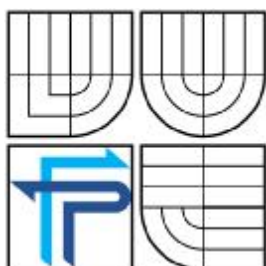




VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ

ÚSTAV EKONOMIKY (ÚE)

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT

INSTITUT OF ECONOMICS

NÁVRH NA ZLEPŠENÍ VYBRANÉHO POJISTNÉHO PRODUKTU
SPOLEČNOSTI ČESKÁ POJIŠŤOVNA A.S.

**PROPOSAL FOR IMPROVEMENT OF SELECTED INSURANCE PRODUCT COMPANY
ČESKÁ POJIŠŤOVNA A.S.**

DIPLOMOVÁ PRÁCE
Master's thesis

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

BC.MARKÉTA VRÁNOVÁ

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

ING. DANA MARTINOVIČOVÁ PH.D.

BRNO 2007

LICENČNÍ SMLOUVA POSKYTOVANÁ K VÝKONU PRÁVA UŽÍT ŠKOLNÍ DÍLO

uzavřená mezi smluvními stranami:

1. Pan/paní

Jméno a příjmení:

Bytem:

Narozen/a (datum a místo):

(dále jen „autor“)

a

2. Vysoké učení technické v Brně

Fakulta

se sídlem

jejímž jménem jedná na základě písemného pověření děkanem fakulty:

.....

(dále jen „nabyvatel“)

Čl. 1 Specifikace školního díla

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

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

.....

(dále jen VŠKP nebo dílo)

Název VŠKP:

Vedoucí/ školitel VŠKP:

Ústav:

Datum obhajoby VŠKP:

VŠKP odevzdal autor nabyvateli v*:

- tištěné formě – počet exemplářů
- elektronické formě – počet exemplářů

* hodící se zaškrtněte

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

Článek 2

Udělení licenčního oprávnění

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

Článek 3

Závěrečná ustanovení

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

V Brně dne:

Nabyvatel

Autor

Anotace

Diplomová práce analyzuje problém, který souvisí s pojištěním odpovědnosti způsobenou provozem vozidla u společnosti Česká pojišťovna a.s. a obsahuje návrh na zlepšení nabídky tohoto produktu tak, aby byl konkurenceschopný a odpovídal požadavkům klienta.

Annotation

This diploma thesis analyses problems connected with motor insurance of the company Česká pojišťovna a.s. and contains the project to improvement the offer of this product in order to be competitive and corresponding to the requirements of client.

Klíčová slova

pojišťovna, povinné ručení, pojišťovnictví, pojistný trh, scoring model

insurance company, motor insurance, system of insurance, insurance market, scoring model

Bibliografická citace

VRÁNOVÁ, M. *Návrh na zlepšení vybraného pojistného produktu společnosti Česká pojišťovna a.s.*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2007. 109 s.

Čestné prohlášení

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

V Brně, dne 25.5.2007

Podpis

Poděkování

Děkuji touto cestou své vedoucí diplomové práce, paní Ing. Daně Martinovičové Ph.D. za rady a připomínky poskytující při zpracování diplomové práce. Současně děkuji všem zaměstnancům České pojišťovny a.s. za poskytnuté informace. V neposlední řadě děkuji svému partnerovi a rodině za podporu v době mého studia.

Obsah

Úvod a cíle diplomové práce	8
1 Pojištění a pojišťovnictví v České Republice.....	10
1.1 Charakteristika pojištění	10
1.2 Klasifikace pojištění	11
1.3 Právní úprava pojišťovnictví v České republice	13
1.4 Pojistný trh v České republice.....	14
1.5 Charakteristika pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.....	17
2 Charakteristika společnosti Česká pojišťovna a.s.....	23
2.1 Nabídka pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla....	24
3 Nabídka pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla vybraných komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu	30
3.1 Nabídka povinného ručení společnosti Allianz pojišťovna a.s.	30
3.2 Nabídka povinného ručení společnosti Kooperativa pojišťovna a.s.	35
3.3 Nabídka povinného ručení společnosti Uniqa pojišťovna a.s.	38
3.4 Nabídka povinného ručení společnosti Česká podnikatelská pojišťovna a.s..	42
3.5 Nabídka povinného ručení společnosti ČSOB pojišťovna a.s.	45
3.6 Nabídka povinného ručení společnosti Generali pojišťovna a.s.	48
3.7 Nabídka povinného ručení společnosti Triglav pojišťovna a.s.	51
4 Srovnání nabídek pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.....	54
4.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	55
4.2 Srovnání výsledků dotazníkového šetření s nabízenými pojistnými produkty vybraných komerčních pojišťoven	76
5 Návrhy a doporučení.....	89
5.1 Srovnání pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla jednotlivých komerčních pojišťoven	89
5.2 Návrhy na zlepšení pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla nabízené společností Česká pojišťovna a.s.....	96
Závěr.....	102
Seznam použité literatury	105
Seznam tabulek a grafů	108
Seznam příloh.....	111

Úvod a cíle diplomové práce

Tato diplomová práce je věnována problematice pojištění motorových vozidel. Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (dále jen „**povinné ručení**“) je upraveno zákonem č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů. Jako celek nabyl účinnosti 1. 1. 2000. Povolení získalo 12 komerčních pojišťoven a tímto krokem byl nahrazen monopol jedné pojišťovny. Licence byly uděleny v posledních třech měsících roku 1999. V tomto období se uskutečnila velká marketingová kampaň ze strany jednotlivých pojišťoven s cílem získat co nejširší klientelu na novém konkurenčním trhu. Tato demonopolizace povinného ručení rozhybala celý trh. Onou monopolní pojišťovnou byla Česká pojišťovna a.s. a já budu zkoumat, jestli a jak zvládla demonopolizaci a jestli je v současné době schopná konkurence s ostatními mnou vybranými pojišťovnami.

Transformace systému zákonného pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla na systém povinně smluvní patří mezi hlavní změny na legislativním poli pojišťovnictví v posledních několika letech.

V současnosti nabývá pojišťovnictví rozmachu i významu a v České republice roste poptávka po pojišťovacích produktech. Převažuje ovšem nabídka nad poptávkou pojišťoven, proto se musí pojišťovny snažit o konkurenční výhodu. Český pojistný trh je plný tuzemských i zahraničních komerčních pojišťoven.

Každý z nás má jistě starost o zabezpečení své, ale i o zabezpečení svých blízkých. Životní i neživotní pojištění může být právě jedním ze způsobů zabezpečení.

Jako odvětví diplomové práce jsem si zvolila pojišťovnictví, protože je pro mě velmi atraktivní a v současné době je jedním z rozvíjejících se oborů v ekonomice. Zpracování pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla jsem si vybrala pro

diplomovou práci proto, že v dnešní době se motorismus rozvíjí velmi rychlým tempem a otázka povinného ručení má velkou budoucnost.

Cílem diplomové práce je návrh na zlepšení pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla společnosti Česká pojišťovna a.s.

K naplnění tohoto hlavního cíle, je vhodné stanovit dílčí kroky. Mezi tyto dílčí kroky patří zpracování dotazníku, jeho vyplnění potencionálními klienty, vyhodnocení tohoto dotazníku a porovnání vyhodnocených informací s produkty povinného ručení, které jsou nabízeny komerčními pojišťovnami na českém pojistném trhu. Analýza těchto komerčních pojišťoven patří také mezi dílčí kroky při zpracování diplomové práce.

Návrhy na zlepšení provedu na základě teoretických poznatků z odborné literatury, z materiálů získaných od vybraných pojistitelů a z dotazníkového šetření, které provedu mezi potencionálními klienty.

1 Pojištění a pojišťovnictví v České Republice

Původní myšlenka pojišťovnictví byla pomoc v nouzi. V současnosti se tento obsah opomíná a vytrácí. Dnes je pojištění založeno na zásadě vzájemnosti s cílem si pomáhat, kdy se jednotlivec nemůže ubránit vzniku škody a krýt její následky. Pojištění nás provází od narození až do smrti, stejně tak od prvních úvah o podnikatelské činnosti po její zakončení.

1.1 Charakteristika pojištění

Do života všech lidí nepříznivým způsobem zasahují různé formy rizik. Tyto rizika jsou spjata s důsledky přírodních sil, nebo nežádoucího chování lidí v našem okolí. Některé důsledky nelze vůbec předvídat u některých můžeme předvídat určitou pravděpodobnost, že nastanou. Z důvodu zmírnění negativního působení těchto sil byla vytvořena možnost pojištění. Účelem pojištění je odstranit, nebo alespoň zmírnit důsledky těchto nepříznivých událostí.

Některé důsledky předem nahodilých událostí se sociálním dopadem na obyvatelstvo jsou zmírňovány státem. Je to sociální pojištění. V České republice se jedná zdravotní pojištění, nemocenské, důchodové a další sociální dávky. Obecně lze tuto formu označit jako sociální zabezpečení.

Komerční pojištění se sjednává nad rámec sociálního zabezpečení a je provozování komerčními pojišťovnami.

Z ekonomického hlediska lze pojištění charakterizovat jako vytváření finanční rezervy sloužící k úhradě potřeb nebo škod, které vzniknou pojištěním z nahodilých událostí. Samozřejmě, že tato finanční rezerva se vytváří z prostředků pojištěných subjektů, tedy z pojistného, které je cenou za poskytování pojistné ochrany. (5)

Z právního hlediska je pojištění závazkovým právním vztahem, v němž mají jeho účastníci rovné postavení, tato charakteristika platí pro komerční pojištění.

1.2 Klasifikace pojištění

Pojištění můžeme klasifikovat podle různých hledisek a kritérií. Nejdůležitějším hlediskem je klasifikace pojištění podle pojistných odvětví. Tato klasifikace je uvedena v příloze č. 1 k zákonu č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví.

Pojištění klasifikujeme na odvětví **životního pojištění** a odvětví **neživotního pojištění**.

Neživotní pojištění zahrnuje krytí celé škály rizik neživotního charakteru. Jde o rizika, které se týkají zdraví a života osob (úraz, nemoc), rizika, které vyvolávají přímé věcné škody (živelná rizika, odcizení, vandalství), rizika vyvolávající finanční ztráty (přerušování provozu, úvěrová rizika).

Podle zákona č. **363/1999 Sb.**, o pojišťovnictví klasifikujeme neživotní pojištění následovně:

1. Úrazové pojištění
2. Pojištění nemoci
3. Pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích jiných než drážních vozidel
4. Pojištění škod na drážních vozidlech
5. Pojištění škod na leteckých dopravních prostředcích.
6. Pojištění škod na plavidlech
7. Pojištění přepravovaných věcí včetně zavazadel a jiného majetku bez ohledu na použitý dopravní prostředek.
8. Pojištění škod na majetku

9. Pojištění jiných škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3 až 7 vzniklých krupobitím nebo mrazem anebo jinými příčinami
10. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z provozu pozemního motorového a jeho přípojného vozidla
11. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití leteckého dopravního prostředku, včetně odpovědnosti dopravce.
12. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití vnitrozemského nebo námořního plavidla, včetně odpovědnosti dopravce.
13. Všeobecné pojištění odpovědnosti za škodu
14. Pojištění úvěru
15. Pojištění záruky (kauce)
16. Pojištění různých finančních ztrát
17. Pojištění právní ochrany.
18. Pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště, včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním (asistenční služby)

Životní pojištění zahrnuje krytí rizik ohrožující zdraví a životy lidí. V rámci těchto pojištění se uplatňují výplaty pojistných plnění v případě pojistných událostí, které se dotýkají života pojištěných osob nebo jiných osob.

Výše pojistných plnění není dána v případě životních pojištění velikostí škody, neboť škodu lze v těchto případech obtížně ohodnotit. Výše pojistných plnění je dána velikostí pojistné částky, kterou pojistník sjednal, a tato výše pojistné částky má podle jeho představ dané riziko pokrýt.

V životním pojištění jsou kryta dvě základní rizika, a to riziko smrti a riziko dožití. V současné době se tyto dvě rizika různě kombinují, přičemž bývají do krytí zahrnuta ještě další rizika.

V rámci životního pojištění se dle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví uplatňují tyto pojištění:

1. Pojištění pouze pro případ smrti, pojištění pouze pro případ dožití, pojištění pro případ dožití se stanoveného věku nebo dřívější smrti, pojištění spojených životů, životní pojištění s vrácením pojistného.
2. Svatební pojištění nebo pojištění prostředků na výživu dětí.
3. Důchodové pojištění.
4. Kapitálové činnosti
 - umořování kapitálu založené na pojistně matematickém výpočtu, jimiž jsou proti jednorázovým nebo periodickým platbám dohodnutým předem přijaty závazky se stanovenou dobou trvání a ve stanovené výši,
 - správa skupinových penzijních fondů,
 - činnosti doprovázené pojištěním zabezpečujícím zachování kapitálu nebo platbu minimálního úroku,
 - pojištění týkající se délky lidského života, které je upraveno právními předpisy z oblasti sociálního pojištění, pokud zákon umožňuje jeho provádění pojišťovnou na její vlastní riziko.
5. Pojištění pro případ úrazu nebo nemoci.

1.3 Právní úprava pojišťovnictví v České republice

V pojišťovnictví jako i v jiných oblastech vyspělých společností je řada zákonů a vyhlášek, podle kterých by se měli chovat jak podnikatelé tak občané České republiky.

Pojistné právo je souhrn norem, týkajících se pojištění a pojišťovnictví. Pojistné právo se člení na veřejné a soukromé. Pod pojmem pojistné právo si můžeme představit souhrn všech právních norem, které tuto sféru upravují, jsou platná i pro jiná odvětví práva.

Mezi základní právní normy v oblasti pojišťovnictví patří

- **Zákon č. 363/1999 Sb.**, o pojišťovnictví ve znění pozdějších předpisů

- **Zákon č. 37/2004 Sb.**, o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, se změnami a doplňky provedenými zákonem č. 377/2005 Sb. Další novela byla provedena zákonem č. 57/2006 Sb.
- **Zákon č. 38/2004 Sb.**, o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí)
- **Zákon č. 168/1999 Sb.**, o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, se změnami a doplňky provedenými zákonem č. 307/1999 Sb., zákonem č. 56/2001 Sb., zákonem č. 320/2002 Sb., zákonem č. 47/2004 Sb., zákonem č. 377/2005 Sb. Další novela byla provedena zákonem č. 57/2006 Sb. (viz. výše).

1.4 Pojistný trh v České republice

Nabídka a poptávka v oblasti pojištění a zajištění probíhá na pojistném trhu. Pokud je tento pojistný trh solidní a důvěryhodný, je to důkaz, že ekonomika je zdravá a úspěšná. (1)

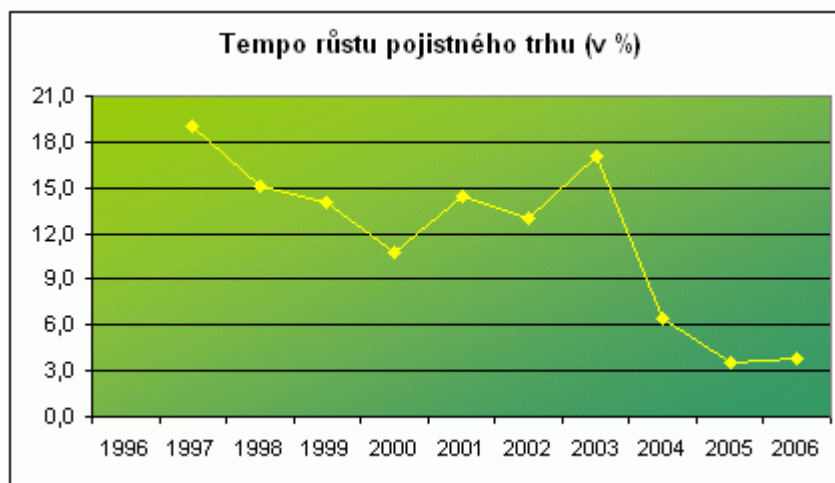
Pojistný trh funguje na principu shromažďování a rozdělování peněžních prostředků. U pojistného trhu ovšem neexistují fondy, ale rezervy. Tyto rezervy se vytváří pro případ úhrady náhodných potřeb a nelze tedy předem určit, zda budou použity na spotřebu, nebo na akumulaci. (1)

Rezervy jsou u pojistného trhu velmi důležité a mají větší význam než peněžní fondy u finančních trhů. Pojištění můžeme charakterizovat jako vztah tvorby a rozdělování rezerv v závislosti na riziku a používání těchto rezerv k úhradě potřeb, které jsou v jednotlivých případech výskytu náhodné. Pojištění funguje na principu a teorii tvorby rezerv pro předpokládané pojistné plnění. (1)

Pro pojistný trh je charakteristické, že se na něm střetává nabídka a poptávka po pojistné ochraně. Předmětem obchodů na pojistném trhu je pojištění a zajištění. Pojišťovnictví jako jedno z důležitých odvětví tržní ekonomiky nabízí na pojistném trhu své zboží, tedy služby, tj. pojištění a zajištění. (1)

Objem předepsaného pojistného roste a v roce 2006 dosáhlo téměř **120** miliard korun. Přestože celkové předepsané pojistné vzrostlo, dynamika růstu v posledních obdobích klesá. Tato skutečnost vyplývá z výsledků, které shromáždila Česká asociace pojišťoven od svých členů. Tato asociace je zájmovým sdružením komerčních pojišťoven, jejichž podíl na celkovém předepsaném pojistném v ČR je zhruba 98 %. Její výsledky tak můžeme považovat za celkový odraz mapující situaci na celém pojistném trhu. (13)

Graf č. 1: Tempo růstu českého pojistného trhu v letech 1996 až 2006



Zdroj: <http://www.cap.cz/dokument.aspx?id=145>

Vyšší dynamiku růstu zaznamenalo v loňském roce životní pojištění, které dosáhlo úrovně 47 miliard korun (+ 4,8 %). Na tomto pozitivním výsledku má zásluhu především běžně placené pojistné, které vykázalo 6,7% růst. Naopak jednorázově placené pojistné za dvanáct měsíců loňského roku pokleslo o 0,12 %. U neživotního pojištění byl v roce 2006 docílen meziroční růst o 3,08 % na 44,9 mld. Kč. (14) V tabulce na následující straně je předepsané pojistné a počet smluv v životním i neživotním odvětví pojišťovnictví.

Tabulka č. 1 : Vybrané parametry dle údajů ČAP

Předepsané pojistné celkem (tis. Kč)	115 527 197	119 857 434	103,75
<i>Životní pojištění</i>	<i>44 917 212</i>	<i>47 072 201</i>	<i>104,8</i>
běžně placené	32 394 747	34 564 790	106,7
jednorázově placené	12 522 465	12 507 411	99,88
<i>Neživotní pojištění</i>	<i>70 609 985</i>	<i>72 785 233</i>	<i>103,08</i>
zákonné pojištění odpovědnosti za škodu	4 859 277	5 199 571	107
pojištění odpovědnosti z provozu vozidla	21 613 577	21 894 375	101,3
podnikatelská pojištění	16 118 491	16 006 729	99,31
Počet smluv (ks)	23 749 484	24 665 901	103,86
<i>Životní pojištění</i>	<i>9 898 328</i>	<i>10 065 626</i>	<i>101,69</i>
<i>Neživotní pojištění</i>	<i>14 719 650</i>	<i>15 576 275</i>	<i>105,82</i>

Zdroj: <http://www.cap.cz/dokument.aspx?id=145>

Důležitým subjektem na pojistném trhu jsou orgány státního dozoru nad pojišťovnictvím, které dohlížejí nad dodržováním pravidel státní regulace a legislativního rámce pro podnikání v pojišťovnictví. V souvislosti s integrací dohledů nad finančním trhem do **České národní banky** ukončil ke dni 31. 3. 2006 Úřad státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění Ministerstva financí svou činnost. Dosavadní působnost Ministerstva financí vyplývající ze zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně souvisejících zákonů, ve znění účinném do 1. 4. 2006, přešla na Českou národní banku.

Náplní kontrolní činnosti je kontrola dodržování stanovených pravidel týkajících se provozování činnosti v soukromém pojišťovnictví, včetně finančního dozoru a dozoru nad činností pojišťovny ve skupině. Finančním dozorem se pak rozumí kontrola hospodaření pojišťovny, zejména její platební schopnost, tvorba technických rezerv, finančního umístění, dodržování účetních a administrativních postupů a kontrola spolehlivosti vnitřních systémů pojišťovny.

Česká asociace pojišťoven (ČAP) je zájmovým sdružením komerčních pojišťoven. K 30.6.2006 sdružovala celkem 26 komerčních pojišťoven. Posláním asociace je zastupovat, hájit a prosazovat zájmy pojišťoven i jejich klientů ve vztahu k orgánům státní správy, dalším právním subjektům i ve vztahu k zahraničí a podporovat tak rozvoj pojišťovnictví a pojistného trhu v České republice. Znamená to například:

- zpracovávat připomínky k právním předpisům týkajícím se pojišťovnictví, pojištění nebo jiných zájmů pojišťoven a prosazovat nezbytné úpravy,
- působit při odstraňování rozporů mezi členy asociace, dbát na dodržování zásad etického jednání a chování stanovených v Kodexu etiky v pojišťovnictví,
- působit v oblasti zábrany škod.

1.5 Charakteristika pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla

Pojištění odpovědnosti za škodu se vztahuje na škody způsobené pojištěným na majetku a zdraví nebo zájmech jiných osob a organizací (tzv. třetích osob). Pojištění zákonné odpovědnosti odráží moderní vývoj práva v myšlence, že každý, kdo vykonává činnost, kterou může ohrozit osobu nebo majetek třetího, bezpodmínečně ručí za škody vzniklé touto činností. Pojištění na sebe přebírá tíhu všech druhů zákonných náhrad a zbavuje pojištěného povinnosti zaplatit škody v případě, že by pro něj v oblasti pojistné ochrany vyplynuly povinnosti náhrady škody. Základní úlohou pojištění občanské odpovědnosti je zabezpečit majetkové újmy poškozených občanů a organizací, kterým byla způsobena škoda.

Pojistnou událostí v pojištění odpovědnosti za škodu je tedy událost, při které vznikla škoda na majetku, zdraví a životě třetí osoby (poškozeného) a za tuto událost pojištěný podle právních norem nese odpovědnost. Pojištění odpovědnosti za škodu je vlastně pojištění následků vyplývajících z nedokonalé činnosti lidí.

V oblasti odpovědnostního pojištění vzniklo speciální odvětví zaměřené na odškodňování škodných událostí způsobených provozem vozidla. Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla je povinné ze zákona proto, aby bylo zabezpečeno odškodnění protistrany, tedy toho, koho poškodím provozem svého vozidla. Vzniká zde tedy určitá garance, že vzniklá škoda bude uhrazena, i kdyby jí viník nemohl pokrýt z vlastních finančních prostředků. Jde tedy o přenos značného rizika na instituci, která je schopna vzniklou škodu plně, nebo alespoň částečně pokrýt. O plném odškodnění nemůžeme ani mluvit u škod způsobených na zdraví, ale i zde by mělo pojistné plnění alespoň usnadnit rehabilitaci poškozeného, příp. pomoci pozůstalým v případě ztráty živitele, nebo osobám s trvalými následky zajistit alternativní příjem v souvislosti se ztrátou pracovní schopnosti apod. Většina občanů si uvědomuje tyto skutečnosti a přikládá tomuto druhu pojištění velký význam.

Konkrétní podoba a členění pojištění motorových vozidel jako pojistného odvětví (popř. skupiny pojistných odvětví) je dána podmínkami jednotlivých zemí. V obecné rovině lze rozlišit dva základní druhy tohoto pojištění:

- 1. pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla** (v ČR se jedná o smluvní povinné pojištění odpovědnosti za škodu z provozu vozidla),
- 2. majetkové pojištění motorových vozidel**, u nás většinou označované jako havarijní pojištění motorových vozidel.

Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla patří do odvětví neživotního pojištění.

Podstata pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla je ochrana před finančními důsledky nahodilosti. Projevuje se v konstrukci neživotních, zejména klasických majetkových pojištění, ve kterých se odškodňuje nahodilé poškození nebo zničení věci, patřící pojištěnému.

Toto pojištění existuje ve všech vyspělých tržních ekonomikách v podobě, kde není ponechán jen na vůli majitele či provozovatele motorového vozidla, zda si toto pojištění u pojišťovny uzavře či ne. Tato většinou povinně smluvní podoba tohoto pojištění byla již v minulých desetiletích předurčena velkým rozmachem automobilismu a s tím

spojených enormními objemy škod a také společenským významem škod na zdraví, které při dopravních nehodách vznikají. Velmi často se jedná o velice vysoké částky odškodného. Pro charakteristiku současného stavu v tomto ohledu platí, že nadále roste počet vozidel a houstne provoz, čímž se riziko dopravních nehod v počtu i hodnotovém objemu zvyšuje zejména v městských aglomeracích, na druhé straně protisměrně působí zejména dokonalejší konstrukce vozidel kdy zabránit nehodě lze manévrem, který by u méně výkonných vozů nebyl možný. Zvyšuje se i pasivní bezpečnost účastníků provozu dokonalejší výbavou jako jsou airbagy ABS, EDS., atd.

Důvodem k uzavření tohoto pojištění jsou především ekonomické oblasti. Škody mohou přesahovat finanční možnosti viníků dopravních nehod. I pro majitele luxusních vozů, kteří mají na zaplacení škody poškozenému, by mohl být problém vyplácet rentu poškozenému na zdraví s dlouhodobými následky. Je tedy nutné, aby odškodnění poškozených při dopravních nehodách prováděla bonitní finanční instituce, která vedle běžných příjmů z pojistného disponuje i adekvátními rezervami na výkyvy ve škodném průběhu.

System zákonného pojištění byl s účinností od roku 2000 změněn na povinně smluvní model, dlouhodobě uplatňovaný v tradičních tržních ekonomikách včetně zemí EU, čímž byl legislativní rámec s EU prakticky zharmonizován, bylo dosaženo kompatibility s právem a praxí unie. Po této stránce reforma splnila požadované cíle a přechod se obešel bez významnějších obtíží.

Přechod na systém, ve kterém je licencováno pro provoz tohoto pojištění více pojistitelů, vyvolává nutnost existence zastřešující organizace, sdružující tyto pojistitele. Proto byla souběžně se zavedením nové úpravy obdobně jako v jiných tržních ekonomikách zřízena Česká kancelář pojistitelů, jejímž úkolem je spravovat garanční fond.

V zemích EU je toto pojištění provozováno s pojistnými částkami, tedy s horní hranicí plnění pojišťovny, s odůvodněním, že je třeba garantovat poškozeným určité minimální odškodné. Tento systém, garantující, že žádný pojistitel nesmí nabízet produkt s nižší

mírou pojistného krytí, aplikovaný na naše podmínky, je ovšem oproti předchozímu systému v jistém ohledu krok zpět, protože předchozí zákonné pojištění krylo škody způsobené provozem motorového vozidla prakticky bez omezení.

V České republice jsou dle zákona 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla limity pojistného plnění následující:

- nejméně **35 mil.** Kč na každého zraněného nebo usmrčeného,
- při věcné škodě nejméně **18 mil.** Kč bez ohledu na počet poškozených; převyšuje-li součet nároků více poškozených limit pojistného plnění uvedený v pojistné smlouvě, pojistné plnění se každému z nich snižuje v poměru tohoto limitu k součtu nároků všech poškozených. (9)

Přechodem na modifikovaný systém se přerozděloval objemově významný segment českého pojistného trhu, navíc na toto pojištění lze obchodně navázat nabídkou dalších souvisejících produktů, o licenci k jeho provozování byl tudíž mezi významnými subjekty českého pojistného trhu již s předstihem velký zájem. Nakonec dozor nad pojišťovnictvím udělil licenci dvanácti pojišťovnám, které o klienty svedly velký a nákladný souboj. S ohledem na zákonodárci stanovený tříletý cenový koridor, nemohla být konkurence v sazbách významná, proto se licencované pojišťovny zaměřili na konkurenci ve službách a na poskytování různých dalších výhod.

Současná úprava zákona definuje pojem **silniční vozidlo** druhu motocykl, tříkolka nebo čtyřkolka, osobní automobil, autobus, nákladní automobil, speciální automobil, tahač, přípojně vozidlo, traktor, pracovní stroj samojízdný, pracovní stroj přípojný a jednonápravový traktor s přívěsem, přičemž za vozidlo nepovažuje invalidní vozík.

Obecně lze říci, že povinnost platit pojištění platí pro všechny majitele vozidel pohybujících se po veřejně přístupných komunikacích.

Pojištění vzniká na základě **pojistné smlouvy**. Povinnost uzavřít pojistnou smlouvu má vlastník nebo spoluvlastník tuzemského vozidla nebo řidič cizozemského vozidla,

pokud nestanoví zákon jinak. Tím není dotčeno právo uzavřít pojistnou smlouvu ve prospěch těchto osob.

Je-li vozidlo ve **spoluvlastnictví** více osob, má povinnost uzavřít pojistnou smlouvu ten ze spoluvlastníků, který k tomu byl spoluvlastníky písemně pověřen. Není-li žádný ze spoluvlastníků k tomu písemně pověřen, uzavírá pojistnou smlouvu držitel vozidla, zapsaný v technickém průkazu a evidenci vozidla.

Bezprostředně po uzavření pojistné smlouvy týkající se tuzemského vozidla je pojistitel povinen vydat pojistníkovi doklad o pojištění odpovědnosti za škodu.

Pojistná smlouva musí obsahovat minimálně následující údaje

- údaje o účastnících smlouvy a o vozidle,
- době trvání pojištění, pojistném období,
- limitu pojistného plnění,
- výši pojistného, způsobu jeho placení a jeho splatnosti.

Jestliže v době uzavření pojistné smlouvy nejsou některé údaje týkající se vozidla známy, je pojistník povinen je pojistiteli sdělit ve lhůtě, kterou pojistitel určil, nejpozději však 15 dnů od uzavření pojistné smlouvy. (9)

Sjednává-li se pojištění pro více vozidel současně, uzavírá se pojistná smlouva hromadná. Povinnost uzavřít pojistnou smlouvu nemá řidič cizozemského vozidla, který je držitelem zelené karty vydané pojišťovnou v cizím státě, nebo vozidla, jehož pojištění odpovědnosti a území České republiky je zaručeno kanceláří pojistitelů cizího státu. Tuto povinnost rovněž nemá složka Integrovaného záchranného systému pro vozidlo s předností jízdy nevyžádané k podnikání a zařazené do okresního požárního poplachového plánu.

Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla **zaniká**

- dnem, kdy pojistník oznámil změnu vlastníka tuzemského vozidla,

- dnem, kdy vozidlo přestalo jako vozidlo fyzicky existovat,
- dnem vyřazení tuzemského vozidla z evidence vozidel,
- odcizením vozidla ,
- uplynutím 30 dnů od doručení upomínky pojistitel k zaplacení dlužného pojistného, nebylo-li v této lhůtě dlužné pojistné zaplaceno,
- výpovědí.

Ve všech výše uvedených případech je pojistník povinen neprodleně oznámit tyto skutečnosti pojistiteli.

Zanikne-li pojištění odpovědnosti před uplynutím doby, za kterou bylo pojistné zaplaceno, má pojistitel právo na pojistné do konce kalendářního měsíce, ve kterém pojištění zaniklo, zbývající část je pojistitel povinen vrátit.

2 Charakteristika společnosti Česká pojišťovna a.s.

Diplomová práce se týká České pojišťovny a.s. a návrhu na zlepšení jí nabízeného produktu pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Proto se budu České pojišťovně věnovat více podrobněji, než ostatním komerčním pojišťovnám na českém pojistném trhu.

Tradice České pojišťovny se nepřetržitě odvíjí od roku 1827, kdy byla v Praze založena První česká vzájemná pojišťovna, která zpočátku provozovala pouze požární pojištění nemovitostí a později pojištění movitostí a pojištění proti krupobití. Ve druhé polovině 19. století již byla natolik silnou institucí, že ji neohrozily ani náhrady škod při řadě velkých požárů včetně požáru rozestavěného Národního divadla v roce 1881. Počátkem 20. století začala nabízet také životní pojištění, pojištění proti vloupání a pojištění zákonné odpovědnosti a úrazu

Od 1.1.1947 bylo zřízeno pět pojišťoven – národních podniků a k 1.1.1948 vznikla jediná, monopolní Československá pojišťovna. K 1.1.1969 pak byly zřízeny dva samostatné ústavy: Česká státní pojišťovna a Slovenská štátna poisťovna, provozující činnost na území příslušných republik. Monopolní postavení České státní pojišťovny na území ČR trvalo až do roku 1991, kdy byl schválen zákon o pojišťovnictví č. 185/1991 Sb., který umožnil zakládání dalších pojišťoven. Do konce roku 1999 tak počet pojišťoven vzrostl na 42. (14)

I v konkurenci tohoto počtu pojišťoven je Česká pojišťovna a. s., vzniklá na základě privatizačního projektu 1. 5. 1992 transformací z České státní pojišťovny, zdaleka největším domácím pojišťovacím ústavem s tržním podílem téměř 40 procent. (14)

Česká pojišťovna poskytuje jak individuální životní a neživotní pojištění, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových a podnikatelských rizik. Přibližně 5 200 zaměstnanců a 6 000 obchodních zástupců se na 70 agenturách a více než 700 obchodních místech stará o co největší spokojenost klientů. (14)

Celkové předepsané pojistné podle mezinárodních účetních standardů v roce 2005 činilo **40 mld. Kč**, což je o 324 mil. Kč více než v roce předchozím. Tržní podíl na českém pojistném trhu z hlediska výše předepsaného pojistného k 31.12.2005 činil celkově **36 %**, v životním pojištění **33,4 %** a v neživotním pojištění **37,4 %**.

Česká pojišťovna spravuje 13 milionů pojistných smluv, její bilanční suma k 31.12.2005 činila 132 miliardy korun.

Česká pojišťovna je univerzální komerční pojišťovnou poskytující produkty v odvětví životního a v odvětví neživotního pojištění. V oblasti životního pojištění nabízí například kapitálové životní pojištění. V oblasti neživotního pojištění nabízí širší spektrum. Jedná se například o pojištění staveb, havarijní pojištění automobilu, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, atd.

Vzhledem k cíli diplomové práce, který je navrhnout společnosti Česká pojišťovna změny v pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, se v následující podkapitole budu zabývat z nabídky pojistných produktů pouze tímto vybraným produktem.

2.1 Nabídka pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla

Společností Česká pojišťovna je **pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla** nabízeno ve dvou variantách. Varianta Standard a varianta Bonus Exklusivní. Tabulka s variantami pojištění je uvedena na následující straně.

Tabulka č 2 : Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u České pojišťovny a.s.

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
Standard	20 mil. Kč	40 mil. Kč
Bonus Exclusive	100 mil. Kč	100 mil. Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací ze zdroje www.cpoj.cz

Ve variantě Standard je limit **pojistného plnění** u věcných škod a ušlého zisku 20 mil. Kč a při škodě na zdraví je to 40 mil Kč. Ve variantě Bonus Exklusive je limit u věcných škod a ušlého zisku 100 mil Kč při škodě na zdraví také 100 mil Kč.

V rámci jedné pojistné smlouvy je možné pojistit i dvě a více vozidel. Nad rámec stanovený zákonem lze pojistit i vozidla užívaná při motoristických sportech a soutěžích.

V obou variantách povinného ručení je kromě základní sazby pojistného nabízena i sazba zvýhodněná. Ta je určena řidičům, kteří v uplynulých letech nezavinili dopravní nehodu. Tato sleva je poskytována na základě prohlášení o bezeškodném průběhu (BŠP) v uplynulých letech. Opakem je přírážka k pojistnému, kterou obdrží řidiči, kteří v uplynulých letech zavinili dopravní nehodu. Za každou pojistnou událost se doba škodného průběhu v rámci stupnice bonusu/malusu sníží vždy o 24 měsíců, tj. o dvě třídy bonusu/malusu, přičemž měsíc, ve kterém k pojistné události došlo, se do doby škodného průběhu nezapočítává. Pokud jezdí klient bez nehod, získá každý rok od pojišťovny **bonus 5 %**. Bonus pojišťovna přebírá i od ostatních pojišťoven. Maximální výši bonusu pojišťovna stanovila na **50%**. Přehled členění bonusů a malusů je uveden v následující tabulce č. 3, na následující straně.

Z povinného ručení jsou hrazeny oprávněné a prokázané nároky na náhradu těchto škod:

- **škody na zdraví nebo usmrcením** - bolestné, ztížení společenského uplatnění, ztráta na výdělku po dobu a po skončení pracovní neschopnosti,

ztráta na důchodu, účelně vynaložené náklady na léčení, náklady na výživu pozůstalých a přiměřené náklady pohřbu

- **věcné škody** - skutečná škoda na věci včetně nákladů, spojených s jejím odstraňováním (např. odtah poškozeného vozidla, náhradní doprava z místa nehody do místa bydliště, půjčovné apod.)

Tabulka č. 3: Stupně bonusu/malusu u společnosti Česká pojišťovna a.s.

Kód stupně bonusu/ malusu		Přirážka k pojistnému	Sleva na pojistném	Úroveň pojistného
M5	méně než -48	50%	-	150%
M4	-48 až -37	40%	-	140%
M3	-36 až -25	30%	-	130%
M2	-24 až -13	20%	-	120%
M1	-12 až -1	10%	-	110%
B0	0 až 12	0%	0%	100%
B1	12 až 23	-	5%	95%
B2	24 až 35	-	10%	90%
B3	36 až 47	-	15%	85%
B4	48 až 59	-	20%	80%
B5	60 až 71	-	25%	75%
B6	72 až 83	-	30%	70%
B7	84 až 95	-	35%	65%
B8	96 až 107	-	40%	60%
B9	108 až 119	-	45%	55%
B10	120 a více	-	50%	50%

Zdroj: <http://www.ceskapojistovna.cz/default.aspx?section=9812>

Ø škody, které mají povahu ušlého zisku

- účelně vynaložené náklady na právní zastoupení poškozeného při uplatňování jeho nároků na náhradu škody,
- náklady léčení zraněného vynaložené zdravotní pojišťovnou,
- náklady právní ochrany pojištěného s limitem pojistného plnění 10 000 Kč, které pojišťovna zaručuje nad rámec zákonné povinnosti

Asistenční služby klientům zaručují rychlou pomoc v nesnázích, při poruše či havárii, jak na území ČR, tak i v zahraničí. Tyto služby zajišťuje nová služba ČP Asistent, která zaručuje klientovi rychlou pomoc vždy, když bude v nouzi. Služba ČP Asistent funguje 365 dní v roce 24 hodin denně.

Asistenční služby jsou u České pojišťovny nabízeny ve dvou variantách

1. asistenční služba **POHODA Klasik**, je poskytována zdarma jako součást každé uzavřené pojistné smlouvy jak u havarijního pojištění, tak i u povinného ručení,
2. asistenční služba **POHODA Special**, která je poskytována zdarma při současném uzavření smluv na povinné ručení a havarijní pojištění v jakékoli variantě (Sdružené pojištění vozidla POHODA). V jiném případě za poplatek.

Hlavní rozdíly v poskytovaných službách jednotlivých variant asistenčních služeb dle smluvních pojistných podmínek (dále jen SPP) jsou v tabulce č.4 na následujících straně.

Pojištění lze sjednat na dobu neurčitou, dobu jednoho roku nebo i dobu kratší než 1 rok (např. 3 měsíce), což je výhodné pro sezónní provoz vozidel. Platby pojistného lze rozložit do področních splátek **bez navýšení**. V závislosti na výši ročního pojistného a zvoleném způsobu placení může pojistník s pojišťovnou dohodnout měsíční, čtvrtletní, pololetní nebo roční placení pojistného. Jedna splátka pojistného však nesmí být nižší než 500 Kč.

Klient si povinné ručení může sjednat on line, telefonicky, v síti obchodních míst České pojišťovny a na pobočkách **České pošty**. Tuto službu poskytuje Česká pojišťovna od

1. září 2006 a umožňuje motoristům na všech 3 400 pobočkách České pošty uzavřít povinné ručení. Již před tím mohli klienti na České poště uzavírat jiné pojištění z oblasti životního i neživotního pojištění.

Při sjednání **on line** poskytuje Česká pojišťovna a.s. slevu **10 %** na povinné ručení. Tato sleva se však nevztahuje na připojištění. Povinné ručení on line si mohou sjednat občané i podnikatelé, tedy fyzické i právnické osoby. On line nelze pojistit pojištění většího počtu vozidel v jedné pojistné smlouvě, pojištění historických vozů a vozů účastníků se motoristických sportů. Před vlastním sjednáním si klient musí připravit technický průkaz a potvrzení o době trvání a škodním průběhu pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, v případě, že byl klient již pojištěn.

Tabulka č.4 Rozsah asistenčních služeb České pojišťovny

Riziko	Druh služby	Pohoda Klasik	Pohoda Speciál
Havárie	úhrada práce mechanika (až 2 hodiny)	ü	ü
	odtažení vozidla	do 50 km	do 500 km
	úhrada nákladů za ponechání zničeného vozu v zahraničí	ü	ü
	skladné až 10 dnů (do 20€/den)	ü	ü
	telefonické tlumočení	ü	ü
	předání vzkazu	ü	ü
	právní pomoc	do 1 000 €	1500
Odcizení	poradenství	ü	ü
	nocleh	až 2 x 70 €	až 2 x 100 €
Porucha	úhrada práce mechanika (až 2 hodiny)	-	ü
	odtažení vozidla	-	do 50 km
	skladné až 10 dnů (po 20€)	-	ü
	předání vzkazu	-	ü

Zdroj: <http://www.cpoj.cz/default.aspx?section=180>

Sazby pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla za rok 2007 pro varianty Standard a Bonus Exklusive jsou uvedeny v příloze č. 1. Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u České pojišťovny jsou uvedeny v příloze č. 2

3 Nabídka pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla vybraných komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu

V České republice nabízí pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla devět komerčních pojišťoven. Jsou to společnosti Česká pojišťovna a.s., Allianz pojišťovna a.s., Kooperativa pojišťovna a.s., Uniqa pojišťovna a.s., Česká podnikatelská pojišťovna a.s., ČSOB pojišťovna a.s., Generali pojišťovna a.s., Triglav pojišťovna a.s. a Wüstenrot a.s. Společnost Česká pojišťovna jsem charakterizovala v předchozí kapitole a pojišťovnu Wüstenrot jsem k analýze nevybrala z důvodu jejího krátkodobého působení na českém pojistném trhu a omezené nabídky pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

V této podkapitole se tedy budu věnovat sedmi komerčním pojišťovnám. U každé z nich provedu charakteristiku, dále rozbor jejich nabídky pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Jednotlivé informace jsem získala od zaměstnanců pojišťoven nebo z webových stránek.

3.1 Nabídka povinného ručení společnosti Allianz pojišťovna a.s.

Přední světový koncern Allianz AG Mnichov, zahájil 1. ledna 1993 svoji činnost na českém pojišťovacím trhu prostřednictvím Allianz pojišťovny, a.s., která je jeho stoprocentní dceřinnou společností. Allianz pojišťovna je součástí světové finanční skupiny Allianz group, jednoho z největších poskytovatelů finančních služeb s více než 60 miliony klientů, ve více než 70 zemích světa, spojujícího finanční sílu a celosvětovou působnost se znalostí místního prostředí. Dnes, jako univerzální pojišťovna, patří mezi tři největší pojišťovací společnosti v zemi s podílem téměř 9%. (

Společnost byla založena 25. 11. 1992. V současné době činí základní kapitál společnosti 600mil. Kč, kde 100% podíl akcií vlastní Allianz AG. Spojení s jednou z největších a nejúspěšnějších pojišťovacích skupin na světě zajišťuje také využití mezinárodního know-how a přístup ke kapitálové síle celého koncernu. AAA-rating

udělený firmou Standart & Poors mateřské společnosti Allianz AG je dalším dokladem finanční solidnosti celé skupiny.(15)

Prodej pojištění je v rozhodující míře prováděn prostřednictvím sítě reprezentantů, kteří pracují na základě smlouvy o obchodním zastoupení. K 31.12 . 2006 pracovalo v České republice pro Allianz pojišťovnu a. s. 1257 reprezentantů. Kmenových zaměstnanců bylo 718.(15)

Pojišťovna Allianz nabízí svým klientům tři druhy **povinného ručení**. Variantu základní, vyšší a maximální

Tabulka č 5: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla Allianz pojišťovny a.s

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
Základní	18 mil.Kč	35 mil.Kč
Vyšší	50 mil.Kč	50 mil.Kč
Maximální	100 mil.Kč	100 mil Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací ze zdroje www.allianz.cz

V základní variantě je limit pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku 18 mil Kč a limit při škodě na zdraví je 35 mil Kč. Ve variantě vyšší je limit pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku 50 mil Kč a při škodě na zdraví také 50 mil Kč. A varianta maximální poskytuje limit pojistného plnění u věcných škod a ušlém zisku stejně jako při škodě na zdraví 100 mil Kč.

Asistenční služby jsou poskytovány řidiči a osobám přepravovaným vozidlem s platným povinným ručením nebo základním havarijním pojištěním i pro případ havárie vzniká nárok na využívání asistenčních služeb z Pojištění základní asistence. Pokud je k vozidlu sjednáno povinné ručení a základní havarijní pojištění, tak se limity pojistného plnění základní asistence zdvojnásobí. Komunikaci v českém jazyce při

volání ze zahraničí Limity plnění v rámci asistenčních služeb jsou uvedeny v tabulce č. na následující straně.

Tabulka č 6. Limity pojistného plnění v rámci asistenčních služeb u společnosti Allianz pojišťovny

Popis a rozsah asistenčních služeb	Limity plnění v ČR		Limity plnění v cizině	
	Vozidla do 3 500 kg	Vozidla nad 3.500 kg	Vozidla do 3.500 kg	Vozidla nad 3.500 kg
Vozidlo je po poruše či nehodě nepojízdné výlohy za příjezd silniční služby, výlohy za naložení vozidla a za jeřáb náklady na opravu vozidla na místě, náklady na odtah vozidla	5 000,- Kč	5.000,- Kč	10.000,- Kč	10.000,- Kč
Pokud došlo k poruše či nehodě - ubytování v nouzi	2.000,- Kč osoba/den po dobu 2 nocí	2.000,- Kč osoba/den po dobu 2 nocí	2.000,- Kč osoba/den po dobu 2 nocí	2.000,- Kč osoba/den po dobu 2 nocí
Úschva nepojízdného vozidla	500 Kč/ den	750 Kč/den	500 Kč/ den	200 Kč/den
Úhrada nákladů na cestu do místa bydliště při poruše, nehodě, nebo odcizení vozidla	Ano	Ano	Ano	Ano

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z www.allianz.cz

System bonus/malus se uplatňuje pro všechny druhy vozidel s výjimkou motocyklů (včetně tříkolek a čtyřkolek) o zdvihovém objemu do 50 ccm, traktorů, samojízdných pracovních strojů bez SPZ (registrační značky) a přípojných vozidel kromě návěsů. Pro přiznání bonusu nebo uplatnění malusu je rozhodující doba škodního průběhu, která se počítá v celých ukončených měsících.

Při uzavírání smlouvy se vozidlo zařazuje do základní třídy bonusu/malusu s dobou škodního průběhu nula měsíců, pokud není ve smluvních ujednáních uvedeno jinak. Za každou pojistnou událost se doba škodního průběhu snižuje o 36 měsíců, přičemž měsíc, ve kterém k pojistné události došlo, se do doby škodního průběhu nezapočítává.

Kladná doba škodního průběhu činí nejvíce plus 120 měsíců a záporná doba škodního průběhu činí nejvíce minus 60 měsíců. Bonus a malus se podle škodního průběhu člení do tříd s příslušnou výší slevy, jak ukazuje tabulka.č 7 na následující straně.

Tabulka č.7 : Stupně bonusu a malusu u pojišťovny Allianz

	Doba škodního průběhu	Výše bonusu/malusu
B10 (třída bonusů)	120 měsíců a více	50%
B9	108 až 119	45%
B8	96 až 107	40%
B7	84 až 95	35%
B6	72 až 83	30%
	60 až 71	25%
B4	48 až 59	20%
B3	36 až 47	15%
B2	24 až 35	10%
	12 až 23	5%
B1	0 až 11	0%
M1 (třída malusu)	-1 až -12 měsíců	25%
M2	-13 až -24 měsíců	50%
M3	-25 až -36 měsíců	75%
M4	-37 až -48 měsíců	100%
	-49 a více měsíců	150%

Zdroj: <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/vozidla/autopojisteni-06/povinne-ruceni/>

Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidle lze u pojišťovny Allianz sjednat on line se slevou **10 %**.

Další sleva, kterou poskytuje Allianz pojišťovna je **10%** pokud je klientovi nad **40 let**.

Možnost uzavřít povinné pojištění na pobočkách **Komerční banky**.

Jako jediná pojišťovna na českém pojistném trhu nabízí pojišťovna Allianz Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla se **spoluúčastí**.

Jedná se o nové, na českém trhu unikátní, povinné ručení, které je nabízeno pro osobní a nákladní automobily do 3,5 tuny. Výjimečné je možností sjednání spoluúčasti, a tím i dosažením snížení pojistného. Za to, že na sebe klient převezme část rizika v podobě spoluúčasti, mu Allianz nabízí slevu. Klient má možnost zvolit dvě varianty spoluúčasti, které mu následujícím způsobem sníží pojistné

- spoluúčast 5 000 Kč, sleva 6 %
- spoluúčast 10 000 Kč, sleva 11 %

Povinné ručení je možné sjednat s třemi limity pojistného plnění – 18/35, 50/50 a 100/100 mil. Kč pro věcnou škodu a ušlý zisk / škody na zdraví nebo usmrcení. I v tomto produktu se spoluúčastí zohledňujeme detailnější segmentaci pojistného v závislosti na místě bydliště, věku a skutečnosti, zda se jedná o soukromou osobu nebo podnikatele. Varianta pojištění bez uplatnění spoluúčasti zůstává zachována. Povinné ručení se spoluúčastí je určeno hlavně těm řidičům, kteří jsou si jisti, že jezdí a budou i nadále jezdit bez nehod. Těmto řidičům novinka zajímavě sníží pojistné. Samozřejmě si jej ale může uzavřít kdokoliv.

Sazby pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla pojišťovna Allianz nenabízí k nahlédnutí. Každý klient, který si chce u této pojišťovny uzavřít pojistnou smlouvu musí individuálně vyplnit dotazník týkající se vozidla a jeho osoby. Tento dotazník je velice podrobný, otázky typu počet elektricky ovládaných oken, či kde automobil parkujeme v noci mi připadá pro sjednávání povinného ručení naprosto zbytečný, ale klient je vyplnit musí. Po vyplnění asi padesáti otázek pojišťovna (buď poradce, nebo internet) poskytne částku pojistného, kterou by potenciální klient pojišťovně zaplatil.

3.2 Nabídka povinného ručení společnosti Kooperativa pojišťovna a.s.

Kooperativa pojišťovna a. s. vznikla zápisem do obchodního rejstříku ke dni 1. 3. 1993 a v současné době činí základní kapitál 2 mld. Kč. Kooperativa je druhou největší pojišťovnou na českém trhu a její podíl na celkovém pojistném v ČR činí (k 31. 12. 2005) 22,9%. Je univerzální pojišťovnou, která nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění jak pro občany, tak pro klienty z řad firem od drobných podnikatelů až po velké průmyslové firmy. Hlavními akcionáři jsou Wiener Städtische Versicherung AG (89,28%), Vltava, majetkosprávní a podílová spol. s r. o. (6,20%) a Svaz českých a moravských výrobních družstev (4,52%). Ke konci roku 2003 zaměstnávala společnost 3331 zaměstnanců. (16)

Při sjednávání **povinného ručení** u Kooperativy si může klient vybrat ze dvou variant pojištění. A to varianta Standard 2007 a Benefit 2007.

Tabulka č.8: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u Kooperativa pojišťovny a.s

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
STANDARD 2007	24 mil.Kč	54 mil.Kč
BENEFIT 2007	70 mil.Kč	70 mil.Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z www.koop.cz

Z tabulky je patrné, tak pojišťovna Kooperativa pojmenovává varianty povinného ručení dle aktuálního roku a dá se tedy předpokládat, že tyto varianty danému roku i přizpůsobují. V roce 2007 je limit pro pojistné plnění u věcných škod a ušlého zisku, u varianty Standard 2007 24 mil Kč a při škodě na zdraví 54 mil Kč. U varianty Benefit 2007 je limit pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku 70 mil Kč a při škodě na zdraví také 70 mil Kč.

Asistenční služby jsou poskytovány podle varianty povinného ručení, kterou má klient sjednanou.

U varianty **Standard 2007** v případě havárie (nehody) vozu na území ČR jsou zajištěny tyto asistenční služby:

- odtah nepojízdného vozidla do 50 km zdarma ,
- bezplatné uskladnění nepojízdného vozu do 10 dnů .

V případě havárie (nehody) nebo poruchy vozu mimo území ČR jsou zajištěny tyto asistenční služby:

- odtah do 50 km, resp. do ceny 120 eur zdarma pro osobní vozidla a 75 km, resp. 300 eur u vozidla od 3,5 do 12 t ,
- jeden bezplatný nocleh pro osádku vozu do 50 eur/os.,
- právní pomoc do 750 eur ,
- finanční výpomoc (na základě složení jistoty třetí osobou v ČR) v naléhavých případech do 1000 eur ,
- uskladnění nepojízdného vozidla až do sedmi dnů, do ceny 13 eur/den,
- vzkazovou službu a telefonické tlumočení při jednání s úřady.

U varianty **Benefit 2007** v případě havárie (nehody) vozu na území ČR zajištěny jsou klientovi poskytnuty tyto asistenční služby:

- odtah nepojízdného vozidla do 75 km zdarma
- bezplatné uskladnění nepojízdného vozu do 10 dnů

V případě havárie (nehody) nebo poruchy vozu má klient mimo území ČR zajištěny tyto asistenční služby:

- odtah do 75 km, resp. do ceny 120 eur zdarma pro osobní vozidla a 75 km, resp. 300 eur u vozidla od 3,5 do 12 t
- jeden bezplatný nocleh pro osádku vozu do 50 eur/os.
- právní pomoc do 750 eur
- finanční výpomoc (na základě složení jistoty třetí osobou v ČR) v naléhavých případech do 1000 eur

- uskladnění nepojízdného vozidla až do sedmi dnů, do ceny 13 eur/den
- vzkazovou službu a telefonické tlumočení při jednání s úřady

Motoristé s trvalým a těžkým zdravotním postižením, kteří pro svoji potřebu využívají speciálně upravené vozidlo, mají nárok na rozšířený rozsah asistenčních služeb (služba Naděje)

Pojišťovna Kooperativa jako jediná na českém pojistném trhu nabízí k povinnému ručení **živelné** pojištění zdarma. Tento produkt klientovi poskytuje pojistnou ochranu pro následující rizika - povodeň, záplava, úder blesku, vichřice, krupobití, sesuv půdy, lavina, pád stromu/stožáru, požár.

Pojistné lze platit ve splátkách, a to ve čtvrtletních nebo pololetních **bez navýšení**. Výše splátky musí činit nejméně 500 Kč. Pojistné období může být sjednáno i jako področní. Nejkratším pojistným obdobím je 15 dnů, tedy stejná minimální platnost, jako je u zelené karty.

Veškeré podrobné informace o produktech Kooperativy je možné získat ve kterémkoli z více než 260 obchodních míst v celé České republice. V těchto místech je také možné kdykoli uzavřít pojistnou smlouvu. Navíc pojišťovna disponuje sítí několika desítek tisíc externích spolupracovníků. Informace o produktech a otázky k nim lze získat na bezplatné Zelené lince Kooperativy, která je k dispozici *non-stop* na čísle 800 105 105.

Při současném sjednání povinného ručení a havarijního pojištění u Kooperativa pojišťovny se poskytuje sleva ve výši 5% z celkového ročního pojistného u havarijního pojištění.

Výše maximálního bonusu poskytovaného za bezeškodní průběh je stanovena na hranici 60%. Dosažený stupeň bonusu, respektive stupeň malusu, je závislý na rozhodné době. Rozhodná doba se uvádí v celých kalendářních měsících, přičemž se do ní započítává i každý započatý kalendářní měsíc. Pojistná událost přerušuje běh rozhodné doby.

Za každou rozhodnou událost (pojistná událost, bez ohledu na , míru účasti pojištěného vyjadřující i případné zaviněné jednání nebo opomenutí pojištěného – na vzniklé škodě) se snižuje délka rozhodné doby vždy o 36 měsíců a takto upravené rozhodné době odpovídá příslušný stupeň bonusu, respektive malusu, jak znázorňuje následující tabulka.

Tabulka č. 9 : Stupně bonusu a malusu u Kooperativa pojišťovny

Stupeň bonus/malus	Úroveň pojistného v %	Sleva na pojistném v %	Přirážka (%) k pojistnému	Rozhodná doba (měsíce)
	40%	25%	-	61 až 72
B 4	55%	20%	-	49 až 60
B 3	70%	15%	-	37 až 48
B 2	80%	10%	-	25 až 36
B 1	90%	5%	-	13 až 24
	100%	0%	0%	0 až 12
M 1	110%	-	10%	-1 až -12
M 2	120%	-	30%	-13 až -24
M 3	130%	-	50%	-25 až -36
M 4	140%	-	80%	-37 až -48
	150%	-	100%	-49 až -60
M 6	160%	-	150%	-61 a více

Zdroj: <http://www.koop.cz/cs/bonusy/index.shtml>

Sazby povinného ručení společnosti Kooperativa pojišťovna jsou uvedeny v příloze č.3

3.3 Nabídka povinného ručení společnosti Uniqa pojišťovna a.s.

Společnost Uniqa zahájila svoji činnost v roce **1993**. Jako držitel univerzální pojišťovací licence si vytvořila široké portfolio pojistných produktů pokrývajících všechny segmenty českého trhu pojištění osob a majetku, fyzických i právnických osob.

Spoluzakladatelem a hlavním akcionářem Uniqa pojišťovny a.s. s podílem 83,33 % je největší rakouská pojišťovací skupina Uniqa. Druhým akcionářem Uniqa pojišťovny je Evropská banka pro obnovu a rozvoj EBRD, která se účastnila navýšení základního jmění na 480 mil. Kč, a získala tak podíl ve výši 16,67 %.(17)

Díky silnému kapitálovému zázemí a dlouholeté zkušenosti zahraničního partnera se Uniqa velmi rychle stala stabilním pojišťovacím ústavem na českém trhu. Od dob svého vzniku se základní kapitál společnosti několikanásobně navýšilo, k 31.12. 2006 činí **480 miliónů** korun. Síť více než 90 poboček řízených 6 regionálními ředitelstvími zabezpečuje intenzivní servis pro zákazníky na celém území České republiky. (17)

Pojišťovna Uniqa a.s. nabízí jednu variantu **povinného ručení** nazvanou **POV**

- tato varianta má limit pojistného plnění 18 mil. Kč u věcných škod a ušlého zisku a 35 mil Kč při škodě na zdraví.
- za příplatek pak získá klient pojištění s limity 50 miliónů Kč při škodách na majetku a 60 miliónů Kč při škodách na zdraví.
- povinné ručení může klient uzavřít na všech pobočkách Raiffeisenbank
- slevu **5 %** z celkové částky jako bonus za každý rok bez nehod
- slevu **5 %** z havarijního pojištění, pokud jej sjednáte současně s POV

Co se týče *asistenčních služeb* u Uniqa pojišťovny, je zajišťována pomocí tzv. „Uniqa asistence“. Tato služba se dělí na „malou asistenci“ a „velkou asistenci“. Základní asistenční služby jsou zahrnuty již v ceně každého druhu pojištění motorových vozidel, jak povinného ručení tak pojištění havarijního.

Pojišťovna Uniqa a.s. rozlišuje řidiče podle toho, zda mají trvalé bydliště na území Prahy, velkého města, nebo ostatních. Řidiči z Prahy mají sazbu povinného ručení asi o 400 Kč vyšší než řidiči z tzv. ostatních měst. Velká města jsou podle Uniqa pojišťovny : *Brno, Ostrava, Plzeň, Olomouc, Liberec, České Budějovice, Hradec Králové, Pardubice, Ústí nad Labem*

Pojišťovna Uniqa rozlišuje řidiče podle jejich věku a místa bydliště. Jako jediná komerční pojišťovna rozlišuje také povolání a rodinný stav motoristů. Cenově zvýhodňuje lékaře, zdravotníky, hasiče, ženaté a starší klienty, před svobodnými a mladými klienty.

Vlastníci vozidla, které je vyrobené do roku 1997 včetně si mohou pořídit povinné ručení nazvané POV PLUS, když za příplatek asi 1000 Kč., jsou pojištěny škody na pojištěném vozidle odcizením nebo požárem celého vozidla.

Bezeškodní průběh je promítán do výše pojistného formou systému bonus/malus, u kterého činí maximální výše bonusu (slevy na pojistném) 50%, tato hranice odpovídá 132 a více měsícům bezeškodního průběhu. Naopak přírážka k pojistnému ve formě malusu se může vyšplhat až do výše 100% přírážky k pojistnému, tato výše odpovídá 120 a více měsícům nepříznivého škodního průběhu.

Ke změně třídy bonusu-malusu (úpravě pojistného) dochází vždy jedenkrát ročně ke dni a měsíci shodnému s počátkem pojištění. Rozhodná doba pro započítání škodního průběhu končí 3 měsíce před datem uvedené úpravy pojistného. Škody vzniklé po této době se započítávají až v další úpravě. Bezeškodní doba se nesnižuje za pojistnou událost, která nastala při užívání vozidla neoprávněným řidičem. Za každou pojistnou událost se pojistná doba snižuje až o 36 měsíců. Jednotlivé třídy bonusu a malusu znázorňuje tabulka č. 10 na následující straně.

Tabulka č. 10 : Bonus/malus Uniqa pojišťovna a.s.

Bezeškodní doba v měsících	Třída	% z ročního pojistného
120 až 132 a více	B10	50%
108 až 119	B9	55%
96 až 107	B8	60%
84 až 95	B7	65%
72 až 83	B6	70%
60 až 71	B5	75%
48 až 59	B4	80%
36 až 47	B3	85%
24 až 35	B2	90%
12 až 23	B1	95%
0 až 11	Z	100%
-12 až -1 měsíc	M1	110%
-24 až -13 měsíců	M2	120%
-36 až -25 měsíců	M3	130%
-48 až -37 měsíců	M4	140%
-60 až -49 měsíců	M5	150%
-72 až -61 měsíců	M6	160%
-84 až -73 měsíců	M7	170%
-96 až -85 měsíců	M8	180%
-108 až -97 měsíců	M9	190%
-120 a více až -109 měsíců	M10	200%

Zdroj: <http://www.koop.cz/cs/bonusy/index.shtml>

V letošním roce hodlá UNIQA zavést novou tarifní skupinu 1351 až 1400 ccm, která bude zvýhodněna oproti zbytku původní skupiny (tj. nyní 1350 až 1850 ccm). Do nově stanovené skupiny budou spadat například ŠKODA Fabia 1.4 (1390 ccm), OPEL Astra

1.4 (1364 ccm) nebo RENAULT Megane 1.4. (1390 ccm), tedy velmi frekventované modely doposud zařazované podle pojistného v povinném ručení do společné skupiny například s vozy ŠKODA Octavia 1.8 (1781 ccm), OPEL Vectra 1.8 (1796 ccm) nebo RENAULT Laguna 1.8 (1783 ccm). Například v základním zákonem stanovené krytí škod 18 milionů Kč na majetkové škody a 35 milionů Kč na škody na zdraví osob zaplatí už v květnu nový klient s vozidlem ve skupině 1351 až 1400 ccm o několik stovek Kč méně než nyní.

Pojišťovna Uniqa nenabízí k nahlédnutí celkový přehled pojistného, klient pro zjištění výše musí vyplnit formulář na jehož základě se výši pojistného dozví.

3.4 Nabídka povinného ručení společnosti Česká podnikatelská pojišťovna a.s.

Společnost Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., (ČPP) působí na českém pojistném trhu od listopadu 1995. Základní kapitál společnosti činí **1 miliardu** Kč.

V oblasti povinného ručení patří mezi tři nejvýznamnější pojišťovny na českém trhu. Společnost je řádným členem České asociace pojišťoven, České kanceláře pojistitelů a dalších sdružení.

Je zajištěna renomovanými světovými zajišťovnami.

Spravuje téměř 800 tisíc smluv klientů a každý měsíc sjednává cca 25 tisíc nových pojistných smluv. (18)

Jediným akcionářem České podnikatelské pojišťovny, a.s., je Kooperativa pojišťovna a.s.. Wiener Städtische Allgemeine Versicherung AG je hlavním akcionářem Kooperativy pojišťovny, a.s.(18)

Koncern nově působí pod společnou značkou Vienna Insurance Group, který v současnosti zaujímá přední pozici na trzích v Rakousku, České republice, Rumunsku a na Slovensku. (18)

K dalším klíčovým trhům Vienna Insurance Group patří Polsko, Maďarsko, Chorvatsko, Srbsko a Černá Hora a Bulharsko. (18)

Česká podnikatelská pojišťovna nabízí dva druhy **povinného ručení**, variantu Speciál plus a variantu Super plus.

Tabulka č. 11: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u České podnikatelské pojišťovny a.s.

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
Speciál plus 2007	20 mil.Kč	40 mil.Kč
Super plus 2007	70 mil.Kč	70 mil.Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z www.cpp.cz

Limity pojistného plnění u varianty Speciál plus je u věcných škod 20 mil Kč a při škodě na zdraví 40 mil. Kč a u varianty Super plus je limit u věcných škod a ušlého zisku 70 mil. Kč a stejně tak při škodě na zdraví.

Varianta *Speciál plus 2007* dále zahrnuje

- maximální bonus 35 % ,
- čtvrtletní a pololetní platby **bez navýšení** ,
- úrazové pojištění řidiče při havárii vozidla na pojistnou částku **200 tis.** Kč,
- při uzavření pojištění odpovědnosti z provozu vozidla **sleva 5 %** na havarijní pojištění ,
- při uzavření pojištění odpovědnosti z provozu vozidla on-line **sleva 7 %** po celou dobu trvání pojištění .

Varianta *Super plus 2007* dále zahrnuje

- maximální bonus 35 % ,
- čtvrtletní a pololetní platby **bez navýšení** ,

- úrazové pojištění řidiče při havárii vozidla na pojistnou částku **300 tis.** Kč,
- při uzavření pojištění odpovědnosti z provozu vozidla sleva **10 %** na havarijní pojištění ,
- při uzavření pojištění odpovědnosti z provozu vozidla on-line sleva **7 %** po celou dobu trvání pojištění .

Česká podnikatelská pojišťovna začala nabízet **třetí variantu** povinného ručení, kterou nazvala **Sporopov**. Tento pojistný produkt se vyznačuje nízkými sazbami, maximálním bonusem 35%, limity pojistného plnění **35 mil.** Kč pro škody na zdraví a **18 mil.** Kč pro škody na majetku a ušlý zisk, zdarma povinné ručení pro motocykl do 50 ccm včetně či přípojné vozidlo do 750 kg včetně, slevu 5 % na havarijní pojištění

Sporopov je určen klientům ve věku **35 let a starším**, s trvalým bydlištěm v obci **do 10 000** obyvatel, s osobním automobilem **starším 8 let** nebo nákladním automobilem české výroby starším 8 let .Povinné ručení SPOROPOV je **bez** asistenční služby.

Asistenční služby při pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla zajišťuje smluvní partner České podnikatelské pojišťovny, a.s. společnost AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o. v případě nehody nebo poruchy v tuzemsku nebo v zahraničí na základě telefonické výzvy řidičem vozidla. Tyto služby jsou poskytovány v rozsahu daném sjednanými podmínkami pojištění. Prostřednictvím smluvního partnera zajišťuje:

- technickou, zdravotní, předcestovní a základní právní asistenci 24 hodin denně při havárii nebo poruše vozidla v ČR i v zahraničí,
- opravu, odtah, nebo úschovu vozidla při nehodě i poruše,
- dopravu zpět ze zahraničí při poruše i nehodě autem, nebo vlakem,
- poskytnutí náhradního vozidla (při nehodě u produktu SUPER),
- informační a poradenský servis pro motoristy cestující do zahraničí,
- při nehodě úhradu ubytování v hotelu,
- při nehodě i poruše v zahraničí úhradu honoráře tlumočnicka.

Česká podnikatelská pojišťovna a.s. nenabízí k nahlédnutí celkový ceník svých sazeb pro pojistné. Klient si může na webových stránkách po vyplnění údajů o sobě a automobilu, vypočítat výši pojistného.

3.5 Nabídka povinného ručení společnosti ČSOB pojišťovna a.s.

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

Současná **ČSOB Pojišťovna** vznikla spojením **IPB Pojišťovny, a.s.** a **ČSOB Pojišťovny, a.s.**, ke kterému došlo 6. 1. 2003. (19)

ČSOB Pojišťovna a.s. nabízí tři varianty **povinného ručení**, poslední z nich je novinka. Jsou to varianty Standard, Dominant a Premiant.

Tabulka č. 12: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u ČSOB Pojišťovny

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
Standard	24 mil.Kč	44 mil.Kč
Dominant	60 mil Kč	60.mil Kč
Premiant	100 mil.Kč	100 mil Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z www.csobpoj.cz

Varianta Standard nabízí limit pojistného plnění pro případ věcných škod a ušlého zisku 24 mil. Kč a pro případ škody na zdraví 44 mil. Kč. Varianta Dominant nabízí limit pojistného plnění pro případ věcných škod a ušlého zisku 60 mil. Kč a pro případ škody na zdraví také 60 mil. Kč. Poslední nejvyšší varianta Premiant nabízí limit plnění u věcných škod a ušlého zisku i při škodě na zdraví 100 mil. Kč

Asistenční služby u ČSOB pojišťovny jsou zajišťovány smluvním partnerem společností AXA Assistance, která již dlouhodobě působí na českém trhu s mezinárodní rozsáhlou sítí operačních středisek. Služby jsou poskytovány bezplatně k povinnému ručení i havarijnímu pojištění. Motoristé mají nárok například na tyto asistenční služby:

- oprava/odtah vozidla do 1500 Kč nebo 60 EUR v zahraničí při havárii, 500 Kč nebo 60 EUR při poruše,
- náhradní ubytování 2x100 Kč nebo 2x50 EUR při havárii nebo 2x50 EUR při poruše v zahraničí,
- otevření a výměna zámků při ztrátě klíčů 1000 Kč nebo 30 EUR v zahraničí,
- právní asistence i v zahraničí aj.

Placení pojistného je umožněno i jako področní v pololetních, čtvrtletních a měsíčních splátkách pojistného **bez navýšení**. Minimální výše splátky musí činit 500Kč. Roční a pololetní platba je oproti měsíčním splátkám zvýhodněna slevou z pojistné částky.

ČSOB pojišťovna uplatňuje také ke svým klientům systém bonus/malus, stejně jak je tomu u všech ostatních pojišťoven vlastních licenci na provozování tohoto pojištění. Za každých 12 měsíců bezeškodního průběhu započítává bonus ve výši 5%. Maximální hranice dosaženého bonusu je 50% slevy z pojistného. Naopak za každou pojistnou událost se k pojistnému započítává přírážka ve výši 20%. Pro rok 2006 byl klientům připisován maximálně možný dosažený bonus ve výši 35%. Tohoto bonusu dosáhli klienti, kteří jezdí bez nehod od počátku roku 2000, kdy byl liberalizován trh s povinným ručením a byl zaveden systém bonus/malus jako systém na diferenciaci řidičů. Jednotlivé stupně bonusu jsou uvedeny v tabulce na následující straně.

Tabulka č. 13: Systém bonus/malus ČSOB pojišťovny

Stupeň bonusu	Bezeškodní doba (v měsících)	Sleva k pojistnému
B0	0 až 11	0%
B1	12 až 23	5%
B2	24 až 35	10%
B3	36 až 47	15%
B4	48 až 59	20%
B5	60 až 71	25%
B6	72 až 83	30%
B7	84 až 95	35%
B8	96 až 107	40%
B9	108 až 119	45%
B10	120 a více	50%

Zdroj: <http://www.csobpoj.cz/produkty/pojisteni-vozidel/povinne-ruceni.htm>

ČSOB Pojišťovna dále nabízí:

- úhrada škody i na vozidle klienta pojišťovny ČSOB, který sjednává povinné ručení (Hradí škodu i na vozidle pojištěného, do limitu 5.000 Kč ve variantě Premiant, pro pojištění od 1.1.2007.).
- zdarma **úrazové** pojištění ,
- úspora 10 % u **40** vybraných okresů,
- úspora 20 % u vozidel starších **10 let** ,
- velký výběr možných připojištění: odcizení vozidla, čelní sklo, zavazadla, náhradní vozidlo,
- úrazové pojištění řidiče,
- pojištění osobních věcí řidiče a osob jemu blízkých,
- povinné ručení on-line se slevou **10 %**,

ČSOB Pojišťovna a.s. nenabízí k nahlédnutí celkový ceník svých sazeb pro pojistné. Klient si může na webových stránkách po vyplnění údajů o sobě a automobilu, vypočítat výši pojistného.

3.6 Nabídka povinného ručení společnosti Generali pojišťovna a.s.

Generali Pojišťovna a.s. je komplexním pojišťovacím ústavem, pro který pracuje bezmála **3000** zaměstnanců a spolupracovníků v celé České republice. Svým zákazníkům nabízí v oblasti životního i neživotního pojištění rozsáhlý servis a bezplatné poradenství při volbě optimálního pojistného krytí. Generali je hustotou sítě svých zastoupení dostupná zákazníkům na celém území České republiky. (20)

Široký pojistný program, zahrnující pojištění osob, majetku, odpovědnosti, motorových vozidel i průmyslových a podnikatelských rizik nabízíme prostřednictvím vlastních spolupracovníků i řady renomovaných makléřských společností.

Pobočka Assicurazioni Generali byla v Praze založena již v roce 1832. V roce 1920 zde působí pojišťovna Moldavia Generali a v roce 1939 se tato společnost sloučila s další pojišťovnou Sekuritas. Generali u nás úspěšně působila až do roku 1945, kdy došlo dekretem prezidenta republiky ke znárodnění soukromých pojišťoven.

V roce 1993 se Generali vrátila zpět do České republiky jako jedna z nejsilnějších a nejspolehlivějších pojišťoven. Jako akciová společnost působí Generali od ledna 1995, kdy došlo ke změně právního statutu. Organizační složka mezinárodního pojišťovacího koncernu Erste Allgemeine Versicherungs-AG se transformovala do Generali Pojišťovna a.s. Významným milníkem v novodobé historii společnosti bylo převzetí pojišťovny Zürich k 1. lednu 2003, které znamenalo především posílení pozice v oblasti pojištění motorových vozidel i dalších odvětví neživotního pojištění. (20)

Nabídka **povinného ručení** Generali zahrnuje jak limity pojistného plnění stanovené zákonem, tak limity vyšší, nad rámec zákona, které klienta spolehlivě ochrání. Pojišťovna Generali nabízí tři druhy povinného ručení. Variantu Venkov, Standard a Plus.

Tabulka č. 14: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u Generali pojišťovny

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
Venkov	18.mil Kč	35 mil.Kč
Standard	18.mil Kč	35.mil Kč
Plus	30 mil.Kč	60 mil Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z www.generalic.cz

Varianty Venkov a Standard mají limity pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku 18 mil. Kč a při škodě na zdraví 35 mil.Kč. Varianta Plus má limit pojistného plnění u věcných škod a ušlého zisku 30 mil.Kč a při škodě na zdraví 60 mil. Kč.

Asistenční služby Generali Assistance pro klienty s pojištěním motorových vozidel zahrnují pomoc v nouzi při nehodě nebo při poruše vozidla. Služby jsou poskytovány majitelům osobních či užitkových vozidel do 3,5t s maximálně 9 sedadly (vč. místa řidiče) na území celé Evropy kromě Islandu, Grónska, Špicberků, Kanárských ostrovů, Madeiry, Kypru, Azorských ostrovů. V Albánii a státech bývalého SSSR s ohledem na místní podmínky. Rozsah poskytovaných asistenčních služeb PMV závisí na typu sjednaného pojištění.

Součástí všech produktů povinného ručení jsou bezplatné asistenční služby pro případ pojistné události – dopravní nehody. V České republice i v zahraničí je může čerpat každý, kdo má platnou pojistnou smlouvu povinného ručení pro osobní nebo užitkové vozidlo do celkové hmotnosti 3,5t a maximálně 9 sedadly (včetně místa řidiče), uzavřenou na dobu neurčitou, a to v následujícím rozsahu:

A) Česká republika

- příjezd asistenčního vozidla a pomoc asistenční služby na pozemních komunikacích po dobu 45 minut
- odtah nepojízdného vozidla do vzdálenosti 30 km od místa vzniku pojistné události
- zajištění a uschování vozidla do 3 dnů

B) Zahraničí

- příjezd asistenčního vozidla a pomoc asistenční služby na pozemních komunikacích po dobu 45 minut
- odtah nepojízdného vozidla do vzdálenosti 30 km od místa vzniku pojistné události
- zajištění a uschování vozidla do 3 dnů
- zajištění náhradní přepravy pro posádku havarovaného vozidla z místa pojistné události po dohodě s posádkou vozidla buď do cíle cesty či do místa bydliště
- zajištění odtahu havarovaného vozidla do ČR

Služby v zahraničí a odtah nepojízdného vozidla ze zahraničí jsou limitovány částkou 5.000,- Kč. Nárok na čerpání asistenčních služeb se prokazuje předložením dokladu o pojištění nebo zelené karty.

Pojistné období lze sjednat jako roční, pololetní, čtvrtletní nebo i měsíční. Pojistné u ročního pojistného období je možné platit ve splátkách **bez navýšení**.

System **bonus/malus** je uplatňován i u Generali pojišťovny, avšak jeho výše, které může klient dosáhnout, je jen 30 % slevy z pojistného. V tomto případě získává 5% slevu za každý rok bezeškodního průběhu, která se za jednotlivé roky sčítá až na výše uvedený limit 30%. Další možností získání slevy je, stejně jako u několika dalších

pojišťoven, uzavření sdruženého pojištění (havarijní a pojištění odpovědnosti). Slevy poskytuje také pro držitele ZTP (20%), plátce DPH (10%), při zabezpečení vozu systémem Sherlog Standard (20%) či množstevní slevy při uzavření smluv pro více vozidel najednou. Bonus za jízdu bez nehod i pro je poskytován i pro právnické osoby. Výhodné sazby pro pojištění osobních vozidel fyzických osob z obcí a malých měst Pojišťovna zvyhodňuje klienty, kteří jsou z obcí jež mají méně než 30 000 obyvatel. Sleva na ročním pojistném u klientu z obcí a malých měst je asi 1 000 Kč.

Sazby povinného ručení 2007 u společnosti Generali jsou uvedeny v příloze č. 4

3.7 Nabídka povinného ručení společnosti Triglav pojišťovna a.s.

Triglav je také název největší slovinské pojišťovny – akcionáře Triglav pojišťovny, a.s.
Akcionáři

Jediným akcionářem je Zavarovalnica Triglav. Tato pojišťovna působí již více jak sto let a má největší tržní podíl ve Slovinsku. S předpisem pojistného 17,8 mld. Kč dosahuje téměř 43 % celkového pojistného trhu. Tradici a vysokou kvalitu služeb této pojišťovny oceňuje více než 1,1 milionu spokojených klientů.(21)

Triglav pojišťovna, a.s. má povolení MF ČR k pojišťovací činnosti v neživotní oblasti. Nyní disponuje pojišťovna Triglav všemi základními majetkovými produkty, včetně odpovědnosti, a to jak pro občanskou, tak i podnikatelskou a průmyslovou klientelu.

Vedoucím zajistitelem Triglav pojišťovny, a.s. je zajišťovna Triglav Re, dceřiná společnost Zavarovalnice Triglav. Zajistný program je a bude i v dalších letech koncipován tak, aby pojišťovna Triglav vždy dostála svým závazkům vůči zákazníkům. Triglav pojišťovna, a.s. působí na celém území České republiky. Kromě generálního ředitelství v Brně jsou již vybudovány oblastní agentury v Praze, Českých Budějovicích, Ostravě, Pardubicích, Plzni, Liberci a Olomouci. Cílový stav podle podnikatelského záměru předpokládá oblastní agentury ve všech krajských městech. Zastoupení pojišťovny Triglav formou agentur bude dostupné každému zákazníkovi minimálně v okresních městech. (21)

Pojišťovna Triglav a.s. nabízí pouze jednu variantu **povinného ručení**, kterou nijak nepojmenovala. Nadstandardní limit pojistného plnění ve výši **50 mil. Kč** u škod na zdraví pro každého poškozeného a **50 mil. Kč** pro škody na věci a ušlý zisk celkem pro všechny poškozené.

Asistenční služby jsou poskytovány zdarma jako součást havarijního pojištění i pojištění odpovědnosti za škody způsobené provozem vozidla. Tuto službu zajišťuje pro Triglav pojišťovnu smluvní partner společnost Coris Praha a.s. Tato společnost má dlouholeté zkušenosti s poskytováním asistenčních služeb v oblasti cestovního i havarijního pojištění a díky rovnoměrně vytvořené síti poboček a smluvních partnerů v celé Evropě je schopna zajistit pomoc při pojistné události po **24 hodin denně a 365 dní v roce**. Rozsah bezplatné asistence se dělí dle území:

A) Česká republika

- silniční služba (úhrada příjezdu silniční služby a práce mechanika v rozsahu max. 2hodiny),
- odtah vozidla,

B) Zahraničí

- oprava vozidla v zahraničí (úhrada nákladu do výše 30tis. Kč),
- převoz vozidla ze zahraničí do ČR (úhrada nákladů na převoz do výše 30tis. Kč),
- návrat do bydliště nebo pokračování v cestě,
- náhradní ubytování (maximálně na 3 noci, až do výše 87 EUR na osobu a noc),
- uložení vozidla a zavazadel (odtah a uložení vozidla v délce max. 4 dny, v důsledku zranění nebo smrti se doba prodlužuje na max. 14 dnů).

Pojišťovna uplatňuje systém bonusů za kladnou rozhodnou dobu a malusů za zápornou rozhodnou dobu v pojištění jednotlivých vozidel. K jednomu vozidlu lze uplatnit pouze

po sobě následující potvrzení o době trvání pojištění a o jejich škodném průběhu téhož pojistníka. Toto potvrzení je uznáváno i od jiných pojistitelů, včetně zahraničních pojišťoven. Pojišťovna umožňuje převod bonusů **na manžela a dítě pojistníka** nebo i jiné **rodinné příslušníky**, kteří s ním žijí ve společné domácnosti. Rozhodná doba se počítá v celých měsících, snižuje se za každou rozhodnou událost o 24 měsíce.

Bonus, případně malus upravuje základní pojistné, jak je uvedeno v následující tabulce.

Tabulka č 15 : Systém bonus/malus Triglav pojišťovny

Stupeň bonus (B) malus (M)	Rozhodná doba v měsících	Sleva / přírázka k pojistnému
B7	84 a více	-60%
B6	72 až 83	-45%
B5	60 až 71	-35%
B4	48 až 59	-25%
B3	36 až 47	-15%
B2	24 až 35	-10%
B1	12 až 23	-5%
B0	0 až 11	0%
M1	-1 až -12	+ 5%
M2	-13 až -24	+ 15%
M3	-25 až -36	+ 35%
M4	-37 až -48	+ 70%
M5	-49 až -60	+ 100%
M6	-61 a více	+ 150%

Zdroj: http://www.triglav.cz/show.php?id=car_2

V rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla klient získá úrazové pojištění řidiče na pojistné částky - 50.000,- Kč pro případ smrti, 100.000,- Kč pro případ trvalých následků následkem úrazu, pojištění právní ochrany pojištěného s limitem 30.000,- Kč, možnost uzavřít doplňková pojištění - pojištění zavazadel se spoluúčastí, pojištění skel vozidla bez spoluúčasti, pojištění nákladů na zapůjčení náhradního vozidla bez spoluúčasti

Sazby povinného ručení 2007 Triglav pojišťovna a.s. jsou uvedeny v příloze č. 5

4 Srovnání nabídek pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla

V této kapitole, kterou jsem nazvala srovnání nabídek pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, budu nejprve vyhodnocovat dotazník, který vyplnili respondenti. Z tohoto vyhodnocení bude patrné, které faktory potencionální klienty nejvíce ovlivní a které naopak nejméně.

V žádném případě nelze nabídku komerčních pojišťoven posuzovat pouze podle výše pojistného. Důvodem je skutečnost, že pojišťovny nabízí různé služby a možnosti s produktem spojené, přičemž každá nabídka je specifická a individuální pro každou pojišťovnu. Z tohoto důvodu je velice důležité prozkoumat kompletní nabídky komerčních pojišťoven se všemi doplňujícími službami, jež mají zahrnuty ve svých produktech a teprve poté zohlednit cenu za pojistnou ochranu.

Pro zjištění požadavků potencionálních klientů, kteří by si chtěli uzavřít pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, jsem si vybrala dotazník. Mým cílem je získat od lidí informace, které srovnám s nabízenými produkty komerčních pojišťoven, které jsem analyzovala v předchozí kapitole. Tyto získané informace srovnané s nabídkou pojišťoven mi pomůžou navrhnout České pojišťovně zlepšení v její nabídce povinného ručení.

Dotazník má písemnou formu, více formalizovanou podobu metody dotazování. Podstata dotazníku spočívá v písemném položení souboru otázek, na které respondent odpovídá, případně položek, s nimiž souhlasí nebo nesouhlasí, nebo z nichž si vybírá tu, která je podle něj nejbližší skutečnosti nebo jí naopak vůbec neodpovídá. Snažíme se získat informace o postojích, motivech, hodnotách, názorech, vztazích a charakteristických rysech sociálních skupin a o podobných skutečnostech. (7).

Konečný výsledek výzkumu závisí na formulaci jednotlivých položek a konstrukci dotazníku. Dotazník, který jsem sestavila je uveden v příloze č. 6

4.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Dotazník, který jsem pro diplomovou práci vyhotovila, se skládá ze dvou částí. V první části jsou základní všeobecné otázky, které jsou směřovány k osobě respondenta. Týkají se vlastnictví vozidla, u které pojišťovny mají uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, pohlaví respondenta a věk. Druhá část dotazníku je složena ze svou otázek, přičemž první z nich je věnována jednotlivým ovlivňujícím faktorům při výběru pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a druhá otázka se ptá na názor respondenta zda si myslí, že pro výpočet pojistného je důležitý objem motoru. Většinu odpovědí na otázky, ukážu pomocí grafů, některé z otázek pouze popíši.

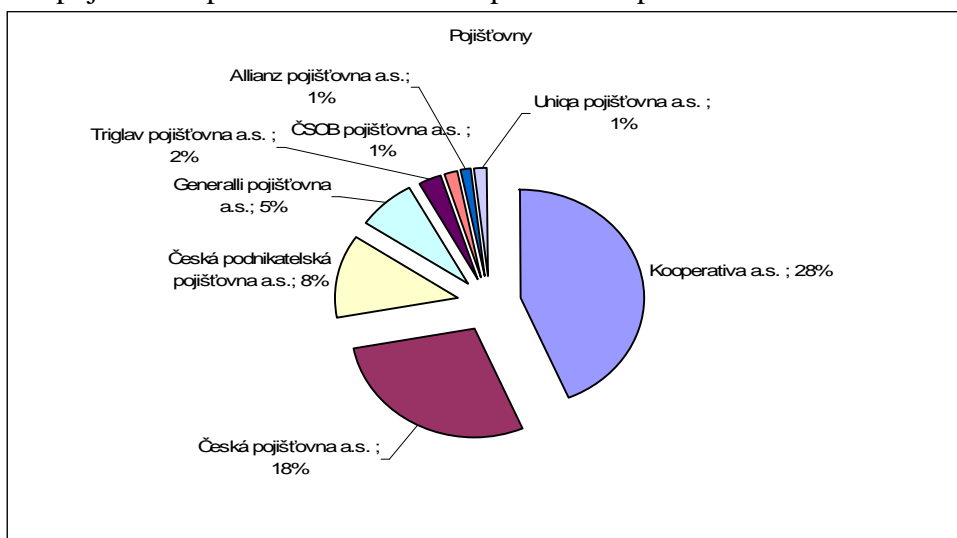
Otázka č.1: Vlastníte motorové vozidlo?

Respondenti, kteří odpovídali na dotazník vlastnili automobil v 64%. Jedná se to téměř o 2/3 všech respondentů. Zbýlých 36% automobil nevlastní.

Otázka č. 2: U které pojišťovny máte uzavřené povinné ručení?

Tato otázka byla položena pouze těm, kteří na první otázku odpověděli kladně.

Graf č.2: Pojišťovny, u kterých mají respondenti vlastníci motorové vozidlo uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.



Zdroj : vlastní zpracování

Je patrné, že nejvíce a to 28% respondentů, kteří vlastní motorové vozidlo, mají pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla uzavřené u Kooperativa pojišťovny, 18% respondentu má pojištění uzavřené u České pojišťovny, 8% má toto pojištění uzavřené u České podnikatelské pojišťovny, 2% respondentů odpovědělo, že mají pojištění uzavřené u Triglav pojišťovny. U pojišťoven Allianz, Uniqa a ČSOB Pojišťovna mají klienti toto pojištění uzavřené po 1%.

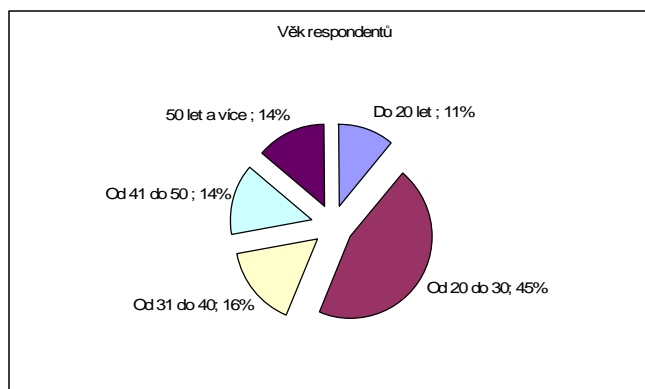
Otázka č. 3 Jste žena x muž ?

Dotazník, který jsem sestavila vyplnilo 52% žen a 48% mužů.

Otázka č.4 Kolik je vám let?

Při vyhodnocení této otázky jsem vytvořila pět věkových kategorií. První věková kategorie do 20ti let, druhá věková kategorie 21 až 30 let, třetí věková kategorie 31 až 40, čtvrtá věková kategorie 41 až 50 let a pátá věková kategorie nad 51 let.

Graf č. 3: Věk respondentů



Zdroj : vlastní zpracování

Nejvíce respondentů patří do věkové kategorie od 20 do 30 let, je to 45%, do kategorie od 31ti do 40ti patří 16% dotazovaných, do kategorie 41 až 50 a 50 let a více patří po 14% respondentů. Nejmenší podíl dotazovaných, 11%, je ve věkové kategorii do 20ti let.

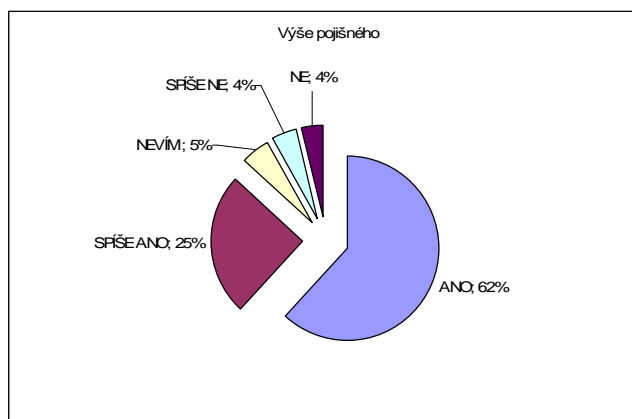
Otázka č. 5

Se skládá z velkého počtu podotázek. Byla položena následujícím způsobem: Ovlivnily by Vás při výběru pojišťovny níže uvedené faktory?

a) Výše pojistného?

Částka za poskytnutí pojistné ochrany. Bývá placeno v předem dohodnutých intervalech (např. měsíčně)

Graf č. 4: Výše pojistného



Zdroj : vlastní zpracování

Jak je vidět většina lidí odpověděla, že je ovlivní výše pojistného. Není se čemu divit, lidé chtějí ušetřit na všem, včetně pojistného.

b) Výše pojistného plnění?

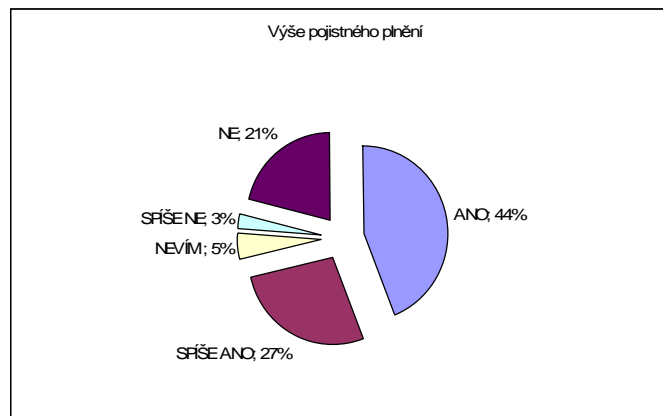
Pojistnou smlouvou se pojišťovna zavazuje, že při naplnění předem stanovené podmínky (pojistná událost), vyplatí smluvenou výši pojistného plnění - peněžní nebo naturální náhrada pojišťovny při vzniku pojistné události.

Podle zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou vozidlem jsou pro pojišťovny stanoveny minimální limity pojistného plnění.

V případě vzniklé škody je pojišťovna povinna na základě povinného ručení krýt škody a to v **minimální výši: Pro škodu na zdraví** na každého zraněného či usmrceného **35**

mil. Kč. Pro škodu na majetku bez ohledu na počet poškozených 18 mil. Kč. Škodu, která tento limit přesáhne musí pojištěný zaplatit sám.

Graf č.5: Výše pojistného plnění



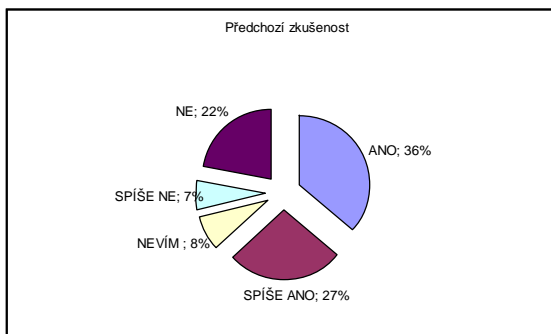
Zdroj : vlastní zpracování

Většina lidí odpověděla, že je výše pojistného plnění ovlivní při výběru pojišťovny, ale na druhou stranu poměrně hodně lidí odpovědělo, že je to neovlivní. Je to pravděpodobně způsobeno tím, že většina lidí nezažila situaci, kdy by způsobili dopravní nehodu a ze svých vlastních zdrojů by měli platit milionové částky za škodu na zdraví či majetku.

c) Vaše předchozí zkušenost, třeba i s jiným produktem dané pojišťovny?

Skoro každý člověk má s nějakou pojišťovnou zkušenost. Ať s životním či neživotním pojištěním. Lidé, kteří bývají s pojišťovnou spokojeni u ní většinou zůstávají.

Graf č. 6 Předchozí zkušenost s pojišťovnou



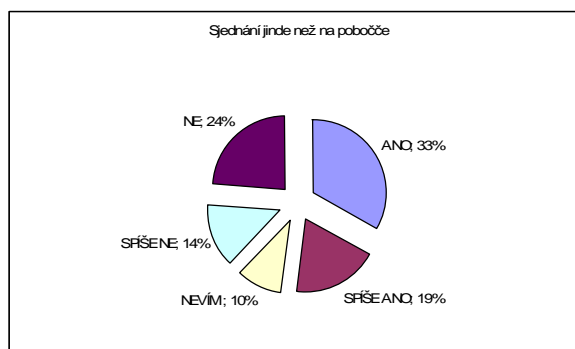
Zdroj : vlastní zpracování

Odpovědi na tuto otázku jsou poměrně vyvážené. Většinu lidí by zkušenost z minulosti ovlivnila. Ale poměrně hodně lidí by to neovlivnilo. Na trhu je velká nabídka pojistitelů a tak lidé experimentují a zkouší nové pojišťovny, proto pro ně není důležitá předchozí zkušenost s pojišťovnou.

d) Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce pojišťovny ?

Sjednání povinného ručení na pobočce dané komerční pojišťovny je samozřejmost, ale některé pojišťovny nabízejí možnost sjednání pojištění například v bance, nebo na pobočce pošty. Pojišťovna se snaží vyjít zákazníkům vstříc, aby nemuseli dojíždět do větších měst na pobočky pojišťoven.

Graf č. 7: Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce pojišťovny



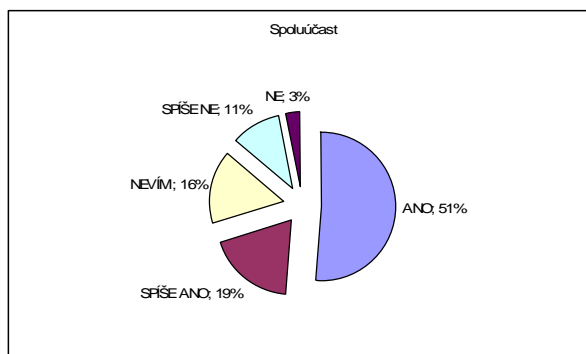
Zdroj : vlastní zpracování

Je zřejmé, že odpovědi jsou téměř vyrovnané. Většina lidí odpověděla, že by je možnost sjednání jinde než na pobočce pojišťovny ovlivnila. Ale jen o něco málo lidí by tato možnost neovlivnila. Je to možná způsobeno tím, že většina respondentů je z větších měst, kde jsou pobočky pojišťoven a možnost sjednání jinde je nezajímá, neb se mohou dostavit na pobočku dané pojišťovny.

e) Možná sleva při spoluúčasti?

Jedná se o formu podílu pojištěného na vzniklé pojistné události. V případě pojistné události se od plnění pojišťovny vždy odečítá předem sjednaná částka. Může být stanovena jako fixní nebo jako procentní. Používají se i kombinace procentní a fixní spoluúčasti. Volbou vyšší spoluúčasti vyjadřuje pojištěný, skutečnost že je připraven sám financovat drobné škody. Pojišťovna pak klientovi za vyšší sjednanou spoluúčast poskytuje slevu na pojistném, protože se jí snižují jak náklady na pojistné plnění, tak administrativní náklady na vyřizování malých škod.

Graf č. 8: Možná sleva při spoluúčast



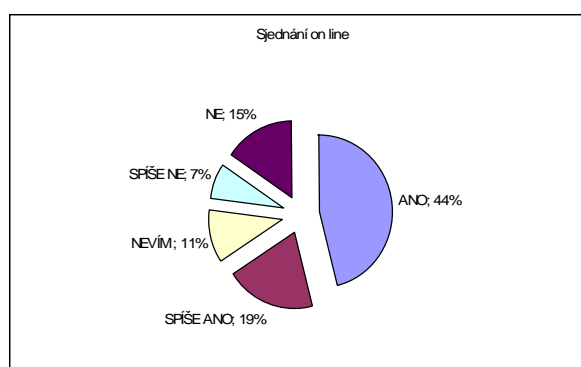
Zdroj: vlastní zpracování

Možnost slevy při spoluúčasti zaujala přes polovinu respondentů. Jedná se o to, že pojistník dostane slevu od pojišťovny na pojistném, ale při dopravní nehodě se finančně podílí na pojistném plnění.

f) Sleva při sjednání on line?

Internet se stal nedílnou součástí skoro každého z nás, proto většina pojišťoven nabízí možnost pojistit se přes internet. Výhoda je to jak pro zákazníka, který z pohodlí svého domova může povinné ručení uzavřít a výhoda je to o pro pojišťovnu, která má díky této službě

Graf č. 9: Sleva na pojištění při sjednání on line



Zdroj : vlastní zpracování

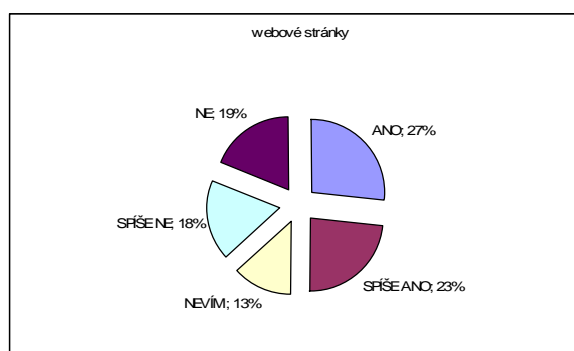
Z grafu je vidět, že 44 % respondentů odpovědělo, že by je sleva na pojistném při sjednání on line zaujala. Ale 15 % lidí odpovědělo, že by je tato možnost vůbec

nezaujala. Pro mladší lidi a lidi, kteří se zajímají o internet je tato možnost velmi vyhovující, protože vše vyřídí s pohodlí domova, nemusí nikam chodit či jezdit a neztrácí čas. Ale řada lidí není zvyklá na sjednávání věcí přes internet a raději si na pobočku pojišťovny zajdou osobně ověřit si své pochybnosti a poté uzavřou pojistnou smlouvu.

g) Kvalitně zpracované webové stránky pojišťovny?

Tato otázka souvisí s otázkou předchozí, kdy internet je v životě lidí téměř nepostradatelný a mnozí lidé si bez něj nedovedou představit život. Lidé na internetu hledají různé informace a to i v případě pojišťoven.

Graf č.10: Kvalitně zpracované webové stránky pojišťovny



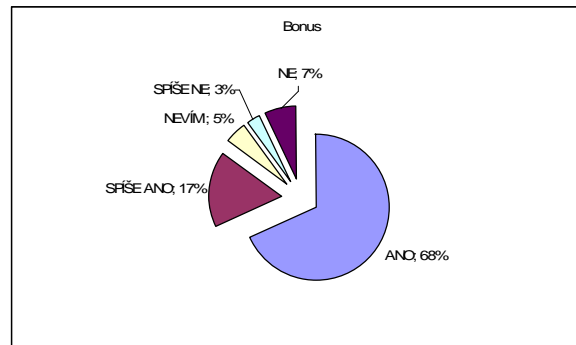
Zdroj: vlastní zpracování

Na tuto otázku respondenti odpověděli velmi vyrovnaně. Přitom kvalitní webové stránky jsou pro výběr pojišťovny důležité. Kvalitní webové stránky nejsou jenom vzhled těchto stránek, ale také přehlednost a poskytnuté informace. Při sjednání on line je důležité, aby se ve formulářích klient vyznal, aby nebyly náročné na vyplnění. V podstatě aby stránky postačovaly klientovi k získání potřebných informací a on se nemusel obracet ať telefonicky, či osobně na zaměstnance pojišťoven.

h) Sleva při bezeškodném průběhu?

Slovo **bonus (bezeškodní průběh)** označuje slevu na pojistném získanou za dobu trvání pojištění, v němž nebylo vyplaceno žádné pojistné plnění (doba, ve které nebyla způsobena nehoda). Za každých ukončených 12 měsíců pojišťovny odečítají většinou 5% z roční sazby pojistného.

Graf č. 11: Bonus za bezeškodní průběh



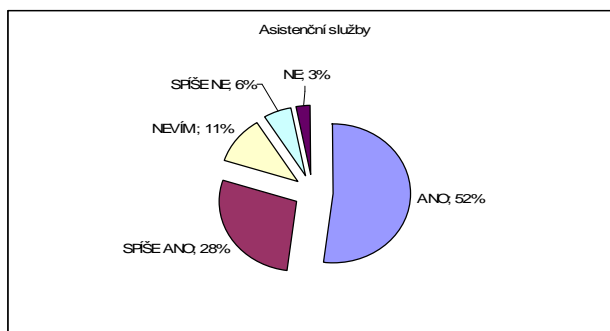
Zdroj : vlastní zpracování

Sleva při bezeškodném průběhu zaujala dvě třetiny dotazovaných. Tato sleva je poskytována v podstatě za odměnu řidičům, kteří jezdí opatrně a tím pádem bez nehod. Je to takový motiv pro řidiče. Existuje i 7% dotazovaných, které tato sleva neovlivní. Jsou to možná ti, kteří častěji havarují a proto je tato sleva pro ně nedosažitelná a tím pádem je při výběru pojišťovny neovlivní.

i) Rozšířená asistenční služba, aniž by se zvýšila výše pojistného?

Mezi základní asistenční služby patří: právní pomoc, poskytnutí náhradního vozidla, odtahení vozidla. Mezi rozšířené asistenční služby patří například tlumočnick v zahraničí, zaplacení noclehu v ČR i zahraničí.

Graf č.12: Rozšířená asistenční služba



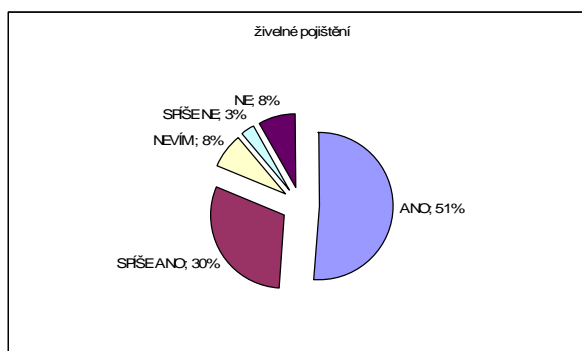
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu vyplývá, že víc jak polovina dotazovaných odpověděla kladně. Chtějí za méně peněz více služeb. Pojišťovny nabízejí rozšířenou asistenční službu bez zvýšení ceny pojistného z důvodu konkurenčního boje, aby nabídli klientovi víc než jiné pojišťovny. Jak je vidět je to dobrá strategie, neb klienty tato nabídka při výběru pojišťovny ovlivňuje.

j) Kdyby v povinném ručení bylo zahrnuto i živelné pojištění?

Živelné pojištění je skupina pojistných produktů, které souhrnně zajišťují ochranu proti nepříznivému působení přírodních živlů. Jedná se především o krytí na: požár, výbuch, úder blesk, povodeň, vichřici, záplavu, krupobití a zemětřesení či pád stromů a sesuv půdy či lavin.

Graf č.13 Živelné pojištění v povinném ručení zdarma



Zdroj: vlastní zpracování

Možnost zahrnutí živelného pojištění v povinném ručení zaujala přes polovinu dotazovaných a 30% to spíše zaujala. Naopak bez zajmu je jen 8% dotazovaných. Svědčí to o tom, že klienti by si tuto nabídku od pojišťoven přáli. V současné době, kdy jsou časté záplavy a vichřice je vhodné mít sjednané živelné pojištění, pokud to pojišťovna nenabízí zdarma v rámci povinného ručení.

k) Cena povinného ručení byla nižší u zkušených řidičů?

Na otázku kdo je zkušený řidič si každý člověk odpoví podle svého. Všeobecně by se dalo říct, že je to člověk, respektive řidič motorového vozidla, který má jistou zkušenost s řízením. Nabízí se další otázka, jak dlouhá je doba, aby byl řidič zkušený.

Dle mého názoru si většina lidí udělá řidičský průkaz kolem osmnáctého roku života, ale to neznamená že začnou aktivně řídit vozidlo a stanou se zkušenými řidiči. Pojišťovny rozlišují řidiče dle věku a starší lidi cenově zvýhodňují před mladšími. Nejspíš považují starší řidiče za zkušenější.

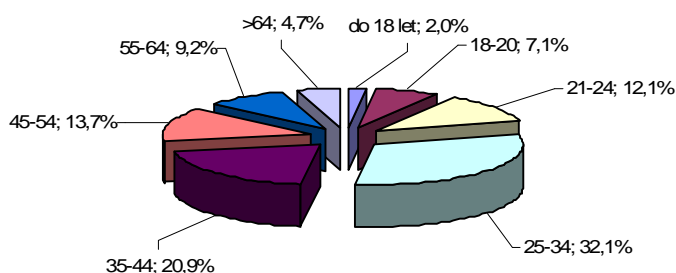
V tabulce je uvedeno porovnání nehod řidičů osobních automobilů v závislosti na jejich věku. Téměř 1/3 nehod zavinili řidiči věkového rozmezí 25 až 34 let a velkou skupinu tvoří i řidiči věkové skupiny 35 až 44 let.

Tabulka č.16: Nehodovost dle věku řidičů v roce 2006 v České Republice

Věk řidiče	Počet zaviněných nehod
do 18 let	243
18-20	8 212
21-24	14 013
25-34	37 337
35-44	24 286
45-54	15 890
55-64	10 728
>64	5 517

Zdroj: http://www.mvcr.cz/statistiky/doprava/2006/12_2006.doc

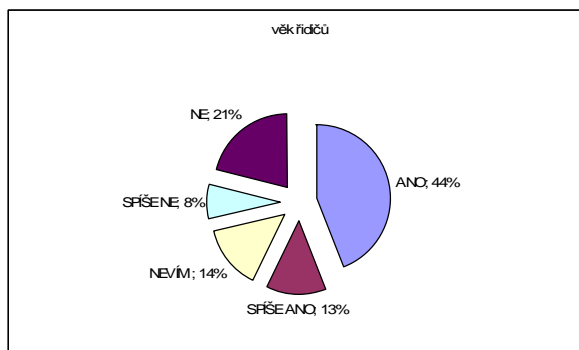
Graf č.14 : Procentuální vyjádření nehodovosti dle věku řidičů



Zdroj: http://www.mvcr.cz/statistiky/doprava/2006/12_2006.doc

Jak je vidět dle statistiky tak nejvíce nehod způsobují řidiči od 25 do 34 let, poté počet zaviněných nehod klesá a dalo by se říci, že se většina řidičů stává zkušenými. Ovšem i mezi těmito řidiči jsou začátečníci a nezkušení řidiči.

Graf č.15: Cenové zvýhodnění starších klientů



Zdroj : vlastní zpracování

Většinu dotazovaných by sleva u zkušených řidičů ovlivnila, nebo spíše ovlivnila. Poměrně velká část respondentů odpovědělo, že neví zda by je tato nabídka zaujala. Nejspíš netuší co si mají pod zkušeným řidičem představit. I 21 % respondentů, které by tato nabídka neovlivnila je celkem dost velké číslo.

l) Cena povinného ručení by se odvíjela od velikosti místa bydliště?

Ve větších městech bývá větší nehodovost než v menších městech a vesnicích, protože se v nich vyskytuje větší počet automobilů a tím pádem je větší pravděpodobnost nehody.

Nehodovost v krajích

Nejvíce nehod šetřila Policie ČR na území hl. m. Prahy (34 689) a na území Severomoravského kraje (29 565); nejméně nehod bylo na území Jihočeského kraje (12 832). Nejvíce usmrcených bylo při nehodách na území Jihomoravského a Severomoravského kraje a nejméně na území hl. m. Prahy. Celkový počet nehod byl vyšší pouze na území hlavního města Prahy (o 1 340 nehod). Největší relativní pokles je registrován na území Jihočeského kraje (o 11,7%, tj. o 1 701 nehod) a největší absolutní pokles pak na území Středočeského kraje (o 2 434 nehod, tj. o 9,0%). Porovnání počtu nehod a počtu usmrcených v jednotlivých krajích je v následující tabulce. (Index = ROK 2005 = 100%).

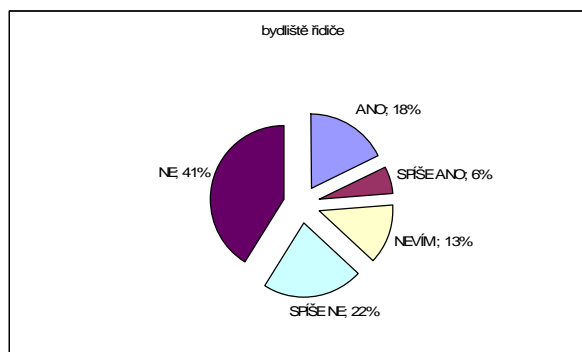
Tabulka č.17: Nehody v jednotlivých krajích v roce 2006

K r a j	Počet nehod	Index	Počet smrcených	Index	Rozdíl smrcených
Hlavní město Praha	34 689	104	56	91,8	-5
Středočeský	24 613	91	160	84,2	-30
Jihočeský	12 832	88,3	79	66,4	-40
Západočeský	16 473	90,2	91	92,9	-7
Severočesky	20 914	94,7	106	83,5	-21
Východočeský	20 029	92,5	129	88,4	-17
Jihomoravsky	28 850	92,8	173	78,6	-47
Severomoravský	29 565	94,6	162	97,6	-4

Zdroj: http://www.mvcr.cz/statistiky/doprava/2006/12_2006.doc

Počet usmrcených byl nižší na území všech krajů a největší relativní pokles byl na území Jihočeského kraje – o 33,6%. Nejvíce závažné byly nehody na území Středočeského a Východočeského kraje, kde na 1000 nehod připadalo 6,5, resp. 6,4 usmrcené osoby. Nejnižší hodnota tohoto ukazatele byla na území hl.m. Prahy – 1,6 usmrcených osob připadajících na 1 000 nehod. Průměr ČR je 5,09; tj. o 0,57 bodu méně, než v roce 2005. Nejvíce nehod bylo na území okresu Brno-město (7 268 nehod). Nejmenší počet nehod byl na území okresu Jeseník (535 nehod), Rokycany (877 nehod), Rychnov nad Kněžnou (889 nehod) a Domažlice (900 nehod). Pro porovnání není zohledněn počet nehod na území hl. m. Prahy vzhledem k atypickému (policejnímu) územnímu členění. Více nehod bylo pouze na území oblasti Praha 4 a Praha 3 (o 8,0%, resp. O 5,6%) a dále na území okresu Svitavy (o 3,4%), Znojma (o 2,2%), oblasti Praha 2 (o 1,3%) a Olomouce (o 0,7%). K největšímu relativnímu snížení počtu nehod došlo na území okresu Český Krumlov (o 18,6%, tj. o 226 nehod), dále na území okresu Břeclav (o 15,7%, tj. o 264 nehod), Prachatice (o 15,5%, tj. o 170 nehod), Rakovník (o 14,8%, tj. o 159 nehod) a Třebíč (o 14,7%, tj. o 190 nehod). (19)

Graf č. 16: Cenové zvýhodnění řidičů z menších měst a obcí



Zdroj: vlastní zpracování

Jak je vidět tak většinu (asi 60%) lidí by neovlivnilo, nebo spíše neovlivnilo, kdyby pojišťovna poskytovala slevu z pojistného řidičům podle místa bydliště. Dotazované tato nabídka neoslovila nejspíše proto, že se obávají, že právě oni budou v té skupině řidičů bydlících v oblasti se zvýšenou sazbou pojistného.

m) Sleva na povinném ručení, pokud vlastníte starší automobil?

V České republice je průměrné stáří vozového parku asi třináct let. Řada klientů komerčních pojišťoven vlastní starší auta a obvykle jezdí méně často než lidé s novějšími. Pravděpodobnost nehody je tedy menší, a proto by pojistné mělo být nižší.

Tabulka č.18: Počet nehod a jejich následky podle roku výroby osobních automobilů v roce 2006

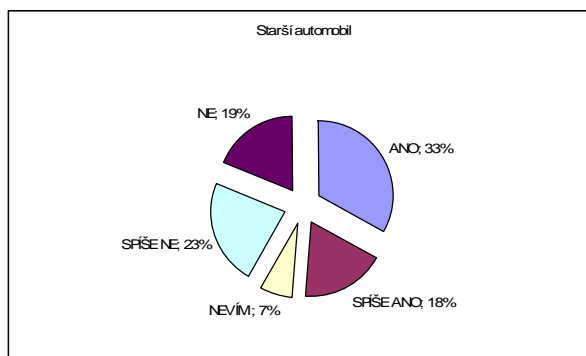
Osobní automobily rok výroby	Počet nehod	Rozdíl	Počet usmrcených	Rozdíl	Závažnost nehod
2005 až 2006	11 907	*	27	*	2,3
2000 až 2004	35 073	-4 771	109	-51	3,1
1995 až 1999	36 013	-4 209	208	10	5,8
1990 až 94	19 207	-3 715	123	-48	6,4
1985 až 89	11 930	-3 889	92	-32	7,7
1980 až 84	2 515	-1 388	19	-14	7,6
před r. 1980	1 894	-1 441	15	-11	7,9

Zdroj : http://www.mvcr.cz/statistiky/doprava/2006/12_2006.doc

Z tabulky je patrný poměrně nízký počet nehod zaviněných řidiči vozidel vyrobených před rokem 1980 a tento počet se v porovnání s rokem 2005 dále snížil. Vozidla vyrobená před rokem 1980 se na počtu nehod podílejí 1,6% a na počtu usmrcených 2,5%.

Nejvyšší podíl na počtu nehod (30,4%) a počtu usmrcených osob (35,1%) mají řidiči osobních automobilů vyrobených v rozmezí let 1995 až 1999. Druhou nejčetnější skupinu pak tvoří nehody vozidel vyrobených v letech 2000 až 2004, jejichž řidiči zavinili 29,6% z celkového počtu nehod (kategorie osobních automobilů) a na počtu usmrcených se podílejí 18,4%. Závažnost nehod (= počet usmrcených připadajících na 1 000 nehod) je nejvyšší u nejstarších vozidel, kde dosahuje hodnoty 7,9 usmrcených na 1000 nehod a pak směrem k „mladším vozidlům“ postupně klesá. Nejnižší hodnota je u vozidel vyrobených v roce 2006 – 2,3 usmrcených, tj. 45% průměrné hodnoty platné pro osobní auta (5,1). (19)

Graf č. 17: Sleva na povinném ručení, pokud klient vlastní starší automobil



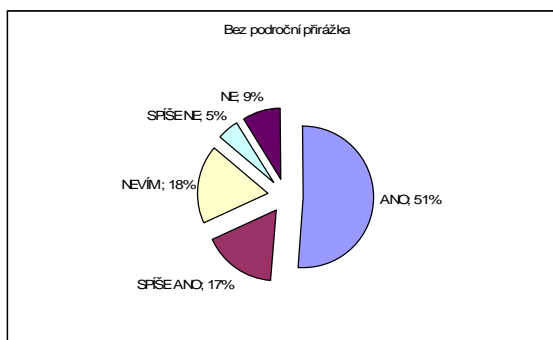
Zdroj: vlastní zpracování

Většina dotazovaných odpověděla, že by je ovlivnilo, kdyby pojišťovna nabízela slevu, pokud klient vlastní starší automobil. O něco menší část respondentů odpovědělo, že by je to neovlivnilo, takže by se dalo říci, že poměr mezi ovlivnitelnými a neovlivnitelnými je vyrovnaný.

n) Placení povinného ručení bez področní přirážky?

Pokud klient chce, nebo potřebuje pojišťovně platit v kratších intervalech než je rok, některé pojišťovny umožňují klientovi platit například čtvrtletně nebo pololetně. Pokud ale sečteme čtvrtletní nebo pololetní platby zjistíme, že celková suma je větší, než kdyby klient zaplatil ročně = področní přirážka. Je to jakási cena pojišťovně za to, že klientovi umožní platit v kratších intervalech.

Graf č. 18: Placení povinného ručení bez področní přirážky



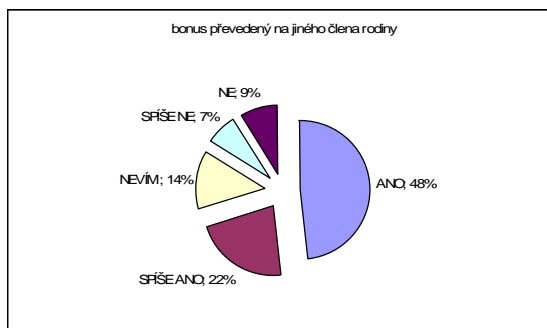
Zdroj : vlastní zpracování

Nadpoloviční většina odpověděla, že by je zaujala možnost placení pojistného bez področní přirážky. Poměrně velké procento odpovědělo, že neví, což je nejspíš způsobeno tím, že neví co je to področní přirážka, nebo tento fakt neřeší. Pro většinu klientů je roční placení pojistného pro jejich rodinný rozpočet zatěžující tak ho platí čtvrtletně nebo pololetně a nechtějí za tuto možnost pojišťovně platit v podobě vyššího pojistného sečteného za rok.

o) Bonus za bezeškodní průběh mohl převést na jiného člena rodiny?

Bonus za bezeškodní průběh získává klient, který určitý časový usek nezaviní dopravní nehodu. Tento bonus je ve formě slevy pojistného na povinném ručení. Za člena rodiny se považuje osoba žijící ve společné domácnosti.

Graf č. 19: Bonus za bezeškodní průběh by se dal převést na jiného člena rodiny



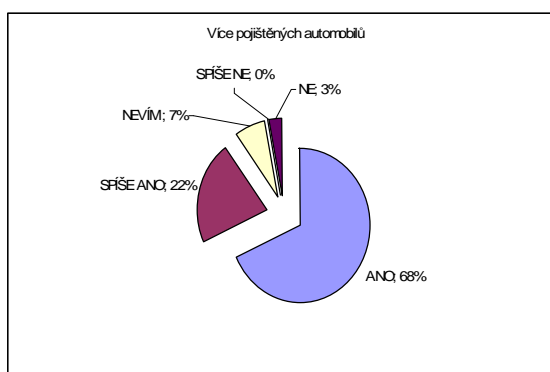
Zdroj: vlastní zpracování

Možnost převedení bonusu na člena rodiny zaujala 48% dotazovaných a 22% spíše zaujala. 14% dotazovaných neví zda je tato možnost zaujala. Malá část dotazovaných odpověděla, že je tato možnost neovlivní.

p) Sleva na povinném ručení, pokud máte u stejné pojišťovny pojištěno více aut?

Tato sleva se poskytuje klientovi, který vlastní více automobilů a pojistí je u jedné pojišťovny.

Graf č. 20: Sleva na povinném ručení, pokud je u stejné pojišťovny pojištěno více automobilů



Zdroj: vlastní zpracování

Dvě třetiny respondentů odpovědělo, že by je ovlivnilo, kdyby dostali slevu na pojistném, když mají u téže pojišťovny pojištěno více automobilů. Naprosto zanedbatelná část jich odpověděla záporně. Je to nejspíš způsobeno tím, že dotazovaní mají ve svém vlastnictví více automobilů, nebo kdyby měli možnost této slevy, tak by v rámci rodiny vlastnil automobily pouze jeden člen, aby dostal slevu.

Otázka č. 6 se týkala objemu motoru a byl položena takto: Myslíte si, že je pro sjednání povinného ručení důležitý objem motoru?

Všeobecně by se dalo říci, že výkonnější automobily mají větší objem motoru a měly by proto platit vyšší sazbu povinného ručení. Ve skutečnosti je to ale tak, že i výkonnější automobily mají menší objem motoru a tím pádem spadají do kategorie s nižší sazbou pojistného např. Volkswagen Golf 1,4 Tsi ,který má objem motoru 1,4 a výkon 170 koní oproti Škodě Fabii 1,4 Mpi, která má výkon 68 koní Takže tento systém určování

sazby pojistného začíná postrádat smysl. V současnosti nabízí pojišťovna Wüstenrot možnost vypočítat pojistné podle „koní“ nebo-li podle výkonu motoru, což směřuje k tomu, že objem motoru se v budoucnu již nebude pro výpočet pojistného používat.

V následující tabulce je uvedeno členění nehod a počtu usmrcených osob v závislosti na objemu válců osobních automobilů v roce 2006. Počet usmrcených se snížil ve všech objemových třídách a největší relativní snížení je u nehod zaviněných řidiči osobních automobilů objemové třídy do 1 litru (o 41,7%) a objemové třídy 2 až 3 litry (o 31,9%).
(19)

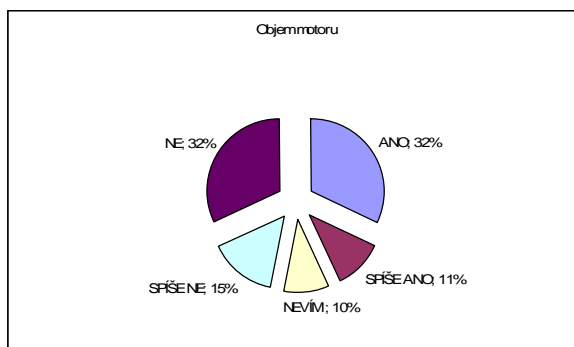
Tabulka č. 19 : Členění nehod a počtu usmrcených osob v závislosti na objemu válců

Osobní automobily objemová třída – rok 2005	Počet nehod	tj. %	Počet usmrcených	tj. %	Rozdíl usmrcených	závažnost nehod
do 1 litru	3 847	3,2	21	3,5	-15	5,5
1,1 až 1,4 l	49 375	41,4	264	43,8	-48	5,3
1,5 až 1,9 l	45 382	38,1	215	35,7	-35	4,7
2 až 3 l	19 672	16,5	96	15,9	-45	4,9
nad 3 l	940	0,8	7	1,2	0	7,4

Zdroj: http://www.mvcr.cz/statistiky/doprava/2006/12_2006.doc

Ukazatel závažnosti je nejvyšší u objemové třídy nad 3 litry a dále u nejnižších objemových tříd. Oproti roku 2005 došlo ke snížení tohoto ukazatele u všech objemových tříd.

Graf č. 21: Objem motoru důležitý pro pojistné



Zdroj: vlastní zpracování

Je zřejmé, že 32% lidí si myslí, že objem motoru je pro sazbu povinného ručení důležitý a také 32% si myslí že ne. 11% si myslí, že je to spíše důležité a 15 %, že spíše ne. Mínění lidí naznačuje, že tento krok pojišťoven nepodporují.

Na závěr této podkapitoly uvádím tabulku, ve které jsou otázky č. 5 a č. 6, týkající se faktorů, které klienty ovlivní při výběru komerční pojišťovny a důležitosti objemu motoru pro sjednání povinného ručení. V pravé části tohoto přehledu můžeme vidět procentuální výsledky odpovědí na tyto dvě otázky. Tato tabulka je uvedena na následující straně.

Tabulka č. 20: Celkové shrnutí odpovědí na otázky číslo 5 a 6

5)	Ovlivnily by vás při výběru pojišťovny následující faktory?	Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne
a)	Výše pojistného	62%	25%	5%	4%	4%
b)	Výše pojistného plnění	44%	27%	5%	3%	21%
c)	Vaše předchozí zkušenost, třeba i s jiným produktem dané pojišťovny	36%	27%	8%	7%	22%
d)	Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce pojišťovny	33%	19%	10%	14%	24%
e)	Možná sleva při spoluúčasti	51%	19%	16%	11%	3%
f)	Sleva při sjednání on line	44%	23%	11%	7%	15%
g)	Kvalitně zpracované webové stránky pojišťovny	27%	23%	13%	18%	19%
h)	Sleva při bezeškodným průběhu	68%	17%	5%	3%	7%
i)	Rozšířená asistenční služba, aniž by se zvýšila výše pojistného	52%	28%	11%	6%	3%
j)	Kdyby v povinném ručení bylo zahrnuto i živelné pojištění	51%	30%	8%	3%	8%
k)	Cena povinného ručení byla nižší u zkušených řidičů	44%	13%	14%	8%	21%
l)	Cena povinného ručení by se odvíjela od velikosti místa bydliště	18%	6%	13%	22%	41%
m)	Sleva na povinném ručení, pokud vlastníte starší automobil	33%	18%	7%	23%	19%
n)	Placení povinného ručení bez področní přirážky	51%	17%	18%	5%	9%
o)	Bonus za bezeškodní průběh mohl převést na jiného člena rodiny	48%	22%	14%	7%	9%
p)	Sleva na povinném ručení, pokud máte u stejné pojišťovny pojištěno více aut	68%	22%	7%	0%	3%
6.	Myslíte si, že je pro sjednání povinného ručení důležitý objem motoru?	32%	11%	10%	15%	32%

Zdroj: vlastní zpracování

4.2 Srovnání výsledků dotazníkového šetření s nabízenými pojistnými produkty vybraných komerčních pojišťoven

V předchozí podkapitole jsem vyhodnocovala výsledky dotazníkového šetření. Dotazník vyplnili respondenti různého věku a pohlaví. Někteří s nich již vlastní motorové vozidlo, jiní naopak nevlastní. Ti, kteří motorové vozidlo vlastní mají v současné době sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u některé z komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu, jak je vidět na grafu číslo 3 v kapitole 4.1. Předpokládám, že respondenti jsou potenciaální klienti pojišťoven. A to ti co automobil nevlastní a do budoucna jej vlastnit budou, takže budou muset povinné ručení sjednávat. Ale i ti, co již teď vlastní automobil mají kdykoliv možnost přejít k jiné pojišťovně, takže i ti jsou potenciaálními klienty.

Druhá část dotazníku se týkala otázek a odpovědí na faktory ovlivňující rozhodování při výběru komerční pojišťovny. Tyto faktory jsou kritéria potenciaálních klientů při výběru komerční pojišťovny, u které by si uzavřeli pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

Nyní tyto kritéria seřadím podle četnosti odpovědí ano. To znamená, že ty faktory, na které největší počet respondentů odpověděl ano, nebo spíše ano jsou nejvýznamnější a ty faktory na které respondenti odpověděli ne, nebo spíše ne jsou méně významné až zanedbatelné.

Pro přehlednost uvádím tabulku, ve které jsou faktory seřazeny podle četnosti odpovědí ano. Tato tabulka je uvedena na následující straně.

Tabulka č.21: Celkový přehled kritérií při výběru pojišťovny

		Ovlivnily by vás při výběru pojišťovny následující faktory?	Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne
1.	h)	Sleva při bezeškodným průběhu	68%	17%	5%	3%	7%
2.	p)	Sleva na povinném ručení, pokud máte u stejné pojišťovny pojištěno více aut	68%	22%	7%	0%	3%
3.	a)	Výše pojistného	62%	25%	5%	4%	4%
4.	i)	Rozšířená asistenční služba, aniž by se zvýšila výše pojistného	52%	28%	11%	6%	3%
5.	e)	Možná sleva při spoluúčasti	51%	19%	16%	11%	3%
6.	j)	Kdyby v povinném ručení bylo zahrnuto i živelné pojištění	51%	30%	8%	3%	8%
7.	n)	Placení povinného ručení bez področní přírážky	51%	17%	18%	5%	9%
8.	o)	Bonus za bezeškodní průběh mohl převést na jiného člena rodiny	48%	22%	14%	7%	9%
9.	b)	Výše pojistného plnění	44%	27%	5%	3%	21%
10.	f)	Sleva při sjednání on line	44%	23%	11%	7%	15%
11.	k)	Cena povinného ručení byla nižší u zkušených řidičů	44%	13%	14%	8%	21%
12.	c)	Vaše předchozí zkušenost, třeba i s jiným produktem dané pojišťovny	36%	27%	8%	7%	22%
13.	d)	Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce pojišťovny	33%	19%	10%	14%	24%
14.	m)	Sleva na povinném ručení, pokud vlastníte starší automobil	33%	18%	7%	23%	19%
15.	6)	Myslíte si, že je pro sjednání povinného ručení důležitý objem motoru	32%	11%	10%	15%	32%
16.	g)	Kvalitně zpracované webové stránky pojišťovny	27%	23%	13%	18%	19%
17.	l)	Cena povinného ručení by se odvíjela od velikosti místa bydliště	18%	6%	13%	22%	41%

Zdroj: vlastní zpracování

Následně budu k jednotlivým kritériím, které jsou seřazeny od těch nejvíce ovlivňujících po nejméně ovlivňující, přiřazovat nabídku komerčních pojišťoven v oblasti právě analyzovaného kritéria.

1. ovlivňující faktor

Faktor, který respondenty nejvíce ovlivnil je **bonus za bezeškový průběh**. Tento bonus nabízí všechny komerční pojišťovny, které nabízí povinné ručení, ale každá z nich nabízí jiné procentní slevy ročně a jiné maximální slevy. Jaké bonusy nabízí jaká pojišťovna je uvedeno v následující tabulce.

Tabulka č. 22: Bonus poskytnutý komerčními pojišťovnami za bezeškový průběh

Název pojišťovny	sleva ročně, max možná sleva
Triglav poj. a.s.	5% ročně, max 60%
Uniqa pojišťovna a.s.	5% ročně, max 50%
Kooperativa pojišťovna a.s.	5% ročně, max 50%
Česká pojišťovna a.s.	5% ročně, max 50%
ČSOB poj. a.s.	5% ročně, max 50%
Allianz pojišťovna a.s.	5% ročně, max 50%
Generali poj. a.s.	5% ročně, max 30%
Česka podnik.pojišťovna a.s.	5% ročně, max 35%

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky je patrné, že všechny komerční pojišťovny nabízejí roční bonus 5% z pojistného. Maximum slevy se liší, převážně je to 50%, pojišťovna Triglav nabízí bonus 60% a Česká podnikatelská pojišťovna naopak pouze 35% a společnost Generali nabízí nejnižší maximální bonus a to 30%.

2. ovlivňující faktor

Možnost **slevy** na povinném ručení, pokud má klient u pojišťovny pojištěno více **motorových vozidel současně**.

Tuto možnost pojištění nenabízí ani jedna komerční pojišťovna na českém pojišťovacím trhu.

3. ovlivňující faktor

Třetí ovlivňující faktor je výše pojistného. Každá pojišťovna má základní výše pojistného, od které odčítá bonusu, nebo naopak přičítá malusy. Některé pojišťovny dále od základní sazby procentuálně odčítají, nebo přičítají částky podle toho, jestli je klienty z města, nebo z vesnice, či podle věku pojistníků. Základní pojistné uvádím v následující tabulce, kdy je pojistné seřazeno od nejlevnějšího k nejdražšímu. Ceny jsou stanoveny pro osobní automobil do 3,5 t a objem motoru je od 1 000 ccm do 1 350 ccm.

Tabulka č. 23: Výše pojistného plnění u komerčních pojišťoven

Název pojišťovny	cena v Kč za rok
Triglav poj. a.s.	3 624 Kč
Generali poj. a.s.	3 644 Kč
Kooperativa pojišťovna a.s.	3 948 Kč
Česká pojišťovna a.s.	3 983 Kč
ČSOB poj. a.s.	4 097 Kč
Allianz pojišťovna a.s.	4 483 Kč
Uniqa pojišťovna a.s.	4 841 Kč
Česka podnik.pojišťovna a.s.	4 891 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky je vidět, že ceny pojistného se u různých pojišťoven mohou výrazně lišit. Nejlevnější základní pojistně má Triglav pojišťovna a naopak nejdražší Česká podnikatelská pojišťovna.

4. ovlivňující faktor

Další faktor, který potencionální klienty ovlivní je **rozšířená asistenční služba**, aniž by se zvýšila cena pojistného.

U většiny komerčních pojišťoven jsou druhy asistenčních služeb rozděleny podle varianty povinného ručení, kterou si klient sjednal. Mezi standardní asistenční služby při havárii patří úhrada práce mechanika, odtažení vozidla do určitého počtu km, úhrada nákladů za ponechání zničeného vozidla v zahraničí, telefonické tlumočení, skladné do určitého počtu dnů, předání vzkazu, právní pomoc. Při odcizení to je poradenství a nocleh. Při poruše úhrada práce mechanika, odtažení vozidla, skladné a předání vzkazu. Tyto standardní asistenční služby poskytují všechny pojišťovny, které nabízí povinné ručení. Nabídka pojišťoven se liší v počtu km při odtažení vozidla, nebo v počtu nocí zaplaceného noclehu.

Za nadstandardní asistenční službu se dá považovat finanční pomoc v zahraničí, což se dá chápat jako bezúročná půjčka od pojišťovny- poskytuje to **Kooperativa**. **Česká podnikatelská pojišťovna** poskytuje dopravu zpět ze zahraničí až do místa bydliště. **ČSOB Pojišťovna** nabízí otevření a výměnu zámků při ztrátě klíčů v zahraničí. Pojišťovna **Generali** nabízí možnost dopravení do cíle cesty v zahraničí, stejně tak tuto možnost nabízí pojišťovna **Triglav**.

5. ovlivňující faktor

Další faktor, který klienty ovlivní je možná **sleva při spoluúčasti** je další významný faktor, který klienty významně ovlivní při výběru pojišťovny. Slevu na pojistném při spoluúčasti až 11 % nabízí pojišťovna Allianz. Při spoluúčasti 5 000 Kč nabízí pojišťovna slevu 6 % na pojistném a při spoluúčasti 10 000 Kč poskytuje pojišťovna slevu 11 % na pojistném.

Aby se klientovi vyplatila spoluúčast musel by bez nehody jezdit několik let. Pokud průměrně platí pojistné kolem 4000 Kč ročně, tak na spoluúčasti ušetří asi 440 Kč, Takže za 25 let ušetří 10 000 Kč, které musí platit v případě nehody. Pokud v průběhu této dlouhé doby způsobí nehodu, je tzv.v mínusu a spoluúčast se mu nevyplatí.

6. ovlivňující faktor

Další faktor, který potencionální klienty ovlivní při výběru pojištění je **živelné pojištění** v povinném ručení zdarma. Toto službu poskytuje jediná komerční pojišťovna na českém pojistném trhu a to pojišťovna **Kooperativa**.

7. ovlivňující faktor

Placení povinného ručení bez **področní přirážky** je sedmým faktorem, který klienty ovlivní při výběru pojišťovny. V následující tabulce je uvedeno, které pojišťovny na českém pojistném trhu nabízí možnost placení pojistného področně bez finanční přirážky.

Tabulka č. 24: Področní přirážka

Název pojišťovny	Bez področní přirážky
Allianz pojišťovna a.s.	NE
Česka podnik.pojišťovna a.s.	NE
Česká pojišťovna a.s.	ANO
ČSOB poj. a.s.	ANO
Generali poj. a.s.	NE
Kooperativa pojišťovna a.s.	ANO
Triglav poj. a.s.	NE
Uniqa pojišťovna a.s.	NE

Zdroj Vlastní zpracování

Placení bez področní přirážky nabízejí pojišťovny Česká pojišťovna, ČSOB Pojišťovna a Kooperativa pojišťovna. Ostatní pojišťovny nabízejí možnost placení področně, ale s přirážkou, nebo klient může platit pouze jednou ročně.

8. ovlivňující faktor

Osmým faktorem je možnost **převedení bonusu** za bezeškový průběh na jiného člena rodiny. V tabulce na následující straně je uvedeno, které pojišťovny poskytují možnost převedení bonusu na jiného člena rodiny.

Tabulka č. 25: Převedení bonusu na jiného člena rodiny

Název pojišťovny	Převedení bonusu
Allianz pojišťovna a.s.	NE
Česka podnik.pojišťovna a.s.	NE
Česká pojišťovna a.s.	NE
ČSOB poj. a.s.	NE
Generali poj. a.s.	NE
Kooperativa pojišťovna a.s.	NE
Triglav poj. a.s.	ANO
Uniqa pojišťovna a.s.	NE

Zdroj: Vlastní zpracování

Bonus za bezeškový průběh, který klient může převést na člena rodiny poskytuje na českém pojistném trhu pouze pojišťovna **Triglav**.

9. ovlivňující faktor

Dalším faktorem, který klienty ovlivní je výše **pojistného plnění**. Každá pojišťovna má jinou výši pojistného plnění. Záleží to na variantě povinného ručení, kterou si klient zvolí. Ze zákona musí pojišťovny poskytovat plnění 35 milionů Kč za každého zraněného nebo usmrčeného a 18 milionů Kč pro případ ztráty či ušlého zisku.

V tabulce na následující straně jsou uvedeny výše pojistného plnění u komerčních pojišťoven, je to pro případ základní varianty povinného ručení.

Tabulka č.26: Výše pojistného plnění

Název pojišťovny	cena v mil.Kč škoda/zdraví
Triglav poj. a.s.	50/50
Kooperativa pojišťovna a.s.	24/54
ČSOB poj. a.s.	24/44
Česká pojišťovna a.s.	20/40
Česka podnik.pojišťovna a.s.	20/40
Uniqa pojišťovna a.s.	18/35
Generali poj. a.s.	18/35
Allianz pojišťovna a.s.	18/35

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvyšší pojistné plnění poskytuje pojišťovna Triglav, pojišťovny Uniqa, Generali a Allianz poskytují pojistné plnění nejnižší možné dle zákona. Česká pojišťovna je ve výši pojistného na čtvrtém místě.

10. ovlivňující faktor

Sleva při sjednání **on line** je desátým faktorem, který potencionální klienty ovlivní při výběru pojišťovny, v tabulce na následující straně je uvedeno, které pojišťovny a jakou slevu poskytují, při uzavření povinného ručení přes internet.

Většina komerčních pojišťoven poskytuje možnost sjednání povinného ručení on line, některé tuto možnost poskytují bez slevy na pojistném a některé se slevou 7-10%.

Tabulka č. 27: Sleva na pojistném při sjednání on line

Název pojišťovny	Možnost (sleva v %)
Allianz pojišťovna a.s.	ANO 10 %
Česka podnik.pojišťovna a.s.	ANO 7 %
Česká pojišťovna a.s.	ANO 10 %
ČSOB poj. a.s.	ANO 10 %
Generali poj. a.s.	NE
Kooperativa pojišťovna a.s.	ANO bez slevy
Triglav poj. a.s.	NE
Uniqa pojišťovna a.s.	ANO bez slevy

Zdroj: Vlastní zpracování

11.ovlivňující faktor

Další faktorem, který by potenciální klienty ovlivnil, je zvýhodnění motoristů, kteří jsou již **zkušení řidiči**. Zkušený řidič se těžko definuje. Některé pojišťovny to řeší tak, že cenově zvýhodňují starší řidiče před mladšími. V tabulce je uvedeno, které pojišťovny finančně zvýhodňují starší řidiče.

Tabulka č. 28: Cenové zvýhodnění zkušených řidičů

Název pojišťovny	Zvýhodnění řidičů se starším autem
Allianz pojišťovna a.s.	NE
Česka podnik.pojišťovna a.s.	ANO
Česká pojišťovna a.s.	NE
ČSOB poj. a.s.	ANO
Generali poj. a.s.	NE
Kooperativa pojišťovna a.s.	NE
Triglav poj. a.s.	NE
Uniqa pojišťovna a.s.	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování

Pojišťovny Allianz, Česká podnikatelská pojišťovna, ČSOB Pojišťovna a Uniqa zvyhodňují zkušenější (starší) řidiče před mladšími. U ostatních pojišťoven nerozhoduje věk při výpočtu výše pojistného.

12. ovlivňující faktor

Předchozí zkušenost s pojišťovnou, třeba i s jiným produktem dané pojišťovny je dvanáctým faktorem. Je to ovšem faktor, který potencionální klienty ovlivňuje již méně, protože pouze třetina odpověděla, že by je tento faktor ovlivnil.

Tento faktor se nedá srovnat mezi pojišťovnami. Je na každé z nich, aby se ke svým klientům chovala tak, aby byli klienti spokojeni a u pojišťovny i nadále uzavírali pojištění.

13. ovlivňující faktor

Možnost sjednání povinného ručení jinde než na **pobočce** pojišťovny patří také mezi faktory, které již klienty neovlivní nějak razantně, ale třetina odpověděla, že je tento faktor ovlivní, tak je třeba se mu věnovat. V tabulce je uvedeno na kterých místech poskytují pojišťovny možnost uzavřít pojištění.

Tabulka č. 29: Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce

Název pojišťovny	Sjednání jinde než na pobočce
Allianz pojišťovna a.s.	Komerční banka
Česka podnik.pojišťovna a.s.	NE
Česká pojišťovna a.s.	Česká pošta
ČSOB poj. a.s.	NE
Generali poj. a.s.	NE
Kooperativa pojišťovna a.s.	NE
Triglav poj. a.s.	NE
Uniqa pojišťovna a.s.	Raiffeisenbank

Zdroj: Vlastní zpracování

Je patrné, že pouze tři pojišťovny nabízejí možnost uzavřít povinné ručení jinde než na pobočce pojišťovny. Allianz pojišťovna nabízí možnost uzavřít pojištění na pobočkách Komerční banky, Uniqa pojišťovna nabízí možnost uzavření pojištění na pobočkách Reiffeisenbank a Česká pojišťovna poskytuje možnost uzavřít pojištění na pobočkách České pošty. Zaměstnanci bank a pošty nejsou zdaleka tak proškoleni v oblasti pojišťovnictví jako zaměstnanci pojišťoven. Proto je na zvážení klienta, zda si přijde uzavřít pojištění na pobočku banky nebo pošty.

14. ovlivňující faktor

Sleva na povinném ručení pokud klient vlastní **starší automobil** je dalším faktorem, který potencionální klienty ovlivní již méně, ale pořád je jich dostatek.. V tabulce je uvedeno, které pojišťovny cenově zvýhodňují řidiče, kteří vlastní starší automobil.

Tabulka č. 30: Zvýhodnění řidičů se starším automobilem

Název pojišťovny	Zvýhodnění řidičů se starším autem
Allianz pojišťovna a.s.	NE
Česka podnik.pojišťovna a.s.	ANO
Česká pojišťovna a.s.	NE
ČSOB poj. a.s.	ANO
Generali poj. a.s.	NE
Kooperativa pojišťovna a.s.	NE
Triglav poj. a.s.	NE
Uniqa pojišťovna a.s.	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování

Česká podnikatelská pojišťovna nabízí variantu Sporopov, kdy zvýhodňuje řidiče, kteří mají automobil starší osmi let. Tento motorista ovšem zároveň musí být starší 35ti let a bydlet v obci do 10 000 obyvatel.ČSOB pojišťovna poskytuje slevu 20% na pojistném, pokud klient vlastní automobil starší 10ti let. Pojišťovna Uniqa poskytuje řidičům

automobilu vyrobeného před rokem 1997 za příplatek 1 000 Kč ročně, pojištění pro případ odcizení nebo požáru celého vozidla.

15. ovlivňující faktor

Tato otázka nebyla ohledně faktoru, který by klienty ovlivnil, ale ptal se potenciaálních klientů, zda si myslí, že pro výpočet pojistného je důležitý **objem motoru**. Všechny pojišťovny na českém pojistném trhu vypočítávají výši pojistného dle objemu motoru, potenciaální klienti si myslí, že to není správná metoda výpočtu.

16. ovlivňující faktor

Kvalitně zpracované webové stránky by ovlivnilo 27% potenciaálních klientů. Pokud bych sama zhodnotila kvalitu webových stránek komerčních pojišťoven bylo by to příliš subjektivní. Z tohoto důvodu jsem pro porovnání webových stránek použila žebříček WebTop100 2006, který je sestaven na základě ankety v časopise BIZ. V tomto žebříčku se pojišťovna Kooperativa umístila na šestém místě a Česká pojišťovna na osmém místě, ostatní pojišťovny jsou bez umístění.

17. ovlivňující faktor

Cena pojistného by se měla odvíjet od velikosti místa bydliště, to znamená, že ve městech by mělo být pojistné vyšší než na vesnici a menších obcích. Klienty by tato zvýhodněná cena naprosto nezaujala. V tabulce na následující straně je uvedeno, které pojišťovny zvýhodňují řidiče z menších měst a obcí.

Pojišťovna Uniqa rozlišuje řidiče z Prahy, velkých měst a ostatních měst. Řidiči z Prahy mají povinné ručení asi o 10% vyšší než řidiči z velkých měst.

Česká podnikatelská pojišťovna nabízí produkt Sporopov, který je určen řidičům z obcí do 10 000 obyvatel, ale zároveň musí být starší 35ti let a vlastnit automobil starší 8mi let.

ČSOB Pojišťovna poskytuje slevu 10% řidičům ze 40 vybraných okresů.

Pojišťovna Generali poskytuje výhodné sazby řidičům z obcí, které mají méně jak 30 000 obyvatel. Sleva je asi 1000 Kč ze základního pojistného.

Tabulka č. 31: Cenové zvýhodnění řidičů z menších měst a obcí

Název pojišťovny	Cena nižší u menších měst a obcí
Allianz pojišťovna a.s.	NE
Česka podnik.pojišťovna a.s.	ANO
Česká pojišťovna a.s.	NE
ČSOB poj. a.s.	ANO
Generali poj. a.s.	ANO
Kooperativa pojišťovna a.s.	NE
Triglav poj. a.s.	NE
Uniqa pojišťovna a.s.	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování

5 Návrhy a doporučení

V předchozí kapitole jsem vyhodnotila dotazník, ze kterého vyplývají požadavky potencionálních klientů při sjednávání pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Ve druhé části předchozí kapitoly jsem pak analyzovala nabídku povinného ručení u jednotlivých komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu.

Potencionální klienti, tedy respondenti dotazníku měli zhodnotit, které faktory je při výběru povinného ručení ovlivní více či méně. Na základě těchto odpovědí jsem mohla sestavit pořadí těchto ovlivňujících faktorů.

Dále se tedy budu věnovat srovnání pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla pomocí metody scoring model. V druhé části pak navrhu České pojišťovně změny v pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

5.1 Srovnání pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla jednotlivých komerčních pojišťoven

Faktory, které měly respondenti vyhodnotit v předchozí kapitole uvádím v pořadí od faktoru, který klienty ovlivní nejvíce po ty, které je ovlivní nejméně.

1. Sleva na pojistném při bezeškodným průběhu
2. Sleva na pojistném, pokud má klient u stejné pojišťovny pojištěno více aut
3. Výše pojistného
4. Rozšířená asistenční služba, aniž by se zvýšila výše pojistného
5. Sleva na pojistném při spoluúčasti
6. V povinném ručení by bylo zahrnuto i živelné pojištění
7. Placení povinného ručení bez področní přirážky
8. Bonus za bezeškodní průběh by se mohl převést na jiného člena rodiny
9. Výše pojistného plnění

10. Sleva na pojistném při sjednání on line
11. Cena povinného ručení byla nižší u zkušených řidičů
12. Předchozí zkušenost, třeba i s jiným produktem dané pojišťovny
13. Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce pojišťovny
14. Sleva na povinném ručení, pokud vlastní klient starší automobil
15. Důležitost objemu motoru při výpočtu pojistného
16. Kvalitně zpracované webové stránky pojišťovny
17. Cena povinného ručení by se odvíjela od velikosti místa bydliště

Produkty povinného ručení srovnám pomocí deseti vybraných kritérií, které respondenti označili jako nejvíce ovlivňující. Toto srovnání provedu pomocí metody **scoring modelu**.

Tabulka č.32: Deset nejvíce ovlivňujících faktorů

			1	0,5	0	-0,5	-1	
1.	h)	Sleva při bezeškodném průběhu	68%	22%	7%	0%	3%	76,0%^{*1}
2.	p)	Sleva na povinném ručení, pokud máte u stejné pojišťovny pojištěno více aut	68%	17%	5%	3%	7%	68,0%
3.	a)	Výše pojistného	62%	25%	5%	4%	4%	68,5%
4.	i)	Rozšířená asistenční služba, aniž by se zvýšila výše pojistného	52%	28%	11%	6%	3%	60,0%
5.	e)	Možná sleva při spoluúčasti	51%	19%	16%	11%	3%	52,0%
6.	j)	Kdyby v povinném ručení bylo zahrnuto i živelné pojištění	51%	30%	8%	3%	8%	56,5%
7.	n)	Placení povinného ručení bez področní přírážky	51%	17%	18%	5%	9%	48,0%
8.	o)	Bonus za bezeškodný průběh by se mohl převést na jiného člena rodiny	48%	22%	14%	7%	9%	35,0%
9.	b)	Výše pojistného plnění	44%	27%	5%	3%	21%	46,5%
10.	f)	Sleva při sjednání on line	44%	23%	11%	7%	15%	37,0%

Zdroj: vlastní zpracování

Poznámka: *1 – $(1 \cdot 68 + 0,5 \cdot 22 + 0 \cdot 7 - 0,5 \cdot 0 - 1 \cdot 3)$

V tabulce na předchozí straně je uvedeno deset kritérií, které respondenti označili jako nejvíce ovlivňující a současně jsou zde vypočítány hodnoty těchto kritérií, které následně použiji pro stanovení vah. Abych mohla tyto hodnoty vypočítat, stanovila jsem stupnici, podle odpovědí na dotazy. Stupnice je od -1 po 1, kdy odpověď **ano** dostala hodnotu 1, odpověď **spíše ano** má hodnotu 0,5, odpověď **nevím** je 0, odpověď **spíše ne** je má hodnotu -0,5 a odpověď **ne** má hodnotu -1. Následně jsem tyto hodnoty vynásobila procenty odpovědí v dané škále odpovědí ano - spíše ano – nevím - spíše ne - ne.

Pro stanovení vah jednotlivých kritérií jsem zvolila **metodu párového srovnávání**. Čím je důležitost kritéria větší, tím je větší i jeho váha. Metoda využívá informace, které ze dvou kritérií je při srovnání důležitější, porovnávají se postupně každá dvě kritéria mezi sebou, takže počet srovnání je

$$N = \frac{k(k-1)}{2}$$

K přehlednému srovnání lze využít tzv. **Fullerova trojúhelníku**. Kritéria očíslováme pořadovými čísly 1, 2, ..., k. Trojúhelník sestává z dvojřádků, které tvoří dvojice pořadových čísel kritérií sestavené tak, že se každá dvojice vyskytne právě jednou. Z každé dvojice se dle preference potřeb klienta označí důležitější kritérium. Počet označení důležitějšího kritéria označme n_i . Váha i-tého kritéria se vypočte podle vzorce $v_i = \frac{n_i}{N}$, kdy N je v mém případě = 45 – Fullerův trojúhelník je uveden v příloze č. 7.

Tabulka č 33. Odhad vah kritérií podle důležitosti

i	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
n_i	9	7	8	6	4	5	3	0	2	1	
v_i	0,2	0,16	0,18	0,13	0,09	0,11	0,07	0	0,04	0,01	= 1

- i pořadové číslo kritéria
- k počet kritérií
- n_i počet celkových preferencí kritéria v trojúhelníku
- N počet srovnání kritérií (počet kombinací)
- v_i výsledná váha kritéria

Z tabulky č 33 je patrné, že faktor osm (tedy bonus, který by se mohl převést na jiného člena rodiny), má váhu kritéria 0. Znamená to tedy, že toto kritérium ve scoring modelu nebudu řešit, protože je pro klienty naprosto neovlivňující

V následujícím „scoring modelu“ jsou poté provedeny výpočty hodnot jednotlivých kritérií pro vybrané komerční pojišťovny a vyhodnocení jejich nabídek z hlediska pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Hodnocení každého kritéria je rozděleno do tří řádků:

1. Numerické (popř. slovní) charakteristika,
2. Hodnocení (pořadí) jednotlivých charakteristik. Znamka 1 znamená nejlepší hodnocení a známka 5 nejhorší hodnocení.
3. Znamka vynásobena procentní váhou.

Na následující straně je uvedena tabulka Scoring model. Na posledním řádku tabulky je provedeno vyhodnocení pojišťoven součtem bodů v jednotlivých kritériích. Pojišťovna, která dosáhne nejmenšího počtu bodů, dosáhla nejlepšího umístění.

Tabulka č 34: Scoring model – část č. 1

Hodnotící kritérium	Váha	ČP	Koop	Generali	ČPP	Allianz	Uniqa	Triglav	ČSOB
Bonus za bezeškodní průběh *1	20%	5%, 50%	5%, 50%	5%, 30%	5% , 35%	5%, 50%	5%, 50%	5%, 60%	5%, 50%
		2	2	5	4	2	2	1	2
		0,4	0,4	1	0,8	0,4	0,4	0,2	0,4
Sleva na pojistném (více aut)	16%	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne	ne
		5	5	5	5	5	5	5	5
		0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
Výše pojistného *2	18%	3 983,-	3 948,-	3 644,-	4 891,-	4 483,-	4 841,-	3 624,-	4 097,-
		2	2	1	5	3	5	4	2
		0,36	0,36	0,18	0,9	0,54	0,9	0,72	0,36
Rozšířená asistenční služba	13%	ne	ano	ano	ano	ne	ne	ano	ano
		5	1	1	1	5	5	1	1
		0,65	0,13	0,13	0,13	0,65	0,65	0,13	0,13
Sleva při spoluúčasti	9%	ne	ne	ne	ne	ano	ne	ne	ne
		5	5	5	5	1	5	5	5
		0,45	0,45	0,45	0,45	0,09	0,45	0,45	0,45
Živelní pojištění zdarma	11%	ne	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ne
		5	1	5	5	5	5	5	5
		0,55	0,11	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55	0,55

Tabulka č.34: Scoring model – část č. 2

Hodnotící kritérium	Váha	ČP	Koop	Generali	ČPP	Allianz	Uniqa	Triglav	ČSOB
Placení pojistného bez področní přírážky	7%	ano	ano	ne	ne	ne	ne	ne	ano
		1	1	5	5	5	5	5	1
		0,07	0,07	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,07
Pojistné plnění *3	4%	20/40	24/54	18/35	20/40	18/35	18/35	50/50	24/44
		4	2	5	4	5	5	1	3
		0,16	0,08	0,2	0,16	0,2	0,2	0,04	0,12
Sleva při sjednání on line *4	2%	ano 10%	ano 0%	ano 0%	ano 7%	ano 10%	ano 0%	ne	ano 10%
		1	3	3	2	1	3	5	1
		0,02	0,06	0,06	0,04	0,02	0,06	0,1	0,02
Celkem	100 %	3,46	2,46	3,72	4,18	3,6	4,36	3,34	2,9
		4	1	6	7	5	8	3	2
		ČP	Koop	Generali	ČPP	Allianz	Uniqa	Triglav	ČSOB

Zdroj: vlastní zpracování

Poznámka: *1 – sleva % ročně,maximální % sleva (5% ročně, max 60% známka 1, 5% ročně, max 50% známka 2, 5% ročně, max 35% známka 4, 5% ročně, max 30% známka 5)

*2 – základní sazba pojistného

Do 3 900Kč známka 1

3 901Kč – 4 200Kč – známka 2

4 201Kč – 4 500Kč – známka 3

4 501Kč – 4 800Kč – známka 4

4 800Kč a víc známka 5

*3 – pojistné plnění škoda / zdraví pro základní variantu povinného ručení

*4 - % sleva z pojistného při sjednání on line

V následující tabulce uvádím pořadí pojišťovatelů jak byli vyhodnoceni metodou scoring modelu. Pojišťovna, která je na prvním místě nabízí produkt pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, který nejvíce odpovídá požadavkům potencionálních klientů.

Tabulka č. 35: Pořadí pojišťovatelů podle vyhodnocení metodou scoring model.

Pořadí	Název pojišťovny	Celkové skóre
1.	Kooperativa pojišťovna, a.s.	2, 46
2.	ČSOB pojišťovna, a.s.	2, 9
3.	Triglav pojišťovna a.s.	3, 34
4.	Česká pojišťovna, a.s.	3, 46
5.	Allianz pojišťovna, a.s.	3, 6
6.	Generali pojišťovna, a.s.	3, 72
7.	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.	4, 18
8.	Uniqa pojišťovna, a.s.	4, 36

Zdroj: vlastní zpracování

Na prvním místě se umístila společnost Kooperativa pojišťovna a.s. Je to dáno především tím, že nabízí vysoké pojistné plnění a zároveň poměrně nízké pojistné. Nabízí rozšířenou asistenční službu v základní variantě povinného ručení a dále poskytuje živelné pojištění zdarma k povinnému ručení.

5.2 Návrhy na zlepšení pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla nabízené společností Česká pojišťovna a.s.

Tato kapitola je věnována společnosti **České pojišťovně a.s.**, jak by měla zlepšit nabídku pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Návrhy se dotýkají změn zkoumaného pojistného produktu a to pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Hodnotím jednotlivá klienty vybraná kritéria. Uvádím současný stav, varianty u konkurenčních pojistných produktů a na tomto základě pak navrhuji změny.

1. Bonus za bezeškový průběh

Sleva na pojistném, pokud klient jezdí bez nehod, tedy bonus za bezeškový průběh nabízí Česká pojišťovna 5% ročně, maximálně 50%. Všechny ostatní komerční pojišťovny také nabízí slevu 5% ročně, ale liší se v nabídce maximálního bonusu.

- a) Triglav pojišťovna nabízí maximální možný bonus 60%,
- b) pojišťovny Kooperativa, Allianz, Uniqa a ČSOB nabízí maximální bonus 50%,
- c) Česká podnikatelská pojišťovna nabízí maximální bonus 35%,
- d) nejmenší bonus nabízí Generali pojišťovna a to 30%.

Vzhledem k tomu, že Česká pojišťovna nabízí maximální bonus 50%, který je jeden z nejvyšších nabízených a roční bonus nabízí 5%, stejně jako ostatní komerční pojišťovny, nenavrhuji v této oblasti žádnou změnu. Česká pojišťovna by mohla zvýšit maximální bonus za bezeškový průběh. Nalik by tento fakt ovlivnil klienty při výběru komerční pojišťovny, by chtělo podrobnější analýzu.

2. Sleva na pojistném, pokud má klient pojištěno více automobilů dohromady

Tento druh slevy Česká pojišťovna neposkytuje vůbec. Neposkytuje ji však ani jiná komerční pojišťovna na českém pojistném trhu. Navrhuji České pojišťovně slevu zavést. Navrhuji zavést slevu na pojistném, a to:

- a) pro druhé auto **5%** z pojistného na toto auto,
- b) slevu **10%** z pojistného třetího auta,
- c) slevu **15%** z pojistného čtvrtého auta

d) slevu **20%** z pojistného pátého auta.

Maximální možná sleva je tedy 20%. To znamená, že pokud klient uzavře povinné ručení na pět a více automobilů dostane slevu maximálně 20% z pojistného na tyto další auta. Tato sleva by se poskytovala klientovi, který je fyzická osoba a automobil používá pro soukromé účely. U právnických osob by se tato sleva řešila jiným způsobem, který v této diplomové práci neřeším, protože respondenti byli nepodnikající fyzické osoby.

3. Výše pojistného

Výše pojistného je důležitým kritériem, podle kterého se potencionální klienti řídí. Česká pojišťovna je na čtvrtém místě ve výši pojistného. Oproti pojišťovně Triglav, která nabízí nejlevnější pojistné je dražší o 300 Kč, naopak oproti České podnikatelské pojišťovně, která nabízí nejdražší pojistné je Česká pojišťovna levnější o 1000 Kč. I přes to, že Česká pojišťovna nepatří k nejlevnějším, tak jí nenavrhuji snížit pojistné.

4. Rozšířená asistenční služba

Asistenční služby, které Česká pojišťovna nabízí jsou tzv. standardní. Tyto asistenční služby poskytuje většina komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu. Asistenční služby jsou poskytovány klientovi české pojišťovny, který způsobí havárii, nebo mu bylo auto odcizeno, případně jeho automobil má poruchu.

Tyto asistenční služby jsou:

Při **havárii** je to úhrada práce mechanika, odtažení vozidla, úhrada za ponechání zničeného vozu v zahraničí, skladné, telefonické tlumočení, předání vzkazu, právní pomoc.

Při **odcizení** hradí Česká pojišťovna nocleh a poradenství.

Při **poruše** hradí pojišťovna pouze u vyšší varianty práci mechanika, odtažení vozidla a skladné. U nižší varianty pojištění nehradí pojišťovna nic.

Nabídka ostatních komerčních pojišťoven v oblasti asistenčních služeb se liší pouze v počtu kilometrů při odtažení vozidla. Jednotlivé komerční pojišťovny dále nabízejí:

- a) Pojišťovna Allianz navíc hradí nocleh při havárii a poruše a úhradu nákladů do místa bydliště při havárii, poruše i odcizení.

- b) Společnost Kooperativa pojišťovna nabízí navíc finanční výpomoc v zahraničí.
- c) Česká podnikatelská pojišťovna navíc poskytuje dopravu zpět ze zahraničí, poskytnutí náhradního vozidla, ubytování v hotelu. Při poruše uhradí honorář tlumočnicka.
- d) ČSOB Pojišťovna navíc nabízí otevření a výměnu zámků při ztrátě klíčů v zahraničí.
- e) Pojišťovna Generali zajistí náhradní přepravu pro posádku havarovaného vozidla, buď do cíle cesty nebo do místa bydliště.
- f) Triglav pojišťovna navíc nabízí uschování zavazadel pro případ havárie a nehody.

Potencionální klienty při výběru povinného ručení zajímá jakou asistenční službu pojišťovna nabízí. Většina pojišťoven nabízí standardní služby, pokud klient uzavře základní variantu pojištění. Pokud klient uzavře vyšší variantu získá s ní i nadstandardní asistenční služby. Klienty by jistě zaujala nabídka rozšířených asistenčních služeb za nižší sazbu pojistného. Proto České pojišťovně navrhuji produkt povinného ručení s rozšířenou asistenční službou

- a) při **havárii** je to úhrada práce mechanika, odtažení vozidla, úhrada za ponechání zničeného vozu v zahraničí, skladné, telefonické tlumočení, předání vzkazu, právní pomoc, finanční pomoc v zahraničí, tato pomoc je bezúročná půjčka, kterou by klienti po návratu domů vrátili, poskytnutí náhradního vozidla v České republice i zahraničí,
- b) při **odcizení** vozidla pojišťovna poskytne nocleh, náhradní automobil, právní pomoc,
- c) při **poruše** pojišťovna uhradí nocleh, práci mechanika i při sjednané základní variantě povinného ručení.

5. Sleva na pojistném při spoluúčasti

Slevu na pojistném, pokud se klient podílí na pojistném plnění Česká pojišťovna nenabízí Stejně tak tuto možnost nenabízí většina komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu. Slevu na pojistném při spoluúčasti až 11 % nabízí pouze pojišťovna

Allianz. Sleva při spoluúčasti se vyplatí motoristům, kteří jezdí bez nehod několik let. Pokud klient způsobí dopravní nehodu, sleva se mu v žádném případě nevyplatí. Potencionální klienti si tuto skutečnost neuvědomují a láká je levnější pojistné. Proto bych tuto možnost rozšíření pojistného produktu společnosti Česká pojišťovna nenavrhovala.

6. Živelní pojištění zdarma

Živelní pojištění zdarma k povinnému ručení Česká pojišťovna nenabízí. Tento přípojištění nabízí pouze pojišťovna Kooperativa. Vzhledem k tomu, že klienty by ovlivnilo při výběru produktu povinného ručení, zda je v něm zahrnuto i živelné pojištění tak České pojišťovně navrhuji, aby jej do svého pojistného portfolia zahrnula. Navrhuji, aby česká pojišťovna živelní pojištění k povinnému ručení nabízela zdarma jen některým klientům. Živelné pojištění k povinnému ručení zdarma by bylo poskytováno pro:

- a) nepodnikatelské subjekty,
- b) mající nejméně dva roky bezeškodní průběh,
- c) trvalé bydliště musí mít v nerizikových oblastech (bez záplavové oblasti a podobně),
- d) pojištění by se vztahovalo pouze na automobil ne na věci uložené v něm,
- e) bylo by poskytnuto jen klientům, kteří si uzavrou vyšší variantu pojištění, v případě České pojišťovny Bonus Exklusive.

7. Placení pojistného čtvrtletně, či pololetně bez področní přírážky

Placení bez področních přírážek Česká pojišťovna svým klientům umožňuje. Stejně tak Kooperativa pojišťovna a ČSOB Pojišťovna tuto možnost nabízejí. Ostatní pojišťovny umožňují platit področně, ale s určitou finanční přírážkou zpravidla 3 – 5%, nebo neumožňují klientovi platit pojistné v kratších intervalech, než jeden rok. Vzhledem k tomu, že Česká pojišťovna splňuje požadavky klientů, nenavrhuji žádnou změnu.

8. Výše pojistného plnění

Výši pojistného plnění poskytuje Česká pojišťovna 20 mil. Kč pro případ věcné škody a ušlého zisku a 40 mil. Kč pro případ škody na zdraví. Nejvyšší pojistné plnění poskytuje Triglav pojišťovna a to 50 mil. Kč pro případ věcné škody a ušlého zisku a 50 mil. Kč pro případ škody na zdraví. Pojišťovna Kooperativa poskytuje pojistné plnění 24 mil. Kč pro případ věcné škody a ušlého zisku a 54 mil. Kč pro případ škody na zdraví. ČSOB Pojišťovna poskytuje pojistné plnění 24 mil. Kč pro případ věcné škody a ušlého zisku a 44 mil. Kč pro případ škody na zdraví. Česká podnikatelská pojišťovna nabízí pojistné plnění ve stejné výši jako Česká pojišťovna tedy 20 mil. Kč pro případ věcné škody a ušlého zisku a 40 mil. Kč pro případ škody na zdraví. Pojišťovny Generali, Allianz a Uniqa poskytují pojistné plnění 18 mil. Kč pro případ věcné škody a ušlého zisku a 35 mil. Kč pro případ škody na zdraví. Vzhledem k tomu, že Česká pojišťovna nabízí v základní variantě povinného ručení limit pojistného plnění nad rámec stanovený zákonem nenavrhují žádnou změnu. Klient má možnost sjednání varianty povinného ručení Bonus Exklusive, kde je pojistné plnění 100 mil. Kč pro případ věcné škody a ušlého zisku a 100 mil. Kč pro případ škody na zdraví.

9. Sleva na pojistném při sjednání on line

Tuto slevu poskytuje Česká pojišťovna ve výši 10% z pojistného. Slevu ve stejné výši poskytují společnosti ČSOB Pojišťovna a Allianz. Slevu 7% z pojistného poskytuje Česká podnikatelská pojišťovna. Tento faktor je pro potencionální klienty ovlivňující již méně než předchozí. Je to pravděpodobně způsobeno tím, že většina klientů si na možnost sjednání on line nezvykla a pojištění si uzavírají přímo na pobočkách jednotlivých komerčních pojišťoven nebo prostřednictvím pojišťovacích zprostředkovatelů. Klienty láká sleva, ale už ne sjednání on line. Mají obavu, že proces bez pomoci pracovníků pojišťovny nezvládnou, nebo že je proces uzavření pojištění přes internet složitý. Česká pojišťovna nabízí slevu 10% z pojistného při sjednání on line, nebo i po telefonu, což je poměrně výrazná sleva, proto bych doporučovala uspořádat na možnost slevy on line reklamní kampaň.

Celkové shrnutí doporučených změn pro produkt pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla je uvedeno v tabulce č. 36 na následující straně.

Tabulka č. 36:. Celkové shrnutí návrhů na změnu

Kriterium	Současný stav ČP	Návrhy na změnu
Bonus za bezeškodní průběh	5% ročně, max 50%	Ponechat
Sleva na povinném ručení, pokud má klient u stejné pojišťovny pojištěno více aut	ČP nenabízí slevu	<ul style="list-style-type: none"> ○ zavést slevu 5% za druhé auto, ○ 10% za třetí auto, ○ 15 na čtvrté auto a ○ 20 % za každé další ○ maximální sleva je 20%
Výše pojistného	3 983 Kč	ponechat
Rozšířená asistenční služba, aniž by se zvýšila výše pojistného	standartní služby	<p>Při havárii je to úhrada práce mechanika, odtažení vozidla, úhrada za ponechání zničeného vozu v zahraničí, skladné, telefonické tlumočení, předání vzkazu, právní pomoc, finanční pomoc v zahraničí, tato pomoc je bezúročná půjčka, kterou by klienti po návratu domů vrátili, poskytnutí náhradního vozidla v České republice i zahraničí.</p> <p>Při odcizení vozidla pojišťovna poskytne nocleh, náhradní automobil, právní pomoc.</p> <p>Při poruše pojišťovna uhradí nocleh, práci mechanika i při sjednané základní variantě povinného ručení</p>
Možná sleva při spoluúčasti	nenabízí	nezahrnovat do nabídky
K povinnému ručení živelné pojištění zdarma	nenabízí	<p>zahrnout do nabídky pro klienty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ nepodnikatelské subjekty, ○ mající nejméně dva roky bezeškodní průběh, ○ trvalé bydliště musí mít v nerizikových oblastech (bez záplavové oblasti a podobně), ○ pojištění by se vztahovalo pouze na automobil ne na věci uložené v něm, ○ bylo by poskytnuto jen klientům, kteří si uzavrou vyšší variantu pojištění, v případě České pojišťovny Bonus Exklusive
Placení povinného ručení bez področní přirážky	nabízí	ponechat
Výše pojistného plnění	20mil./40mil. Kč	ponechat
Sleva při sjednání on line	10% z pojistného	uspořádat reklamní kampaň

Zdroj: vlastní zpracování

Závěr

V dnešní době je svět plný neustálých změn a nejistot. Je nezbytné na tyto změny a nejistoty pružně reagovat. Tyto změny a nejistoty jsou například vědeckotechnický rozvoj, sílící konkurence a také v neposlední řadě rostoucí požadavky klientů, tedy zákazníků. Zákazníci jsou rozhodujícím činitelem na pojistném trhu. Je to zákazník, kdo si vybírá dodavatele služeb, tedy pojišťovnu, a kdo ovlivňuje vývoj nových pojistných produktů. Za těchto podmínek bude nejúspěšnější ta pojišťovna, která bude zákazníkům nejbližší. To znamená, že bude nabízet kvalitní pojistné produkty odpovídající požadavkům klientů a bude a zároveň jim poskytovat i náležitý servis.

Pojišťovnictví je velmi významným odvětvím každého národního hospodářství a v demokratickém státě s tržní ekonomikou plní nezastupitelnou funkci. Je ovlivňováno vývojem ekonomické situace v dané zemi, tržními podmínkami na pojistném trhu ve vztahu nabídky a poptávky po určitém pojistném produktu, ale i situací na evropském pojistném trhu.

Dle analýzy osmi komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu se dá říci, že úroveň nabízených produktů se blíží úrovni na evropském pojistném trhu.

Výběr té správné pojišťovny je velice důležitý a závisí na mnoha okolnostech. Někteří poradci uvádějí, že jediným kritériem pro výběr je cena pojistného. Neboť v případě, že dojde ke krachu pojišťovny musí škodu proplatit Česká kancelář pojistitelů. To je sice pravda, ale výběr pojišťovny může přinést celou řadu komplikací a problémů, jakými jsou například nekvalitní práce při vypořádávání pojistných událostí, problémová a časově zdlouhavá pojistná plnění, nepřístupnost kontaktních míst, aj. I z praxe jsou známy mnohé finanční ústavy, které právě kvůli svým neobvykle levným produktům a službám byly nuceny ukončit svoji činnost.

Cílem diplomové práce bylo získání informací od potenciačních klientů pomocí dotazníku, analýza nabídky pojištění odpovědnosti na za škodu způsobenou provozem vozidla od komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu, srovnání této nabídky

s požadavky potencionálních klientů a hlavním cílem bylo navržení zlepšení pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla společnosti Česká pojišťovna. Cíl diplomové práce byl splněn.

Diplomová práce je rozdělena do několika hlavních částí. První se zabývá základními teoretickými principy pojištění a přibližuje současný stav pojištění odpovědnosti za škodu způsobené provozem vozidla.

Druhá a třetí část analyzuje osm komerčních pojišťoven na českém pojistném trhu, které nabízejí produkt povinného ručení. Aby každá pojišťovna obstála v konkurenci, nabízí své produkty trochu odlišné od ostatních konkurenčních komerčních pojišťoven. Tato druhá část diplomové práce analyzuje odlišnost produktu pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

Čtvrtá část diplomové práce popisuje výsledky dotazníkového šetření, kdy jsem pomocí grafů ukázala, které kritéria potencionální klienty ovlivní při výběru komerční pojišťovny, u které by si sjednali pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. V druhé části této kapitoly jsem srovnávala nabídku povinného ručení komerčních pojišťoven.

V poslední části diplomové práce byla použita vicekriteriální metoda rozhodování. Podle ní bylo sestaveno pořadí analyzovaných pojišťoven podle toho jak jimi nabízený produkt pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla odpovídal požadavkům potencionálních klientů. V druhé části této kapitoly jsem navrhla zlepšení České pojišťovně v oblasti nabídky produktu pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

Domnívám se, že informace které jsem získala od potencionálních klientů jsou věrohodné a mohly by České pojišťovně pomoci k zlepšení nabídky pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Jelikož konkurence v oblasti pojišťovnictví je obrovská, tak by Česká pojišťovna měla vynaložit, co největší úsilí, aby si zachovala své prvenství na českém pojistném trhu.

V průběhu měsíce dubna roku 2007 se největší italská pojišťovna Generali dohodla s českou finanční skupinou PPF, která vlastní Českou pojišťovnu, na vytvoření společného podniku. Generali v něm bude mít těsnou většinu 51 %. Uskutečnění transakce je podmíněno získáním souhlasu dozorových a regulačních orgánů jak na lokálních trzích, tak v rámci Evropské unie. Pokud ke sloučení dojde Česká pojišťovna a.s. bude fungovat vedle pojišťovny Generali. I přes toto spojení by česká pojišťovna mohla využít návrhů změn v pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, vzhledem k tomu, že společnost Generali a jí nabízeny produkt pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla neodpovídá požadavkům potenciaálních klientů.

Seznam použité literatury

- (1) ČEJKOVÁ, V. *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. 120 s. ISBN 80-214-0968-1
- (2) DAŇHEL, J. *Kapitoly z pojistné teorie*. 1. vyd. Praha: VŠE, 2002. 140 s. ISBN 80-245-0306-9
- (3) DUCHÁČKOVÁ, E. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: VŠE, 1997. 138 s. ISBN: 80-7079-092
- (4) DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2003. 178 s. ISBN 80-86119-67-X
- (5) KOLEKTIV AUTORŮ ČAP. *Vybrané kapitoly z pojišťovnictví*. Praha: ČAP, 1996. 176 s.
- (6) KOPECKÝ, K. *Povinné ručení – otázky a odpovědi*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. 95 s. ISBN: 80-247-0114-6
- (7) MARTINOVIČOVÁ, D. *Pojišťovnictví*. 1.vyd. Brno: Cerm, 2006. 123s. ISBN: 80-214-3257-8
- (8) PAVLICA, K. *Sociální výzkum podnik a management*. Praha: Ekopress, 2000. 161 s. ISBN: 80-86119-25-4

Zákony a vyhlášky:

- (9) Zákon č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla., v platném znění

- (10) Zákon č. 369/1999 Sb., o pojišťovnictví, v platném znění
- (11) Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění
- (12) Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, v platném znění

Internetové zdroje

- (13) Pojistný trh v číslech 2007, *Česká asociace pojišťoven*, [on line] [cit.17.4.2007]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/dokument.aspx?id=148>
- (14) Profil *Česká pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 21.4.2007]. Dostupné z <http://www.ceskapojistovna.cz/profil.html>
- (15) Profil společnosti *Allianz pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 21.4.2007]. Dostupné z <http://www.allianz.cz/o-spolecnosti/o-spolecnosti/>
- (16) O společnosti *Kooperativa pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 21.4.2007] . Dostupné z <http://www.koop.cz/cs/o-firme/o-spolecnosti/index.shtml>
- (17) Info o společnosti *Uniqa pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 21.4.2007]. Dostupné z http://www.uniqa.cz/uniqa_cz/cms/company/uniqaczech/index.jsp
- (18) Profil *Česká podnikatelská pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 21.4.2007]. Dostupné z http://www.cpp.cz/profil_zaklinfo.asp
- (19) O společnosti *ČSOB Pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 25.4.2007]. Dostupné z <http://www.csobpoj.cz/spolecnost/csob-group.htm>

- (20) Společnost *Generali pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 25.4.2007]. Dostupné z <http://www.generali.cz/domino/portal/genred.nsf/Edit/Spole%C4%8Dnost~Skupina%20Generali?Open&area=Spole%C4%8Dnost&grp=Skupina%20Generali&lng=>
- (21) Profil společnosti *Triglav pojišťovna a.s.* [on line] [cit. 25.4.2007]. Dostupné z http://www.triglav.cz/show.php?id=2_1

Seznam tabulek a grafů

Tabulka č. 1: Vybrané parametry dle údajů ČAP	16
Tabulka č. 2: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u České pojišťovny a.s.	25
Tabulka č. 3: Stupně bonusu/malusu u společnosti Česká pojišťovna a.s.	26
Tabulka č. 4: Rozsah asistenčních služeb České pojišťovny	28
Tabulka č. 5: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u Allianz pojišťovny a.s.	31
Tabulka č. 6: Limity pojistného plnění v rámci asistenčních služeb u společnosti Allianz pojišťovny	32
Tabulka č. 7: Stupně bonusu a malusu u pojišťovny Allianz	33
Tabulka č. 8: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u Kooperativa pojišťovny a.s.	35
Tabulka č. 9: Stupně bonusu a malusu u Kooperativa pojišťovny	38
Tabulka č. 10: Bonus/malus Uniqa pojišťovna a.s.	41
Tabulka č. 11: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u České podnikatelské pojišťovny a.s.	43
Tabulka č. 12: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u ČSOB Pojišťovny	45
Tabulka č. 13: Systém bonus/malus ČSOB pojišťovny	47
Tabulka č. 14: Varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u Generali pojišťovny	49
Tabulka č. 15: Systém bonus/malus Triglav pojišťovny	53
Tabulka č. 16: Nehodovost dle věku řidičů v roce 2006 v České Republice	65
Tabulka č. 17: Nehody v jednotlivých krajích v roce 2006	67
Tabulka č. 18: Počet nehod a jejich následky podle roku výroby osobních automobilů v roce 2006	69

Tabulka č. 19: Členění nehod a počtu usmrcených osob v závislosti na objemu válců	73
Tabulka č. 20: Celkové shrnutí odpovědí na otázky číslo 5 a 6.....	75
Tabulka č. 21: Celkový přehled kritérií při výběru pojišťovny.....	77
Tabulka č. 22: Bonus poskytnutý komerčními pojišťovny za bezeškový průběh...	78
Tabulka č. 23: Výše pojistného plnění u komerčních pojišťoven.....	79
Tabulka č. 24: Podrobná příloha.....	81
Tabulka č. 25: Převod bonusu na jiného člena rodiny	82
Tabulka č. 26: Výše pojistného plnění	83
Tabulka č. 27: Sleva na pojistném při sjednání on line	84
Tabulka č. 28: Cenové zvýhodnění zkušených řidičů	84
Tabulka č. 29: Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce	85
Tabulka č. 30: Zvýhodnění řidičů se starším automobilem.....	86
Tabulka č. 31: Cenové zvýhodnění řidičů z menších měst a obcí	88
Tabulka č. 32: Deset nejvíce ovlivňujících faktorů.....	90
Tabulka č. 33: Odhad vah kritérií podle důležitosti.....	91
Tabulka č. 34: Scoring model – část č. 1	93
Tabulka č. 34: Scoring model – část č. 2.....	94
Tabulka č. 35: Pořadí pojišťoven podle vyhodnocení metodou scoring model.....	95
Tabulka č. 36: Celkové shrnutí návrhů na změnu	101

Graf č. 1: Tempo růstu pojistného trhu v letech 1996 až 2006.....	9
Graf č. 2: Pojišťovny, u kterých mají respondenti vlastní motorové vozidlo uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla ...	55
Graf č. 3: Věk respondentů.....	56
Graf č. 4: Výše pojistného	57
Graf č. 5: Výše pojistného plnění	58
Graf č. 6: Předchozí zkušenost s pojišťovnou	59
Graf č. 7: Možnost sjednání pojištění jinde než na pobočce pojišťovny	60
Graf č. 8: Možná sleva při spoluúčast.....	61
Graf č. 9: Sleva na pojištění při sjednání on line	61
Graf č. 10: Kvalitně zpracované webové stránky pojišťovny	62
Graf č. 11: Bonus za bezeškový průběh.....	63
Graf č. 12: Rozšířená asistenční služba.....	64
Graf č. 13: Živelné pojištění v povinném ručení zdarma.....	64
Graf č. 14: Procentuální vyjádření nehodovosti dle věku řidičů	66
Graf č. 15: Cenové zvýhodnění starších klientů.....	66
Graf č. 16: Cenové zvýhodnění řidičů z menších měst a obcí	68
Graf č. 17: Sleva na povinném ručení, pokud klient vlastní starší automobil.....	70
Graf č. 18: Placení povinného ručení bez področní přírážky	71
Graf č. 19: Bonus za bezeškový průběh by se dal převést na jiného člena rodiny.....	71
Graf č. 20: Sleva na povinném ručení, pokud je u stejné pojišťovny pojištěno více automobilů.....	72
Graf č. 21: Objem motoru důležitý pro pojistné.....	74

Seznam příloh

- Příloha č. 1** Sazby pro obě varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla společnosti Česká pojišťovna a.s.
- Příloha č. 2** Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla u České pojišťovny a.s.
- Příloha č. 3** Sazby pro obě varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla společnosti Kooperativa a.s.
- Příloha č. 4** Sazby pro obě varianty pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla společnosti Generali pojišťovna a.s.
- Příloha č. 5** Sazby pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla společnosti Triglav a.s.
- Příloha č. 6** Dotazník
- Příloha č. 7** Fullerův trojúhelník