UNIVERZITA PARDUBICE

FAKULTA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2025 Martina Mrázková

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice

Bakalářská práce

2025 Martina Mrázková

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Martina Mrázková**
Osobní číslo:	**E22278**
Studijní program:	**B0412A050011 Finance**
Téma práce:	**Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice**
Zadávající katedra:	**Ústav ekonomických věd**

Zásady pro vypracování

Cílem práce je identifikovat vybrané faktory, které ovlivňují rozhodování klientů při výběru pojistných produktů. Na základě získaných poznatků bude práce obsahovat informace pro zlepšení komunikace s klienty v pojišťovacím sektoru.

Osnova:
- Pojistné produkty a důležitost jejich výběru.
- Specifika pojistných produktů.
- Faktory ovlivňující rozhodovací proces při výběru pojistných produktů a jejich porovnání.
- Shrnutí výsledků a doporučení pro pojišťovny při jednání s klienty.

Rozsah pracovní zprávy: **cca 35 stran**
Rozsah grafických prací: **–**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2015. *Pojištění a pojišťovnictví*. Ekopress. ISBN 978-80-87865-25-5.
MAJTÁNOVÁ, Anna. *Poist'ovníctvo: Pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, c2006. ISBN 80-86929-19-1.
ŠKVÁRA, Miroslav, 2011. *Finanční gramotnost*. Praha: M. Škvára. ISBN 978-80-904823-0-2.
VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. *Expert*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4662-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Simona Tučková, Ph.D.**
Ústav ekonomických věd

Datum zadání bakalářské práce: **1. září 2024**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2025**

L.S.

prof. Ing. Jan Stejskal, Ph.D. v.r.
děkan

doc. Ing. Jan Černohorský, Ph.D. v.r.
garant studijního programu

V Pardubicích dne 1. září 2024

Prohlašuji:

Práci názvem „Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice“ jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena tím, že se na moji práci vztahují práva povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, tím, že pokud dojde užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že souladu § 47b zákona č. 111/1998 Sb., vysokých školách změně doplnění dalších zákonů (zákon vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 28. 04. 2025

Martina Mrázková v.r.

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce, Ing. Simoně Tučkové, Ph.D., za odborné vedení a cenné rady, které mi poskytla během zpracování této práce. Panu Mgr. Janu Mandysovi, Ph.D., děkuji za pomoc se zpracováním dotazníku a za jeho rady, které přispěly k získání kvalitních dat. Dále děkuji všem respondentům, kteří mi věnovali svůj čas a přispěli tak k mému výzkumu. Zvláštní poděkování si zaslouží moje rodina, přátelé a kolegové za trpělivost a podporu, kterou mi poskytovali po celou dobu mého studia.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice. Práce nejprve definuje základní pojmy spojené s pojištěním, rizikem specifikuje jednotlivé druhy pojištění. Součástí práce je výzkum, který byl realizován prostřednictvím kvantitativního dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 200 respondentů. Hlavním zjištěním výzkumu je, že klíčovými faktory ovlivňující rozhodování klientů jsou rozsah pojistného krytí výše pojistného plnění, přičemž cena nehraje hlavní roli při rozhodování. Respondenti preferují komplexní pojistné krytí oceňují osobní přístup pojišťovacího zprostředkovatele. Na základě výsledků výzkumu práce formuluje doporučení pro pojišťovny zaměřené na zlepšení produktové nabídky komunikaci s klienty.

KLÍČOVÁ SLOVA

Pojištění, riziko, životní pojištění, neživotní pojištění, pojištění majetku, pojištění odpovědnosti, cestovní pojištění, pojistné produkty, ovlivňující faktory

TITLE

Factors influencing clients' decision-making when choosing insurance products in the Czech Republic

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with the factors influencing clients decision-making when choosing insurance products in the Czech Republic. The thesis first defines the basic concepts related to insurance, risk and specifies the different types of insurance. The thesis includes research that was carried out through quantitative questionnaire survey in which 200 respondents participated. The main finding of the research is that the key factors influencing clients' decision making are the extent of insurance coverage and the amount of insurance benefit, with price not playing major role in decision making. Respondents prefer comprehensive insurance coverage and value the personal approach of the insurance intermediary. Based on the results of the research, the paper formulates recommendations for insurance companies aimed at improving product offerings and communication with clients.

KEYWORDS

Insurance, risk, life insurance, non-life insurance, property insurance, liability insurance, travel insurance

OBSAH

ÚVOD 14
1 Pojistné produkty, důležitost jejich výběru specifika pojistných produktů 16
1.1 Neživotní pojištění 16
1.1.1 Pojištění majetku 16
1.1.2 Pojištění odpovědnosti 21
1.1.3 Cestovní pojištění 22
1.2 Životní pojištění 24
1.2.1 Rizikové životní pojištění 24
1.2.2 Investiční životní pojištění 24
1.2.3 Kapitálové životní pojištění 25
1.2.4 Univerzální (flexibilní) životní pojištění 25
2 Faktory ovlivňující rozhodovací proces při výběru pojistných produktů a jejich porovnání 28
2.1 Pojištění domácnosti 28
2.2 Pojištění odpovědnosti 30
2.3 Cestovní pojištění 32
2.4 Životní pojištění 34
2.5 Finanční gramotnost znalosti pojistných produktech 36
2.6 Důvěra v pojišťovny 36
2.7 Působení negativních jevů 37
2.8 Působení přírodních katastrof 38
2.9 Shrnutí průzkumů Indexu prosperity finančního zdraví a České asociace pojišťoven. 39
3 Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice 43
3.1 Charakteristika respondentů 43
3.2 Analýza jednotlivých odpovědí 44
3.3 Shrnutí výsledků vlastního šetření 58
4 Shrnutí a doporučení 59

4.1 Shrnutí získaných výsledků 59
4.2 Doporučení pro pojišťovny 61
ZÁVĚR 64
POUŽITÁ LITERATURA 66
SEZNAM PŘÍLOH 69

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Kolik Čechů využívá jednotlivá pojištění 28
Graf 2: Proč si Češi sjednávají pojištění domácnosti 29
Graf 3: Proč si Češi nesjednávají pojištění domácnosti.....30
Graf 4: Proč Češi sjednávají pojištění odpovědnosti 31
Graf 5: Proč si Češi nesjednávají pojištění odpovědnosti.....32
Graf 6: Proč si Češi sjednávají cestovní pojištění.....33
Graf 7: Proč si Češi nesjednávají cestovní pojištění.....34
Graf 8: Proč si Češi sjednávají životní pojištění.....35
Graf 9: Proč si Češi sjednávají životní pojištění.....36
Graf 10: Vývoj vnímání rizikovosti jednotlivých situací 37
Graf 11: Možnost pojistit se proti jednotlivým situacím zájem pojištění.....38
Graf 12: Pohlaví respondentů 44
Graf 13: Výsledek otázky č. 1 44
Graf 14: Výsledek otázky č. 2 46
Graf 15: Výsledek otázky č. 3 47
Graf 16: Výsledek otázky č. 4 47
Graf 17: Výsledek otázky č. 5 48
Graf 18: Výsledek otázky č. 7 49
Graf 19: Výsledek otázky č. 9 51
Graf 20: Výsledek otázky č. 13 53
Graf 21: Výsledek otázky č. 14 55
Graf 22: Výsledek otázky č. 15 56
Graf 23: Výsledek otázky č. 16 57

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Věkové zastoupení respondentů 43
Tabulka 2: Výsledek otázky č. 5 49
Tabulka 3: Výsledek otázky č. 8 50
Tabulka 4: Výsledek otázky č. 9 51
Tabulka 5: Výsledek otázek č. 11 a 12 52
Tabulka 6: Výsledek otázky č. 13 54
Tabulka 7: Výsledek otázky č. 14 55
Tabulka 9: Výsledek otázky č. 15 56
Tabulka 10: Výsledek otázky č. 16 57

SEZNAM ZKRATEK ZNAČEK

Č. – Číslo

ČAP – Česká asociace pojišťoven

ČR – Česká republika

FVE – fotovoltaická elektrárna

IVF – In vitro fertilizace (umělé oplodnění)

KČ – Korun českých

ÚVOD

Pojištění je nedílnou součástí moderní společnosti a ekonomiky. Slouží jako nástroj finanční ochrany před nepředvídatelnými riziky. Výběr vhodného pojistného produktu je pro klienty zásadním rozhodnutím, které ovlivňuje jejich finanční výdaje i míru ochrany před možnými riziky. Pojišťovací sektor se neustále vyvíjí a nabízí širokou škálu pojistných produktů, které se v mnoha ohledech liší, zejména podmínkami nebo cenovou dostupností. Pochopení faktorů, ovlivňujících rozhodování klientů při výběru pojistných produktů je proto klíčové pro zlepšení komunikace mezi pojišťovnami a jejich klienty.

Celková problematika pojištění je velmi rozsáhlá a zahrnuje celou řadu oblastí od osobního pojištění, přes podnikatelské, až po specializované produkty pro konkrétní segment trhu. Vzhledem k šíři této tématiky je tato práce zaměřena na pojištění fyzických osob, tedy na retailové pojištění.

Téma bakalářské práce jsem si zvolila s ohledem na svůj dlouhodobý zájem o oblast pojišťovnictví, ve které bych se chtěla profesně uplatnit. Problematika rozhodování jednotlivců při výběru pojištění mě osobně velmi zajímá, a to zejména z pohledu jejich postojů, znalostí a motivace. Realizovaný výzkum mi umožní lépe porozumět chování spotřebitelů na pojistném trhu a získané poznatky pro mě budou cenným přínosem nejen v rámci studia, ale i v budoucím pracovním životě.

Cílem této bakalářské práce je identifikovat vybrané faktory, které ovlivňují rozhodování klientů při výběru pojistných produktů. **Na základě získaných poznatků bude práce obsahovat informace pro zlepšení komunikace s klienty v pojišťovacím sektoru.**

Struktura práce je rozdělena do několika částí. Nejprve se zaměří na charakteristiku jednotlivých pojistných produktů, důležitost jejich výběru jejich specifika. Každá pojišťovna má své pojistné podmínky, které se mohou v některých ohledech lišit. Pro tuto práci byly zvoleny pojistné podmínky od pojišťovny Generali Česká pojišťovna, a proto veškeré specifika pojistných produktů vycházejí z jejich nejaktuálnějších pojistných podmínek. Pro lepší přehlednost byly dvě kapitoly spojeny do jedné.

Další část se zaměřuje na faktory ovlivňující rozhodovací proces klientů při výběru pojistných produktů. Zde jsou vyobrazena data důvody proč si Češi sjednávají nebo naopak nesjednávají jednotlivá pojištění. V této části jsou použitá data ze dvou výzkumů, Indexu prosperity finančního zdraví a průzkum realizovaného Českou asociací pojišťoven. Podle průzkumu ČAP

je zde popsáno i aktuální téma, čeho se Češi nejvíce bojí, čím že nesoběstačnost. Třetí část se věnuje faktorům ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice a obsahuje vlastní výzkum realizovaný formou dotazníkového šetření.

Závěrečná část je věnována shrnutí zjištěných poznatků návrhům, jak mohou pojišťovny efektivně přistupovat ke komunikaci s klienty. Výstup této práce by měl přispět nejen lepšímu pochopení rozhodovacích procesů klientů, ale také sloužit jako podklad pro pojišťovny, které chtějí přizpůsobit nabídku svých pojistných produktů skutečným potřebám svých klientů.

1 Pojistné produkty, důležitost jejich výběru specifika pojistných produktů

K pojmu pojištění patří pojem riziko, kterým je ovlivněna lidská společnost. *„Riziko chápeme, jako nejistotu, která se dá měřit počtem pravděpodobností – na rozdíl od pravé nejistoty, která se měřit nedá“* (Černohorský, 2020). Podle Ducháčkové (2015), každý ekonomický subjekt má dvě možnosti, jak se s rizikem nastání nahodilých událostí vyrovnat. První možností je mít dostatečně velké vlastní finanční prostředky, tato možnost se řadí do samopojištění druhou možností je využít pojištění.

„Pojištění představuje přesun finančních dopadů rizika na pojistitele“ (Černohorský, 2020). *„Pojištění je považováno za nástroj finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti“* (Ducháčková, 2015). Pojistitelem, na kterého se přenáší odpovědnost při nastání pojistné události, jsou komerční pojišťovny. Komerční pojišťovny se primárně zaměřují na minimalizaci odstranění dopadů nahodilých událostí. Přijímají pojistné, z něhož vytvářejí technické rezervy, které slouží k pokrytí škod. (Vávrová, 2014)

Podle Vávrové (2014), je pojišťovnictví významným rozvíjejícím se odvětvím tržní ekonomiky. Podle Ducháčkové (2015), lze pojišťovnictví rozdělit do dvou základních kategorií, to na pojištění životní pojištění neživotní. Bližší rozdělení bude popsáno níže, ale úvodem lze říct, že životní pojištění zahrnuje taková rizika, která ohrožují životy lidí, neživotní pojištění zahrnuje rizika týkající se finanční ztráty, přímé věcné škody, ale rizika ohrožující zdraví životy osob.

1.1 Neživotní pojištění

Neživotní pojištění kryje rizika neživotního charakteru zahrnuje pojistnou ochranu bez investiční složky (Černohorský, 2020). Do rizik neživotního charakteru se řadí odpovědnostní rizika, úvěrová rizika finanční ztráty, které zahrnují přerušení provozu. Rizika věcných škod zahrnují odcizení, vandalismus, živelná rizika další (Ducháčková, 2015). Do neživotního pojištění spadá úrazové pojištění osob, které kryje rizika vzniklá úrazem. Například pojištěním pracovní neschopnosti má pojištěný zabezpečený příjem, při vzniku pojistné události, podle dohodnutých podmínek v pojistné smlouvě.

1.1.1 Pojištění majetku

Do pojištění majetku se zahrnuje pojištění budov domácností. Pojištění budov, kde hlavní předmět pojištění je budova – nemovitost, která se dělí na hlavní stavbu vedlejší stavby. Do

hlavních staveb se řadí rodinné domy, objekty ve výstavbě, byty, bytové domy rekreační objekty, například chaty. Do vedlejších staveb se řadí samostatně stojící objekty, stodoly, garáže, pergoly, kůlny, ale ploty nebo skleníky. (Ducháčková, 2015) *„Hlavním smyslem pojištění nemovitosti je především ochrana objektů před živelnými riziky“* (Škvára, 2011).

Pojištění nemovitosti je sjednáváno s indexací, která zamezuje podpojištění nemovitosti. *„Indexací se rozumí automatické navyšování pojistné částky pojistného způsobem, který zohledňuje vývoj cen na trhu“* (Generali Česká pojišťovna. Můj majetek 2.0, 2024). Postupem času nemovitost nabývá na své hodnotě bez indexace dochází k podpojištění. Podpojištění se neuplatňuje obytných budov za podmínky, že pojistník při sjednání pojištění pravdivě odpověděl na otázky neponížil doporučenou pojistnou hodnotu nemovitosti více než 15 %. Dále v průběhu pojištění nesmí dojít k přístavbě nebo technickým změnám, které by zvýšily hodnotu pojištěné budovy, aniž by tom pojistník informoval svého pojišťovacího zprostředkovatele. Pokud je při sjednání pojistné smlouvy správně nastavena pojistná hodnota nemovitosti klient nezastaví indexaci, má zaručeno, že jeho nemovitost nebude podpojištěna důsledku působení inflace.

Níže budou popsána jednotlivá rizika, která lze pojistit jednotlivých pojistných produktů. Jak je zmíněno v úvodu, každá pojišťovna má svá specifika. Pro tuto práci jsou čerpány informace z pojistných podmínek Generali České pojišťovny.

Pojištění hlavní stavby

Pojištění hlavních staveb rodinných domů, chalup, bytů bytových domů vždy obsahuje v základním rozsahu pojištění proti základním živlům vodovodní škody. Dále je možné pojištění rozšířit další pojistná rizika, která budou popsána níže spolu jejich specifiky.

Základní živel – Chrání před vznikem škod způsobených požárem, kouřem, výbuchem, úderem blesku, pádem letadla či jeho součástí nebo nákladu, aerodynamickým třeskem, nárazem vozidla, vichřicí, krupobitím, pádem stromu, stožáru nebo jiných těles, tíhou sněhu nebo námrazy, sesunutím nebo pádem sněhové laviny, sesuvem půdy, zřícením skal smršťováním základové půdy v důsledku extrémního sucha zemětřesení.

Vodovodní škody – Lze z pojištění odebrat za podmínky, že pojištěná stavba je obývána méně než 180 dní v jednom kalendářním roce. Do vodovodních škod se řadí škody způsobené únikem vody z vodovodního potrubí nádrží, lome trubky vodou z akvária.

Odcizení krádeží vloupáním loupežným přepadením – Aby bylo poskytnuto pojistné plnění musí být splněna z některých níže popsaných podmínek. Předmět musí být odcizen z uzamčeného prostoru, který mu je určen, je splněna základní podmínka překonání překážky. Pachatel pronikne do prostoru otvorem, který ke vstupu není určen např. větrací šachtou, klíčem, který získal krádeží vloupáním, nebo loupežným přepadením. Pachatel prokazatelně překonal zabezpečení, kterým bylo např. jízdní kolo zajištěno k pevně zabudované stavební součástí v prostoru jemu určeném.

Odcizení vnějších stavebních součástí – Za odcizení vnějších stavebních součástí se považuje jejich násilné odnětí z pojištěné stavby. Tím se rozumí jejich demontáž pomocí nástrojů, jako jsou klíče, šroubováky či kleště, také pokus takové odcizení.

Povodeň záplava – Povodní se rozumí přechodné zvýšení hladiny vody, při kterém voda opouští své koryto zaplavuje okolní území, což může vést k různým škodám, včetně průsaku vody, vniknutí vody do kanalizace nebo sesuv půdy. Pokud jsou tyto jevy prokazatelně způsobeny povodní, pojistné plnění by se poskytovalo z tohoto rizika. Podobně záplava nastane, když voda nemůže přirozeně odtékat, což může způsobit škody jako povodně, to za stejných podmínek. tohoto rizika je tzv. čekací doba, která je 10 dní od sjednání pojistné smlouvy, její změny nebo navýšení limitu pro toto riziko, tzn. pokud povodeň nebo záplava nastane v prvních 10 dnech, pojišťovna není povinna poskytnout pojistné plnění.

Výše pojistného je ovlivněno povodňovou zónou, v které se pojištěná nemovitost nachází. Stupeň nebezpečí se zjišťuje pomocí povodňových map, které slouží jako klíčový nástroj pro hodnocení rizika povodní záplav.

Přepětí podpětí, zkrat neoprávněný odběr elektrické energie – Pojištění kryje škody na elektrických elektronických zařízeních způsobené přepětím, podpětím, zkratem či neoprávněným odběrem elektřiny třetí osobou, ale nevztahuje se na škody způsobené opotřebením, nesprávnou údržbou, přetížením, vlhkostí, neodbornou instalací nebo odpovědností dodavatele podle zákona nebo smlouvy.

Havárie rozvodů – Do tohoto pojištění spadá poškození nebo zničení rozvodů elektrické energie nebo plynu, to nahodilou událostí. Jedná se náklady vynaložené na výměnu části rozvodů, konečné úpravy, zazdění, vymalování nebo škody vzniklé překousáním elektrického kabelu zvířetem.

Skla sanitární zařízení (all risk) – Pojištění kryje náhodné rozbití skleněných částí staveb nebo domácností či movitých věcí, jako jsou okna, dveře, zrcadla, také škody na sanitárních zařízení např. umyvadlech či vanách. Nevztahuje se však na škody způsobené poškrábáním, přepravou, montáží, stárnutím materiálu, korozí, výrobními vadami nebo úmyslným jednáním pojištěného.

Vandalismus – Zahrnuje úmyslné poškození pojištěného předmětu třetí osobou, s výjimkou škod způsobených pojistníkem, osobami ve společné domácnosti, nájemníky nebo sprejerstvím.

Sprejerství – Zahrnuje úmyslné poškození pojištěného předmětu třetí osobou. Do poškození spadají nápisy, malby sprejovým nástřikem nebo rytím. Nezahrnuje však úmyslné škody způsobené pojistníkem či osobou ve společné domácnosti nebo nájemníky.

Náhrada výdajů za ztrátu vody – Ztráta vody označuje finanční škody způsobené náhlým nežádoucím únikem vody z vodovodního zařízení, pokud je pojištěný prokazatelně povinen uhradit škodu vzniklou tímto únikem vody třetí osobě, např. jako vodné stočné.

Atmosférické srážky – Voda v jakémkoli skupenství, např. prudký déšť, led nebo tající sníh. Do škod řadíme škody na věcech, které jsou poškozeny v důsledku atmosférických srážek prosáknutím nebo navlhnutím.

Poškození zateplení oplocení zvířaty – Poškození řádně instalovaného zateplovacího systému pojištěné budovy, včetně podbití přesahu střechy, nebo poškození pojištěného oplocení způsobené zvířaty, která nejsou ve vlastnictví pojištěného.

Poškození stavebních součástí (all risk) – Pojištění kryje nahodilé poškození nebo zničení stavebních součástí pojištěné stavby, pokud němu dojde nečekaně není vyloučeno z pojistných podmínek. V případě FVE způsobené pojistnou událostí pojišťovna uhradí prokazatelné finanční ztráty spojené s výpadkem dodávky elektřiny, to až za období 90 dnů.

Technická porucha strojních elektronických zařízení – Pojištění zahrnuje stacionární strojní elektronické zařízení, která jsou stavební součástí nebo příslušenstvím pojištěné stavby, jako jsou tepelná čerpadla, kotle, klimatizace či bojlery.

Náhrada výdajů za ztrátu nájmu – Pojištění kryje prokazatelnou finanční ztrátu z nevybraného nájmu způsobenou pojistnou událostí, která omezila nebo znemožnila užívání pojištěné nemovitosti.

Prostory na pozemku zahradní architektura – Pojištění se vztahuje na prostory zahradní architekturu nacházející se na pozemku funkčně spojeném s pojištěnou stavbou. Prostory zahrnují různé druhy stromů, keřů rostlin, zahradní architektura zahrnuje terénní úpravy, menší stavby, jezírka další. (Generali Česká pojišťovna. Můj majetek 2.0, 2024)

Pojištění vedlejší stavby

Jako pojištění hlavních staveb toto pojištění v základním rozsahu obsahuje základní živel, který má stejný rozsah jako jak je popsáno pojištění hlavních staveb. v tomto případě lze pojištění rozšířit krytí dalších škod, to vodovodní škody, odcizení krádeží vloupáním loupežným přepadením, odcizení vnějších stavebních součástí, povodeň záplavu, přepětí, podpětí, zkrat neoprávněný odběr elektrické energie, skla sanitární zařízení, vandalismus, sprejerství technickou poruchu FVE. (Generali Česká pojišťovna. Můj majetek 2.0, 2024)

Pojištění domácnosti

Pojištění domácnosti se vztahuje na předměty nacházející se v pojištěné domácnosti. Do těchto předmětů se řadí vybavení domácnosti, jehož celková hodnota je určena v pojistné smlouvě. Do pojištění domácnosti spadají předměty uschované ve vedlejších prostorách, které nejsou součástí bytových prostor. (Majtánová, 2006)

Do pojištění domácnosti lze sjednat podobný rozsah krytí pojistných rizik, které mají stejné charakteristiky, jak je popsáno pojištění hlavních staveb. Základní živel, vodovodní škody, odcizení krádeží vloupáním loupežným přepadením, povodeň záplava, přepětí, podpětí, zkrat neoprávněný odběr elektrické energie, havárie rozvodů, skla sanitární zařízení, vandalismus, sprejerství, náhrada výdajů za ztrátu vody atmosférické srážky. Dále lze pojištění domácnosti sjednat pojištění pro rizika, která budou níže popsána podrobněji.

Znehodnocení věcí v chladícím zařízení – Poškození nebo zničení obsahu, tedy potravin uložených v chladničkách, mrazničkách či mrazácích, k němuž dochází v důsledku poruchy chladícího zařízení nebo přerušení dodávky elektrické energie.

Poškození spotřebičů chytré domácnosti – Poškození nebo zničení spotřebičů s prvky chytré domácnosti způsobené nahodilou událostí, která není vyloučena pojistnými podmínkami nebo smlouvě. (Generali Česká pojišťovna. Můj majetek 2.0, 2024)

většiny pojistných smluv pojištění majetku se sjednává pojištění odpovědnosti, to v občanském životě vlastníka z nemovitosti. Generali České pojišťovny lze sjednat pojištění odpovědnosti při výkonu práva myslivosti.

1.1.2 Pojištění odpovědnosti

Pojištění odpovědnosti zahrnuje škody na životě, zdraví, majetku nebo finanční škody způsobené pojištěnou osobou třetí osobě svým nedbalostním jednáním (Ducháčková, 2015). Pojištění odpovědnosti má mnoho podob, to pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě, odpovědnost z nemovitosti, odpovědnost při výkonu práva myslivosti odpovědnost při výkonu povolání (Generali Česká pojišťovna, 2024).

Odpovědnost v občanském životě

Pojištění zahrnuje povinnost pojištěného nahradit škodu nebo jinou újmu způsobenou nedbalostním jednáním. Pojištění zahrnuje újmu na zdraví, škody na majetku, ztrátu svěřeného zvířete, následné finanční škody nebo regresní náhrady, také nemajetkovou újmu z neoprávněného zásahu do osobních práv.

Odpovědnost z nemovitosti

Vztahuje se na povinnost pojištěného nahradit škodu nebo újmu, která vznikla souvislosti s vlastnictvím, nájmem, správou nebo údržbou bytů, stavby nebo jiné nemovitosti, včetně přilehlých pozemků, stavebních součástí prostor

Odpovědnost při výkonu práva myslivosti

Pojištění zahrnuje povinnost pojištěného nahradit škodu nebo újmu způsobenou při pojištěné činnosti. Pojištění pokrývá újmy na zdraví, smrt, škody na majetku, poranění nebo usmrcení zvířete, ne zvěře následné finanční škody vzniklé v přímé souvislosti s touto událostí. (Generali Česká pojišťovna. Můj majetek 2.0, 2024)

Odpovědnost při výkonu povolání

Pojištění odpovědnosti při výkonu povolání je určeno pro zaměstnance, kteří odpovídají za škodu způsobenou svému zaměstnavateli při výkonu povolání lze jej sjednat individuálně nebo pro více zaměstnanců společně. (Generali Česká pojišťovna. Pojištění odpovědnosti při výkonu povolání, 2024) Zaměstnavatel je oprávněn požadovat po svém zaměstnanci náhradu vzniklé škody maximálně do 4,5násobku jeho průměrné hrubé měsíční mzdy (Kubíková, 2020).

Zahrnuje škody způsobené zaměstnavateli, služebním úřadům, bezpečnostním sborům nebo státu při výkonu pracovních nebo služebních úkolů. K základnímu rozsahu lze připojistit řízení vozidel skupiny – B, které kryje škody způsobené zaměstnancem při držení, provozu nebo užívání vozidla skupiny B, svěřených zaměstnavatelem k plnění pracovních činností. (Generali Česká pojišťovna. Odpovědnost při výkonu povolání, 2024)

1.1.2.1 Pojištění odpovědnosti provozu vozidel

Jedná se povinné pojištění slouží k pokrytí škod na zdraví majetku způsobených provozem vozidla. Povinnost sjednat pojištění z odpovědnosti z provozu vozidla byla nově přenesena z vlastníka na provozovatele vozidla. Provozovatelem registrovaného vozidla je osoba odpovědná za jeho provoz na pozemních komunikacích. Povinnost pojištění se nevztahuje na dočasného uživatele vozidla. (Ministerstvo financí České republiky, 2024)

Základním pojištěním je tzv. Povinné ručení, z kterého jsou hrazeny škody vzniklé třetí osobě nikoliv na vlastním vozidle. Další možností pojištěním je havarijní pojištění, které na rozdíl od povinného ručení není povinné. Havarijní pojištění hradí škody vzniklé na vlastním pojištěném vozidle. Posledním druhem pojištění je doplňkové pojištění, které nabízí pojištění přímé likvidace, právní náklady pojištěného, které lze sjednat pouze k povinnému ručení. Pouze k havarijnímu pojištění lze jako doplňkové pojištění sjednat Pojištění Gap půjčovné během opravy vozidla. K povinnému ručení a/ nebo havarijnímu pojištění lze sjednat odcizení vozidla, pojištění všech skel, zavazadel, pojištění střetu se zvěří, odpovědnost cyklisty, pojištění asistence, úrazové pojištění dopravovaných osob, nerovnost vozovky, vandal, živelní událost, poškození vozidla při zaviněné dopravní nehodě nebo poškození vozidla zvířetem. (Generali Česká pojišťovna. Sdružení pojištění vozidel, 2023)

1.1.3 Cestovní pojištění

Cestovní pojištění pokrývá pouze pojistné události, které nastaly na území států zahrnutých v územní platnosti pojištění, pokud není v pojistných podmínkách nebo v pojistné smlouvě stanoveno jinak. Cestovní pojištění lze sjednat na územní rozsah v kategorii Česká republika, Evropa anebo Svět. (Generali Česká pojišťovna. Cestovní pojištění, 2024)

V cestovním pojištění lze sjednat krytí těchto vybraných rizik. Pojistné plnění je vždy poskytnuto do výše pojistného limitu na základě posouzení asistenční centrály.

Pojištění léčebných výloh – Pojištění kryje nutné neodkladné lékařské ošetření, které stabilizuje stav pojištěného, aby mohl pokračovat v cestě nebo být repatriován zpět do České republiky. Pojistná událost zahrnuje úraz nebo akutní onemocnění, k němuž došlo v zahraničí během pojistné doby.

Asistence – Asistenční centrála zajišťuje pomoc pojištěnému v tísňových situacích během jeho zahraniční cesty.

Repatriace – Pojištění pokrývá náklady na repatriaci pojištěného nebo jeho tělesných pozůstatků do České republiky, případně na pohřeb či kremaci v zahraničí, přičemž způsobu nutnosti repatriace rozhoduje asistenční centrála.

Zásah horské služby – Pojištění kryje náklady na zásah horské služby, včetně pátracích záchranných akcí, v případě krizových situací, jako jsou úraz, akutní onemocnění, ztráta orientace nebo smrt pojištěného.

Přivolání opatrovníka nebo profesionálního sociálního pracovníka nebo psychologa – Pojištění pokrývá nezbytné náklady na přivolání opatrovníka, který v případě pojistné události pečuje pojištěného v zahraničí nebo ho doprovází zpět do České republiky.

Pojištění denního odškodného za vyjmenované úrazy – Pojištění se vztahuje na úrazy uvedené v tabulce denního odškodného za dobu léčení, přičemž pojistnou událostí je úraz pojištěného, ke kterému došlo během pojistné doby.

Pojištění trvalých následků – Pojišťovna vyplatí pojistné plnění za trvalé následky podle stupně invalidity, které stanoví lékař, pokud se následky projeví nejpozději do 3 let od úrazu.

Pojištění pro případ smrti úrazem – Pojištění kryje smrt pojištěného v důsledku úrazu, během pojistné doby, přičemž pojistné plnění je plně vyplaceno podle pojistné smlouvy nárok na něj mají určené osoby v případě, že pojištěný zemřel do 1 roku od úrazu.

Pojištění osobních věcí zavazadel – Pojištění se vztahuje na cestovní zavazadla osobní věci, pokud na nich během cesty v pojistné době nastane pojistná událost. Pojistná událost zahrnuje zničení, odcizení či ztrátu pojištěných věcí vlivem živlu, pádu letadla, vody, nehody, úrazu nebo onemocnění, kdy pojištěný byl zbaven schopnosti se věci postarat, nebo při přepravě dopravce.

Pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě – Pojištění kryje povinnost pojištěného nahradit škodu nebo nemajetkovou újmu způsobenou jiným osobám při běžných činnostech v občanském životě. Vztahuje se na újmu na zdraví nebo životě, škodu na majetku souvisejících finanční ztráty. Kryté činnosti zahrnují rekreační aktivity, sport, příležitostné používání nemotorových plavidel vlastnictví drobných domácích zvířat.

Pojištění pobytu v nemocnici – Pojištění kryje nezbytnou hospitalizaci pojištěného v zahraničí z důvodu úrazu nebo akutního onemocnění, pokud trvá nepřetržitě více než 48 hodin.

Pojištění storna cesty – Pojištění kryje finanční ztrátu z důvodu zrušení cesty v pojistné době, to ve formě stornopoplatků za nevyužité služby, jako jsou zájezdy, letenky, jízdenky nebo ubytování. (Generali Česká pojišťovna. Cestovní pojištění, 2024)

1.2 Životní pojištění

Životní pojištění pomáhá zajistit finanční stabilitu v případě nečekaných událostí, které mohou výrazně ovlivnit rodinný rozpočet. životním pojištění by měl určitě uvažovat hlavní živitel rodiny, protože jejich příjem je zásadní pro fungování domácnosti. Dále ten, kdo má sjednanou hypotéku, protože výpadek příjmů může zkomplikovat běžný chod domácnosti možnost splnění finančních závazků. (Česká spořitelna. Životní pojištění, 2024) Výše pojistného životního pojištění se odvíjí od věku zdravotního stavu pojištěného, délky pojistné smlouvy, sjednané pojistné částky, od povahy zaměstnání také sportovních aktivit. Ideální pojistná částka pro případ smrti by měla odpovídat trojnásobku ročního příjmu pojištěného. (Zlatá koruna)

Pro životní pojištění existuje několik variant, přičemž každá má svá specifika zaměřuje se na něco jiného. Mezi varianty životního pojištění patří rizikové životní pojištění, investiční životní pojištění, kapitálové životní pojištění univerzální (flexibilní) životní pojištění. (HyperFinance, 2019).

1.2.1 Rizikové životní pojištění

Rizikové životní pojištění kryje úraz, nemoc, invaliditu či smrt, ale neobsahuje investiční složku. Slouží k pokrytí výpadku příjmů při zdravotních komplikacích lze připojistit další rizika, jako je hospitalizace nebo pracovní neschopnost. Pojištění nelze odečíst z daní, ale lze v průběhu trvání upravit nebo zrušit. Při zrušení pojistné smlouvy sjednání nové je s vyšším věkem spojeno riziko více výluk v pojištění nebo vyššího pojistného z důvodu vyšší pravděpodobnosti pojistné události (HyperFinance, 2019). Rizikové životní pojištění je vhodné pro ty, kteří usilují finanční zajištění svých blízkých pro případ smrti potřebují provést právo na pojistné plnění ve prospěch jiné instituce například banky či sjednání hypotéky.

1.2.2 Investiční životní pojištění

investičního životního pojištění platí vše jako rizikového životného pojištění jen má několik věcí na víc. Nejzásadnějším rozdílem je, že investiční životní pojištění kombinuje krytí životních rizik s investiční složkou. To znamená, že část peněz nad rámec rizikové složky je investována, což může, ale také nemusí přinést zhodnocení. Pokud pojištěný dožije konce pojistné smlouvy, bude mu vyplacena částka odpovídající výsledku investování, snížená pojistné za krytí rizik. Tento typ pojištění umožňuje daňové zvýhodnění, ale za podmínky, že

smlouva trvá minimálně pět let je sjednána minimálně do 60 let. Může na ně přispívat zaměstnavatel některých smluv lze vybírat část naspořených financí, ale jen v předem určených termínech. (HyperFinance, 2019) Investiční životní pojištění je vhodné pro ty, kteří usilují finanční zajištění svých blízkých pro případ smrti, mají zájem pravidelné dlouhodobé zhodnocení úspor, jsou ochotni přijmout investiční riziko dle zvolené strategie chtějí mít možnost disponovat naspořenými prostředky. (Zlatá koruna)

1.2.3 Kapitálové životní pojištění

Na první pohled kapitálové životní pojištění připomíná investiční rizikové pojištění. Zásadní rozdíl spočívá v tom, že na rozdíl od investičního životního pojištění nese investiční riziko pojišťovna. Pojišťovna investuje podle předem zvolené strategie, kterou nelze v průběhu let měnit garantuje vrácení naspořené částky, avšak nikoliv její zhodnocení. Podmínky pro daňovou uznatelnost, možnost přispívání zaměstnavatele pro předčasné zrušení platí stejné podmínky jako investičního životního pojištění (HyperFinance, 2019). Kapitálové životní pojištění je vhodné pro ty, kteří usilují finanční zajištění svých blízkých pro případ smrti, požadují jistotu vyplacení sjednané částky při sjednání chtějí pravidelně dlouhodobě zhodnocovat své úspory. (Zlatá koruna)

1.2.4 Univerzální (flexibilní) životní pojištění

Kombinuje krytí rizik se spořením garantuje návratnost vložených prostředků určených investování. Plně se vyplácí případě úrazu, nemoci, smrti při dožití smluveného věku. Na rozdíl od kapitálového životního pojištění lze upravovat poměr mezi spořením pojištěním. Pro získání daňových výhod musí pojistná smlouva trvat minimálně 5 let být sjednána do 60 let věku. Předčasné zrušení znamená storno poplatky dodanění (HyperFinance, 2019). Univerzální životní pojištění je vhodné pro ty, kteří usilují finanční zajištění svých blízkých pro případ smrti, chtějí pravidelně dlouhodobě zhodnocovat své finance preferují flexibilitu při disponování s naspořenými prostředky. (Zlatá koruna) Jednotlivá rizika, proti kterým se lze v životním pojištění pojistit budou popsána níže.

Hlavní životní pojištění pro případ smrti – V případě smrti prvního pojištěného bude oprávněné osobě vyplacena částka, která je ujednána v pojistné smlouvě.

Pojištění závažných onemocnění pojištění onkologických onemocnění – Pokud je pojištěnému diagnostikováno onemocnění odpovídající sjednané variantě pojištění, bude mu vyplaceno pojistné plnění ve výši sjednané pojistné částky ke dni stanovení diagnózy nebo provedení operace.

Pojištění invalidity – Pokud pojištěný dosáhne sjednaného stupně invalidity, obdrží pojistné plnění ve výši sjednané pojistné částky platné k datu vzniku invalidity.

Pojištění zproštění od placení pojistného – Pokud pojištěný dosáhne invalidity III. stupně, převezme placení běžného pojistného pojistník.

Pojištění pro případ ztráty soběstačnosti – Pokud pojištěný získá příspěvek na péči pro sjednaný stupeň závislosti bude mu vyplacena pojistná částka uvedená v pojistné smlouvě.

Kombinované pojištění – Pokud nastane pojistná událost, jako je smrt, invalidita sjednaného stupně nebo závažné onemocnění, bude pojištěnému vyplaceno jednorázové pojistné plnění ve výši sjednané pojistné částky platné k datu první události v rámci sjednané kombinace pojištění. Plnění bude poskytnuto pouze jednou.

Pojištění pro smrt způsobenou úrazem – Pokud pojištěný v důsledku úrazu zemře nejpozději do tří let, bude oprávněné osobě vyplacena sjednaná pojistná částka.

Pojištění smrti úrazem následkem autonehody – Pokud pojištěný utrpí úraz při autonehodě do tří let na jeho následky zemře, oprávněná osoba obdrží sjednanou pojistnou částku.

Pojištění hospitalizace následkem úrazu – Pokud si úraz vyžádá nezbytnou dobu hospitalizace pojištěného, bude mu vyplacena sjednaná pojistná částka za každý den pobytu v nemocnici.

Pojištění trvalých následků úrazu pojištění následkem závažného úrazu – Pokud úraz způsobí pojištěnému trvalé následky, bude mu vyplaceno pojistné plnění podle tabulek pojistných podmínek.

Pojištění trvalých následků úrazu následkem autonehody – Pokud pojištěný utrpí úraz při autonehodě, který zanechá trvalé následky, bude mu vyplaceno pojistné plnění podle tabulek.

Pojištění denního odškodného za dobu nezbytného léčení úrazu – Pokud úraz způsobí pojištěnému tělesné poškození léčení přesáhne karenční dobu, bude mu vyplaceno pojistné plnění jako násobek pojistné částky ohodnocení ve dnech dle tabulek.

Pojištění denního odškodného za dobu léčení vyjmenovaných úrazů – Je stejné jako pojištění denního odškodného za dobu nezbytného léčení úrazu, jen za přesně definované úrazy.

Pojištění poúrazové péče – pokud pojištěnému v důsledku úrazu vzniknou náklady na poúrazovou péči, budou hrazeny ze strany pojistitele.

Pojištění při pracovní neschopnosti – V případě dočasné pracovní neschopnosti pojištěnému bude vyplacena sjednaná částka za každý den neschopnosti, přičemž plnění začíná ode dne uvedeného v pojistné smlouvě. Pokud je sjednáno pojistné plnění zpětně, obdrží pojištěný pojistné plnění od prvního dne pracovní neschopnosti.

Pojištění hospitalizace – V případě hospitalizace bude vyplacena sjednaná pojistná částka, to za každý den pobytu ve zdravotnickém zařízení.

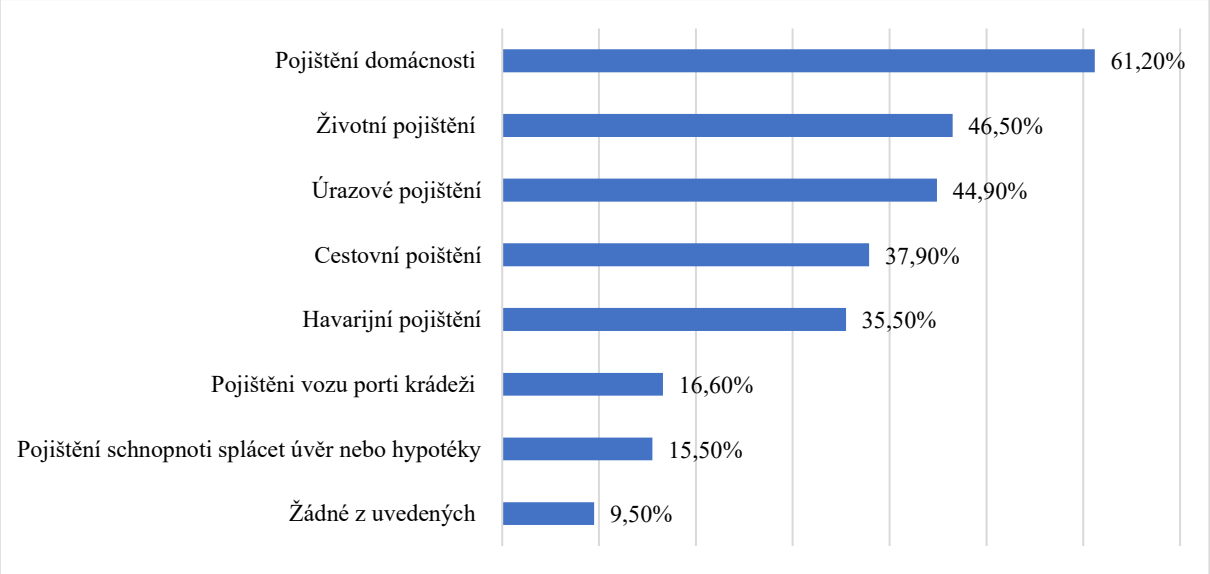
Pojištění ošetřování – V případě ošetřování pojištěného z důvodu nemoci nebo úrazu bude vyplacena pojistná částka za každý den, kdy je ošetřování nezbytné.

Pojištění asistované reprodukce – V případě podstoupení cyklu IVF pojištěné budou uhrazeny náklady na speciální laboratorní metody doplatky za léky předepsané lékařem, to až do výše sjednané pojistné částky. (Generali Česká pojišťovna, 2006)

2 Faktory ovlivňující rozhodovací proces při výběru pojistných produktů a jejich porovnání

Lidská společnost je ovlivňována působením nahodilých sil nepředvídaných událostí“ (Ducháčková, 2015). S rozvojem společnosti dochází k ekonomickým, technickým sociálním změnám, které přispívají ke zlepšení životní úrovně, avšak zároveň přinášejí zvýšená rizika. Z tohoto důvodu je nezbytné neustále předvídat možná ohrožení minimalizovat jejich negativní dopady. (Ducháčková, 2015)

Většina Čechů má sjednané alespoň jedno pojištění, přesto je často nedostatečné nebo zastaralé. Nejčastěji si lidé pojišťují domácnost, zatímco životní pojištění využívá výrazně méně Čechů. V grafu 1 budou popsána vybraná pojištění důvody, proč si Češi pojištění sjednávají naopak, proč ne. Podrobněji popsaná pojištění navazují na předchozí kapitoly.



Graf 1: Kolik Čechů využívá jednotlivá pojištění

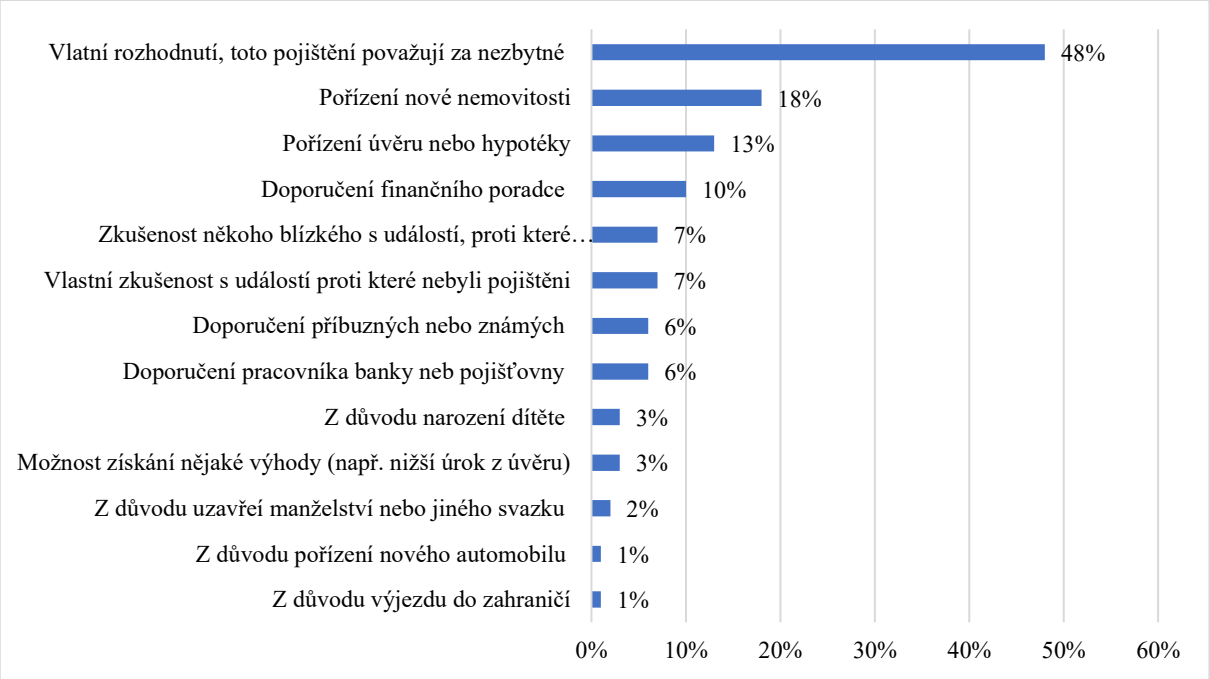
Zdroj: Vlastní zpracování dle Index prosperity finančního zdraví, 2023

Úrazové pojištění má sjednáno 44,9 % Čechů, havarijní pojištění 35,5 %, pojištění vozu proti krádeži 16,6 % pojištění schopnosti splácet úvěr nebo hypotéku má 15,5 %. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)

2.1 Pojištění domácnosti

Pojištění domácnosti využívá 61,2 % Čechů. Hlavním důvodem je vlastní přesvědčení, že toto pojištění je nezbytné. Dalšími faktory ovlivňujícími rozhodnutími jsou pořízení nové

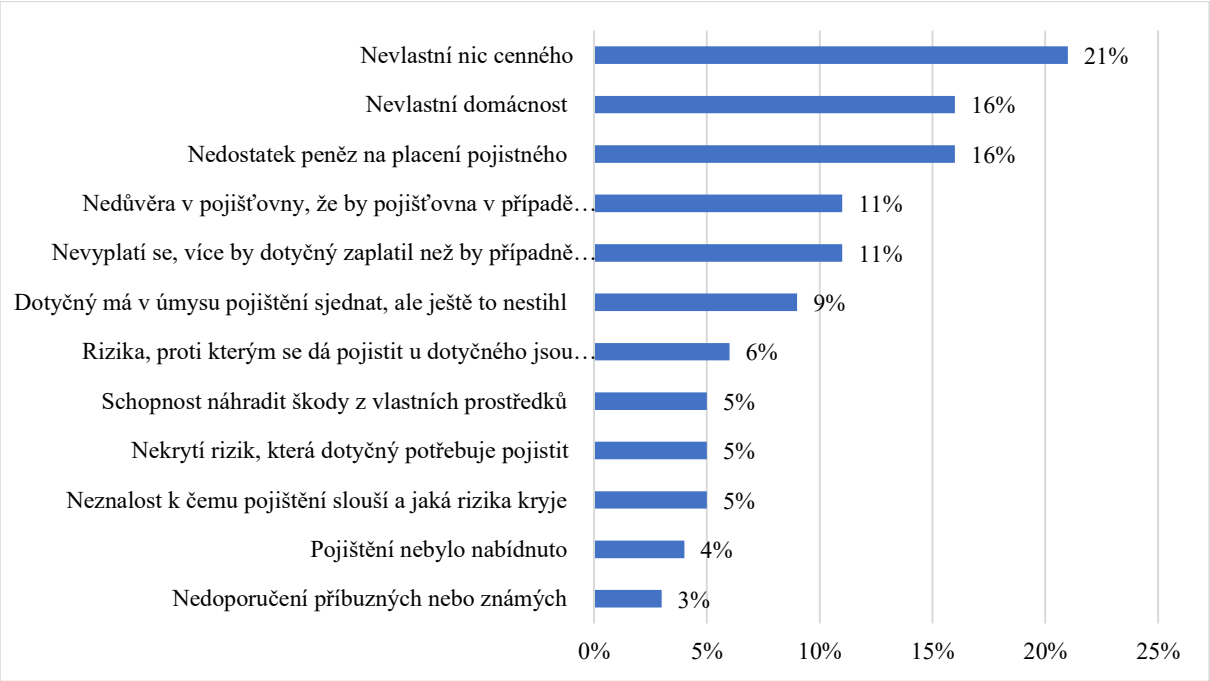
nemovitosti, sjednání úvěru nebo hypotéky, na základě doporučení finančního poradce či vlastní nebo zkušenosti někoho z blízkých s událostí proti které nebyl dotyčný pojištěn. Češi si také sjednávají pojištění na základě doporučení známých, pracovníka banky nebo pojišťovny. Mezi další důvody patří možnost získání určité výhody např. nižšího úroku z úvěru, z důvodu narození dítěte, uzavření manželství nebo jiného svazku, z důvodu výjezdu do zahraničí nebo pořízení nového automobilu. Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 2 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)



Graf 2: Proč si Češi sjednávají pojištění domácnosti

Zdroj: Vlastní zpracování dle Index prosperity finančního zdraví, 2023

Důvody proč si Češi nesjednávají pojištění domácnosti, jsou následující. Nevlastní nic cenného, nemají dostatek peněz na placení pojistného, nevlastní domácnost, nebo nevyužijí pojištění, protože se jim nevyplatí platit vyšší částku, než jakou by získali v případě pojistné události. Dalším důvodem je nedůvěra v plnění pojišťovny v případě pojistné události. Někteří pojištění mají zájem, ale zatím si ho nestihl sjednat. dalších je to přesvědčení, že rizika, která pokrývá pojištění, jsou málo pravděpodobná, nebo neznalost pojistných produktů toho, co konkrétně kryjí. Někteří se domnívají, že pojištění nepokrývá rizika, která by je zajímala, škody by zvládli nahradit z vlastních zdrojů. Dalším důvodem může být, že jim nikdo pojištění nenabídl, nebo byli ovlivněni známými, kteří jim pojištění nedoporučují. Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 3 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)

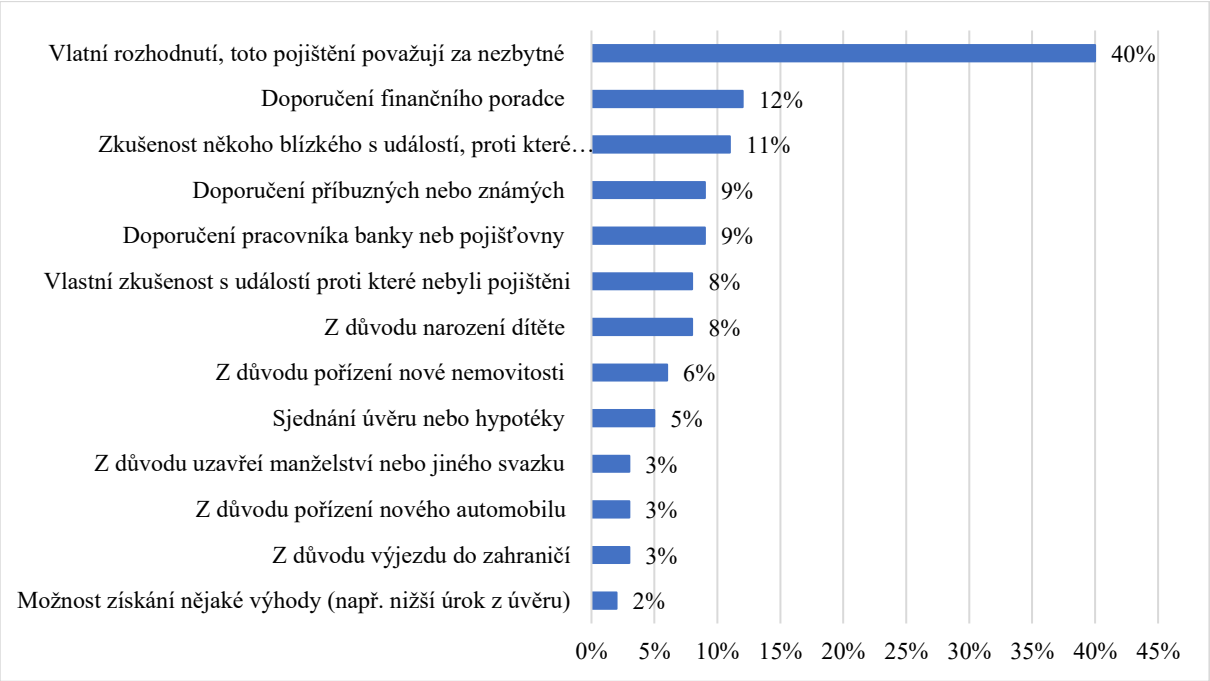


Graf 3: Proč si Češi nesjednávají pojištění domácnosti

Zdroj: Vlastní zpracování dle Index prosperity finančního zdraví, 2023

2.2 Pojištění odpovědnosti

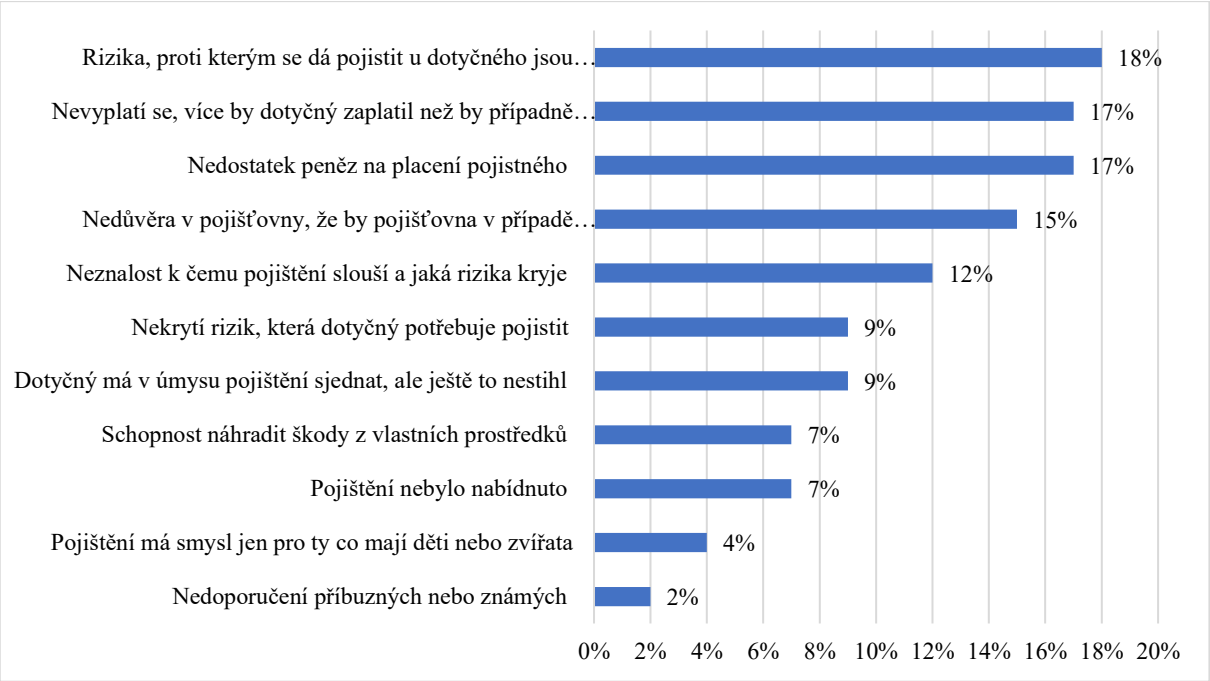
Pojištění odpovědnosti si Češi nejčastěji sjednávají z vlastního rozhodnutí, protože ho považují za nezbytné. Mezi další důvody sjednání tohoto pojištění patří doporučení finančního poradce, zkušenost událostí někoho blízkého, který nebyl pojištěn, nebo doporučení pracovníka banky či pojišťovny, příbuzných či známých. Pojištění si Češi také sjednávají v souvislosti narozením dítěte, vlastní zkušeností s událostí, proti které nebyli pojištěni, pořízením nové nemovitosti, sjednáním úvěru nebo hypotéky, cestou do zahraničí, koupí nového automobilu, uzavřením manželství či jiného svazku, nebo kvůli získání nějaké výhody, např. nižšího úroku z úvěru. Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 4 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)



Graf 4: Proč Češi sjednávají pojištění odpovědnosti

Zdroj: Vlastní zpracování podle Index prosperity finančního zdraví, 2023

Důvody, proč si Češi nesjednávají pojištění odpovědnosti jsou následující. Mezi nejčastější patří přesvědčení, že rizika, pokryta smlouvou pokrytá jsou pro ně málo pravděpodobná, proto pojištění nepovažují za nutné. Dalším důvodem je nedostatek finančních prostředků na placení pojistného nebo obava, že celková částka zaplacená na pojistném by převýšila případnou vyplacenou náhradu škody. Nedůvěra v pojišťovny hraje také významnou roli, Češi se obávají, že v případě nastání pojistné události jim nebude vyplacena celá částka. Mnoho lidí rovněž nemá dostatečné znalosti pojistných produktech neví, jaké škody pojištění kryje. Někteří se domnívají, že pojištění nepokrývá rizika, která by je zajímala, škody by zvládli nahradit z vlastních zdrojů. Dalším důvodem může být, že jim nikdo pojištění nenabídl, nebo byli ovlivněni známými, kteří jim pojištění nedoporučují. Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 5 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)

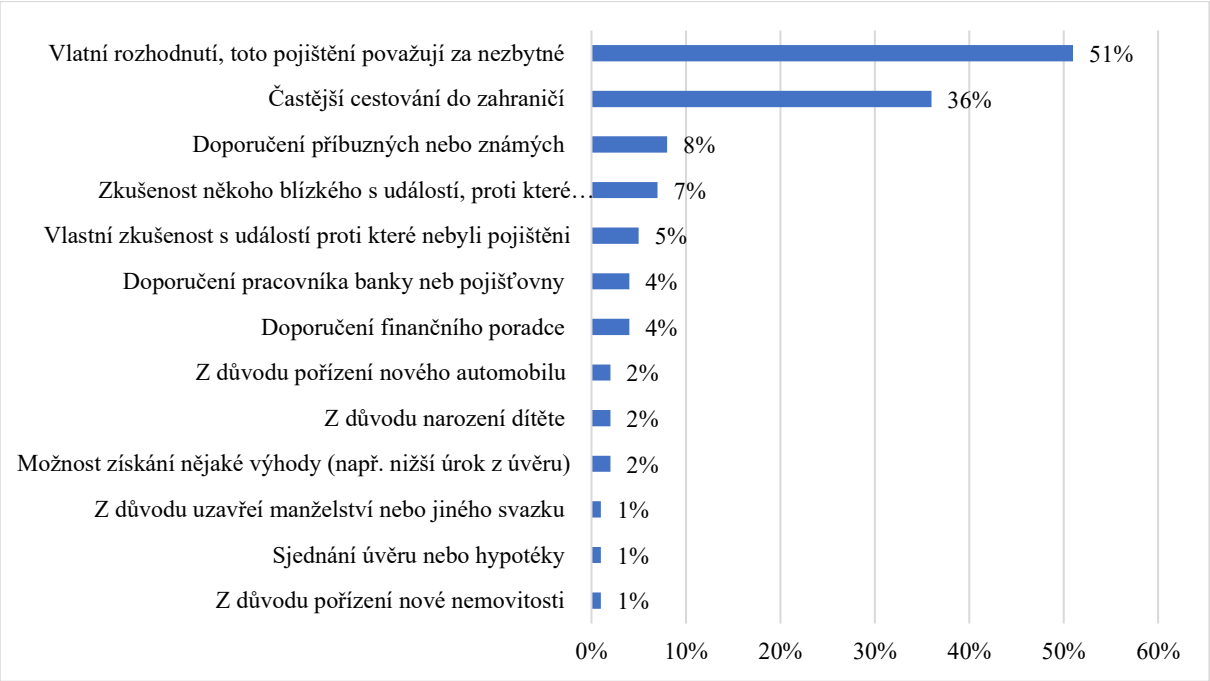


Graf 5: Proč si Češi nesjednávají pojištění odpovědnosti

Zdroj: Vlastní zpracování dle Index prosperity finančního zdraví, 2023

2.3 Cestovní pojištění

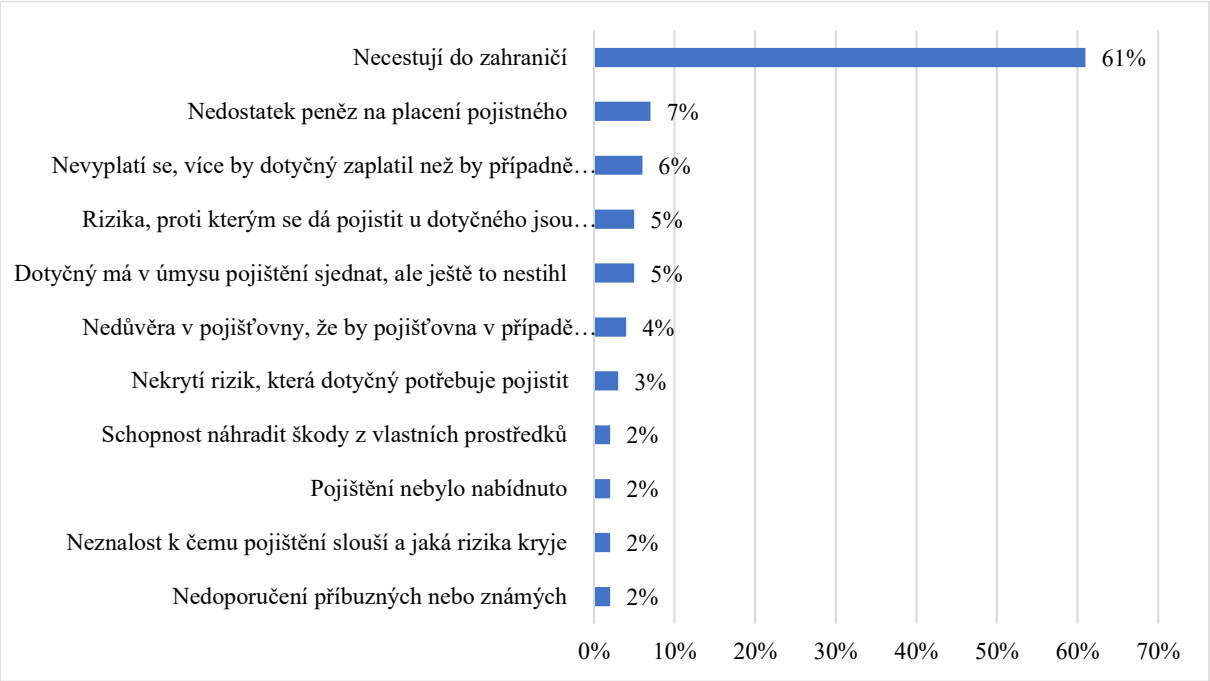
Cestovní pojištění má sjednáno 37,9 % Čechů. Nejčastěji si ho sjednávají z vlastního rozhodnutí, protože ho považují za nezbytné. Dalším častým důvodem je výjezd do zahraničí. Mezi další důvody patří doporučení známých, zkušenosti blízkých s pojistnou událostí, na kterou nebyli pojištěni nebo vlastní negativní zkušenost na kterou nebyli pojištěni. Někteří si pojištění sjednávají na základě doporučení od svého finančního poradce či pracovníka banky. Dalším motivem může být možnost získání výhody, např. nižšího úroku z úvěru. Cestovní pojištění si Češi sjednávají také v souvislosti s pořízením nového automobilu nebo nemovitosti, při sjednání úvěru či hypotéky nebo závislosti na uzavření manželství či jiného svazku. Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 6 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)



Graf 6: Proč si Češi sjednávají cestovní pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování Index prosperity finančního zdraví, 2023

Důvody proč si Češi nesjednávají cestovní pojištění, jsou následující. Nejčastějším důvodem je, že necestují do zahraničí. Dalšími důvody jsou nedostatek peněz na jeho placení, nebo přesvědčení, že sjednání pojištění se jim nevyplatí, protože by přeplatili více, než by získali. Několik Čechů má v úmyslu si pojištění sjednat, ale ještě to nestihli. Mezi další důvody patří nízká pravděpodobnost rizik, která pojištění kryje, nedůvěra v pojišťovny obava, že v případě nastání pojistné události nebude vyplacena celá částka. Někteří se domnívají, že pojištění nekryje rizika, která by v jejich případě mohla nastat. Dalším důvody jsou nedostatečná znalost toho, k čemu pojištění slouží, jaká rizika kryje. Někteří byli ovlivněni názory známých, kteří jim pojištění nedoporučují, nikdo jim pojištění nenabídl nebo by škody dokázali nahradit z vlastních zdrojů Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 7 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)

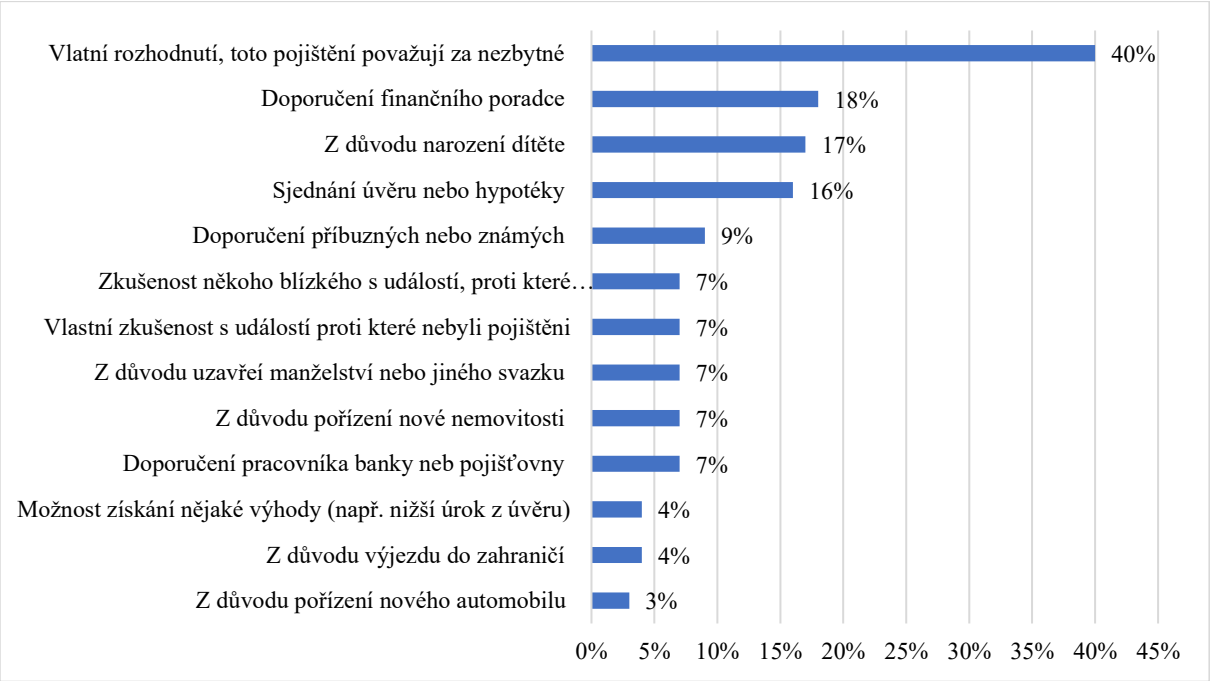


Graf 7: Proč si Češi nesjednávají cestovní pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování dle Index prosperity finančního zdraví, 2023

2.4 Životní pojištění

Životní pojištění má sjednáno 46,5 % Čechů. Nejčastěji si ho sjednávají vlastní rozhodnutí, protože pojištění považují za nezbytné. Dalšími důvody pro sjednání jsou doporučení od svého finančního poradce, narození dítěte, sjednání hypotéky či úvěru. Dalšími důvody jsou doporučení od známých, pracovníků banky či pojišťovny, pořízení nové nemovitosti, uzavření manželství nebo jiného svazku, vlastní zkušenost pojistnou událostí, na kterou nebyli pojištěni, nebo na základě zkušenosti známého. Mezi další faktory patří také výjezd do zahraničí, získání výhod, např. nižšího úroku z úvěru, nebo pořízení nového automobilu. Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 8 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)



Graf 8: Proč si Češi sjednávají životní pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování dle Index prosperity finančního zdraví, 2023

Důvody, proč si Češi nesjednávají životní pojištění, jsou následující. Nejčastějším důvodem je nedostatek peněz na placení pojistného. Dalšími důvody jsou přesvědčení, že se jim sjednání pojištění nevyplatí, protože by zaplatili více, než by získali, nedůvěra v pojišťovny, protože se obávají, že by v případě pojistné události pojišťovna nevyplatila plnou částku. Někteří nepovažují pojištění za nutné, protože nejsou hlavním živitelem rodiny. Někteří Češi mají v úmyslu si pojištění sjednat, ale dosud tak neučinili. Mezi další důvody patří přesvědčení, že rizika, která jsou kryta v pojistné smlouvě, jsou pro ně málo pravděpodobná. Část Čechů si myslí, že pojištění má smysl jen pro ty, kteří mají děti nebo hypotéku. Jiní uvádějí, že pojistná smlouva nekryje rizika, která by dotyčný potřeboval pojistit. Mezi další faktory patří neznalost, k čemu pojištění slouží, jaká rizika kryje, skutečnost, že jim nikdo pojištění nenabídl, nebo přesvědčení, že by případné škody zvládli uhradit z vlastních zdrojů. Někteří pojištění nemají sjednané z důvodu nedoporučení příbuzných známých. Data uvedená v tomto odstavci jsou graficky znázorněna v grafu 9 níže. (Index prosperity finančního zdraví, 2023)

Graf 9: Proč si Češi sjednávají životní pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování dle Index prosperity finančního zdraví, 2023

2.5 Finanční gramotnost znalosti pojistných produktech

Finanční gramotnost se odvíjí od několika aspektů podle úrovně vyspělosti dané ekonomiky, dosaženým vzděláním zaměstnáním. Průzkum Indexu finančního zdraví Čechů z roku 2024 vyplívá, že tři čtvrtiny Čechů považují svou finanční gramotnost za minimálně průměrnou. Zhruba 70 % Čechů rozumí pojmům na základní úrovni co se za nimi skrývá v praxi. Finanční gramotnost v České republice je nižší žen lidí s nižším vzděláním, přičemž ženy často méně rozumí investicím nebo kryptoměnám mají nižší důvěru ve své schopnosti. Tento rozdíl odráží přetrvávající genderové nerovnosti, například slabé zastoupení žen v ekonomickém rozhodování. Podíl Čechů, kteří dokážou na konci měsíce ušetřit se od roku 2022 snížil 13procentní bod, což naznačuje zhoršení jejich finanční situace úbytek finančních rezerv. Přesto roste počet lidí, kteří věří ve zlepšení své situace díky očekávánému růst příjmů nebo splacení úvěrů. (Index prosperity finančního zdraví, 2024)

2.6 Důvěra v pojišťovny

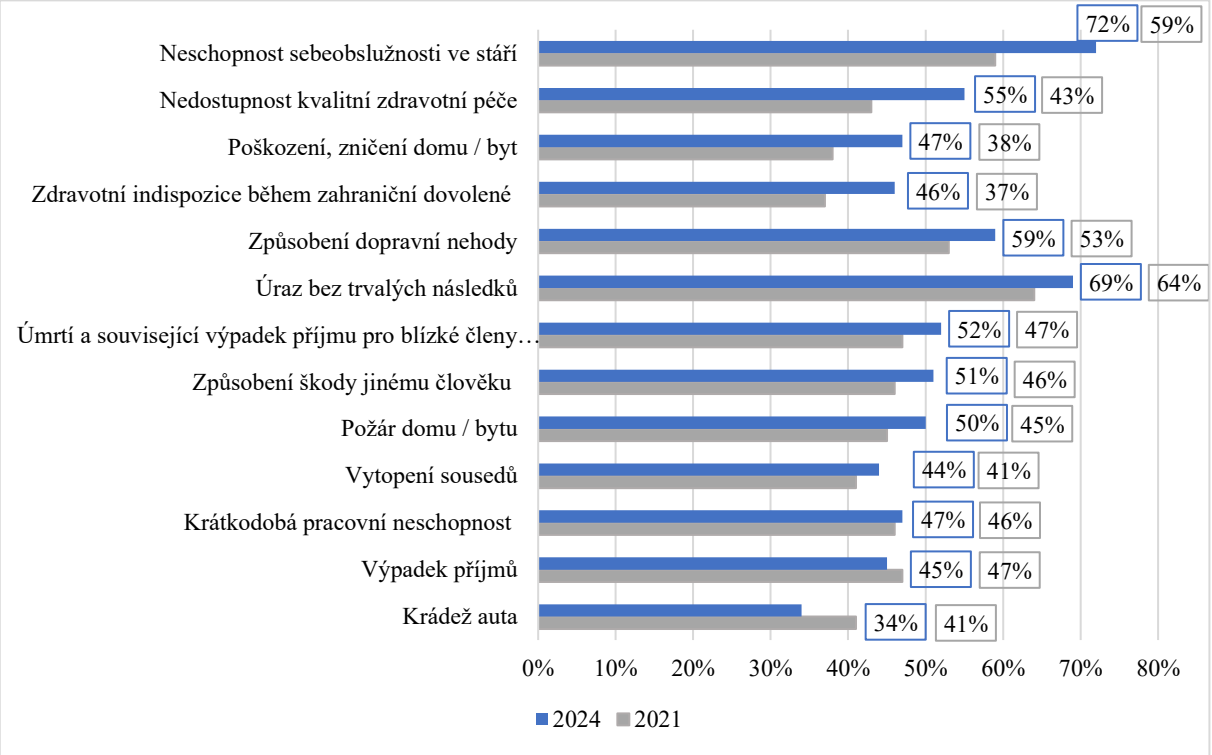
V České republice působí 39 pojišťoven z toho největší podíl na trhu mají společnost Kooperativa Generali Česká pojišťovna, zbytek trhu si mezi sebou dělí menší pojišťovny jako

jsou např. Allianz, Pojišťovna České spořitelny, ČPP, ČSOB, UNIQA, Hasičská vzájemná, Direct, Slavia další. (Srovnání pojištění, 2025)

2.7 Působení negativních jevů

Podle průzkumu České asociace pojišťoven, která nese název *„Vnímání pojišťovnictví“* realizovala nezávislá výzkumná agentura SC&C. Online průzkumu, který probíhal v období od 19.3.2024 do 29. 3. 2024 zúčastnilo se 1 028 respondentů ve věku od 18 do 71 let v reprezentativním zastoupení podle pohlaví, věku, vzdělání, ekonomické aktivity, kraje velikosti obce.

Češi se stále více obávají nedostupnosti kvalitní zdravotní péče, kterou aktuálně za riziko považuje zejména starší generace. Obávají se vysokých nákladů, které by museli pokrýt z úspor, proto by uvítali pojištění na lepší zdravotnické pomůcky, nehrazené služby či rychlejší operace. Lidé mají také strach z nesoběstačnosti ve stáří hledají způsoby, jak si zajistit potřebnou péči. (Česká asociace pojišťoven, 2024) Data vnímání rizika v jednotlivých situacích jsou vyobrazena v grafu 10 níže.

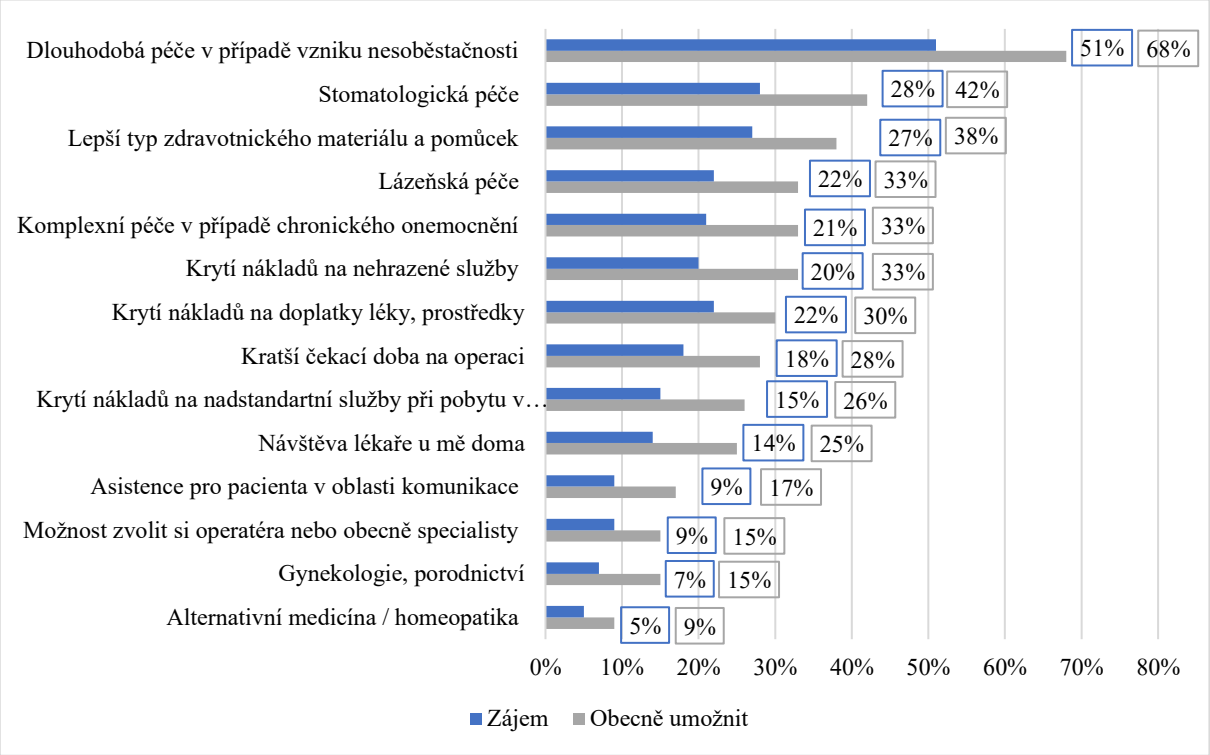


Graf 10: Vývoj vnímání rizikovosti jednotlivých situací

Zdroj: Vlastní zpracování dle Česká asociace pojišťoven, 2024

Dále v grafu 11 jsou graficky vyobrazena data možnosti pojištění se proti jednotlivým situacím zájmu tyto možnost se pojistit. Modrý sloupec „zájem“ vyobrazuje procento respondentů, kteří

mají zájem daný typ služby. Šedý sloupec vyobrazuje, kolik procent respondentů si myslí, že by tato služba měla být obecně dostupná pro všechny. Největší zájem možnost pojištění pro případ potřeby dlouhodobé péče důvodu nesoběstačnosti. Tato nejvyšší podpora odráží obavy z nesoběstačnosti ve stáří, na což začínají reagovat jednotlivé pojišťovny. Nejmenší zájem je alternativní medicínu, stejně jako její dostupnost vnímaná jako méně důležitá.



Graf 11: Možnost pojistit se proti jednotlivým situacím zájem pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování dle Česká asociace pojišťoven, 2024

2.8 Působení přírodních katastrof

Působení živlů se v průběhu let se projevilo v různých formách intenzitách. Ty nejzásadnější budou podle Generali české pojišťovny popsány níže. V roce 1997 způsobily rozsáhlé povodně 90 tisíc pojistných událostí. Srpnové záplavy v roce 2002 způsobili 53 tisíc škod. Rok 2007 byl poznamenán orkánem Kyrill, který způsobil 42 tisíc pojistných událostí. Následující rok 2008, zasáhla Českou republiku vichřice Emma, přičemž bylo evidováno 18 tisíc škod. V roce 2009 došlo k řadě letních bouří, které zapříčinily 28 tisíc pojistných událostí. rok později, v roce 2010 postihly zemi hned čtyři živelní katastrofy, které způsobily 24 tisíc škod. Rok 2012 přinesl výrazné škody v důsledku krupobití silného větru, celkem bylo 32 tisíc pojistných událostí. rok později v roce 2013, si velká voda vyžádala 50 tisíc pojistných událostí. Mezi nejničivější

událost posledních let patří tornádo v roce 2021, které způsobilo 14,5 tisíc škod. (Generali Česká pojišťovna, 2022) V září 2024 Českou republiku zasáhly povodně, to nevíce v Moravskoslezském Olomouckém kraji (Agentura sociální začleňování, 2024).

přes rostoucí riziko nejen tradičních pohrom jako jsou povodně nebo vichřice, ale tornáda přibližně 40 % majitelů domů rekreačních objektů stále není pojištěno. Počet pojištěných nemovitostí sice roste, ale často dochází k podpojištění. (Česká spořitelna. Pozor na podpojištění nemovitosti, 2024)

2.9 Shrnutí průzkumů Indexu prosperity finančního zdraví a České asociace pojišťoven

Na základě získaných poznatků je možné pro každou sledovanou oblast stanovit následující závěry, které shrnují klíčové informace a zjištění.

Rozšířenost pojištění

- Pojištění hraje v životě Čechů důležitou roli, ale existují značné rozdíly v jeho využívání.
- Většina Čechů má alespoň jedno pojištění, nejčastěji pojištění domácnosti.
- Mezi další rozšířená pojištění patří životní, úrazové a cestovní pojištění.

Pojištění domácnosti

- Pojištění domácnosti je mezi Čechy rozšířené využívá ho 61,2 % populace.
- Hlavním důvodem, proč si Češi sjednávají pojištění domácnosti je vnímání tohoto pojištění jako nezbytné. Dále je to pořízení nemovitosti, sjednání úvěru, doporučení od finančního poradce, známých, pracovníků banky nebo pojišťovny. Nebo z důvodu vlastní zkušenosti nebo někoho známého událostí, proti které nebyli pojištěni.
- Důvody proč si Češi nesjednávají pojištění domácnosti jsou nedostatek peněz na placení pojistného, přesvědčení, že se pojištění nevyplatí, pocit, že nevlastní nic cenného nebo z důvodu nevlastnění domácnosti.
- Je důležité si uvědomit, že pojištění domácnosti chrání majetek v případě různých rizik, proto je vhodné zvážit jeho sjednání, i když je člověk přesvědčen, že nic cenného nevlastní.

Pojištění odpovědnosti

- Nejčastějším důvodem, proč si Češi sjednávají pojištění odpovědnosti je považování tohoto pojištění za nezbytné, doporučení od finančních poradců, pracovníků banky a pojišťovny, příbuzných nebo známých. Nebo z důvodu narození dítěte, pořízení nemovitosti nebo z koupě nového automobilu.

- Pojištění odpovědnosti se většinou sjednává spolu s pojištěním nemovitosti, tím se potvrzuje důvod „pořízení nemovitosti“ a koupě nového automobilu je z důvodu povinnosti sjednání povinného ručení, které spadá do pojištění odpovědnosti.

- Češi nesjednávají pojištění odpovědnosti kvůli vnímání nízké pravděpodobnosti rizika, nedostatku financí nebo z neznalosti produktu.

- Pojištění občanské odpovědnosti představuje důležitou součást finanční ochrany dle mého názoru by ho měl mít sjednaný každý. Toto pojištění kryje škody způsobené z nedbalosti, od rozbití movitých věcí třetích osob až po náhradu léčebných výloh. Do pojištění občanské odpovědnosti spadají také škody způsobené zvířetem, za které odpovídá jeho majitel. Typickým příkladem může být situace, kdy pes uteče způsobí vážnou dopravní nehodu a následně dojde k poškození elektrického vedení a k výpadku elektrické energie v širokém okolí. Pokud se v této oblasti nachází firma, která kvůli výpadku musí přerušit provoz, může ji vzniknou značná škoda, kterou pak bude vymáhat po majitelovi psa.

Cestovní pojištění

- Nejčastějším důvodem je výjezd do zahraničí, při kterém Češi považují pojištění za nezbytné. Nebo na doporučení od známých nebo finančních poradců. Velkou roli hrají předešlé zkušenosti nejen osobní, ale i ze zkušeností jiných.

- Nejčastějším důvodem, proč si pojištění nesjednávají je nepotřeba z důvodu necestování do zahraničí nebo přesvědčení že se pojistné nevyplatí.

- Na cestovní pojištění by měl myslet každý kdo má v plánu vycestovat za hranice České republiky. Běžné cestovní pojištění, nepatří mezi drahé položky a v případě pojistné události může vyřešit značné komplikace a ušetřit finanční prostředky pojištěné osobě.

Životní pojištění

- Mnoho Čechů životní pojištění považuje za nezbytné a sjednávají si ho z vlastního přesvědčení. Dále dají na doporučení svých finančních poradců nebo na změnu životní situace jako je narození dítěte nebo sjednání úvěru.
- Důvody proč si Češi životní pojištění nesjednávají je nejčastěji nedostatek finančních prostředků na placení pojistného nebo přesvědčení, že se pojištění nevyplatí.
- Životní pojištění se může zdát mnoha lidem jako drahá zbytečná položka jejich rodinného rozpočtu, kterou nikdy nevyužijí. Když nastane situace, kdy jsou potřebné finanční prostředky z životního pojištění, většina svůj názor zbytečnosti životního pojištění změní.
- Životní pojištění by se mělo sestavovat tak, aby krylo velká rizika, jako je smrt, invalidita, trvalé následky nebo závažné onemocnění. To jsou rizika, která při jejich nastání většina lidí nedokáže pokrýt z vlastních prostředků.
- Pojištění denního odškodného v případě úrazu, by se mělo brát jako možný bonus, když je člověk ochotný si připlatit na pojistném, ale určitě by se na těchto méně podstatných pojištění životní pojištění nemělo stavět upřednostňovat nad velkými riziky.
- Invalidita, smrt, trvalé následky se mohou jevit jako nepravděpodobná rizika a člověk může mít pocit, že u něj nemůže nastat, ale například zlomenina může být pro dotyčného zjevně pravděpodobnější, a má pocit, že u ní spíše dostane pojistné plnění.
- Na pojištění nelze pohlížet jako na něco, na čem chce člověk vydělat, ale jako na jistotu finančních prostředků v případě nastání velmi složité životní situace, jako je například již zmíněná invalidita.

Finanční gramotnost

- Finanční gramotnost v České republice je průměrná, ale existují rozdíly mezi pohlavím a úrovní vzdělání.
- Ženy a lidé s nižším vzděláním mají často nižší finanční gramotnost.

Rizika přírodních katastrof

- přes rostoucí riziko přírodních katastrof, značné množství majitelů nemovitostí není pojištěné často dochází k podpojištění.

- Riziko přírodních katastrof, jako jsou povodně tornáda, je v Čechách reálné, je potřeba se na ně připravit mít správně nastavené pojištění.

Působení negativních jevů

- Významnou obavou je nesoběstačnost ve stáří. Češi se bojí, že nebudou schopni uhradit vysoké náklady na péči vlastních úspor. Podle Čechů by toto riziko mělo být kryto obecně, nejen z pojištění.
- Další obava Čechů je z nedostupnosti kvalitní zdravotní péče. Bojí se vysokých nákladů, které by museli vynaložit z vlastních úspor, proto vítají pojištění, které by pokrylo lepší zdravotnické pomůcky, nehrazené služby zkrátilo čekací doby na operace. Většina Čechů vyjádřila, že by toto riziko mělo být kryto obecně, ale značná část je ochotna si připlatit za kvalitnější zdravotní pomůcky.

3 Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice

V této části bude popsán vlastní výzkum, který byl realizován pomocí webu Survio.cz s cílem zjistit jaké faktory mají vliv na rozhodování klientů při výběru pojistných produktů. Byl proveden kvantitativní (dotazníkový) výzkum, kde bylo použito několik typů otázek, to výběr z možností s jednou více odpovědi, maticový výběr z možností možnost otevřené odpovědi. Sběr dat proběhl online formou již přes zmíněný web Survio.cz. Cílová skupina nebyla přímo specifikovaná, ale při zveřejňování dotazníku bylo zmíněno, že je určen primárně pro ty, co mají sjednané pojištění.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 200 respondentů, samotná návštěvnost zveřejněného dotazníku byla 691 návštěv. toho dotazník vyplnilo již zmíněných 200 respondentů, zatímco zbývajících 491 si dotazník pouze zobrazilo, ale nevyplnilo. Dotazník byl konzultován se sociologem, aby pro tuto práci byla získaná kvalitní data jeho podoba je uvedena v příloze.

3.1 Charakteristika respondentů

Výzkumu se zúčastnili respondenti všech věkových kategorií. Největší zastoupení respondentů je do 25 let, kterých bylo 39,5 %, na druhém místě byly respondenti ve věku 46–55 let, kterých bylo 21,5 %. Respondentů ve věku 26–35 let bylo 16,5 % ve věku 36–45 let 16,0 %. Nejmenší zastoupení bylo respondentů ve věku nad 55 let to 6,5 %. Zmíněná data jsou zobrazena v tabulce 1. Podle průzkumu České asociace pojišťoven (2024) si nejčastěji uzavírají životní pojištění lidé do věku 49 let.

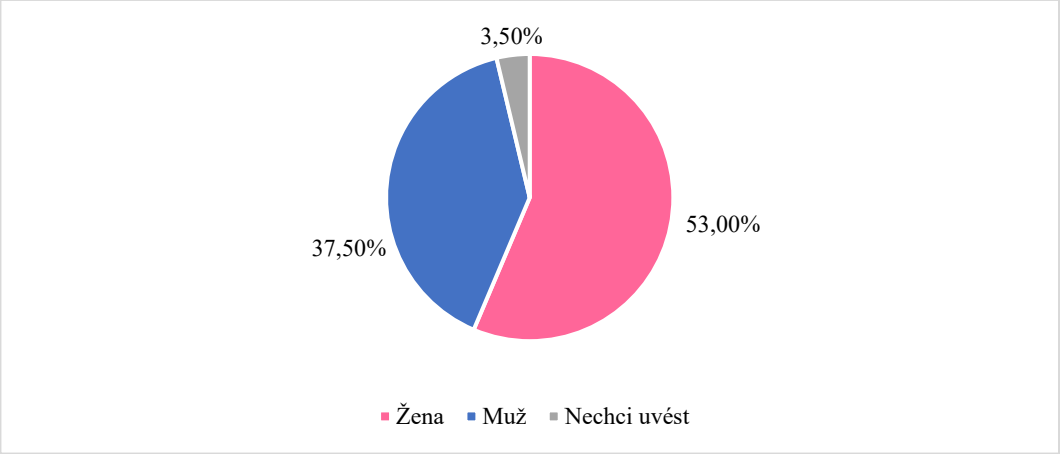
Tabulka 1: Věkové zastoupení respondentů

Věk	Podíl	Responzí
Do 25 let	35,5 %	79
26–35 let	16,5 %	33
36–45 let	16,0 %	32
46–55 let	21,5 %	43
Nad 55 let	6,5 %	13

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 12 ukazuje, že největší zastoupení mají ženy to v 53 %, mužů se zúčastnilo 37,5 % 3,5 % respondentů své pohlaví sdělit nechtělo. Podle mnou provedeného výzkumu více sjednávají

pojištění ženy. Ale podle společnosti NN (2017), je v České republice více vlastníků pojistných smluv mužů to 57 %.

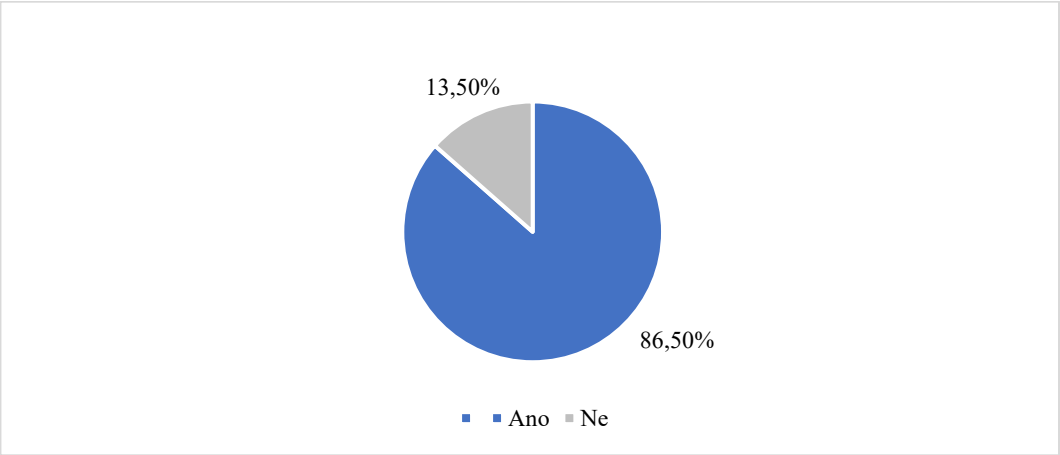


Graf 12: Pohlaví respondentů

Zdroj: Vlastní zpracování

3.2 Analýza jednotlivých odpovědí

V první otázce se respondenti rozdělili do dvou skupin podle toho, zda mají sjednané nějaké pojištění, nebo žádné pojištění sjednané nemají. Z celkového počtů zúčastněných odpovědělo 86,5 % že mají sjednané pojištění, 13, 5 % uvedlo, že žádné pojištění sjednané nemají. V přepočtu na respondenty to znamená, že 173 lidí pojištění sjednané má 27 nikoliv. Grafické znázornění výstupu je zobrazeno níže v grafu 12.



Graf 13: Výsledek otázky č. 1

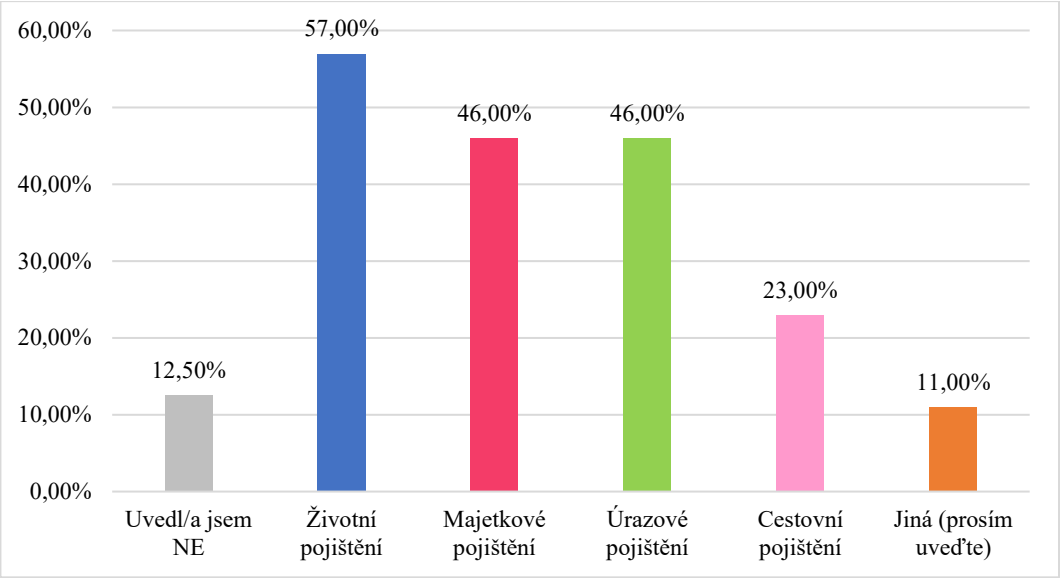
Zdroj: Vlastní zpracování

Druhá otázka navazovala na první, to tak, že respondenti, kteří uvedli, že mají sjednáno pojištění, vybrali všechna pojištění, která aktuálně mají. Nejčastěji vybraným typem bylo

životní pojištění, které uvedlo 57 % respondentů. Na druhém místě se umístilo majetkové úrazové pojištění 46 % respondentů. Cestovní pojištění má sjednáno 23 % respondentů 11 % uvedlo, že mají jiné druhy pojištění. Mezi „jiným“ pojištěním bylo nejčastěji uvedeno pojištění domácího mazlíčka, které respondenti označovali jako „pojištění mazlíčka“, „pojištění psa“ nebo „veterinární péče“. Tento typ pojištění uvedlo celkem 9 respondentů – 6 žen 2 muži 1 osoba, která nechtěla uvést své pohlaví. Pojištění odpovědnosti uvedlo 6 respondentů z toho 4 muži 2 ženy. Dále 4 respondenti uvedli povinné ručení, které však spadá do majetkového pojištění. Havarijní pojištění, důchodové pojištění, pojištění odpovědnosti z podnikání, profesní pojištění uvedli vždy dva respondenti. Opět havarijní pojištění patří do majetkového pojištění, přičemž tuto odpověď volili převážně muži. Jeden respondent uvedl pojištění pod názvem bydlení, což pravděpodobně znamenalo pojištění nemovitosti nebo domácnosti, které se rovněž řadí do majetkového pojištění. Graficky znázorněný výsledků je uvedeno níže v grafu 14.

Tornádo na jižní Moravě ukázalo podpojištěnost nemovitostí, která není jen na tomto území, ale po celé republice (Hovorka, 2021). Podle tiskové zprávy (Česká asociace pojišťoven, 2024) je stále nepojištěno 1,6 milionů nemovitostí 1,7 milionů domácností, z nemovitostí, které jsou pojištěné je celkem 70 % podpojištěno. Do majetkového pojištění řadíme povinné ručení, které musí být ze zákona sjednané (Česká spořitelna. Přehled základních typů pojištění, 2024).

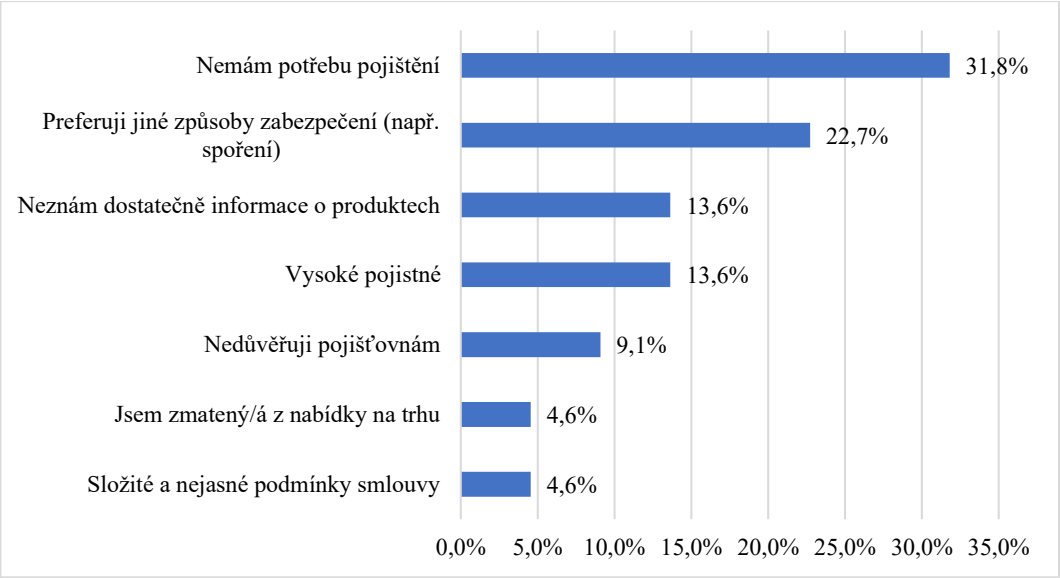
Výsledky sjednání životní pojištění je podle mého názoru příjemným překvapením, protože je známo, že Češi si oproti světu spíše pojišťují svůj majetek než sebe. Toto tvrzení nám ukazuje graf 1, kde je na prvním místě přímo pojištění domácnosti až na druhém životní pojištění. Raková (2025), tvrdí, že Češi životní pojištění vnímají jako zbytečný výdaj sjednávající ho až když musí, jako při potřebě sjednání úvěru. Podle průzkumu České asociace pojišťoven si Češi sjednávají životní pojištění kvůli zajištění svých blízkých, to pro případ úrazu nebo či smrti, to má celkem 81 % klientů. Své potřeby v případě úrazu nebo dlouhodobé nemoci podceňují takto své pojištění vnímá 63 %. Jen 24 % klientů se pojišťuje kvůli výpadku příjmu 17 % kvůli hypotéce. (Česká asociace pojišťoven, 2024) Podle Skřivana (2024), generace Z finančně dospívá rychleji, ale 49 % nemá uzavřené životní pojištění.



Graf 14: Výsledek otázky č. 2

Zdroj: Vlastní zpracování

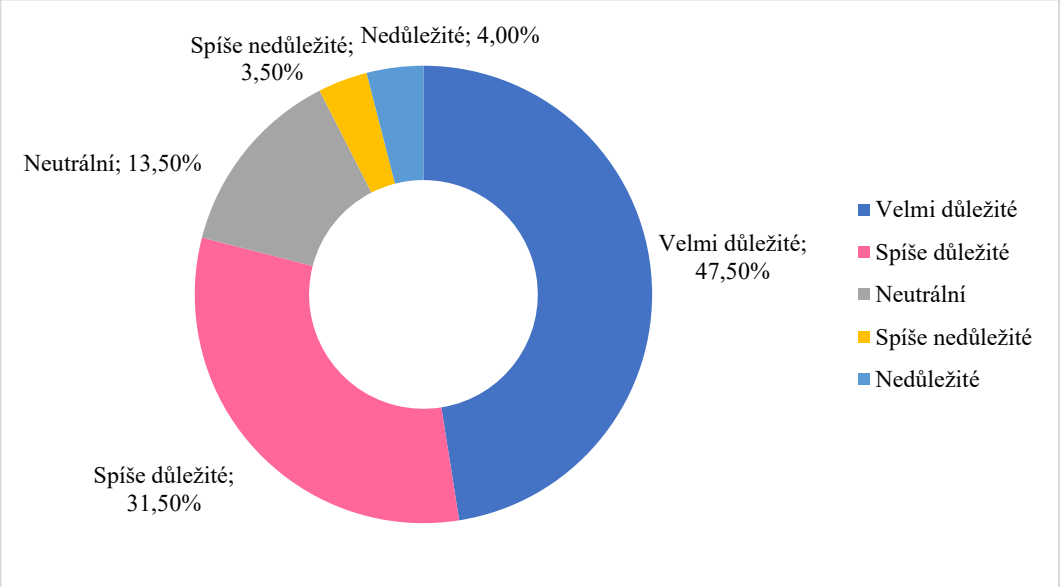
Třetí otázka opět navazovala na první byla určena respondentům, kteří odpověděli, že nemají sjednané žádné pojištění. Nejčastějším důvodem bylo, že nepociťují potřebu mít pojištění, tuto možnost zvolilo 31,8 % respondentů. Druhým nejčastějším důvodem byla preferovaná alternativa zabezpečení například spoření, což uvedlo 22,7 % respondentů. Mezi další důvody patří vysoké pojistné nedostatečná znalost informací produktu, které uvedlo13,6 % respondentů. Nedůvěru v pojišťovny, jako důvod nesjednání pojištění zvolila 9,1 % respondentů. Zmatenost z nabídky na trhu složité či nejasné podmínky smluv uvedlo 4,6 % respondentů. Graficky znázorněný výsledků je uvedeno níže v grafu 15.



Graf 15: Výsledek otázky č. 3

Zdroj: Vlastní zpracování

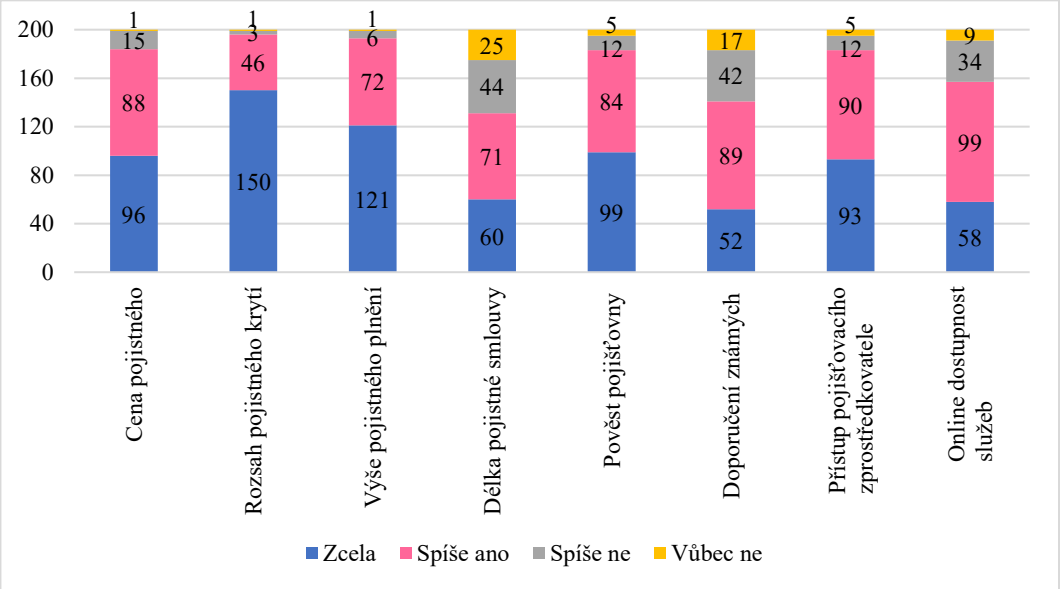
Čtvrtá otázka zjišťovala, jak důležité je pro respondenty mít sjednané pojištění. Pro 47,5 % respondentů pojištění velmi důležité, zatímco 31,5 % ho považuje za spíše důležité. Neutrální postoj k pojištění zaujalo 13,5 % respondentů. Pojištění označilo za spíše nedůležité 3,5 % respondentů zcela nedůležité je pro 4 % respondentů. Graficky znázornění výsledků je uvedeno níže v grafu 16.



Graf 16: Výsledek otázky č. 4

Zdroj: (Vlastní zpracování)

Otázka č. 5 zjišťovala, jaké faktory jsou pro respondenty nejdůležitější při výběru pojistných produktů. V kategorii „zcela“ mělo největší zastoupení rozsah pojistného krytí na druhém místě se umístila výše pojistného plnění, následovala pověst pojišťovny, až na čtvrtém místě byla cena pojistného. Graficky znázornění výsledků je uvedeno níže v grafu 17.



Graf 17: Výsledek otázky č. 5

Zdroj: Vlastní zpracování

Pokud se na tuto otázku podíváme z pohledu celkového počtu respondentů, kteří odpověděli, na prvním místě zůstává rozsah pojistného krytí, na druhém místě je stále výše pojistného plnění. Cena pojistného se v tomto pohledu posunula jedno místo výše, zatímco pověst pojišťovny se posunula na čtvrté místo. Nejméně důležité faktory pro respondenty jsou délka pojistné smlouvy, následovaná doporučením známých online dostupnosti služeb. Výsledky dat jsou uvedeny v tabulce 2.

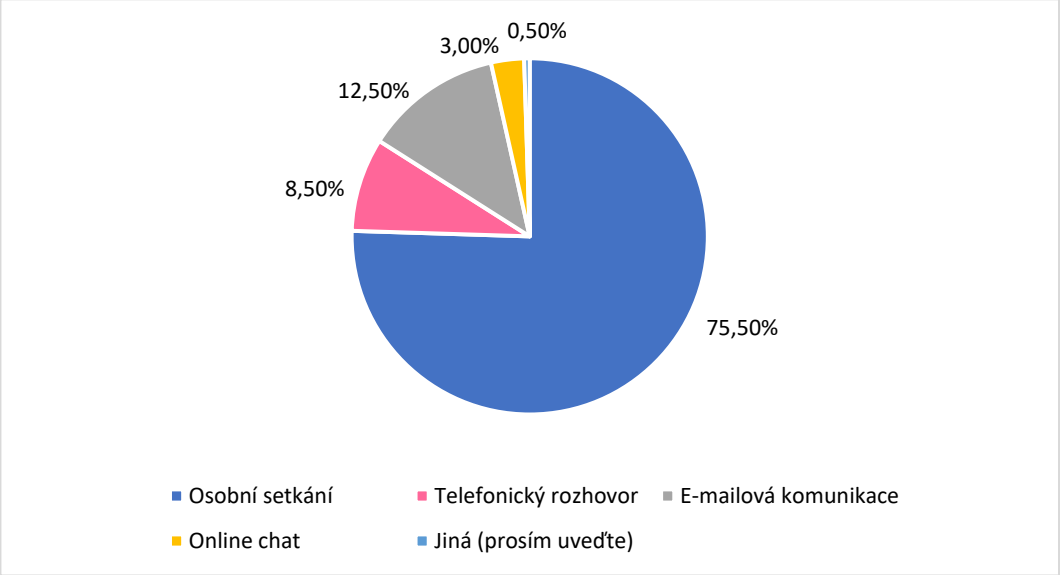
Tabulka 2: Výsledek otázky č. 5

	Zcela	Spíše ano	**Celkem**	Spíše ne	Vůbec ne	**Celkem**
Cena pojistného	96	88	**184**	15	1	**16**
Rozsah pojistného krytí	150	46	**196**	3	1	**4**
Výše pojistného plnění	121	72	**193**	6	1	**7**
Délka pojistné smlouvy	60	71	**131**	44	25	**69**
Pověst pojišťovny	99	84	**183**	12	5	**17**
Doporučení známých	52	89	**141**	42	17	**59**
Přístup pojišťovacího zprostředkovatele	93	90	**183**	12	5	**17**
Online dostupnost služeb	58	99	**157**	34	9	**43**

Zdroj: Vlastní zpracování

Podle odpovědí v dotazníku získávají Češi nejvíce informací pojistných produktech prostřednictvím poradců makléřů nebo rodiny přátel. Významným zdrojem informací je také internet webové stránky pojišťoven, zatímco sociální sítě mají nejmenší zastoupení. Grafické znázornění výsledků je uvedeno v příloze otázky č. 6.

Respondenti nejčastěji preferují osobní setkání to až 75,5 %, e-mailovou komunikaci volí 12,5 % respondentů. V menším míře je zastoupen telefonický rozhovor to v 8,5 %, online chat zvolilo 3 % respondentů jeden respondent uvedl jinou odpověď konkrétně komunikaci finančním poradcem. Grafické znázornění výsledků je uvedeno níže v grafu 17.



Graf 18: Výsledek otázky č. 7

Zdroj: (Vlastní zpracování)

Další otázkou dotazníkového šetření bylo, jak často respondenti přehodnocují své pojistné produkty. Největší část respondentů odpověděla, že každý rok – tuto možnost zvolilo 41,5 % respondentů. Každé 2–3 roky své pojistné produkty přehodnocuje 37,5 % respondentů. Odpověď „nikdy“ zvolilo 16,5 % zatímco možnost „jiná“ zvolilo 5 % respondentů. Podle obecného doporučení by se měly majetkové smlouvy přehodnocovat aspoň každé dva roky, nebo při změně hodnoty majetku, což může být způsobenou přístavbou k hlavní stavbě. životního pojištění by měl být každý klient opatrný při jeho předčasném ukončením. Doporučuje se sjednat životní pojištění v mladém věku, kdy člověk ještě netrpí zdravotními potížemi, které se mohou objevit v průběhu let. Při uzavírání nové smlouvy musí každý pojištěný vyplnit zdravotní dotazník, na jehož základě pojišťovna vyhodnotí rizika, může stanovit výluky nebo navýšit pojistné. Životní pojištění je dlouhodobý produkt jeho předčasné zrušení znamená nedodržení pojistných podmínek (Finance.cz, 2013).

odpovědi „jiná“ respondenti uvedli, že své pojistné produkty přehodnocují podle potřeby. Jeden respondent uvedl interval 5 let, další 10 let. Další odpovědi zahrnovaly přehodnocování při změně pojistných podmínek, při zajímavé nabídce od jiné pojišťovny, při zásadní životní změně nebo pokud je to z nějakého důvodu nutné. Jeden respondent uvedl, že od roku 2011 měnil pojištění pouze kvůli navýšení ceny nemovitosti. Podle formulace odpovědi se pravděpodobně jednalo ženu. Zmíněna data jsou uvedena v tabulce 3 níže.

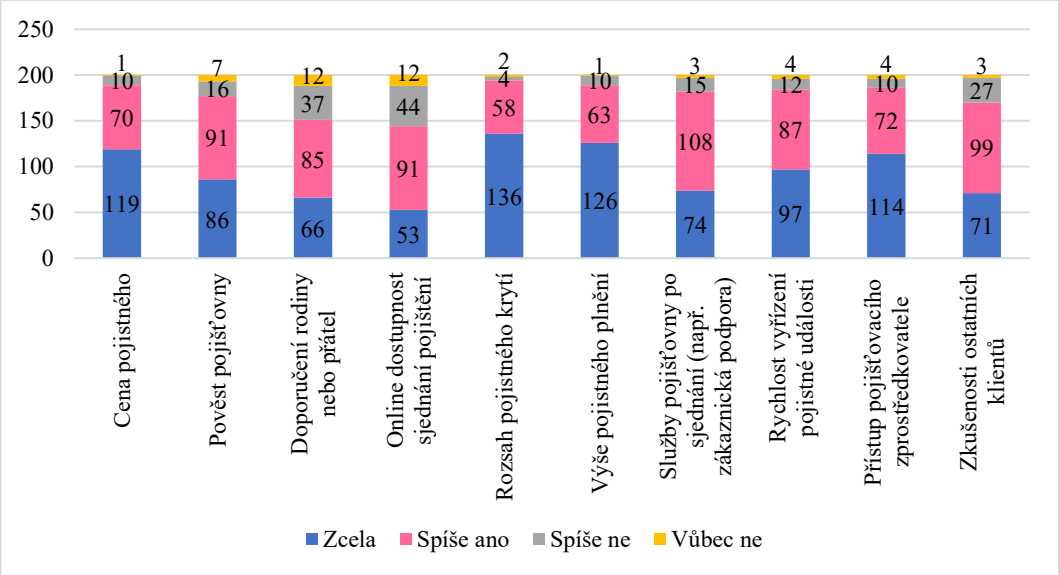
Tabulka 3: Výsledek otázky č. 8

Odpověď	Podíl	Responzí
Každoročně	41,50 %	83
Každé 2–3 roky	37,50 %	75
Nikdy	16,00 %	32
Jiná odpověď	5,00 %	10

Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 9 se respondenti v maticovém výběru rozhodovali, jaké faktory je ovlivňují při výběru pojistných produktů. Pro většinu z nich byly všechny zmíněné faktory při rozhodovaní podstatné. Největší vliv na výběr pojištění má rozsah pojistného krytí, výši pojistného plnění, cena pojistného přístup pojišťovacího zprostředkovatele. Možnost „vůbec ne“, která označovala, že daný faktor respondenta neovlivňuje. Byla sice zvolena v menší, ale nejčastěji

se týkala doporučení rodiny nebo přátel online dostupnost sjednání pojištění. Grafické znázornění výsledků je uvedeno níže v grafu 19.



Graf 19: Výsledek otázky č. 9

Zdroj: Vlastní zpracování

Z jiného pohledu, po sečtení odpovědí „zcela“ „spíše ano“ na jedné straně „spíše ne“ „vůbec ne“ na straně druhé, je zřejmé, že respondenty nejvíce ovlivňuje rozsah pojistného krytí, následovaný cenou pojistného. Naopak faktory, které klienty tolik neovlivňují, jsou online dostupnost sjednání pojištění doporučení rodiny nebo známých. Ale z hodnot vyplývá, že většina faktorů je pro respondenty podstatná. Data jsou vyobrazena v tabulce 4.

Tabulka 4: Výsledek otázky č. 9

	Zcela	Spíše ano	**Celkem**	Spíše ne	Vůbec ne	**celkem**
Cena pojistného	119	70	**189**	10	1	**11**
Pověst pojišťovny	86	91	**177**	16	7	**23**
Doporučení rodiny nebo přátel	66	85	**151**	37	12	**49**
Online dostupnost sjednání pojištění	53	91	**144**	44	12	**56**
Rozsah pojistného krytí	136	58	**194**	4	2	**6**
Výše pojistného plnění	126	63	**189**	10	1	**11**
Služby pojišťovny po sjednání (např. zákaznická podpora)	74	108	**182**	15	3	**18**
Rychlost vyřízení pojistné události	97	87	**184**	12	4	**16**
Přístup pojišťovacího zprostředkovatele	114	72	**186**	10	4	**14**
Zkušenosti ostatních klientů	71	99	**170**	27	3	**30**

Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce, jaké emoce respondentů převládají při výběru pojištění měla největší zastoupení odpověď „klid jistota“, kterou zvolilo 54,5 % respondentů. Druhou nejčastější odpovědí byly „obavy budoucnost“, kterou uvedlo 31 % respondentů. Možnost „stres ze složitosti produktu“ zvolilo 9 %, „důvěru v pojišťovnu“ uvedlo 5 % jediný respondent uvedl jinou odpověď, konkrétně „neutrální.“ Grafické znázornění je uvedeno v příloze této práce u otázky č. 10.

Pro většinu respondentů je osobní přístup při výběru pojištění důležitý, to celkem pro 91 % nich. Otázka byla opět formulována jako škálová, kde měli respondenti na výběr několika možností. Jako velmi důležitý považuje osobní přístup 56,5 % respondentů spíše důležitý je pro 34,5 %, což dohromady tvoří 91 % respondentů. Pro 5,5 % respondentů je osobní přístup neutrální, spíše nedůležitý ho vnímá 3 % respondentů zcela nedůležitý je pro 0,5 % respondentů. Grafické znázornění je uvedeno v příloze této práce u otázky č. 11, data jsou také vyobrazena v tabulce 5.

Jak ovlivňující je předchozí zkušenost s pojistnými produkty? Respondenti uvedli, že pro většinu je klíčová. Pro 44 % je velmi důležitá pro 39,5 % je spíše důležitá, což dohromady tvoří 83,5 % respondentů, pro které je předchozí zkušenost důležitá. Neutrální odpověď zvolilo 15 %, respondentů, spíše nedůležitá je předchozí zkušenost pro 1 % nedůležitá pro 1 % respondentů. Grafické znázornění je uvedeno v příloze této práce u otázky č. 12, data jsou také vyobrazena v tabulce 5.

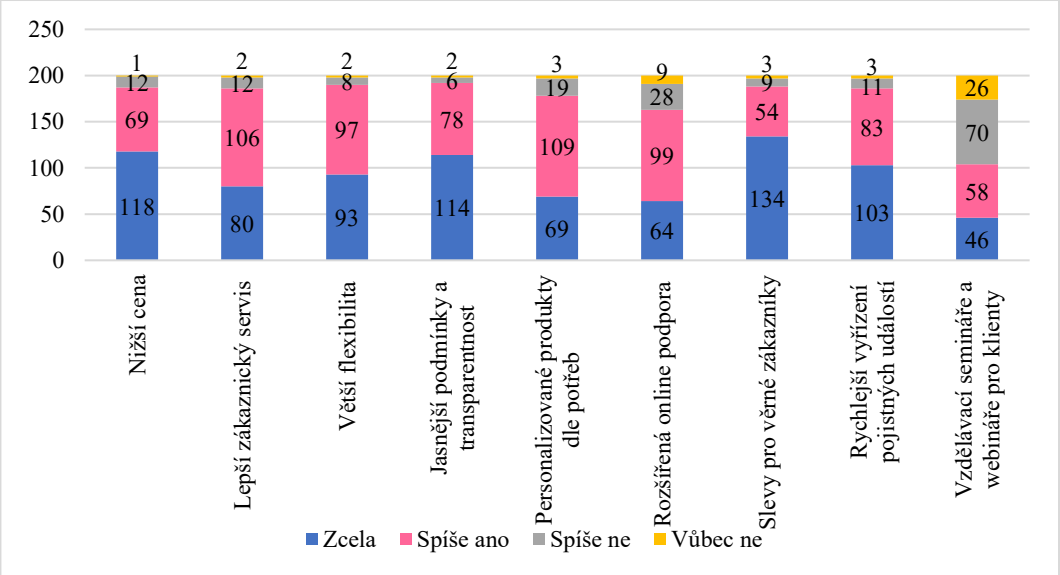
Tabulka 5: Výsledek otázek č. 11 a 12

	Otázka č. 11 - přístup		Otázka č. 12 - zkušenost	
Odpověď	Podíl	Responzí	Podíl	Responzí
Velmi důležitý	56,50 %	113	44,00 %	88
Spíše důležitý	34,50 %	69	39,50 %	79
Neutrální	5,50 %	11	15,00 %	30
Spíše nedůležitý	3,00 %	6	1,00 %	2
Nedůležitý	0,50 %	1	0,50 %	1

Zdroj: Vlastní zpracování

V dotazníku byly také otázky zaměřené pro doporučení pojišťovnám, jak zvýšit svou atraktivitu pojistných produktů, co by mohly zlepšit v nabídce pojištění souvisejících s přírodními jevy co by mohlo přesvědčit klienty k přechodu k jiné pojišťovně.

otázce, co by mohlo nejvíce zvýšit atraktivitu pojistných produktů, byly všechny možnosti pro respondenty rozhodující. Největší zastoupení odpovědi „zcela“ měly slevy pro věrné zákazníky, které zvolilo 134 respondentů. Cena v této kategorii byla zvolena 118 respondenty jasnější podmínky transparentnost by byly preferovány 114 respondenty. Nejméně zvolena v této kategorii byla možnost vzdělávacích seminářů webinářů pro klienty, která byla zároveň nejvíce zvolena v kategorii „vůbec ne.“ Grafické znázornění výsledků je uvedeno níže v grafu 20.



Graf 20: Výsledek otázky č. 13

Zdroj: Vlastní zpracování

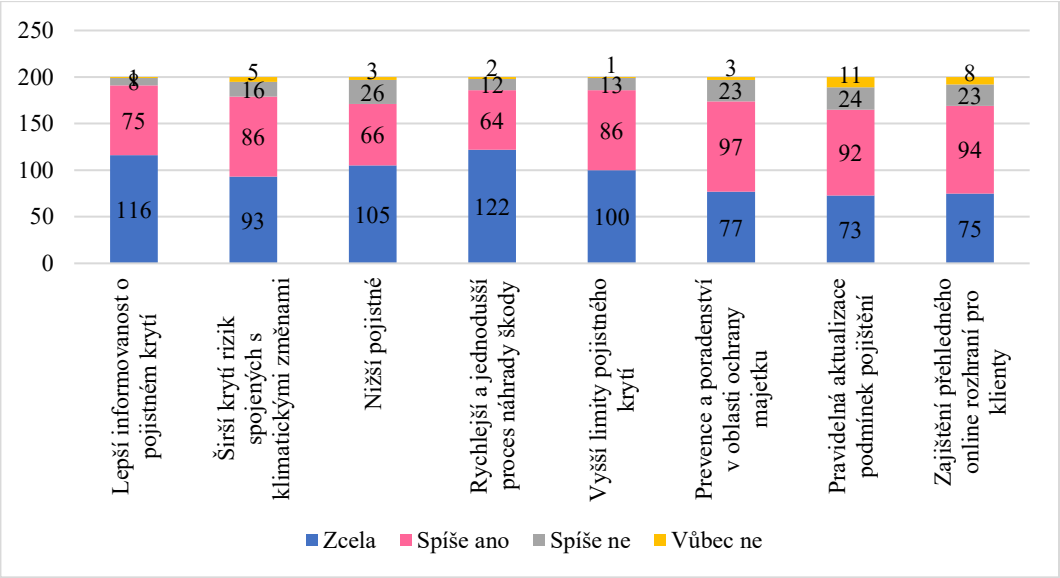
Pokud se na tuto otázku podíváme z pohledu, celkového počtu respondentů, kteří odpověděli, na prvním místě není cena, ale jasnější podmínky transparentnost. Dále byla nejvíce zvolena větší flexibilita, slevy pro věrné zákazníky nižší cena. Data jsou zaznamenána v tabulce 6.

Tabulka 6: Výsledek otázky č. 13

	Zcela	Spíše ano	**Celkem**	Spíše ne	Vůbec ne	**Celkem**
Nižší cena	118	69	**187**	12	1	**13**
Lepší zákaznický servis	80	106	**186**	12	2	**14**
Větší flexibilita	93	97	**190**	8	2	**10**
Jasnější podmínky transparentnost	114	78	**192**	6	2	**8**
Personalizované produkty dle potřeb	69	109	**178**	19	3	**22**
Rozšířená online podpora	64	99	**163**	28	9	**37**
Slevy pro věrné zákazníky	134	54	**188**	9	3	**12**
Rychlejší vyřízení pojistných událostí	103	83	**186**	11	3	**14**
Vzdělávací semináře webináře pro klienty	46	58	**104**	70	26	**96**

Zdroj: Vlastní zpracování

Co by měly pojišťovny zlepšit v nabídce pojistných produktů s přírodními jevy by respondenti ocenili všechny vypsané faktory volili by následovně. V kategorii zcela by nejvíce ocenili rychlejší jednoduší proces nahrání škody, což zvolilo 122 respondentů. Samotné nahlášení nezabere mnoho času, avšak dokládání podkladů pro pojišťovnu může celý proces zpozdit. Likvidace pojistné události pak může trvat až 90 dní. (Sjednej.cz, 2024) Dále lepší informovanost pojistném krytí, nižší pojistné vyšší limity pojistného krytí. Grafické znázornění výsledků je uvedeno níže v grafu 21.



Graf 21: Výsledek otázky č. 14

Zdroj: Vlastní zpracování

Pokud se na tuto otázku podíváme z pohledu celkového počtu respondentů, kteří odpověděli, nejvíce by je přesvědčila lepší informovanost pojistném krytí. Dále rychlejší jednodušší proces náhrady škody vyšší limity pojistného krytí. Nižší pojistné bylo až na pátém místě. Data jsou zaznamenána v tabulce 7.

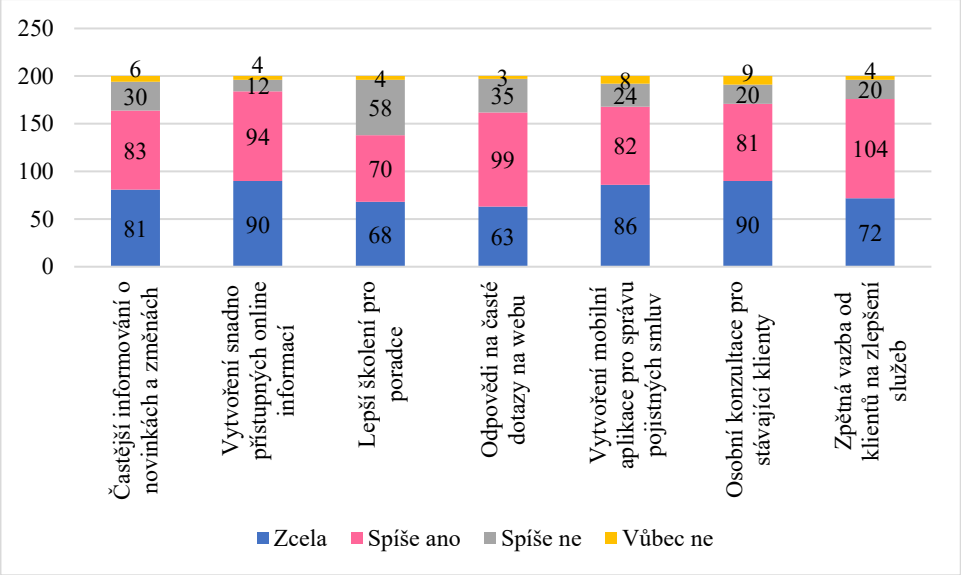
Tabulka 7: Výsledek otázky č. 14

	Zcela	Spíše ano	**Celkem**	Spíše ne	Vůbec ne	**Celkem**
Lepší informovanost pojistném krytí	116	75	**191**	8	1	**9**
Širší krytí rizik spojených klimatickými změnami	93	86	**179**	16	5	**21**
Nižší pojistné	105	66	**171**	26	3	**29**
Rychlejší jednodušší proces náhrady škody	122	64	**186**	12	2	**14**
Vyšší limity pojistného krytí	100	86	**186**	13	1	**14**
Prevence poradenství oblasti ochrany majetku	77	97	**174**	23	3	**26**
Pravidelná aktualizace podmínek pojištění	73	92	**165**	24	11	**35**
Zajištění přehledného online rozhraní pro klienty	75	94	**169**	23	8	**31**

Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 5 respondenti odpovídali, jak by měly pojišťovny zlepšit komunikaci se svými klienty. Nejvíce by ocenili osobní konzultace pro stávající klienty, vytvoření snadno přístupných online informací vytvoření mobilní aplikaci pro správu pojistných smluv. Lze tedy

vyvodit, že respondenti při uzavírání pojistné smlouvy preferují osobní setkání, ale po sjednání smlouvy by ocenili mít veškeré dokumenty na jednom místě v online prostředí. Výsledky jsou graficky znázorněny v grafu 22 níže.



Graf 22: Výsledek otázky č. 15

Zdroj: Vlastní zpracování

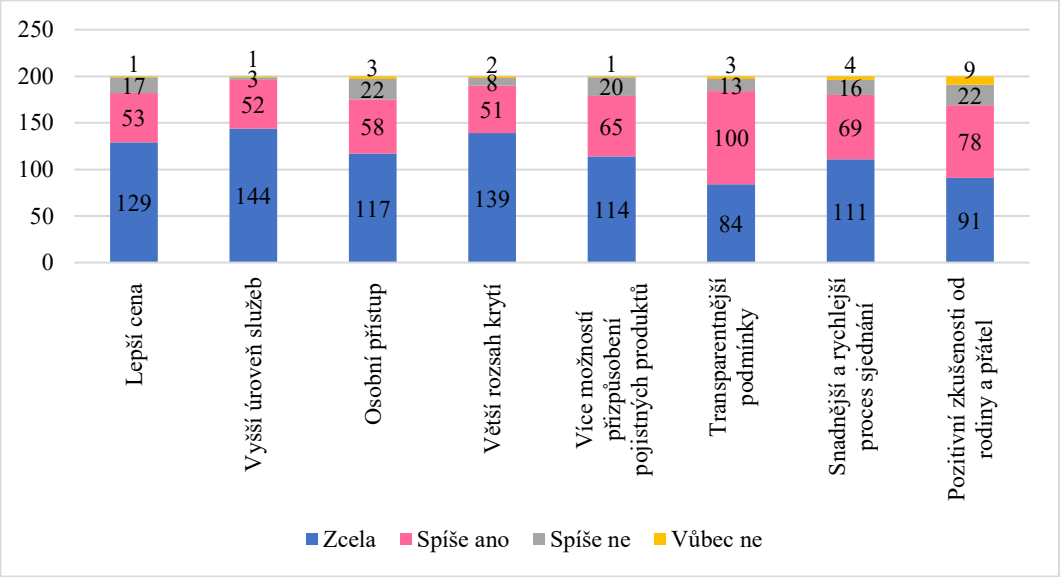
Pokud se na tuto otázku podíváme z pohledu celkového počtu respondentů, kteří odpověděli, nejvíce by pojišťovny měly vylepšit komunikaci s klienty prostřednictvím snadno přístupných online informací. Dále by respondenti rádi měli možnost vyjádřit zpětnou vazbu na zlepšení služeb ocenili by osobní konzultace pro stávající klienty. Podle respondentů nejsou potřebná lepší školení pro poradce, což poukazuje na jejich spokojenost. Data jsou zaznamenána v tabulce 5.

Tabulka 8: Výsledek otázky č. 15

	Zcela	Spíše ano	**Celkem**	Spíše ne	Vůbec ne	**Celkem**
Častější informování novinkách změnách	81	83	**164**	30	6	**36**
Vytvoření snadno přístupných online informací	90	94	**184**	12	4	**16**
Lepší školení pro poradce	68	70	**138**	58	4	**62**
Odpovědi na časté dotazy na webu	63	99	**162**	35	3	**38**
Vytvoření mobilní aplikace pro správu pojistných smluv	86	82	**168**	24	8	**32**
Osobní konzultace pro stávající klienty	90	81	**171**	20	9	**29**
Zpětná vazba of klientů na zlepšení služeb	72	104	**176**	20	4	**24**

Zdroj: Vlastní zpracování

Co by respondenta přesvědčilo k přechodu k jiné pojišťovně? Kategorie „zcela“ „spíše ano“ jsou velmi vyrovnané. Nejvíce by respondenty motivovalo vytvoření snadno přístupných online informací osobních konzultací pro stávající klienty. Grafické znázornění výsledků je uvedeno níže v grafu 23.



Graf 23: Výsledek otázky č. 16

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 10 nám ukazuje výsledky otázky č. 16 z celkového pohledu dvou možností, zda faktory respondenta přesvědčili nebo nepřesvědčili k přechodu k jiné pojišťovně. Nejvíce by je k přechodu jinam přesvědčila vyšší úroveň služeb, dále větší rozsah pojistného krytí, transparentnější podmínky lepší cena.

Tabulka 9: Výsledek otázky č. 16

	Zcela	Spíše ano	**Celkem**	Spíše ne	Vůbec ne	**Celkem**
Lepší cena	129	53	**182**	17	1	**18**
Vyšší úroveň služeb	144	52	**196**	3	1	**4**
Osobní přístup	117	58	**175**	22	3	**25**
Větší rozsah krytí	139	51	**190**	8	2	**10**
Více možností přizpůsobení pojistných produktů	114	65	**179**	20	1	**21**
Transparentnější podmínky	84	100	**184**	13	3	**16**
Snadnější rychlejší proces sjednání	111	69	**180**	16	4	**20**
Pozitivní zkušenosti of rodiny přátel	91	78	**169**	22	9	**31**

Zdroj: Vlastní zpracování

3.3 Shrnutí výsledků vlastního šetření

Výzkum se zabývá faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů. Byl realizován prostřednictvím online dotazníku na platformě Survio.cz proběhl formou kvantitativního šetření. Dotazník kombinoval různé typy otázek byl konzultován se sociologem pro zajištění kvalitních dat. Zúčastnilo se 200 respondentů celková návštěvnost byla 691 lidí.

Klíčové výsledky vlastního výzkumu

- Většina respondentů považuje pojištění za důležité a to 79 %.
- Nejčastější sjednané pojištění je životní, dále majetkové, úrazové a cestovní. Několik respondentů uvedlo, že mají sjednané pojištění mazlíčka. Data z vlastního výzkumu se lehce rozhází s daty z výzkumu ČAP, který je popsán v 2. kapitole. Podle ČAP je nejvíce sjednáváno pojištění domácnosti, což se shoduje s obecným tvrzením, že Češi více pojišťují svůj majetek než sebe. Rozcházející výsledky mohou být zapříčiněné, věkem respondentů, největší zastoupení mají respondenti do věku 25 let. V tomto věku většina nejspíše nevlastní pojištění domácnosti, protože ještě žádnou nevlastní bydlí rodičů, ale životní pojištění se týká už jich, když jsou jen pojištění ne pojistníci.
- Důvody proč pojištění sjednané nemají jsou pocit nepotřeby pojištění nebo jiný způsob zajištění například formou spoření.
- Faktory ovlivňující výběr pojištění jsou rozsah pojistného krytí, výše pojistného plnění, cena pojistného nebo přístup pojišťovacího zprostředkovatele.
- Největší zdroj informací je skrz finanční poradce, rodinu nebo přátelé. Nejmenší vliv mají sociální sítě, což by v dnešní době mělo být pro pojišťovny signál, aby zapracovaly na propagaci skrz sociální sítě.
- Preferovaný způsob je stále osobní setkání, ale jen při sjednání pojištění. Po sjednání už převládá preference online světa mít veškeré smlouvy na jednom místě nejlépe v nějaké aplikaci.

4 Shrnutí a doporučení

V rámci této práce byla provedena analýza klíčových faktorů, vycházející z dostupných dat a odborných zdrojů. Následně bylo realizováno vlastní šetření, jehož výsledky umožňují srovnání a formulaci konkrétních doporučení, která jsou uvedena v následujících kapitolách.

4.1 Shrnutí získaných výsledků

Cílem této práce bylo identifikovat faktory, které ovlivňují rozhodování klientů při výběru pojistných produktů. Výzkum byl realizován prostřednictvím kvantitativního neboli dotazníkového výzkumu. Dotazník obsahoval 19 otázek formulovaných jako výběr z možností, výběr z množiny nebo možnosti otevřených odpovědí. Pro zajištění co nejkvalitnějších dat byl dotazník konzultován se sociologem. Sběr dat proběhl online prostřednictvím webu Survio. Cílová skupina nebyla přímo specifikovaná, ale při zveřejňování dotazníku bylo zmíněno, že je určen primárně pro ty, co mají sjednané pojištění.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 200 respondentů, přičemž celková návštěvnost dotazníku byla 691 zobrazení. toho počtu 200 respondentů dotazník vyplnilo, zatímco zbývajících 491 si ho pouze zobrazilo, ale nevyplnilo. Největší zastoupení respondentů bylo ve věkové kategorii do 25 let (39,5 %), následovala skupin 46–55 let (21,5 %). Respondenti ve věku 26–35 let tvořili 16,5 % ve věku 36–45 let 16,0 % celkového vzorku. Nejméně zastoupená byla věková skupina nad 55 let (6,5 %). V rámci pohlaví dominovaly ženy (53 %), muži tvořili 37,5 % 3,5 % respondentů své pohlaví sdělit nechtělo.

Pozitivním zjištěním je struktura sjednaných pojištěných produktů, kde respondenti nejčastěji uváděli životní pojištění, následované pojištěním majetku úrazovým pojištěním. V kategorii odpovědi „jiná“ respondenti nejčastěji uváděli pojištění domácího mazlíčka. Je známo, že Češi si více pojišťují svůj majetek než sami sebe, ale výsledky této skupina respondentů jsou opakem tohoto tvrzení.

Mezi hlavní důvody, proč si respondenti nesjednávají pojištění, patří nedostatek vnímané potřeby pojištění, preference jiných forem zajištění jako je spoření anebo nedostatek informací pojistných produktech. Naopak, klíčovými faktory ovlivňují výběr pojistného produktu nejsou primárně cena pojistného, ale rozsah pojistného krytí, výše pojistného plnění až následně cena. S cenou souvisí zjištění příjmových kategoriích respondentů. Největší zastoupení měli respondenti s příjmem od 20 001 – 40 000 Kč významná část respondentů spadala do kategorie příjmů do 20 000 Kč.

Překvapivým zjištěním je stále vysoká preference osobního jednání pojišťovacími zprostředkovateli, to mladší věkové kategorie do 25 let, která více přechází do online prostoru komunikace. Důvodem preference může být složitost vybrání správného produktu a s tím související celková neznalost jednotlivých produktů na pojistném trhu.

Většina respondentů uvedla, že své pojistné smlouvy přehodnocují každý rok. Vzhledem k vysokému podílu životních smluv se však tato frekvence jeví jako příliš vysoká. Změna zdravotního stavu nebo životní situace každý rok, které by vyžadovaly roční přehodnocování životního pojištění, není obvyklá. pojištění majetku je každoroční přehodnocování přijatelnější, neboť hodnota nemovitostí se může měnit. V posledních letech nemovitosti získávají na své hodnotě přehodnocení pojistných smluv zamezí podpojištěnosti. životního pojištění je doporučeno přehodnocení pojistné smlouvy při změně životní situace jako může být sjednání úvěru nebo narození dítěte. Všeobecně se doporučuje přehodnocení pojistných smluv například majetkových každé 2–3 roky, nebo opět při změně, ale tentokrát hodnoty nemovitosti způsobené například přístavbou.

Klíčovými faktory ovlivňujícími výběr pojistných produktů jsou rozsah pojistného krytí výše pojistného plnění, cena pojistného je až na třetím místě. Pozitivním faktorem je, že respondenti upřednostňují komplexní pojistné krytí před cenou, když je samozřejmě také podstatným faktorem. Pojištění slouží jako prostředek zajištění rizik, které nelze pokrýt z vlastních zdrojů. Každý pojistník se musí vzdát určitých finančních prostředků na pojistné, které se mu ale nikdy nemusí vrátit, protože pojištění nikdy nevyužije. Každý by si měl uvědomit, že z pojištění nemá chtít vydělat, ale mít jistotu při nastání velkých rizik, které sám nezvládne. S tím souvisí zjištění převládajících emocích při výběru pojištění, kde respondenti nejčastěji uváděli „klid jistotu“ „obavy budoucnost.“ Důležitou roli hraje osobní přístup při výběru pojištění předchozí zkušenost s pojistnými produkty.

Respondenti by uvítali jasnější podmínky, transparentnost větší flexibilitu pojistných produktů. Většina pojišťoven nabízí například pojištění nemovitostí, domácností, cestovního pojištění dalších balíčky s pevně daným rozsahem krytí, což klientům nemůže přizpůsobit si pojištění individuálním potřeba. Podle těchto dat by klienti ocenili možnost sestavení pojištění přímo podle sebe, s vyloučením rizik, která jsou pro ně méně relevantní. Dalšími významnými faktory jsou slevy pro věrné zákazníky nižší cena pojistného.

V souvislosti pojištěním přírodních rizik respondenti požadují lepší informovanost pojistném krytí, rychlejší jednodušší proces likvidace pojistných událostí, vyšší limity pojistného krytí

širší krytí rizik spojených s klimatickými změnami. Od tornáda na jižní Moravě se dostalo více do vědomí pojem podpojištění, ale přes to je stále velká část nemovitostí domácností zcela nepojištěna z pojištěných nemovitostí domácností je jen malá část pojištěna správně.

V oblasti komunikace s klienty by respondenti nejvíce ocenili vytvoření snadno přístupných online informací. přes preferenci osobního jednání při sjednání pojištění, po uzavření smlouvy většina respondentů již preferuje mít veškeré dokumenty v online formě nejlépe na jednom místě. Některé pojišťovny už nabízejí online přehled svých smluv, ale jen pod svou pojišťovnou, když má klient každou pojistnou smlouvu jiné pojišťovny musel by mít každé jinou aplikaci, když ji daná pojišťovna nabízí. V emailové schránce se při kvantech zaslaných emailů, dokumenty k pojistné smlouvě lehce přehlédnou.

Výzkum byl omezen dosahem ochotou vyplnění od potencionálních respondentů, což je vidět na počtu návštěvnosti samotného vyplnění dotazníku.

4.2 Doporučení pro pojišťovny

Doporučení pro pojišťovny vyplývající z tohoto výzkumu ukazuje, že cena není hlavním rozhodujícím faktorem. Nejvíce respondenti řeší rozsah pojistného krytí výši pojistného plnění, cena hraje také významnou roli, ale ne tu nejzásadnější. V době internetu by pojišťovny měly více propagovat své pojistné produkty s jejich vysvětlením, proti jakým rizikům budou pojištěni kryti. Respondenti neprojevili zájem pro vzdělávací webináře, což je podle mého názoru kvůli jejich časové náročnosti. Mnoho respondentů uvedlo, že nemají dostatečné povědomí jednotlivých produktech, což by se mohlo změnit cílenou propagací na sociálních sítí.

Některé pojišťovány již využívají virtuální poradce nebo online chat s lékařem, což by v budoucnu mohl být ze strany klientů značný zájem. Jak je v této práci poznamenáno, při sjednání smlouvy klienti preferují osobní konzultace, ale v průběhu trvání smlouvy si přejí mít vše přehledně v online podobě na jednom místě. S tím souvisí možnost vyřešení dotazů například prostřednictvím online chatu. Nápomocná by byla vysvětlující videa, která by nahradila složité texty. S rozvojem umělé inteligence by ji pojišťovny měly zařadit jako svůj nástroj pro komunikaci s klienty, přičemž složitějším dotazu by byly přesměrovány na pracovníka pojišťovny.

Pojišťovny by se měly zaměřit na flexibilní možnost pojistných produktů, které umožní klientům sjednat pojištění rizik, která jim skutečně hrozí, ne pouze vybírat z předem definovaných balíčků. Identifikaci vhodných produktů by mělo předcházet preferované osobní jednání, ale v mnoha případech pojišťovny nabízí již zmíněné balíčky, ze kterých nelze odebrat

určité krytí rizik, nebo nelze navýšit pojistné částky klient se musí spokojit se stanoveným rozsahem podle balíčku. Tento přístup by mohl zvýšit atraktivitu pojistných produktů lépe reagovat na individuální potřeby klientů. Tento návrh by si však vyžádal další ověření zájmu flexibilitu analýzu, posouzení finanční náročnosti tohoto kroku pojišťovny. Analýza by měla zkoumat, zda poptávka po flexibilních produktech převyšuje náklady na jejich implementaci, zda by takový krok byl pro pojišťovny udržitelný z hlediska ziskovosti.

Pojišťovny by se měly více zaměřit na transparentnost jednoduchost pojistných podmínek. Zavedením jednoduchého shrnutí, které vysvětlí hlavní výluky, limity rozsah krytí, by výrazně přispěly k lepšímu porozumění nabídek produktů zvýšilo důvěru klientů. Dalším návrhem pro lepší srozumitelnost pojistných smluv je připojení zjednodušeného dokumentu pojistné smlouvě, které bude klient rozumět.

Dále by se pojišťovny měly více zaměřit na vysvětlení dopadů podpojištění nemovitostí. Klientům posílají informativní dopisy s indexací pojistné částky, kde má klient na výběr, zda si ponechá stávající pojistnou hodnotu nemovitosti s tím pojistné nebo pojistnou hodnotu navýší čímž se navýší i pojistné. Podle mého názoru při jasném vysvětlení pojmů jako je indexace a srozumitelném popisu rizik by se mohlo více lidí rozhodnout pro přepojištění nemovitosti.

Další výraznou změnou na pojistném trhu jsou nové produkty reagující na obavu soběstačnosti ve stáří. NN Životní pojišťovna, jako první pojišťovna na českém trhu, začala nabízet pojištění všech čtyř stupňů nesoběstačnosti, a postupně se přidávají další pojišťovny. O tento produkt rychle roste poptávka a pojišťovny by se na něj měly více zaměřit a aktivně propagovat, proč, je vhodné si takové pojištění sjednat. Tím by se mohla zvýšit celková finanční gramotnost, která by také měla být více podporována, a to nejen pojišťovnami, ale také výukou na školách. Pojišťovny by mohly napomoci například online hrou s motivačními prvky, jako je možnost výher cen nebo drobná sleva na pojištění.

Mělo by se více zdůrazňovat, že cestovní pojištění je důležité. Mnoho lidí si neuvědomuje, kolik mohou stát zdravotní služby v zahraničí. S cestovním pojištěním je spojeno pojištění občanské odpovědnosti, které by mělo také být více propagováno. Rovněž by mělo být více známo, na co se občanská odpovědnost vztahuje.

Důvěra a spokojenost klientů jsou podstatnými faktory při rozhodovacím procesu. Vytvoření online platformy, kde lidé sdílejí své zkušenosti s jednotlivými pojišťovnami produkty, by mohla pomoci, při výběru vhodné pojišťovny produktu.

Pojištění, které má pozitivní dopad na oblast, kterou si klient sám zvolí, by mohlo být pro některé motivací k uzavírání pojistných. Například za uzavření pojistné smlouvy by bylo věnováno 1 % na výsadbu stromů.

V této práci je poznamenáno, že mnoho klientů se rozhodlo sjednat pojištění z důvodu vlastní nebo zkušenosti, nebo na základě zkušenosti někoho jiného, kdo nebyl pojištěn. Reálné příběhy by pojišťovny mohly využít ve svých reklamách, jako varování před tím, co se může stát, pokud klient není pojištěn.

Závěrem lze konstatovat, že tento výzkum přinesl poznatky faktorech ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů. Pro pojišťovny tato práce představuje zdroj informací pro zlepšení produktové nabídky komunikace s klienty, zejména v oblasti zvažování flexibilnějších pojistných produktů.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo identifikovat vybrané faktory, které ovlivňují rozhodování klientů při výběru pojistných produktů. Na základě získaných poznatků práce obsahuje informace pro zlepšení komunikace s klienty v pojišťovacím sektoru. Pro získání potřebných informací byly využity výsledky oficiálních výzkumů, Indexů prosperity finančního zdraví a šetření realizované Českou asociací pojišťoven, doplněné o vlastním výzkumem prostřednictvím dotazníkového šetření.

V úvodu práce byly definovány základní pojmy z oblasti pojištění rizik s nimi spojených, což vytvořilo základ pro pochopení různých typů pojištění jejich specifik, která byla podrobně popsána.

Hlavním výstupem této práce je identifikace faktorů, které ovlivňují rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice, prostřednictvím kvantitativního dotazníkového výzkumu. Pro získání co nejkvalitnějších dat byl dotazník konzultován se sociologem. Celkové výsledky a samotný dotazník jsou uvedeny v příloze této práce.

V práci je popsán výzkum zpracovaný dle Indexu prosperity finančního zdraví (2023), který ukazuje důvody, proč si Češi sjednávají, ale také proč si nesjednávají pojištění domácnosti, odpovědnosti, cestovní pojištění a životní pojištění. Tyto výsledky doplňují vlastní dotazníkové šetření. Dále je popsán výzkum České asociace pojišťoven (2024), „Vývoj vnímání rizikovosti jednotlivých situacích," který opět ukazuje, že Češi se začínají více strachovat o sebe než o svůj majetek. Podle výše zmíněného výzkumu se Češi nejvíce obávají neschopnosti sebeobslužnosti ve stáří a nedostupnosti kvalitní zdravotnické péče.

Uvedené studie, Index prosperity finančního zdraví a šetření České asociace pojišťoven, které představují důležitý zdroj informací o aktuálním stavu finančního zabezpečení a postoji obyvatel k pojištění jsou doplněny vlastním výzkumem. Popsané průzkumy byly v rámci této práce rozšířeny o vlastní dotazníkové šetření, které přineslo nové a doplňující poznatky. Tato kombinace umožnila nejen ověřit a porovnat výsledky dostupných dat, ale zároveň je obohatila o konkrétní zkušenosti respondentů a jejich pohled na danou problematiku. Vzájemné propojení těchto zdrojů poskytuje komplexnější pohled na danou problematiku a přispívá k hlubšímu pochopení souvislostí v oblasti pojištění.

Z výsledků vlastního výzkumu vyplývá, že klienti kladou důraz na transparentnost srozumitelnost pojistných podmínek, což umožňuje lépe porozumět porozumění jednotlivým

produktům. Významnou roli hraje také doporučení od známých odborníků v oblasti pojištění, což poukazuje na silný vliv sociálního faktoru na rozhodování. Dalším významným faktorem je cena pojistného, ale klienti upřednostňují rozsah pojistného plnění před cenu.

Tato práce přispívá k lepšímu porozumění preferencím klientů na českém pojišťovacím trhu. Výsledky mohou sloužit pojišťovnám jako podklad pro produktovou nabídku a marketingovou strategii. Vzhledem k rozsahu dotazníkového šetření by bylo vhodné provést doplňující kvalitativní výzkum, který by umožnil hlubší pochopení motivací klientů.

Z výsledků práce vyplývá, že za jednoznačné doporučení pro pojišťovny se může považovat, že by měly klást větší důraz na transparentnost flexibilitu svých produktů, aby lépe vyhověly individuálním potřebám klientů. Dále je nezbytné zlepšit komunikaci s klienty, zejména v online prostředí, kde je poptávka po snadno dostupných informacích stále rostoucí.

Celkově lze konstatovat, že cíle bakalářské práce byly splněny, práce poskytla relevantní a užitečné poznatky pro obor pojišťovnictví a může sloužit jako výchozí bod pro další výzkum v této problematice.

POUŽITÁ LITERATURA

AGENTURA SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ, 2024. Povodně 2024. *Agentura sociální začleňování* [online]. [cit. 2025-03-11]. Dostupné z: https://www.socialni-zaclenovani.cz/povodne-2024/

ČERNOHORSKÝ, Jan, 2022. *Finance: od teorie realitě*. Grada. ISBN 978-80-271-2215-8.

ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2024. Češi mají životní pojištění hlavně kvůli blízkým, vlastní rizika podceňují. *Česká asociace pojišťoven* [online]. 25.1.2024 [cit. 2025-04-01]. Dostupné z: https://www.cap.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/9224635-cesi-maji-zivotni-pojisteni-hlavne-kvuli-blizkym-vlastni-rizika-podcenuji?

ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2024. Češi se bojí nedostupnosti kvalitní zdravotní péče, šetří si na ni. *Česká asociace pojišťoven* [online]. 10.12.2024 [cit. 2025-01-05]. Dostupné z: https://www.cap.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/9224715-cesi-se-boji-nedostupnosti-kvalitni-zdravotni-pece-setri-si-na-ni

ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2024. Poučili jsme se tornáda? Češi stále nemají pojištěno 1,6 milionů nemovitostí. *Česká asociace pojišťoven* [online]. 29.8.2024 [cit. 2025-03-31]. Dostupné z: https://www.cap.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/9224673-poucili-jsme-se-z-tornada-cesi-stale-nemaji-pojisteno-1-6-milionu-nemovitosti

ČESKÁ SPOŘITELNA, 2024. Pozor na podpojištění nemovitosti. *Česká spořitelna* [online]. 4.6.2024 [cit. 2025-03-11]. Dostupné z: https://www.csas.cz/cs/blog/pojisteni/podpojisteni-nemovitosti

ČESKÁ SPOŘITELNA, 2024. Přehled základních typů pojištění. ČESKÁ SPOŘITELNA. *Přehled základních typů pojištění* [online]. 4.7.2024 [cit. 2025-03-31]. Dostupné z: https://www.csas.cz/cs/blog/pojisteni/zakladni-typy-pojisteni

ČESKÁ SPOŘITELNA, 2024. *Životní pojištění: Kdy proč ho sjednat* [online]. [cit. 2025-01-06]. Dostupné https://www.csas.cz/cs/blog/pojisteni/proc-zaridit-zivotni-pojisteni

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

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2015. *Pojištění pojišťovnictví*. Ekopress. ISBN 978-80-87865-25-5.

FINANCE.CZ, 2013. Přepojišťování pojistných smluv: Nešvar českého pojišťovnictví. *Finance.cz* [online]. 10.5.2013 [cit. 2025-03-31]. Dostupné z: https://www.finance.cz/zpravy/finance/388088-prepojistovani-pojistnych-smluv-nesvar-ceskeho-pojistovnictvi/

GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA, 2006. *Rizikové životní pojištění Bel Mondo 20* [online]. [cit. 2025-01-03]. Dostupné z: https://shpaplikace.generaliceska.cz/documenthub/document/3D865D/99.5.10.012%2002-24%20v03%20PP%20R%C5%BDP.pdf?utm_medium=signpost&utm_source=https%3A%2F%2Fgsm-info.generaliceska.cz%2Fprodukty%2FStranky%2Frozcestnik-aplikace.aspx&utm_platform=desktop&utm_device=%7B%22vw%22%3A1707%2C%22vh%22%3A932%7D

GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA, 2022. Rok po tornádu: řešení škod, historický pohled, aktualizace pojistných částek. *Generali Česká pojišťovna* [online]. 23.6.2022 [cit. 2025-03-11]. Dostupné z: https://www.generaliceska.cz/-/rok-po-tornadu-reseni-skod-historicky-pohled-aktualizace-pojistnych-castek

GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA, 2023. Sdružení pojištění vozidel. *Sdružení pojištění vozidel* [online]. [cit. 2025-02-05]. Dostupné z: https://shpaplikace.generaliceska.cz/documenthub/document/909CC2/click6.10.001%2011-23%20v05.pdf?utm_medium=signpost&utm_source=https%3A%2F%2Fgsm-info.generaliceska.cz%2Fprodukty%2FStranky%2Frozcestnik-aplikace.aspx&utm_platform=desktop&utm_device=%7B%22vw%22%3A1707%2C%22vh%22%3A932%7D

GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA, 2024. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2025-01-03]. Dostupné z: https://shpaplikace.generaliceska.cz/documenthub/document/61A47C/VPP-CH-01-2024.pdf?utm_medium=signpost&utm_source=https%3A%2F%2Fgsm-info.generaliceska.cz%2Fprodukty%2FStranky%2Frozcestnik-aplikace.aspx&utm_platform=desktop&utm_device=%7B%22vw%22%3A1707%2C%22vh%22%3A932%7D

GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA, 2024. *Můj majetek 2.0: Můj majetek 2.0* [online]. [cit. 2024-10-09]. Dostupné z: https://shpaplikace.generaliceska.cz/documenthub/document/D58DF3/VPP%20BH%2005%202024.pdf?utm_medium=signpost&utm_source=https%3A%2F%2Fgsm-info.generaliceska.cz%2Fprodukty%2FStranky%2Frozcestnik-aplikace.aspx&utm_platform=desktop&utm_device=%7B%22vw%22%3A1707%2C%22vh%22%3A932%7D

GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA, 2024. *Pojištění odpovědnosti při výkonu povolání* [online]. [cit. 2024-12-27]. Dostupné z: https://shpaplikace.generaliceska.cz/documenthub/document/11C259/VPP-OH-02-2024.pdf?utm_medium=signpost&utm_source=https%3A%2F%2Fgsm-info.generaliceska.cz%2Fprodukty%2FStranky%2Frozcestnik-aplikace.aspx&utm_platform=desktop&utm_device=%7B%22vw%22%3A1707%2C%22vh%22%3A932%7D

GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA, 2024. *Produkty* [online]. [cit. 2025-01-05]. Dostupné z: https://gsm-info.generaliceska.cz/produkty/Stranky/rozcestnik-aplikace.aspx#/?categoryPath=produkty.nezivotni_pojisteni

HOVORKA, Jiří, 2021. Pozor na podpojištění. Tornádo ukazuje problém starých smluv. *Peníze.cz* [online]. 13.7.2021 [cit. 2025-04-01]. Dostupné z: https://www.penize.cz/pojisteni-nemovitosti/427643-pozor-na-podpojisteni-tornado-ukazuje-problem-starych-smluv

HYPERFINANCE, 2019. *Znáte všech pět typů životního pojištění? Které se hodí pro vás?* [online]. [cit. 2025-01-05]. Dostupné z: https://www.hyperfinance.cz/magazin/znate-vsech-pet-typu-zivotniho-pojisteni-ktere-se-hodi-pro-vas/

INDEX PROSPERITY FINANČNÍHO ZDRAVÍ, 2023. Pojištění. *Index prosperity finančního zdraví* [online]. 7.11.2023 [cit. 2025-03-07]. Dostupné z: https://www.indexprosperity.cz/2023/pojisteni/

INDEX PROSPERITY FINANČNÍHO ZDRAVÍ, 2024. Finanční Gramotnost. *Index prosperity finanční zdraví* [online]. 14.5.2024 [cit. 2025-01-03]. Dostupné z: https://www.indexprosperity.cz/2024/financni-gramotnost/

KUBÍKOVÁ, Mgr. et Mgr. Veronika, 2020. Odpovědnost zaměstnance za škodu způsobenou zaměstnavateli. *Právo pro všechny* [online]. [cit. 2024-12-28]. Dostupné z: https://www.pravoprovsechny.cz/clanky/odpovednost-zamestnance-za-skodu-zpusobenou-zamestnavateli/

MAJTÁNOVÁ, Anna, Jaroslav DAŇHEL, Eva DUCHÁČKOVÁ Eva KAFKOVÁ, 2006. *Pojišťovnictví – Teorie praxe*. Praha: Ekopress. ISBN 9788086929194.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2024. Praktické informace pojištění odpovědnosti provozu vozidel. *Ministerstvo financí České republiky* [online]. 4.4.2024 [cit. 2025-02-05]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/cs/financni-trh/pojistovnictvi/pojisteni-odpovednosti-z-provozu-vozidla/2024/prakticke-informace-k-pojisteni-odpovednosti-z-pro-55458

NN, 2017. Životnímu pojištění se daří. Rizikové žádají lidé, na investiční více přispívají firmy. *NN* [online]. 10.08.2017 [cit. 2025-03-30]. Dostupné z: https://www.nn.cz/spolecnost-nn/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/zivotnimu-pojisteni-se-dari.html

RAKOVÁ, Michaela, 2025. Češi podceňují životní pojištění. Často přitom stačí tisícovka měsíčně. *Češi podceňují životní pojištění. Často přitom stačí tisícovka měsíčně* [online]. 14.3.2025 [cit. 2025-03-31]. Dostupné z: https://www.novinky.cz/clanek/ekonomika-cesi-podcenuji-zivotni-pojisteni-casto-pritom-staci-tisicovka-mesicne-40511733

SJEDNEJ.CZ, 2024. Likvidace pojistné události trvá až 90 dní. *Sjednej.cz* [online]. 16.9.2024, 16.12.2024 [cit. 2025-03-31]. Dostupné z: https://sjednej.cz/likvidace-pojistne-udalosti-trva-90-dni/

SKŘIVAN, Michael, 2024. Generace finančně dospívá dříve než předchozí generace. HROT24.CZ. *Generace finančně dospívá dříve než předchozí generace* [online]. 24.9.2024 [cit. 2025-03-31]. Dostupné z: https://www.hrot24.cz/clanek/generace-z-financni-zodpovednost-HZcLK

SROVNÁNÍ POJIŠTĚNÍ, 2025. Komerční pojišťovny ČR srovnání. *Srovnání pojištění* [online]. [cit. 2025-01-03]. Dostupné z: https://www.srovnanizivotnihopojisteni.cz/pojistovny-v-cr/#top

ŠKVÁRA, Miroslav, 2011. *Finanční gramotnost*. Praha: M. Škvára. ISBN 978-80-904823-0-2

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

ZLATÁ KORUNA. *Co byste měli vědět ŽIVOTNÍM POJIŠTĚNÍ* [online]. [cit. 2025-01-06]. Dostupné z: https://www.zlatakoruna.info/financni-produkty/zivotni-pojisteni/info

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A: Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice

PŘÍLOHA A*:* Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů České republice

Příloha obsahuje výsledky dotazníkového šetření samotný dotazník, který sloužil k vlastnímu výzkumu k této práci. Zdroj vlastní zpracování.

Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice

15. 03. 2025 18:14:45

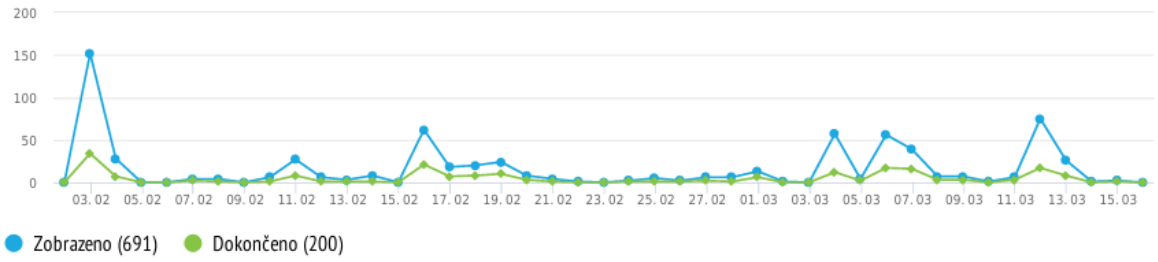
Základní údaje

Název výzkumu	Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice
Autor	Martina Mrázková
Jazyk dotazníku	Čeština
Veřejná adresa dotazníku	https://www.survio.com/survey/d/M1V6W4H3T6K1Q9B8S
První odpověď	03. 02. 2025
Poslední odpověď	15. 03. 2025
Doba trvání	41 dnů

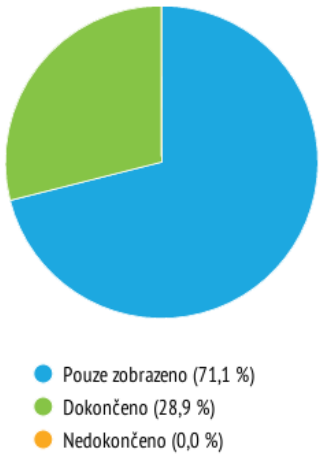
Statistika respondentů

691	200	0	491	28,9 %
Počet návštěv	Počet dokončených	Počet nedokončených	Pouze zobrazení	Celková úspěšnost vyplnění dotazníku

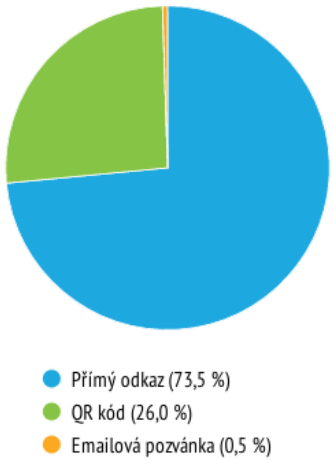
Historie návštěv (03. 02. 2025 – 15. 03. 2025)



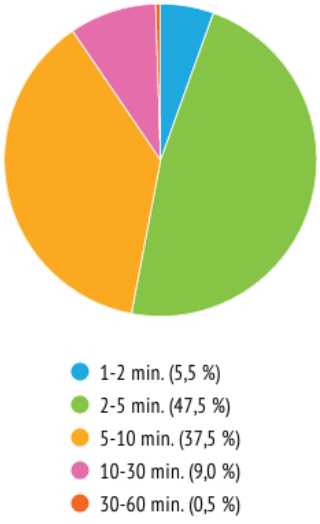
Celkem návštěv



Zdroje návštěv



Čas vyplňování dotazníku

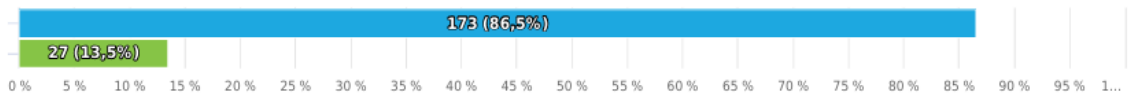


Výsledky

1 Máte sjednané některé pojistné produkty? (např. životní pojištění, majetkové pojištění)

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

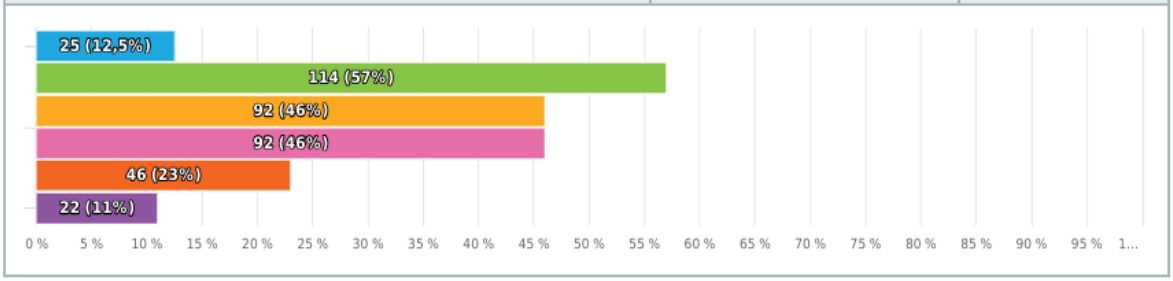
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Ano	173	86,5%
Ne	27	13,5%



2 Platí v případě, že u otázky 1 respondent odpověděl ANO: Jaké pojistné produkty máte sjednané?

Výběr z možností, více možných , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

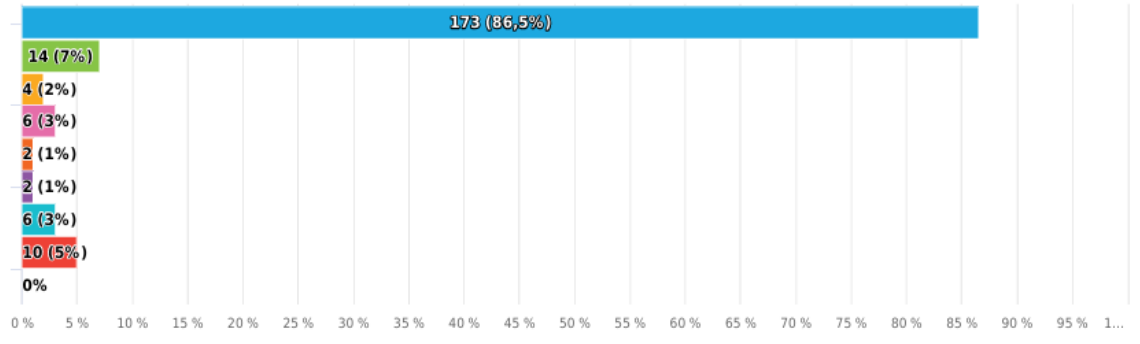
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Uvedl/a jsem NE	25	12,5%
Životní pojištění	114	57,0%
Majetkové pojištění	92	46,0%
Úrazové pojištění	92	46,0%
Cestovní pojištění	46	23,0%
Jiná (prosím uveďte)	22	11,0%



3 Platí v případě, že u otázky 1 respondent odpověděl NE: Pokud nemáte sjednané pojistné produkty, co je hlavním důvodem?

Výběr z možností, více možných , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

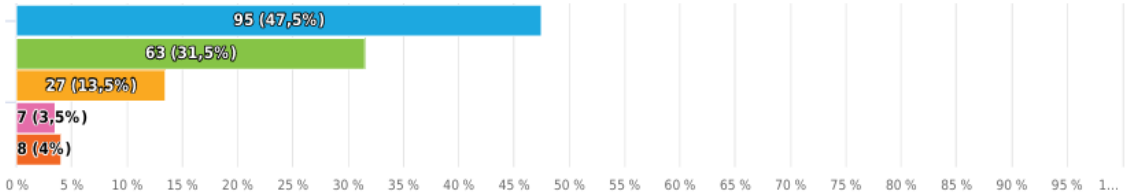
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Uvedl/a jsem ANO	173	86,5%
Nemám potřebu pojištění	14	7,0%
Nedůvěřuji pojišťovnám	4	2,0%
Vysoké pojistné	6	3,0%
Složité a nejasné podmínky smlouvy	2	1,0%
Jsem zmatený/á z nabídky na trhu	2	1,0%
Neznám dostatečně informace o produktech	6	3,0%
Preferuji jiné způsoby zabezpečení (např. spoření)	10	5,0%
Jiná (prosím uveďte)	0	0,0%



4 Jak důležité je pro Vás mít sjednané pojištění?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

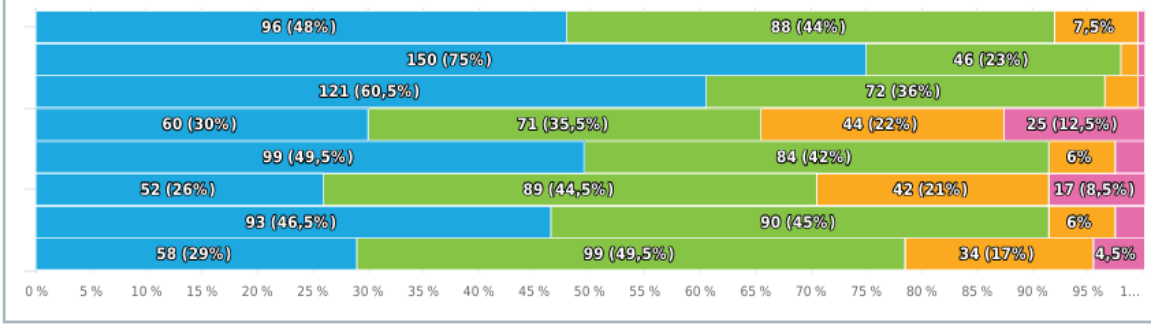
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Velmi důležité	95	47,5%
Spíše důležité	63	31,5%
Neutrální	27	13,5%
Spíše nedůležité	7	3,5%
Nedůležité	8	4,0%



5 Jaké faktory jsou pro Vás nejdůležitější při výběru pojistného produktu?

Matice výběru z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

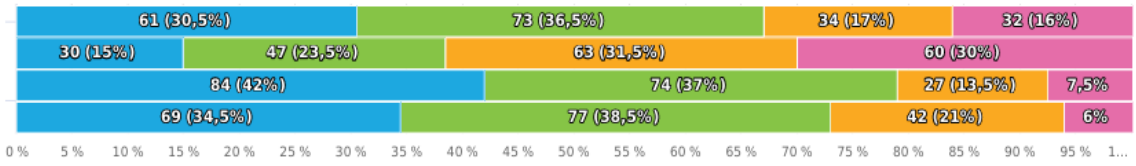
Odpověď	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Cena pojistného	96 (48,0%)	88 (44,0%)	15 (7,5%)	1 (0,5%)
Rozsah pojistného krytí	150 (75,0%)	46 (23,0%)	3 (1,5%)	1 (0,5%)
Výše pojistného plnění	121 (60,5%)	72 (36,0%)	6 (3,0%)	1 (0,5%)
Délka pojistné smlouvy	60 (30,0%)	71 (35,5%)	44 (22,0%)	25 (12,5%)
Pověst pojišťovny	99 (49,5%)	84 (42,0%)	12 (6,0%)	5 (2,5%)
Doporučení známých	52 (26,0%)	89 (44,5%)	42 (21,0%)	17 (8,5%)
Přístup pojišťovacího zprostředkovatele	93 (46,5%)	90 (45,0%)	12 (6,0%)	5 (2,5%)
Online dostupnost služeb	58 (29,0%)	99 (49,5%)	34 (17,0%)	9 (4,5%)



6 Jakým způsobem získáváte informace o pojistných produktech?

Matice výběru z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

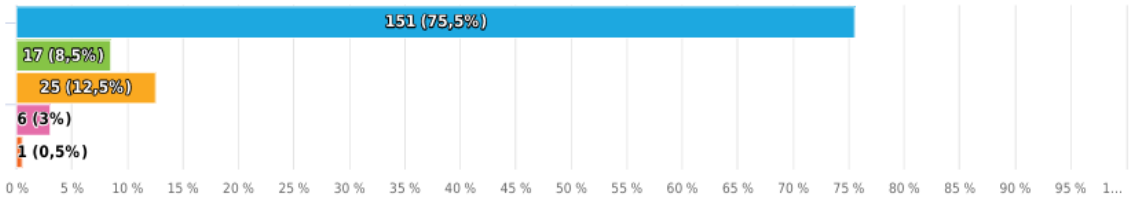
Odpověď	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Internet (webové stránky pojišťoven)	61 (30,5%)	73 (36,5%)	34 (17,0%)	32 (16,0%)
Sociální sítě	30 (15,0%)	47 (23,5%)	63 (31,5%)	60 (30,0%)
Poradci nebo makléři	84 (42,0%)	74 (37,0%)	27 (13,5%)	15 (7,5%)
Rodina a přátelé	69 (34,5%)	77 (38,5%)	42 (21,0%)	12 (6,0%)



7 Jakou hlavní formu komunikace preferujete při sjednávání pojištění?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

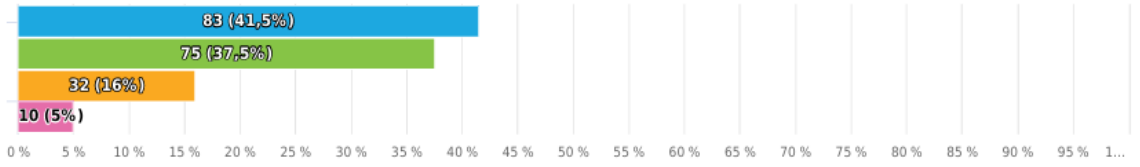
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Osobní setkání	151	75,5%
Telefonický rozhovor	17	8,5%
E-mailová komunikace	25	12,5%
Online chat	6	3,0%
Jiná (prosím uveďte)	1	0,5%



8 Jak často přehodnocujete své pojistné produkty?

Výběr z možností, zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

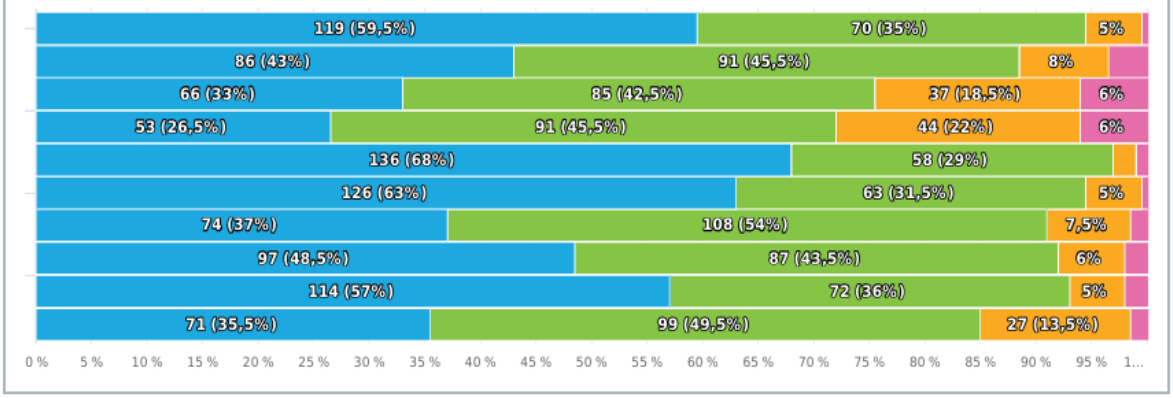
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Každoročně	83	41,5%
Každé 2–3 roky	75	37,5%
Nikdy	32	16,0%
Jiná (prosím uveďte)	10	5,0%



9 Jak moc Vás ovlivňují následující faktory při výběru pojistného produktu?

Matice výběru z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

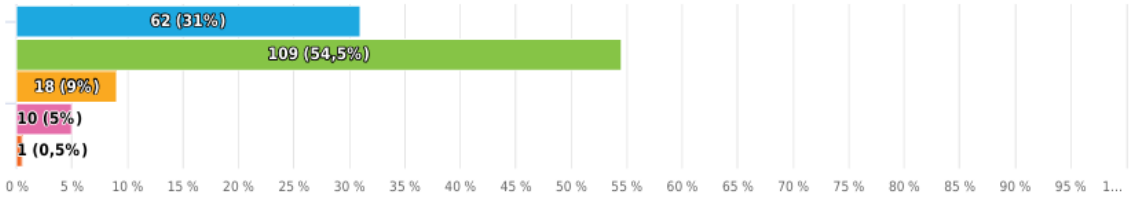
Odpověď	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Cena pojistného	119 (59,5%)	70 (35,0%)	10 (5,0%)	1 (0,5%)
Pověst pojišťovny	86 (43,0%)	91 (45,5%)	16 (8,0%)	7 (3,5%)
Doporučení rodiny nebo přátel	66 (33,0%)	85 (42,5%)	37 (18,5%)	12 (6,0%)
Online dostupnost sjednání pojištění	53 (26,5%)	91 (45,5%)	44 (22,0%)	12 (6,0%)
Rozsah pojistného krytí	136 (68,0%)	58 (29,0%)	4 (2,0%)	2 (1,0%)
Výše pojistného plnění	126 (63,0%)	63 (31,5%)	10 (5,0%)	1 (0,5%)
Služby pojišťovny po sjednání (např. zákaznická podpora)	74 (37,0%)	108 (54,0%)	15 (7,5%)	3 (1,5%)
Rychlost vyřízení pojistné události	97 (48,5%)	87 (43,5%)	12 (6,0%)	4 (2,0%)
Přístup pojišťovacího zprostředkovatele	114 (57,0%)	72 (36,0%)	10 (5,0%)	4 (2,0%)
Zkušenosti ostatních klientů	71 (35,5%)	99 (49,5%)	27 (13,5%)	3 (1,5%)



10 Jaké hlavní emoce u Vás převažují při rozhodování o výběru pojištění?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

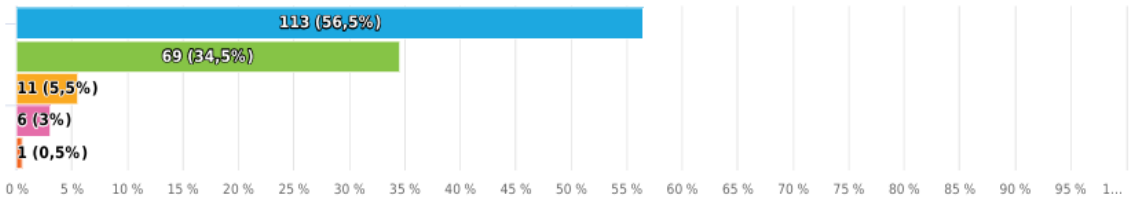
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Obavy o budoucnost	62	31,0%
Klid a jistota	109	54,5%
Stres ze složitosti produktu	18	9,0%
Důvěra v pojišťovnu	10	5,0%
Jiná (prosím uveďte)	1	0,5%



11 Jak důležitý je pro Vás osobní přístup při výběru pojištění?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

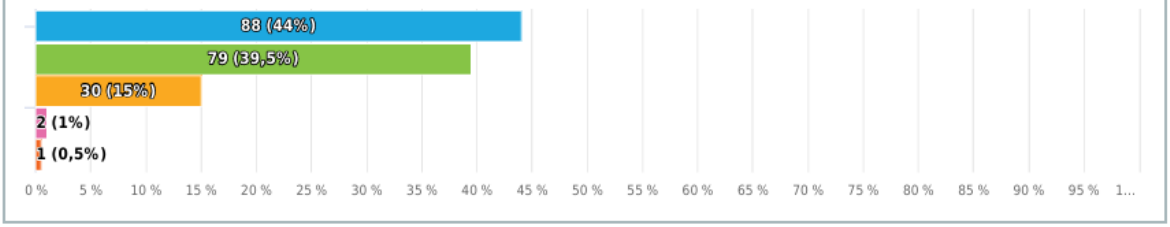
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Velmi důležitý	113	56,5%
Spíše důležitý	69	34,5%
Neutrální	11	5,5%
Spíše nedůležitý	6	3,0%
Nedůležitý	1	0,5%



12 Jakou roli hraje při rozhodování Vaše zkušenost s předchozími pojistnými produkty?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

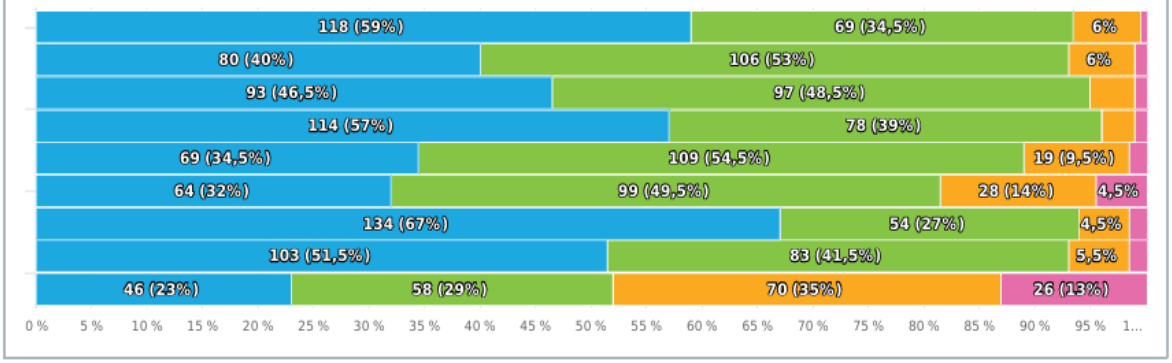
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Velmi důležitý	88	44,0%
Spíše důležitý	79	39,5%
Neutrální	30	15,0%
Spíše nedůležitý	2	1,0%
Nedůležitý	1	0,5%



13 Co by podle Vás mohlo nejvíce zvýšit atraktivitu pojistných produktů?

Matice výběru z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

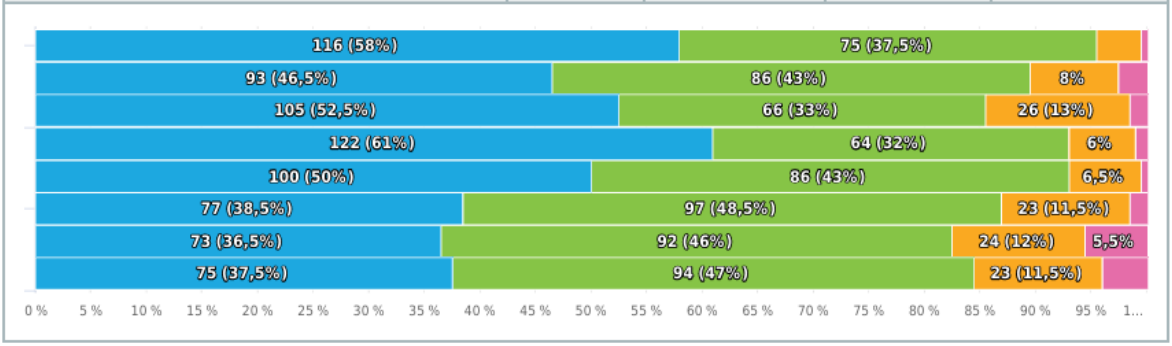
Odpověď	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Nižší cena	118 (59,0%)	69 (34,5%)	12 (6,0%)	1 (0,5%)
Lepší zákaznický servis	80 (40,0%)	106 (53,0%)	12 (6,0%)	2 (1,0%)
Větší flexibilita	93 (46,5%)	97 (48,5%)	8 (4,0%)	2 (1,0%)
Jasnější podmínky a transparentnost	114 (57,0%)	78 (39,0%)	6 (3,0%)	2 (1,0%)
Personalizované produkty dle potřeb	69 (34,5%)	109 (54,5%)	19 (9,5%)	3 (1,5%)
Rozšířená online podpora	64 (32,0%)	99 (49,5%)	28 (14,0%)	9 (4,5%)
Slevy pro věrné zákazníky	134 (67,0%)	54 (27,0%)	9 (4,5%)	3 (1,5%)
Rychlejší vyřízení pojistných událostí	103 (51,5%)	83 (41,5%)	11 (5,5%)	3 (1,5%)
Vzdělávací semináře a webináře pro klienty	46 (23,0%)	58 (29,0%)	70 (35,0%)	26 (13,0%)



14 Co by podle Vás měly pojišťovny zlepšit v nabídce pojištění souvisejících s přírodními jevy?

Matice výběru z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

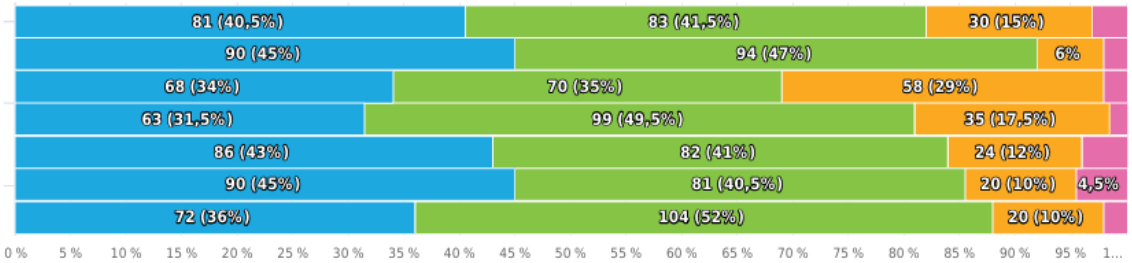
Odpověď	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Lepší informovanost o pojistném krytí	116 (58,0%)	75 (37,5%)	8 (4,0%)	1 (0,5%)
Širší krytí rizik spojených s klimatickými změnami	93 (46,5%)	86 (43,0%)	16 (8,0%)	5 (2,5%)
Nižší pojistné	105 (52,5%)	66 (33,0%)	26 (13,0%)	3 (1,5%)
Rychlejší a jednodušší proces náhrady škody	122 (61,0%)	64 (32,0%)	12 (6,0%)	2 (1,0%)
Vyšší limity pojistného krytí	100 (50,0%)	86 (43,0%)	13 (6,5%)	1 (0,5%)
Prevence a poradenství v oblasti ochrany majetku	77 (38,5%)	97 (48,5%)	23 (11,5%)	3 (1,5%)
Pravidelná aktualizace podmínek pojištění	73 (36,5%)	92 (46,0%)	24 (12,0%)	11 (5,5%)
Zajištění přehledného online rozhraní pro klienty	75 (37,5%)	94 (47,0%)	23 (11,5%)	8 (4,0%)



15 Jak by podle Vás měly pojišťovny zlepšit komunikaci se svými klienty?

Matice výběru z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

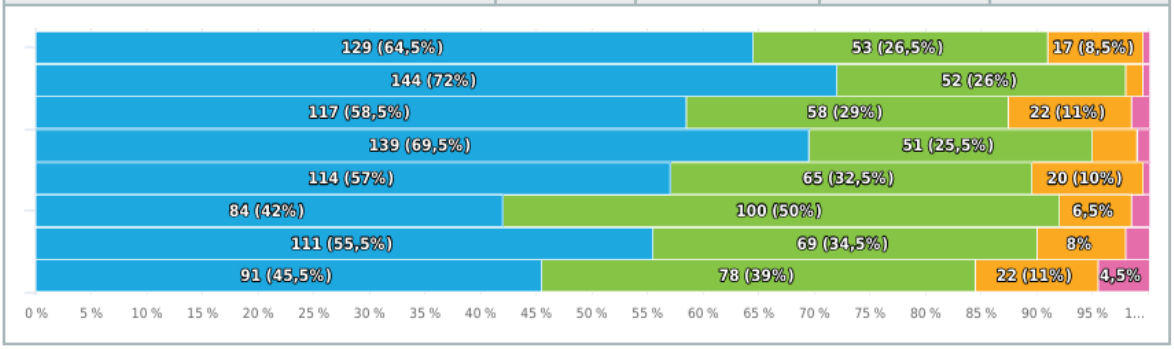
Odpověď	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Častější informování o novinkách a změnách	81 (40,5%)	83 (41,5%)	30 (15,0%)	6 (3,0%)
Vytvoření snadno přístupných online informací	90 (45,0%)	94 (47,0%)	12 (6,0%)	4 (2,0%)
Lepší školení pro poradce	68 (34,0%)	70 (35,0%)	58 (29,0%)	4 (2,0%)
Odpovědi na časté dotazy na webu	63 (31,5%)	99 (49,5%)	35 (17,5%)	3 (1,5%)
Vytvoření mobilní aplikace pro správu pojistných smluv	86 (43,0%)	82 (41,0%)	24 (12,0%)	8 (4,0%)
Osobní konzultace pro stávající klienty	90 (45,0%)	81 (40,5%)	20 (10,0%)	9 (4,5%)
Zpětná vazba od klientů na zlepšení služeb	72 (36,0%)	104 (52,0%)	20 (10,0%)	4 (2,0%)



16 Co by Vás přesvědčilo k přechodu k jiné pojišťovně?

Matice výběru z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

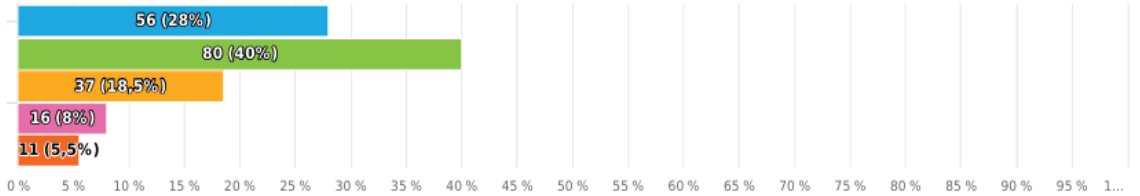
Odpověď	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Lepší cena	129 (64,5%)	53 (26,5%)	17 (8,5%)	1 (0,5%)
Vyšší úroveň služeb	144 (72,0%)	52 (26,0%)	3 (1,5%)	1 (0,5%)
Osobní přístup	117 (58,5%)	58 (29,0%)	22 (11,0%)	3 (1,5%)
Větší rozsah krytí	139 (69,5%)	51 (25,5%)	8 (4,0%)	2 (1,0%)
Více možností přizpůsobení pojistných produktů	114 (57,0%)	65 (32,5%)	20 (10,0%)	1 (0,5%)
Transparentnější podmínky	84 (42,0%)	100 (50,0%)	13 (6,5%)	3 (1,5%)
Snadnější a rychlejší proces sjednání	111 (55,5%)	69 (34,5%)	16 (8,0%)	4 (2,0%)
Pozitivní zkušenosti od rodiny a přátel	91 (45,5%)	78 (39,0%)	22 (11,0%)	9 (4,5%)



17 Jaká je Vaše přibližná výše měsíčního příjmu?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

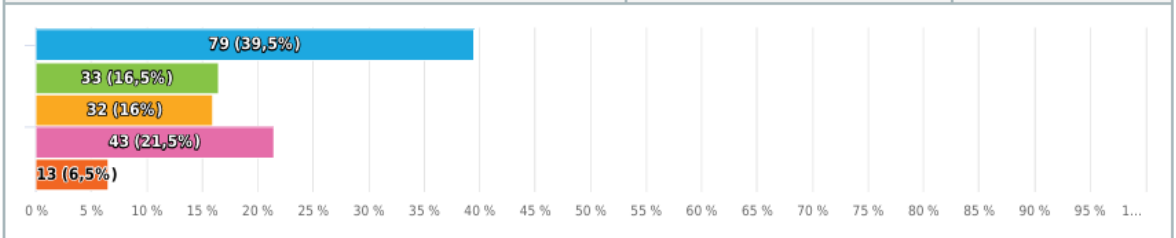
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Do 20 000 Kč	56	28,0%
20 001 – 40 000 Kč	80	40,0%
40 001 – 60 000 Kč	37	18,5%
60 001 – 80 000 Kč	16	8,0%
Nad 80 000 Kč	11	5,5%



18 Jaký je Váš věk?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

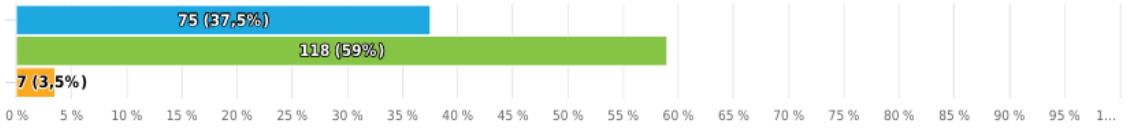
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
do 25 let	79	39,5%
26 – 35 let	33	16,5%
36 – 45 let	32	16,0%
46 – 55 let	43	21,5%
nad 55 let	13	6,5%



19 Jaké je Vaše pohlaví?

Výběr z možností , zodpovězeno 200 x, nezodpovězeno 0 x

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Muž	75	37,5%
Žena	118	59,0%
Nechci uvést	7	3,5%



Příloha: dotazník

Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice

Dobrý den, věnujte prosím několik minut svého času vyplnění následujícího dotazníku.

Vážený respondente,

ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce na téma „Faktory ovlivňující rozhodování klientů při výběru pojistných produktů v České republice." Cílem tohoto dotazníku je zjistit, jaké faktory hrají roli při rozhodování o pojištění, co je pro klienty nejdůležitější, jaké aspekty ovlivňují jejich důvěru v pojišťovny a jejich služby.

Vaše odpovědi jsou anonymní a budou použity výhradně pro akademické účely. Vyplnění dotazníku Vám zabere přibližně 5 minut.

Prosím, odpovídejte co nejupřímněji – neexistují správné či špatné odpovědi, důležitý je Váš osobní pohled.

Předem děkuji za Váš čas a ochotu

Martina Mrázková

Studentka Univerzity Pardubice, Fakulty ekonomicko-správní

Sekce 1: Pojistné produkty a jejich význam

1 Máte sjednané některé pojistné produkty? (např. životní pojištění, majetkové pojištění)

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

◯ Ano ◯ Ne

2 Platí v případě, že u otázky 1 respondent odpověděl ANO: Jaké pojistné produkty máte sjednané?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, všechny z následujících možností, které se Vás týkají.*

☐ Uvedl/a jsem NE ☐ Životní pojištění ☐ Majetkové pojištění ☐ Úrazové pojištění ☐ Cestovní pojištění

☐ Jiná (prosím uveďte) _____

3 Platí v případě, že u otázky 1 respondent odpověděl NE: Pokud nemáte sjednané pojistné produkty, co je hlavním důvodem?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, maximálně 3 z následujících možností.*

- ☐ Uvedl/a jsem ANO
- ☐ Nemám potřebu pojištění
- ☐ Nedůvěřuji pojišťovnám
- ☐ Vysoké pojistné
- ☐ Složité a nejasné podmínky smlouvy
- ☐ Jsem zmatený/á z nabídky na trhu
- ☐ Neznám dostatečně informace o produktech
- ☐ Preferuji jiné způsoby zabezpečení (např. spoření)
- ☐ Jiná (prosím uveďte) _____

4 Jak důležité je pro Vás mít sjednané pojištění?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

○ Velmi důležité ○ Spíše důležité ○ Neutrální ○ Spíše nedůležité ○ Nedůležité

Sekce 2: Preferované aspekty a zdroje informací o pojištění

5 Jaké faktory jsou pro Vás nejdůležitější při výběru pojistného produktu?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, na níže uvedené škále jednu z možností.*

	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Cena pojistného	○	○	○	○
Rozsah pojistného krytí	○	○	○	○
Výše pojistného plnění	○	○	○	○
Délka pojistné smlouvy	○	○	○	○
Pověst pojišťovny	○	○	○	○
Doporučení známých	○	○	○	○
Přístup pojišťovacího zprostředkovatele	○	○	○	○
Online dostupnost služeb	○	○	○	○

6 Jakým způsobem získáváte informace o pojistných produktech?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, na níže uvedené škále jednu z možností.*

	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Internet (webové stránky pojišťoven)	◯	◯	◯	◯
Sociální sítě	◯	◯	◯	◯
Poradci nebo makléři	◯	◯	◯	◯
Rodina a přátelé	◯	◯	◯	◯

7 Jakou hlavní formu komunikace preferujete při sjednávání pojištění?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

◯ Osobní setkání ◯ Telefonický rozhovor ◯ E-mailová komunikace ◯ Online chat

◯ Jiná (prosím uveďte) _____

8 Jak často přehodnocujete své pojistné produkty?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

◯ Každoročně ◯ Každé 2–3 roky ◯ Nikdy

◯ Jiná (prosím uveďte) _____

Sekce 3: Klíčové faktory a emoce ovlivňující rozhodovací proces

9 Jak moc Vás ovlivňují následující faktory při výběru pojistného produktu?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, na níže uvedené škále jednu z možností.*

	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Cena pojistného	◯	◯	◯	◯
Pověst pojišťovny	◯	◯	◯	◯
Doporučení rodiny nebo přátel	◯	◯	◯	◯

Online dostupnost sjednání pojištění	○	○	○	○
Rozsah pojistného krytí	○	○	○	○
Výše pojistného plnění	○	○	○	○
Služby pojišťovny po sjednání (např. zákaznická podpora)	○	○	○	○
Rychlost vyřízení pojistné události	○	○	○	○
Přístup pojišťovacího zprostředkovatele	○	○	○	○
Zkušenosti ostatních klientů	○	○	○	○

10 Jaké hlavní emoce u Vás převažují při rozhodování o výběru pojištění?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

○ Obavy o budoucnost ○ Klid a jistota ○ Stres ze složitosti produktu ○ Důvěra v pojišťovnu
○ Jiná (prosím uveďte) ☐

11 Jak důležitý je pro Vás osobní přístup při výběru pojištění?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

○ Velmi důležitý ○ Spíše důležitý ○ Neutrální ○ Spíše nedůležitý ○ Nedůležitý

12 Jakou roli hraje při rozhodování Vaše zkušenost s předchozími pojistnými produkty?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

○ Velmi důležitý ○ Spíše důležitý ○ Neutrální ○ Spíše nedůležitý ○ Nedůležitý

Sekce 4: Doporučení pro pojišťovny

13 Co by podle Vás mohlo nejvíce zvýšit atraktivitu pojistných produktů?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, na níže uvedené škále jednu z možností.*

	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne

Nižší cena	○	○	○	○
Lepší zákaznický servis	○	○	○	○
Větší flexibilita	○	○	○	○
Jasnější podmínky a transparentnost	○	○	○	○
Personalizované produkty dle potřeb	○	○	○	○
Rozšířená online podpora	○	○	○	○
Slevy pro věrné zákazníky	○	○	○	○
Rychlejší vyřízení pojistných událostí	○	○	○	○
Vzdělávací semináře a webináře pro klienty	○	○	○	○

14 Co by podle Vás měly pojišťovny zlepšit v nabídce pojištění souvisejících s přírodními jevy?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, na níže uvedené škále jednu z možností*

	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Lepší informovanost o pojistném krytí	○	○	○	○
Širší krytí rizik spojených s klimatickými změnami	○	○	○	○
Nižší pojistné	○	○	○	○
Rychlejší a jednodušší proces náhrady škody	○	○	○	○
Vyšší limity pojistného krytí	○	○	○	○
Prevence a poradenství v oblasti ochrany majetku	○	○	○	○
Pravidelná aktualizace podmínek pojištění	○	○	○	○
Zajištění přehledného online rozhraní pro klienty	○	○	○	○

15 Jak by podle Vás měly pojišťovny zlepšit komunikaci se svými klienty?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, na níže uvedené škále jednu z možností.*

	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Častější informování o novinkách a změnách	○	○	○	○
Vytvoření snadno přístupných online informací	○	○	○	○
Lepší školení pro poradce	○	○	○	○
Odpovědi na časté dotazy na webu	○	○	○	○
Vytvoření mobilní aplikace pro správu pojistných smluv	○	○	○	○
Osobní konzultace pro stávající klienty	○	○	○	○
Zpětná vazba od klientů na zlepšení služeb	○	○	○	○

16 Co by Vás přesvědčilo k přechodu k jiné pojišťovně?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, na níže uvedené škále jednu z možností.*

	Zcela	Spíše ano	Spíše ne	Vůbec ne
Lepší cena	○	○	○	○
Vyšší úroveň služeb	○	○	○	○
Osobní přístup	○	○	○	○
Větší rozsah krytí	○	○	○	○
Více možností přizpůsobení pojistných produktů	○	○	○	○
Transparentnější podmínky	○	○	○	○
Snadnější a rychlejší proces sjednání	○	○	○	○
Pozitivní zkušenosti od rodiny a přátel	○	○	○	○

Sekce 5: Základní informace

17 Jaká je Vaše přibližná výše měsíčního příjmu?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

◯ Do 20 000 Kč ◯ 20 001 – 40 000 Kč ◯ 40 001 – 60 000 Kč ◯ 60 001 – 80 000 Kč ◯ Nad 80 000 Kč

18 Jaký je Váš věk?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

◯ do 25 let ◯ 26 – 35 let ◯ 36 – 45 let ◯ 46 – 55 let ◯ nad 55 let

19 Jaké je Vaše pohlaví?

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu z následujících možností.*

◯ Muž ◯ Žena ◯ Nechci uvést

Děkuji za vyplnění!