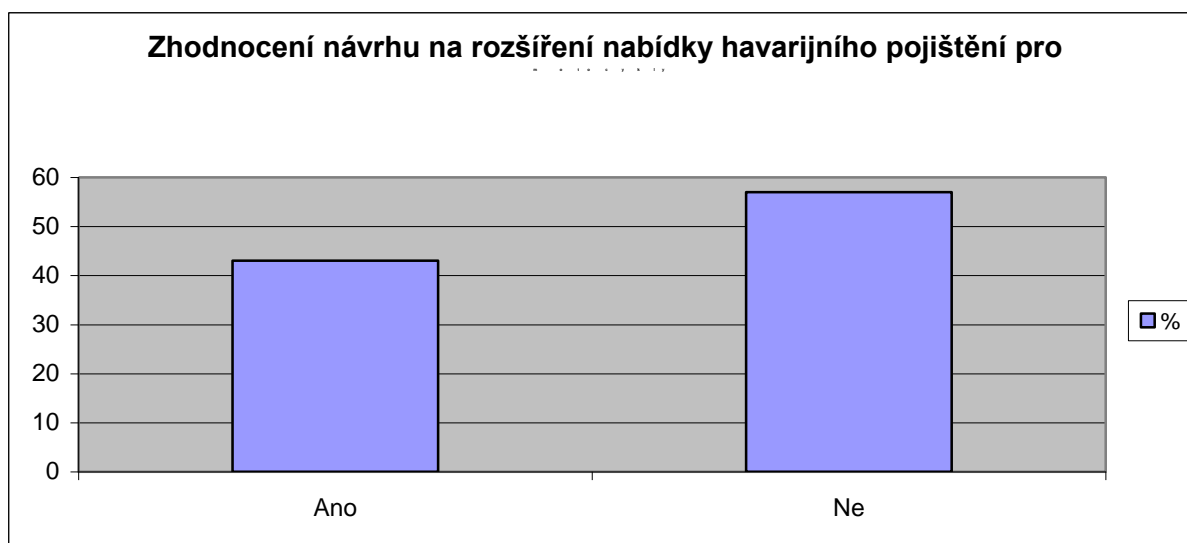
Obrázek 13: Zhodnocení návrhu na zavedení možnosti krátkodobého havarijního pojištění vozidla do zahraničí (min 7 dní)



Zdroj: autor

Osmá otázka, opět uzavřená dichotomická, zjišťovala názor respondentů na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly. Otázka zněla přesně: „Uvítal(a) byste rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly?“. Možné odpovědi byly ano a ne. V tomto případě kladně odpovědělo 43 % dotazovaných, záporně 57 % (obrázek 14). Proto u tohoto návrhu je doporučení na zavedení v praxi sporné, avšak větší část dotazovaných tento návrh zamítla.

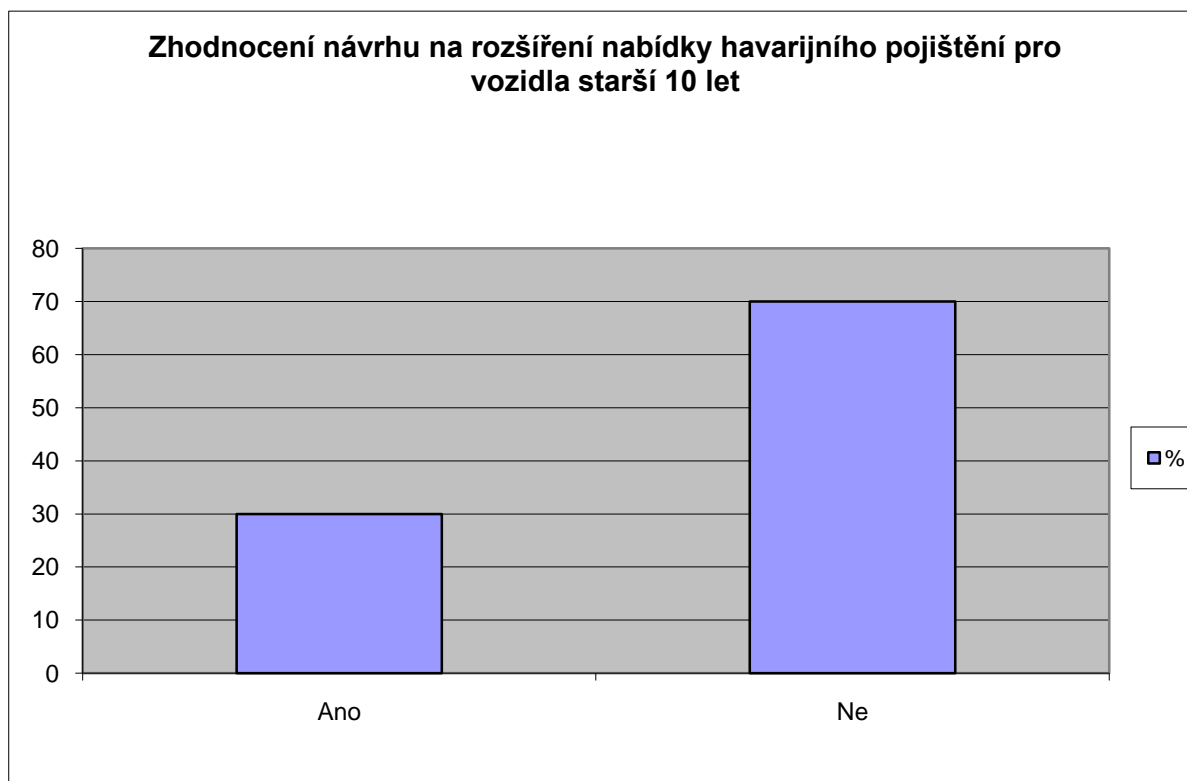
Obrázek 14: Zhodnocení návrhu na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly



Zdroj: autor

Otázka číslo devět byla rovněž uzavřená dichotomická s možností odpovědi ano a ne. Její přesné znění bylo: „Uvítal(a) byste rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let?“. Na tuto otázku 30 % odpovědělo kladně, 70 % záporně (obrázek 15). Ze zmíněného vyplývá, že o rozšíření nabídky by velký zájem nebyl, jak se dalo předpokládat. Většina dotazovaných havarijní pojištění takto starého vozu považovala za neefektivně vynaloženou investici, tudíž rozšíření nabídky na trhu nevitají a vidí tuto službu jako zbytečnou. Proto tento návrh nelze doporučit k uvedení v praxi.

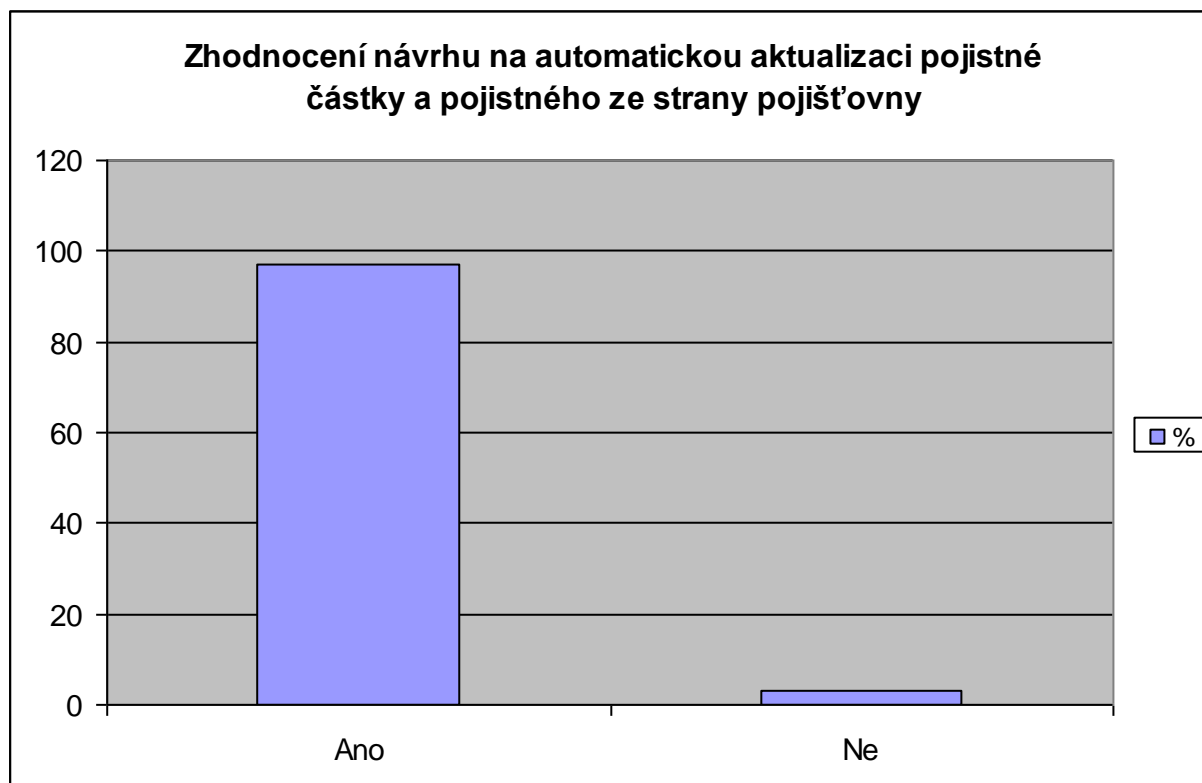
Obrázek 15: Zhodnocení návrhu na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let



Zdroj: autor

Poslední a to desátá otázka byla opět uzavřená dichotomická. Možné odpovědi byly ano a ne. Přesné znění otázky bylo: „Uvítal(a) byste automatickou aktualizaci pojistné částky a pojistného ze strany pojišťovny?“. V 97 % případů odpověděli dotazovaní kladně, ve 3 % potom záporně (obrázek 16). Drtivá většina respondentů tedy tuto službu přivítala, proto doporučení uvedení v praxi je u tohoto návrhu autora velmi silné.

Obrázek 16: Zhodnocení návrhu na automatickou aktualizaci pojistné částky a pojistného ze strany pojišťovny



Zdroj: autor

Obecně lze tedy podle zjištěných informací říci, že vzorek byl reprezentativní. Mezi respondenty, které tvořili majitelé vozů, byla sice většina mužů, ale tak je tomu i ve zbylé populaci. Věkové rozložení dotazovaných je také rovnoměrné. Vyskytlo se relativně vysoké procento majitelů, kteří mají své vozidlo pojištěno, což nekoresponduje s celorepublikovým průměrem, ale to lze vysvětlit tím, že uváděné statistiky se vztahují ke všem registrovaným vozidlům, tudíž určitá část z těchto není v provozuschopném stavu, nebo se příliš v běžném provozu neobjevují. Procentuální zastoupení mužů a žen, kteří své vozidlo havarijně pojištěné mají, koresponduje s celkovým procentuálním zastoupením pohlaví respondentů v dotazníkovém šetření. Počty dotazovaných, mající své vozidlo havarijně pojištěné, u jednotlivých pojišťoven do značné míry kopírují výsledky analýzy z třetí části této diplomové práce, což je příjemné zjištění a tyto výsledky lze brát jako potvrzení její objektivnosti. Většina respondentů je pak spokojena jak s výší pojistného, které pojišťovně platí, tak s poskytovanými službami, které naopak poskytují pojišťovny jím. Toto zjištění není překvapivé, jelikož se jedná o pojištění smluvně dobrovolné a tito lidé si pojišťovnu vybrali sami podle svých preferencí.

Z návrhů vyslovených v předchozí podkapitole byly přijaty dva a to návrh na zavedení krátkodobého havarijního pojištění do zahraničí a návrh na zavedení automatické aktualizace pojistné částky a pojistného ze strany pojišťovny. Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly dopadl velmi sporně, avšak v těsný neprospěch tohoto, z čehož lze usuzovat, že nabídka této služby na pojistném trhu je, i přes malý počet poskytovatelů, dostatečná. To lze říci i o druhém nepřijatém návrhu, tedy o návrhu na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let, který nebyl podle očekávání většinou respondentů přijat pro převládající názor o ekonomické neefektivnosti vynakládaných prostředků na havarijní pojišťování těchto vozidel.

Závěr

V této diplomové práci se autor snažil charakterizovat pojistný trh havarijního pojištění v České republice. Po charakteristice a popsání fungování pojistného trhu jako takového, zařídění havarijního pojištění a konkrétním popisu tohoto segmentu u nás, byl proveden přehled nabídek jednotlivých pojišťoven a jejich produktů v této oblasti.

Na základě těchto nabídek bylo přistoupeno k provedení jejich analýzy pomocí rozhodovací metody lineární dílčí funkce utility, jako jedné z možných variant, za účelem nalezení nejlepšího poskytovatele havarijního pojištění na českém pojistném trhu a tím naplnění prvního cíle této diplomové práce.

Bylo zvoleno celkem 7 modelových pojistných případů. Tento počet byl určen na základě zjištěných interních informací některých pojišťoven o rozdělování vozidel do kategorií podle značky a regionu bydliště pojistníka. Jako rozhodovací kritéria byly zvoleny cena a poskytované služby. Toto rozhodnutí bylo založeno na aktuálním průzkumu České asociace pojišťoven ze dne 7. února 2011 realizovaného v rámci kampaně „Únor měsíc pojištění“. Následovala fáze zjišťování konkrétních cenových nabídek pojišťoven pro zmíněné modelové případy, což nebylo vždy nejsnazší, jelikož některé z nich neumožňovaly přímou kalkulaci pojistného na webových stránkách pojišťovny a vyžadovaly tak osobní návštěvu na některé z poboček. Tam autor při sdělení své prosby nebyl vždy přijat s ochotou, navíc některé pojišťovny nedisponují širokou sítí svých poboček, což vyžadovalo například nutnost cesty do Prahy apod., jelikož na elektronickou korespondenci pojišťovny nereagovaly. Nakonec se však všechna potřebná data k provedení analýzy podařilo sehnat.

Ze souhrnných výsledků analýzy vyšla nejlépe Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group, těsně za ní se umístila Česká pojišťovna a. s., s větším odstupem pak AXA pojišťovna a. s., následovaná DIRECT Pojišťovnou, a. s., Českou podnikatelskou pojišťovnou, a. s., Vienna Insurance Group, ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, Generali Pojišťovnou a. s. a Hasičskou vzájemnou pojišťovnou, a. s.

Na základě provedené analýzy a zjištění nejlepšího poskytovatele havarijního pojištění na českém pojistném trhu, bylo přistoupeno k aplikaci havarijního pojištění v modelové situaci pojistné události právě na vítězné Kooperativa pojišťovně, a. s., Vienna Insurance Group a pro srovnání také na České pojišťovně a. s. Postupy řešení i následná výplata pojistného plnění probíhá velmi podobně, což srovnatelné výsledky z analýzy jenom potvrzuje.

Následně došlo, taktéž na základě výsledků analýzy, k vytvoření několika návrhů na změny v oblasti havarijního pojištění, které byly na základě dotazníkového šetření zhodnoceny a následně doporučeno nebo naopak nedoporučeno jejich uvedení v praxi, čímž došlo k naplnění druhého cíle diplomové práce. Prvních pár otázek bylo identifikačních, které dokázaly ověřit reprezentativnost daného vzorku. Následovaly otázky, které posloužily k ověření výsledků analýzy ze třetí kapitoly, po nich již následovaly ty, které pomohly zhodnotit návrhy z této práce.

První z návrhů a to návrh na zavedení krátkodobého havarijního pojištění do zahraničí, byl většinou respondentů přijat. Lze tedy předpokládat silnou poptávku po tomto produktu v rámci havarijního pojištění vozidel. Aby bylo možno tuto službu zavést, bylo by nutné novelizovat zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě, nebo udělit výjimku ze zákona.

Návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly byl v pořadí druhým návrhem. Uvedení do praxe pro tento návrh je sporné, avšak těsná většina dotazovaných rozšíření nabídky nepovažuje za žádoucí, proto návrh přijat nebyl.

Jako třetí byl vysloven návrh na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let. Tento návrh většinou respondentů přijat podle očekávání nebyl. Většina z nich havarijní pojištění vozidel s tímto stářím již považuje za neefektivně vynaloženou investici, proto k přijetí tohoto návrhu také nedošlo a jeho uvedení v praxi nelze doporučit.

Posledním v pořadí byl návrh na zavedení automatické aktualizace pojistné částky a pojistného. Ten byl drtivou většinou respondentů přijat, proto lze jeho uvedení v praxi velmi silně doporučit. Je však pouze na pojišťovnách, jestli tuto službu začnou nabízet. Jediná pojišťovna na trhu, která touto službou disponuje je Allianz pojišťovna, a. s. Po rozšíření této služby by se tak klienti pojišťoven nemuseli starat o „přepojišťování“ svých vozidel, což by představovalo značnou úsporu času u těch, kteří se o pravidelnou aktualizaci pojistné částky starají, nemalou finanční úsporu navíc u těch ostatních, kteří tak nečiní.

Použitá literatura

- [1] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojišťovnictví a pojištění*. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, 2000. 118 s. ISBN 80-245-0023-X.
- [3] ČEJKOVÁ, Viktória; MARTINOVIČOVÁ, Dana. *Pojišťovnictví*. Brno : Vysoké učení technické v Brně, 2003. 133 s. ISBN 80-214-2404-4.
- [3] MARTINOVIČOVÁ, Dana. *Pojišťovnictví*. Brno : Vysoké učení technické v Brně, 2006. 123 s. ISBN 80-214-3257-8.
- [4] ČEJKOVÁ, Viktória, et al. *Pojišťovnictví*. Brno : Masarykova Univerzita v Brně, 1999. 179 s. ISBN 80-210-1637-X.
- [5] HRADEC, Milan; KŘIVOHLÁVEK, Václav; ZÁRYBNICKÁ, Jana. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha : Vysoká škola finanční a správní, 2007. 215 s. ISBN 80-86754-48-0.
- [6] Havarijní pojištění. *FP guide : Pojišťovnictví*. 23.4. 2010, duben, s. 31. ISSN 1214-410X.
- [7] ŠIŠKA, Karel. *Hlubočky.eu : Zpravodaj obce* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Co dělat po dopravní nehodě?. Dostupné z WWW: <<http://www.hlubocky.eu/co-delat-po-dopravni-nehode/>>.
- [8] VOŽENÍLEK, Václav ; CHLAŇ, Alexander. *Pojišťovnictví*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2003. 139 s. ISBN 80-7194-564-1139.
- [9] *Businesscenter.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Zákon o pojišťovnictví. Dostupné z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/pojistovnictvi-2009-277/cast5.aspx>>.
- [10] *Pojisti auto* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Pojisti auto. Dostupné z WWW: <<http://pojistiauto.jaksepojistit.cz/>>.
- [11] *Česká asociace pojišťoven* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Česká asociace pojišťoven. Dostupné z WWW: <<http://www.cap.cz/>>.
- [12] *Allianz* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění. Dostupné z WWW: <<http://www.allianz.cz/obcane/produkty/autopojisteni/zakladni-havarijni-pojisteni/>>.
- [13] *AXA: Více než standard* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění s AXA. Dostupné z WWW: <<http://www.axa.cz/Lide/Pojisteni-vozidel/Havarijni-pojisteni/Vyhody>>.
- [14] *ČPP Vienna Insurance Group: A je to pojištěno!* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Pojištění vozidel. Dostupné z WWW: <<http://www.cpp.cz/pojisteni-vozidel/>>.

- [15] *Česká pojišťovna: Chráníme vaše sny* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Pojištění automobilu. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskapojistovna.cz/pojisteni-auta.html>>.
- [16] *ČSOB Pojišťovna* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění Mobility. Dostupné z WWW: <<http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/pojisteni-vozidel/Stranky/havarijni-pojisteni.aspx>>.
- [17] *Direct pojišťovna: Part of the RSA Group* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Online pojištění automobilu. Dostupné z WWW: <<http://www.direct.cz/chci-pojistit-automobil>>.
- [18] *Generali Pojišťovna* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Pojištění motorových vozidel. Dostupné z WWW: <<http://www.generali.cz/pojisteni-motorovych-vozidel/>>.
- [19] *Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění. Dostupné z WWW: <http://www.hvp.cz/produkty/obc_havarijni.htm>.
- [20] *Kooperativa Vienna Insurance Group Pro život jaký je* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění. Dostupné z WWW: <<http://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/havarijni-pojisteni/>>.
- [21] *Maxima Pojišťovna, a.s.* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Pojištění MAXAUTO: havarijní pojištění motorového vozidla. Dostupné z WWW: <http://www.maxima-a-s.cz/pojisteni_maxauto.php>.
- [22] *Slavia Pojišťovna* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění. Dostupné z WWW: <<http://www.pojistovna-slavia.cz/havarijni-pojisteni>>.
- [23] *Triglav: Triglav Pojišťovna, a.s.* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění vozidel. Dostupné z WWW: <<http://www.triglav.cz/havarijni-pojisteni-vozidel/>>.
- [24] *Uniqa* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Kasko. Dostupné z WWW: <http://www.uniqa.cz/uniqa_cz/cms/privat/vehicle/hull/index.jsp>.
- [25] *Wüstenrot* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění. Dostupné z WWW: <<http://www.wuestenrot.cz/pojisteni/auto/havarijni-pojisteni/>>.
- [26] *Sauto.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Sauto.cz. Dostupné z WWW: <<http://www.sauto.cz/>>.
- [27] *Top-pojištění.cz: Porovnání pojišťoven online* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Havarijní pojištění. Dostupné z WWW: <<http://www.top-pojisteni.cz/havarijni-pojisteni>>.
- [28] *Steinberger : Měření a zvyšování výkonu automobilů* [online]. 2011 [cit. 2011-04-17]. Chiptuning - Softwarová optimalizace. Dostupné z WWW: <<http://www.steinberger.cz/cz/6-novinky.html>>.
- [29] KUNHART, Jan. *Sociologie*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2003. 99 s. ISBN 80-7194-570-6.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Varianty havarijního pojištění České pojišťovny a. s.	36
Tabulka 2: Varianty havarijního pojištění DIRECT Pojišťovny, a. s.	38
Tabulka 3: Varianty havarijního pojištění Triglav pojišťovny, a. s.	44
Tabulka 4: Varianta KASKO havarijního pojištění UNIQA pojišťovny, a. s.	45
Tabulka 5: Modelová tabulka pro analýzu dat	48
Tabulka 6: Označení pojišťoven pro potřeby analýzy.....	51
Tabulka 7: Definované údaje – pojistný případ A.....	52
Tabulka 8: Analýza dat - pojistný případ A	52
Tabulka 9: Definované údaje – pojistný případ B.....	53
Tabulka 10: Analýza dat - pojistný případ B.....	53
Tabulka 11: Definované údaje – pojistný případ C	54
Tabulka 12: Analýza dat - pojistný případ C.....	54
Tabulka 13: Definované údaje – pojistný případ D.....	55
Tabulka 14: Analýza dat - pojistný případ D	55
Tabulka 15: Definované údaje – pojistný případ E	56
Tabulka 16: Analýza dat - pojistný případ E.....	56
Tabulka 17: Definované údaje – pojistný případ F	57
Tabulka 18: Analýza dat - pojistný případ F	57
Tabulka 19: Definované údaje – pojistný případ G.....	58
Tabulka 20: Analýza dat - pojistný případ G	58
Tabulka 21: Získané body napříč pojistnými případy	60

Seznam obrázků

Obrázek 1: Havarované vozidlo	21
Obrázek 2: Podíl havarijního pojištění v rámci registrovaných vozidel (2010).....	30
Obrázek 3: Průměrné pojistné plnění z havarijního pojištění (2010).....	31
Obrázek 4: Získané body napříč pojistnými případy.....	61
Obrázek 5: Škoda Octavia II Combi 1,9 TDI.....	63
Obrázek 6: Procentuální složení pohlaví respondentů	70
Obrázek 7: Věkové složení respondentů	71
Obrázek 8: Procentuální havarijní pojištěnost vozidel respondentů	72
Obrázek 9: Procentuální složení pohlaví u respondentů majících své vozidlo havarijně pojištěné.....	72
Obrázek 10: Počet respondentů, majících své vozidlo havarijně pojištěné, u jednotlivých pojišťoven.....	73
Obrázek 11: Spojenost respondentů s výší pojistného u své pojišťovny	73
Obrázek 12: Spokojenost respondentů s poskytovanými službami u své pojišťovny.....	74
Obrázek 13: Zhodnocení návrhu na zavedení možnosti krátkodobého havarijního pojištění vozidla do zahraničí (min 7 dní).....	75
Obrázek 14: Zhodnocení návrhu na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly ..	75
Obrázek 15: Zhodnocení návrhu na rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let	76
Obrázek 16: Zhodnocení návrhu na automatickou aktualizaci pojistné částky a pojistného ze strany pojišťovny	77

Seznam zkratek

C. K. - Císařsko-královský

ČP - Česká pojišťovna a. s.

ČPP - Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group

ČR - Česká republika

HVP - Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.

Seznam příloh

Příloha 1 - Dotazník použitý pro zhodnocení návrhů v oblasti havarijního pojištění

Dotazník použitý pro zhodnocení návrhů v oblasti havarijního pojištění

DOTAZNÍK

Tento anonymní dotazník je určen POUZE pro majitele motorového vozidla. Vybranou odpověď prosím zakroužkujte, zároveň dbejte pokynů uvedených v závorce.

Za pravdivé vyplnění dotazníku předem děkuji. Informace z něj získané budou použity při zpracování diplomové práce studenta na Univerzitě Pardubice, Dopravní fakultě Jana Pernera.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- (a) muž (b) žena

2. Do jaké věkové skupiny z uvedených se zařadíte?

- (a) 18 - 29 let (b) 30 - 39 let (c) 40 - 49 let (d) 50 - 59 let (e) 60 a více let

3. Máte své vozidlo havarijně pojištěno? (pokud odpovíte „ne“, pokračujte otázkou číslo 7)

- (a) ano (b) ne

4. U jaké pojišťovny máte své vozidlo havarijně pojištěno? (zde vyplňte název pojišťovny)

.....

5. Jste spokojen(a) s výší pojistného, kterou v rámci havarijního pojištění platíte?

- (a) ano (b) ne

6. Jste spokojen(a) se službami, které Vám pojišťovna v rámci havarijního pojištění poskytuje?

- (a) ano (b) ne

7. Uvítal(a) byste možnost krátkodobého havarijního pojištění svého vozidla do zahraničí (min. 7 dní)?

- (a) ano (b) ne

8. Uvítal(a) byste rozšíření nabídky havarijního pojištění pro motocykly?

- (a) ano (b) ne

9. Uvítal(a) byste rozšíření nabídky havarijního pojištění pro vozidla starší 10 let?

- (a) ano (b) ne

10. Uvítal(a) byste automatickou aktualizaci pojistné částky a pojistného ze strany pojišťovny?

- (a) ano (b) ne