

# **Analýza nabídky, rizik a perspektiv placení pojistného v ČSOB Pojišťovně**

Tomáš Sohlich

---

Bakalářská práce  
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Vyšší odborná škola ekonomická  
akademický rok: 2011/2012

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tomáš SOHLICH**  
Osobní číslo: **M090291**  
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Marketing**

Téma práce: **Analýza nabídky, rizik a perspektiv placení  
pojistného v ČSOB Pojišťovně**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Prostudujte uvedenou literaturu se vztahem ke zvolenému tématu.

II. Praktická část

- Analyzujte způsoby placení.
- Navrhněte a zdůvodněte možná řešení.
- Doporučte managementu firmy nejvhodnější řešení.

Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

ČEJKOVÁ, Viktória, 2002. Pojistný trh. Praha: GRADA Publishing. ISBN 80-247-0137-5.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2003. Principy pojištění a pojištnictví. Vyd. 2. Praha: Ekopress. ISBN 80-86119-92-0.

HAGUE, Paul, 2003. Průzkum trhu: příprava, výběr metod, provedení, interpretace výsledků. Brno: Computer Press. ISBN 80-7226-917-8.

KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2007. Marketing management. Vyd. 12. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1359-5.


ZUZAŇÁK, Aleš, 2006. Marketing v pojištnictví. Vyd. 2. Praha: Linde Praha. ISBN 80-7201-627.

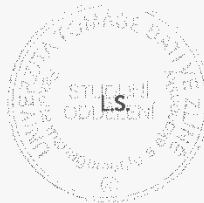
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jaroslav Ščuglík**


Datum zadání bakalářské práce: **16. března 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **27. dubna 2012**

Ve Zlíně dne 6. dubna 2012

  
PaedDr. Josef Rydlo  
zast. děkanka



  
doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.  
zast. ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1</sup>;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému;
- na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2</sup>;
- podle § 60<sup>3</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

<sup>1</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

<sup>2</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

<sup>3</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60<sup>4</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem bakalářskou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 27.4.2012

Golich

<sup>4</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolil „Analýzu nabídky, rizik a perspektiv placení pojistného v ČSOB pojišťovně“. Práce je rozdělena na teoretickou část a praktickou část. Teoretická část je věnována charakterizaci pojistného trhu, jeho vzniku a důležitým pojmům. V neposlední řadě jsou představeny současné způsoby úhrady u jednotlivých pojistek. Primárním cílem analytické části je navrhnout perspektivní způsob úhrady pojistného. Taktéž je provedena analýza konkurence a následné srovnání ČSOB pojišťovny s největšími konkurenty na pojistném trhu na základě stanovených kritérií. Závěr praktické části je věnován výzkumu, analýze spokojenosti klientů ČSOB pojišťovny a následném vyhodnocení získaných dat.

Klíčová slova: pojistný trh, pojišťovna, riziko, neživotní pojištění, dotazníkové šetření.

## **ABSTRACT**

As a subject of this Bachelor Thesis I have chosen „Analysis of Offer, Risks and Perspectives of Premium Payments in ČSOB Pojišťovna“. The work is divided into theoretical and analytical parts. Theoretical part is dedicated to characterization of insurance market, establishing of insurance market and key words. Last but not least current methods of payment for individual insurance are introduced. The main aim of analytical part is to propose a perspective method of paying insurance. At the same time is done analysis of competition subsequently comparing ČSOB Pojišťovna with the biggest competitors at the insurance market according to determined criterion. The end of this analytical part is dedicated to research, analysis of customer satisfaction in ČSOB Pojišťovna and evaluating of obtained figures.

Keywords: insurance market, insurance company, risks in insurance, general insurance, questionnaire.

Motto:

„Neříkej, že to nejde, raději řekni, že to zatím neumíš.“

-Tomáš Baťa-

Tímto bych chtěl poděkovat paní Ing. Miloslavě Kubíčkové, Ph.D. za odbornou pomoc při psaní mé bakalářské práce. Dále bych chtěl poděkovat pánům Ing. Jaroslavu Ščuglíkovi, Ing. Miloši Axmannovi a Ing. Tomáši Nidetzkému za umožnění praxe v ČSOB Pojišťovně a poskytnutí cenných rad a informací.



# OBSAH

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ÚVOD</b> .....                                  | <b>11</b> |
| <b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....                     | <b>12</b> |
| <b>1 POJIŠŤOVNICTVÍ</b> .....                      | <b>13</b> |
| 1.1 HISTORIE POJIŠŤOVNICTVÍ V ČR.....              | 13        |
| 1.2 POJISTNÝ TRH .....                             | 14        |
| 1.2.1 Faktory ovlivňující pojistný trh.....        | 17        |
| 1.3 REGULACE POJISTNÉHO TRHU.....                  | 17        |
| 1.3.1 Právní úprava pojistného trhu.....           | 18        |
| 1.3.2 Státní dozor v pojišťovnictví.....           | 19        |
| <b>2 POJIŠTĚNÍ</b> .....                           | <b>21</b> |
| 2.1 ČLENĚNÍ POJIŠTĚNÍ .....                        | 21        |
| <b>3 ZPŮSOBY PLACENÍ POJISTNÉHO</b> .....          | <b>24</b> |
| 3.1 HOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK V POJIŠŤOVNICTVÍ..... | 24        |
| 3.1.1 Hotovostní platba na pobočce .....           | 24        |
| 3.1.2 Složenka .....                               | 25        |
| 3.2 BEZHOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK .....              | 25        |
| 3.2.1 Internetbanking.....                         | 25        |
| 3.2.2 Telebanking .....                            | 26        |
| 3.2.3 Platba kartou na pobočce.....                | 26        |
| 3.3 NOVÉ TRENDY .....                              | 26        |
| <b>4 METODY MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU</b> .....       | <b>28</b> |
| 4.1 DOTAZNÍK .....                                 | 28        |
| 4.2 OSOBNÍ INTERVIEW .....                         | 29        |
| <b>5 VÝZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA</b> .....       | <b>30</b> |
| <b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....                     | <b>31</b> |
| <b>6 CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI</b> .....         | <b>32</b> |
| 6.1 HISTORIE .....                                 | 32        |
| 6.2 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O SPOLEČNOSTI .....             | 33        |
| 6.3 NABÍDKA PRODUKTŮ A SLUŽEB .....                | 34        |
| 6.3.1 Životní pojištění FORTE.....                 | 34        |
| 6.3.2 Neživotní pojištění .....                    | 36        |
| <b>7 NABÍDKA ZPŮSOBŮ PLACENÍ POJISTNÉHO</b> .....  | <b>37</b> |
| 7.1 ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ.....                         | 37        |
| 7.1.1 Hotovostní platba na pobočce .....           | 37        |
| 7.1.2 Poštovní složenky.....                       | 40        |
| 7.2 BEZHOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK .....              | 41        |
| 7.3 NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ .....                      | 42        |
| 7.3.1 Komfortní vyúčtování .....                   | 42        |
| 7.3.2 Přímé bankovníctví.....                      | 43        |
| 7.3.3 Platba kartou na pobočkách.....              | 45        |
| 7.3.4 SIPO .....                                   | 46        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>8</b>  | <b>KONKURENCE</b> .....                                    | <b>47</b> |
| 8.1       | MODELOVÝ PŘÍKLAD.....                                      | 47        |
| 8.2       | KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, A. S., VIENNA INSURANCE GROUP..... | 47        |
|           | 8.2.1 Pojištění KOMFORT .....                              | 47        |
| 8.3       | ČESKÁ POJIŠŤOVNA .....                                     | 49        |
|           | 8.3.1 Pojištění KOSTKA.....                                | 49        |
| 8.4       | ALLIANZ POJIŠŤOVNA.....                                    | 50        |
|           | 8.4.1 Pojištění domácnosti EXKLUSIV.....                   | 51        |
| 8.5       | ČSOB POJIŠŤOVNA – POJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTI .....               | 52        |
| 8.6       | SROVNÁNÍ .....   | 53        |
| <b>9</b>  | <b>PRŮZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ ČSOB POJIŠŤOVNY</b> .....  | <b>56</b> |
| <b>10</b> | <b>NÁVRHY A DOPORUČENÍ</b> .....                           | <b>59</b> |
|           | <b>ZÁVĚR</b> .....   | <b>61</b> |
|           | <b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....                     | <b>62</b> |
|           | <b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....            | <b>67</b> |
|           | <b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....                                | <b>68</b> |
|           | <b>SEZNAM TABULEK</b> .....                                | <b>69</b> |
|           | <b>SEZNAM GRAFŮ</b> .....                                  | <b>70</b> |
|           | <b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....                                 | <b>71</b> |

## ÚVOD

Při dnešní rychlosti života potřebuje společnost, aby jejich majetek a život sám o sobě byl chráněn. Bez kvalitního pojištění si nelze dnešní život ani představit. Nabídky pojišťoven jsou plné nejrůznějších balíčků a variant vedlejších pojistných produktů, které si může každý klient dle svých preferencí poskládat tak, aby byl jeho majetek a zdraví chráněno proti nejrůznějším rizikům. Za kvalitní a rozsáhlé pojištění se však musí zaplatit.

Vývoj v platebním styku v pojišťovnictví dosáhl za posledních několik desítek let významného pokroku. Komunikace bank resp. pojišťoven přechází od verbální komunikace k elektronické, od hotovostního platebního styku se přechází k modernějšímu a bezpečnějšímu bezhotovostnímu platebnímu styku.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit platební možnosti v ČSOB Pojišťovně, srovnat platební podmínky s konkurenčními pojišťovnami na základě modelového příkladu a následně získané informace vyhodnotit a navrhnout perspektivní řešení.

Teoretická část je zaměřena na charakteristiku pojišťovnictví, její historii a následné rozdělení pojistného trhu. Další část je věnována rozdělení pojištění a především současným způsobům placení pojistného. Závěr teoretické části patří metodám marketingového výzkumu a charakteristice jednotlivých způsobů sběru dat. Pro teoretickou část byla využita odborná literatura z oblasti pojišťovnictví a marketingového výzkumu.

V úvodu praktické části je představena ČSOB Pojišťovna, její historie a současná nabídka životního a neživotního pojištění. Následně je analyzována nabídka způsobů placení, vyhodnoceny výhody a rizika. Na modelovém příkladu je následně provedeno srovnání s konkurencí a jejich nabídek způsobů placení. Praktická část je obohacena o analýzu spokojenosti zákazníků, kde měli respondenti možnost vyjádřit svou spokojenost s ČSOB Pojišťovnou a především jakými způsoby preferují úhrady pojistného. Získaná data jsou vyhodnocena a navrženo perspektivní řešení.

Zdroje pro praktickou část byly čerpány z interních a propagačních materiálů, z osobních pohovorů se zaměstnanci zmiňovaných pojišťoven a také na základě vlastních průzkumů.

# **I TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 POJIŠŤOVNICTVÍ

Pojišťovnictví je specifické odvětví ekonomiky, které poskytuje ochranu majetku a zdraví před nahodilými událostmi a pomáhá riziko diverzifikovat. Zahrnuje veškeré pojišťovací instituce, které mají platné oprávnění k provozování pojišťovací činnosti v dané ekonomice. V každé zemi je pojišťovnictví chápáno různými způsoby, zvláště pak v otázce vstupu nových institucí do odvětví. (Ducháčková, 2005, s. 145)

Jak tato autorka uvádí ve svém 3. aktualizovaném vydání předchozí knihy, pojem pojišťovnictví je v podmínkách České republiky prezentováno, jako specifické odvětví ekonomiky zabývající se pojišťovací, zajišťovací a zprostředkovatelskou činností v oblasti komerčního pojištění a s tím spojenými činnostmi. Předmětem pojišťovnictví není pouze samotné řízení pojišťoven a jejich nabídka pojištění, ale také regulace pojišťoven ze strany státních orgánů, dále pak je předmětem pojišťovnictví kalkulace pojistného, tvorba technických rezerv, informační soustava apod. (Ducháčková, 2009, s. 170)

V hospodářské praxi v ČR rozlišujeme dva různé pojišťovací systémy. Prvním je systém sociálního pojišťovnictví s přímou účastí státu. Jedná se zde o poskytování určité minimální a jednotné pojistné ochrany v oblasti sociálního pojištění (tj. zdravotní, nemocenské, úrazové a důchodové pojištění). Druhý systém je založen na komerčních principech a je představován komerčními pojišťovnami, které poskytují pojištění proti nejrozumnějším rizikům. (Čejková et al., 1999, s. 96)

### 1.1 Historie pojišťovnictví v ČR

Lidé jsou od pradávna sužováni různými nepříznivými vlivy jako např. nemoc, válka, hladomor apod. Ačkoliv první zmínky o vzniku pojištění jsou zaznamenány někdy kolem roku 2500 př. n. l., kdy kameníci uzavírali vzájemné dohody o společném krytí výdajů na pohřby z pravidelně vybíraných příspěvků, první zmínky o pojištění v českých zemích jsou datovány teprve do období vlády Marie Terezie. Celá tehdejší habsburská monarchie byla pustošena častými požáry, které ohrožovaly majetek chudých i bohatých bez rozdílu. (Broker Team, ©2012)

„Škody byly tak vysoké, že po vzoru sousedních německých států začaly koncem 18. století vznikat ústavy. Nejstarší z nich byl Olomoucký všeobecný vdovský a sirotčí penzijní ústav založený roku 1793. Od té doby vzniklo velké množství pojišťovacích institucí a ústavů. Velký rozmach pojišťovnictví v českých zemích zabrzdlily až světové

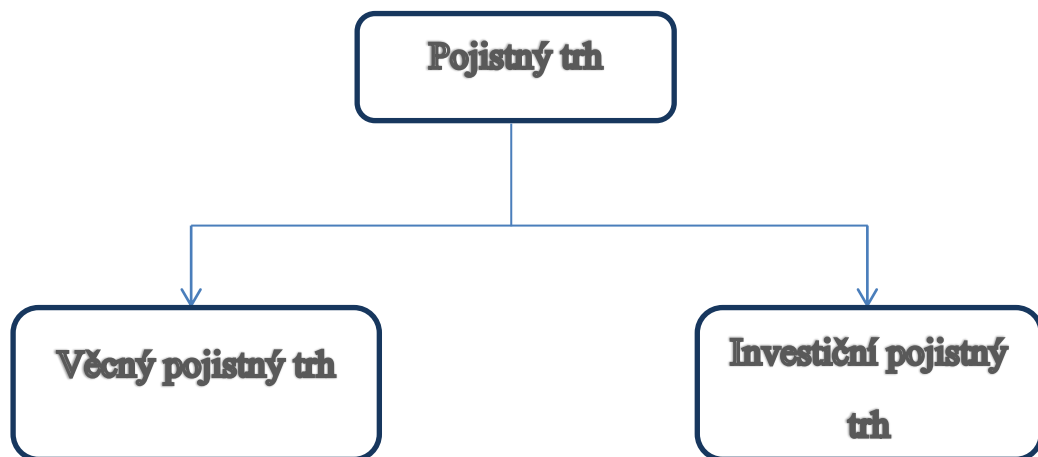
války a nástup komunismu, který z pojistného trhu udělal jeden velký centralizovaný monopol, řízený Pojišťovací radou se sídlem v Praze. Po únoru 1948 se zformoval pouze jediný ústav Československá pojišťovna, národní podnik. Na několik desetiletí byl přerušen přirozený tržní vývoj, který byl obnoven až na počátku devadesátých let.“ (Broker Team, ©2012)

V dnešní době můžeme označit český pojistný trh za stabilní a důvěryhodný.

## 1.2 Pojistný trh

Pojistný trh bývá často definován jako určité společenské prostředí a území, kde se střetává nabídka a poptávka po specifickém produktu, pojištění. Jako ostatní trhy i pojistný trh pracuje na principu kumulování a alokaci peněžních prostředků. V pojišťovnictví však nehovoříme o fondech, ale o rezervách. (Čejková, 2002, s. 18,19)

„Pojištění je specifický druh peněžní služby, kdy pojistitel za úplatu (přijaté pojistné) poskytuje pojistnou ochranu, tzn. vyplácí pojistné plnění v případě, že dojde k pojistné události.“ (Ducháčková, 2005, s. 161)



Zdroj: Čejková, Pojistný trh, 2002, s. 22; vlastní zpracování.

*Obr. 1. Segmentace pojistného trhu*

Pojistný trh lze rozčlenit podle mnoha hledisek. Podle předmětu činnosti pojistitele můžeme rozdělit pojistný trh na dva poměrně samostatné segmenty:

*Pojistný trh věcný* – (lze jej považovat i za součást trhu zboží a služeb) je místem, kde se střetává nabídka a poptávka po pojištění a zajištění. Samotný trh můžeme rozčlenit podle předmětu pojištění a zajištění na trh životního pojištění, které se orientuje na riziko dožití nebo úmrtí a trh neživotního pojištění (např. cestovní pojištění, havarijní pojištění, pojištění domácnosti apod.). Primárním cílem pojišťovny je poskytování pojistné ochrany za úplatu. (Ducháčková, 2005, s. 21)

Podle Čejkové (2002, s. 20) do předmětu podnikání na věcném pojistném trhu můžeme zahrnout:

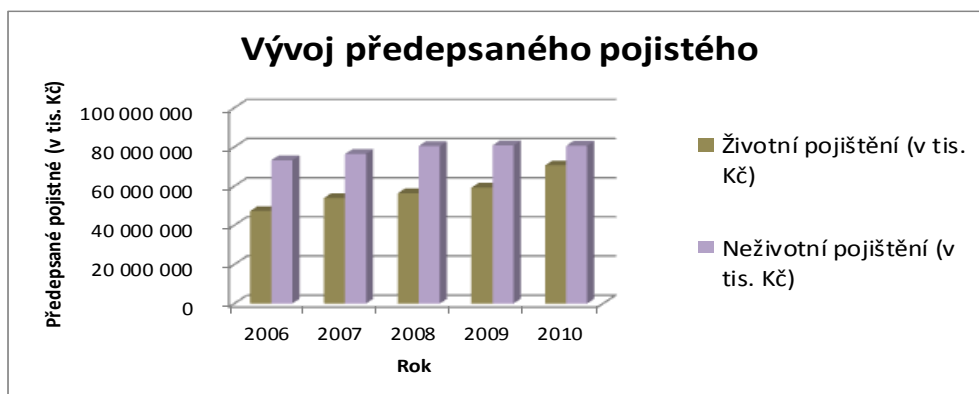
- komerční pojišťovny,
- pojištění a pojistníci,
- zajistitelé,
- zprostředkovatelé pojištění,
- dohled v pojišťovnictví,
- stát, asociace a ostatní.

| Rok  | Životní (v tis. Kč) | Neživotní (v tis. Kč) | Celkem (v tis. Kč) |
|------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| 2006 | 47 232 832          | 73 178 791            | 120 411 623        |
| 2007 | 53 863 324          | 76 330 590            | 130 193 914        |
| 2008 | 56 276 491          | 80 451 024            | 136 727 515        |
| 2009 | 59 160 372          | 80 743 139            | 139 903 511        |
| 2010 | 70 541 242          | 80 593 593            | 151 134 835        |

Zdroj: Česká asociace pojišťoven, ©2010; vlastní zpracování.

*Tab. 1. Vývoj předepsaného pojistného*

V tabulce (Tab. 1) je zachycen vývoj pojistného od roku 2006 až do roku 2010. V roce 2006 byl objem pojistek v neživotním pojištění téměř jeden a půl krát větší než objem pojistek životního pojištění. V průběhu čtyř let došlo k obrovskému nárůstu celkového předepsaného pojistného v oblasti životního pojištění. Tento vývoj má velmi pozitivní dopad na celý pojistný trh. Je to jak důkazem uvědomění si důležitosti pojištění a ochrany vlastního majetku, tak rostoucí důvěry klientů vůči pojišťovnám. V grafu (Graf 1) je znázorněn trend a porovnání těchto skupin pojistného.



Zdroj: vlastní zpracování dle tab. 1.

*Graf 1. Vývoj předepsaného pojistného*

*Investiční pojistný trh* – je neoddělitelná část pojistného trhu. Vlastní-li klient volné peněžní prostředky, nabízí se mu možnost, zhodnotit tyto peníze prostřednictvím pojišťovacích institucí, které jsou v tomto ohledu významnými institucionálními investory finančního trhu. Dočasně volné peněžní prostředky jsou pojišťovnami tvořeny pojistně technickými rezervami. Tyto rezervy, především rezervy životního a důchodového pojištění, slouží ke krytí budoucích závazků z těchto pojištění. Charakteristickým rysem je jejich spojení s dlouhodobým spořením a tedy více než vhodné, použít tyto rezervy k dlouhodobému investování na kapitálovém trhu. Dlouhodobé investování se však netýká rezerv neživotního pojištění. V případě vzniku naléhavé potřeby je nezbytné, aby byly v krátkém časovém horizontu likvidní. (Ducháčková, 1997, cit. Kobr, 2006, s. 20)

Podle zákona o pojišťovnictví (409/2004 Sb.) jsou vymezeny následující formy investování (Čejková, 2002, s. 88):

- bankovní depozita,
- cenné papíry,
- nemovitosti,
- dluhopisy vydané bankami,
- směnky, jež jsou zajištěny bankovní zárukou,
- a další nástroje.



### 1.2.1 Faktory ovlivňující pojistný trh

Jak uvádí Čejková (2002, s. 22), na pojistný trh působí velké množství různých faktorů, které můžeme rozdělit na exogenní a endogenní faktory.

Exogenní faktory – ovlivňují trh zvenčí.

- vývoj a objem hrubého domácího produktu,
- vývoj inflace,
- vývoj nezaměstnanosti,
- počet obyvatel (jejich věková struktura, střední délka života v členění na muže a ženy),
- objem výdajů domácností a jejich struktura,
- a další faktory.

Vývoj těchto exogenních faktorů, lze odhadnout jen s omezenou přesností. Přesto však jejich sledování a podrobné zkoumání má velký význam a dopad na pojistný trh.

Endogenní faktory – ovlivňují pojistný trh zevnitř.

- pojišťovací a zajišťovací činnost a další související činnost, kterou vykonávají komerční pojišťovny,
- chápání významu pojištění ze strany pojistníků,
- regulace pojistného trhu dozorem v pojišťovnictví,
- činnost asociace pojišťoven,
- zprostředkovatelská činnost zprostředkovatelů pojištění,
- a další faktory.

## 1.3 Regulace pojistného trhu

„Regulace znamená konstruování pravidel správného fungování pojišťovnictví a současně fungování instituce dozoru, která zabezpečuje sledování a kontrolu dodržování těchto pravidel.“ (Ducháčková, 2005, s. 153)

Jak uvádí Čejková (2002, s. 29), potřeba regulace a kontroly pojišťovací činnosti vychází ze samotné podstaty pojišťovací služby. Nabídka jednotlivých druhů pojištění je různorodá a pro klienty velmi obtížné, vytvořit si představu o tom, která nabídka vyhovuje potřebám a finančním možnostem. Na pojistném trhu se také mohou vyskytnout ne zcela seriózní zprostředkovatelé.

Ducháčková (2005, s. 153) tvrdí, že regulace pojistného trhu obecně může být prováděna různými metodami regulace, ke kterým patří:

- Vymezení možných investičních instrumentů pro investování pojišťoven a kvótování aktiv,
- Regulace ceny pojištění,
- Určování a ovlivňování výše technické úrokové míry,
- Sledování podoby pojistných produktů,
- Určení některých druhů pojištění povinnými,
- Udělování licencí k pojišťovací, případně zprostředkovatelské činnosti,
- Vymezení obsahu pojistné smlouvy jako základního dokumentu vymezujícího vztah mezi pojistníkem a pojišťovnou.

### 1.3.1 Právní úprava pojistného trhu

Pojišťovnictví v ČR je upraveno několika právními předpisy, které bezprostředně upravují základní principy pojišťovnictví spolu s dalšími právními předpisy obecnějšího charakteru (jako např. obchodní zákoník, daňové zákony, vyhlášky ministerstev).

**Zákony a přímo závazné předpisy EU:** (Česká národní banka, ©2003-2012)

- Zákon č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví,
- Zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě,
- Zákon č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla,
- Zákon č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích prostředcích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.

Výše uvedené zákony bezprostředně a jednoznačně udávají rámec a pravidla pro podnikání v pojišťovnictví v České republice, definují a vymezují obsah pojistné smlouvy, účastníky a základní pojmy pojištění a v neposlední řadě zákon o pojišťovnictví zahrnuje výčet pojistně technických rezerv, které jsou komerční pojišťovny povinny vytvářet. Rovněž se musí řídit nařízeními a vyhláškami z Evropské unie.

V roce 2015 je plánováno spuštění projektu Solvency 2. Ten umožní, aby si každá pojišťovna vypočítala svůj solventnostní kapitálový požadavek, podle vzorce, který bude stejný pro všechny pojišťovny. Ty si pak mohou zvolit svůj vlastní interní model, a to buď plný, nebo částečný. (Šístková, ©2012)

*Vyhláška:* (Česká národní banka, ©2003-2012)

- Vyhláška č. 359/2010 Sb., o způsobu předkládání, formě a náležitostech výkazů pojišťovny a zajišťovny,
- Vyhláška č. 434/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovnictví,
- Vyhláška č. 205/2009 Sb., kterou se provádí zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla,
- Vyhláška č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí.

V současnosti působí v České republice tyto finanční dozorové orgány: Česká národní banka, Komise pro cenné papíry, Výbor pro finanční trh (vykonává funkci poradního orgánu rady ČNB). Česká národní banka vykonává konsolidovaný dohled nad celým pojistným trhem od 1. dubna 2006, kdy zanikl Úřad pro dozor nad pojišťovnictvím a penzijním připojištěním Ministerstva financí ČR. ČNB také spolupracuje s mezinárodní asociací dozorčích orgánů v pojišťovnictví IAIS (International Association of Insurance Supervisors). ČNB vydává licence pro výkon pojišťovací činnosti, stanovuje pravidla, která chrání stabilitu tohoto segmentu finančního trhu, reguluje, kontroluje a postihuje nedodržování stanovených pravidel sankcemi a ukládá opatření k nápravě. (Česká národní banka, ©2003-2012)

### **1.3.2 Státní dozor v pojišťovnictví**

Ve vyspělých ekonomikách je státní dozor vykonáván prostřednictvím jednoho z ministerstev nebo samostatným úřadem, který podléhá některému z ministrů nebo přímo vládě a parlamentu. V jejich pravomoci je zpravidla regulace pojišťovnictví, pojistného trhu a vztahů mezi účastníky prostřednictvím zákonů a jiných legislativních úprav. Působnost státního dozoru lze podle Čejkové (2002, s. 29) shrnout do několika činností:

- Povolovací činnost,
- Kontrolní činnost,
- Legislativní činnost,
- Ostatní činnost.

**Povolovací činnost** znamená udělování povolení k pojišťovací (zajišťovací) činnosti. Povolení provozovat pojišťovací činnost může pouze pojišťovna získat, splní-li následující podmínky:

- Založení podniku v právní formě, která je zákonem povolena (akciová společnost, družstvo),
- Podání žádosti o povolení k pojišťovací činnosti:
  - Obchodní sídlo,
  - Obchodní plán,
  - Výše základního kapitálu,
- Jména a doklady o prokázání důvěryhodnosti u členů statutárních orgánů,
- Jméno odpovědného pojistného matematika,
- Minimální výše základního kapitálu – životní pojištění 90 mil. Kč, neživotní pojištění 60 až 200 mil. Kč, pro provozování zajišťovací činnosti 1 miliarda Kč. (Ducháčková, 2005, s. 156)
- **Kontrolní činnost** zahrnuje především kontrolu dodržování zákona a právních předpisů, nepřetržité monitorování souladu provozované činnosti s udělenou licenci, sledování hospodaření pojišťovny z hlediska zajištění splnitelnosti jejich závazků. Kontrola je prováděna dvěma základními způsoby – tzv. kontrola „na dálku“ a kontrola „na místě“. (ČAP, 2012, interní materiály)

V pravomoci kontrolního úřadu je udílení sankcí při porušení povinností pojišťovny nebo požadování nápravy při odhalení špatného hospodaření pojišťovny a mnohé další nápravně-kontrolní činnosti.

**Legislativní činnost** státního dozoru je zaměřena na přípravu návrhů právních předpisů upravujících pojištění a pojišťovnictví a na účast v připomínkovém řízení v legislativním procesu tvorby ostatních právních předpisů. (Ducháčková, 2005, s. 157)

## 2 POJIŠTĚNÍ

V dnešní uspěchané době, kdy při běžných každodenních činnostech číhá nějaké nebezpečí úrazu nebo dopravní nehody, má každý jistou potřebu, jak dopad těchto nahodilých událostí co nejvíce zmírnit.

Nastane-li jakákoliv nahodilá událost, má ekonomický subjekt dvě možnosti, jak se finančně vyrovnat s následky. Může je buď krýt s vlastních zdrojů (samopojištění), nebo může využít pojištění. Z tohoto důvodu je pojištění nazýváno nástrojem **finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti**. (Ducháčková, 2005, s. 19)

Jak tvrdí Ducháčková (2005, s. 19), pojištění samo o sobě nedokáže zcela eliminovat vznik nahodilých událostí. Je však schopno zmírnit dopad na naše finance, pro které by to v mnoha případech znamenalo neúnosnou zátěž. Proto je potřeba na pojištění nahlížet jako na ochranu proti pojistným rizikům, které pojištěný přenáší na pojistitele (pojišťovna, penzijní fond, stát).

### 2.1 Členění pojištění

Pojištění je možno rozčlenit dle různých hledisek. Jak uvádí Ducháčková (2005, s. 23), jeden ze způsobů je členění pojištění z hlediska právního:

- Pojištění **dobrovolné** – pojistná smlouva mezi pojistníkem a pojistitelem se sjednává v závislosti na rozhodnutí pojistníka.
- Pojištění **povinné**
  - **Povinné smluvní** – v daném právním předpise je stanovena povinnost sjednat pojistnou smlouvu pro subjekty pojistného vztahu (pojištění myslivců, advokátů).
  - **Zákonné** – kdy povinnost pojištění pro příslušné subjekty vyplývá ze zákona a kdy se pojistná smlouva nesjednává (zdravotní pojištění, pojištění zaměstnanosti, nemocenské).

Nejpoužívanější klasifikací pojistného je podle Ducháčkové (2005, s. 23) členění z hlediska způsobu financování, které rozděluje pojištění do následujících kategorií:

- **Sociální pojištění** – zahrnuje v sobě krytí rizik, které mají sociální charakter. V našich podmínkách je sociální pojištění financováno ze státního rozpočtu. Příjmovou složku tvoří zaměstnanci a zaměstnavatelé, kteří odvádí část ze svých příjmů a dávky

sociálního pojištění jsou pak na výdajové straně státního rozpočtu a jsou použity pro následující potřeby:

- Potřeby v souvislosti s dlouhodobou pracovní neschopností,
- Potřeby v souvislosti s krátkodobou pracovní neschopností,
- Potřeby v souvislosti s pracovními úrazy a nemocemi z povolání,
- Potřeby zdravotní péče,
- Potřeby v souvislosti s nezaměstnaností.

- **Zdravotní pojištění**

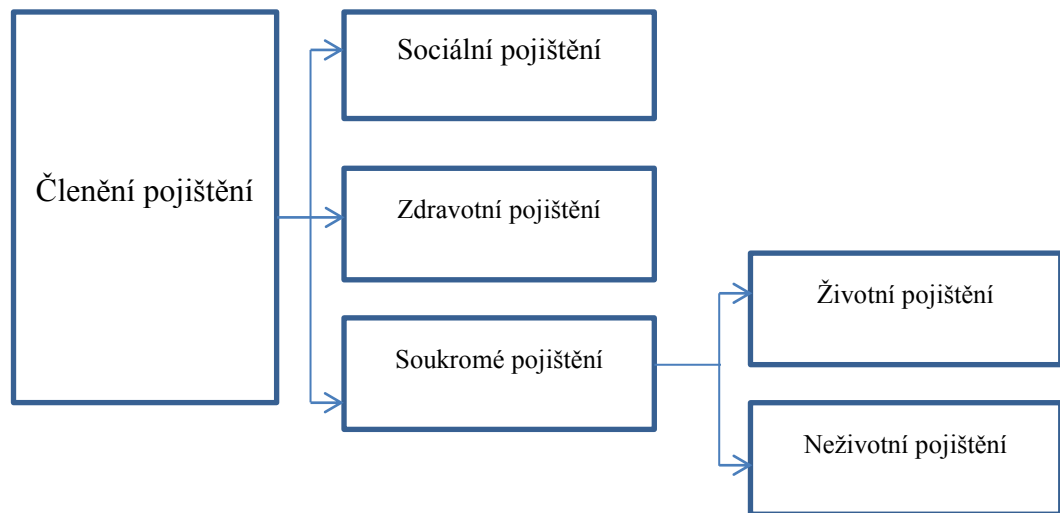
je v našich podmínkách organizačně i finančně odděleno od sociálního pojištění.

Ve světě se uplatňují následující varianty financování zdravotní péče:

- *Financování z daní* – lékaři jsou zaměstnanci státu a zdravotní péče je pro občany bezplatná (Velká Británie, Dánsko, Švédsko, Itálie a jiné).
- *Zdravotní pojištění*
  - *Smluvní* – soukromá zdravotnická zařízení poskytují služby, dochází k prodeji a koupi zdravotnických služeb a zařízení (USA).
  - *Povinné* – zdravotní péče není státní, ale stát zaručuje zdravotní pojištění pro všechny obyvatele. Poskytování zdravotní péče je odděleno od jejího financování. Zdravotnická péče je poskytována zdravotnickými zařízeními, která jsou samostatnými podniky a mají uzavřenou smlouvu s jednou nebo několika zdravotními pojišťovnami (Rakousko, Holandsko, Belgie, Francie a také ČR).
- **Soukromé (komerční) pojištění** – zahrnuje krytí rizik ekonomických subjektů (fyzických i právnických), obvykle v návaznosti na jejich rozhodnutí a potřeby. Typické pro komerční pojištění je smluvní podoba pojištění, která se může objevit v povinné podobě, ale obvyklejší je podoba dobrovolná. (Ducháčková, 2005, s. 29)

Na obr. 2 je graficky znázorněno základní rozdělení pojištění. Podrobnější členění komerčního pojištění je uvedeno v příloze P III.

V bakalářské práci jsou podrobněji rozebrány způsoby placení pouze v oblasti soukromého pojištění.



Zdroj: upraveno dle Ducháčková (2005, s. 23), vlastní zpracování.

*Obr. 2. Členění pojištění*

### 3 ZPŮSOBY PLACENÍ POJISTNÉHO

Platební styk v pojišťovnictví umožňuje hotovostní platby nebo bezhotovostní platby. Do hotovostního styku v pojišťovnictví patří hotovostní platba na pobočce a platba složenkou na poště. Vyspělé informační technologie a prudký rozvoj v oblasti pojišťovnictví přinesl nové možnosti úhrad pojistného, především v bezhotovostním platebním styku. V bezhotovostním platebním styku je možné platit platební kartou na obchodních místech pojišťoven, využívat internetové a telefonické bankovníctví, inkasní platby.

Každá pojišťovací instituce používá a nabízí různé způsoby, jak platit pravidelné platby pojistného a je na klientovi a pojišťovacím poradci, jaké platební podmínky budou sjednány. To se především týká životního pojištění, které slouží jako ochrana před riziky úmrtí a jiných nahodilých skutečností. (Pojišťovna české spořitelny, ©2010)

#### 3.1 Hotovostní platební styk v pojišťovnictví

„Zahrnuje všechny peněžní pohyby uskutečňované za použití zákonných platidel“ (Šedová et al., 2008, s. 12). Hotovostní platební styk je nejstarším typem platebního styku. Jak již bylo zmíněno, do hotovostního platebního styku v pojišťovnictví patří hotovostní platba na obchodních místech pojišťoven a platba složenkou.

Jak potvrzuje Jopek (©1996-2012), hotovostní forma placení představuje nákladnější a rizikovější operace, proto některé odvážné prognózy předpovídají její celkový zánik. V nejbližší době však nemůžeme počítat s úplným vymizením tohoto způsobu placení, a to i přesto, že můžeme sledovat celosvětový trend poklesu používání hotovostní formy placení.

##### 3.1.1 Hotovostní platba na pobočce

Hotovostní platba pojistného spočívá v předání hotovosti v pokladně na pobočce pojišťovny. Tento způsob platby s sebou přináší rizika a to jak ze strany příjemce, tak ze strany plátce jako např. riziko okradení, ztráty, náklady za výběr a zpracování hotovosti a zpronevěra apod. Z hotovostních prostředků navíc nemohou běžet úroky a představují proto *"mrtvé zdroje"*.(Jopek, ©1996-2012)



### 3.1.2 Složenka

Jak uvádí Štola (2004, ©1998-2012), před patnácti lety, ještě v době hluboké totality, byl mezi obyvatelstvem v podstatě rozšířen jediný způsob platby – složenkou na poště. Platba složenkou byla a je využívána zejména pro svou jednoduchost. Plátce obdrží již předvyplněnou složenku, kterou i s platbou předá na poštovní přepážce. Za správnost vyplněných údajů zodpovídá příjemce platby.

## 3.2 Bezhotovostní platební styk

„Elektronickým peněžním prostředkem je platební prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě.“ (zákon č. 284/2009 Sb. o platebním styku)

Bezhotovostní platební styk je rychlým a pohodlným způsobem placení nejrůznějších potřeb, zejména pojistného. Jedná se o převod peněz z účtu plátce na účet příjemce. Základním předpokladem pro provedení bezhotovostní transakce je existence bankovních účtů. (Managerka, ©[1999])

Bezhotovostní platební styk v pojišťovnictví nabízí různé možnosti a podoby jako např. trvalý příkaz, inkasní platba nebo přímé bankovníctví (především internetbanking a telebanking).

### 3.2.1 Internetbanking

Internetbanking je anglický výraz pro Internetové bankovníctví. Teprve od roku 1992 je Česká republika připojena k celosvětové síti Internet, což zapříčinilo pozdní proniknutí do každodenního života české společnosti. V Evropě se začalo používat internetové bankovníctví počátkem roku 1998 a zpočátku bylo možné přes internetbanking zadávat jen základní bankovní operace. Prvním, kdo nový způsob ovládání účtu spustil, byla družstevní záložna FIO. V České republice internetové bankovníctví poprvé spustila Komerční banka a to symbolicky na přelomu nového tisíciletí v roce 2000. (Tůmová, ©2000-2012)

Základním předpokladem je opět nutnost mít založený bankovní účet a internetové připojení. Poté musí žadatel o internetové bankovníctví avizovat banku o zřízení internetového bankovníctví. Následně mu bude přiděleno uživatelské jméno a certifikační kód. Díky tomu je možné spravovat svůj účet z domova. (Kos, ©2011)

Nabídka a možnosti, jaké internetové bankovníctví nabízí je pestrá:

- Uživatel může zadávat příkazy k úhradě (hromadné, jednorázové, trvalé),
- Sledovat historii transakcí a kontrolovat příchozí a odchozí platby,
- Některé banky nabízejí nejen dobíjení kreditu na mobilní telefon, nebo uzavření smlouvy o stavebním spoření, ale veškeré finanční služby.

### 3.2.2 Telebanking

Telefonní bankovníctví je obsluha bankovního účtu prostřednictvím vlastního mobilního zařízení. Klient, v případě nutnosti zavolá na telefonní číslo klientského servisu bankovní instituce, kde je následně přepojen na monitorovaný hovor s vyškoleným bankovním poradcem. Ten pro ověření požaduje sdělit identifikační údaje. Po správné autorizaci probíhá monitorovaný telefonát. Některé banky nabízejí tzv. produktové balíčky, které především zahrnují cenu za užívání telefonického bankovníctví, nikoliv však ceny jednotlivých hovorů. (Fialová, ©1999-2012)

### 3.2.3 Platba kartou na pobočce

Platba platební kartou má již poměrně dlouhou historii. První platební karta vznikla v roce 1914 v USA a sloužila pouze jako prostředek k udržování peněz v oběhu a manipulace s nimi. Do dnešní podoby se transformovaly až v průběhu 80. let. (Šedová et al., s. 46)

Tento způsob placení je velmi rychlý, pohodlný a je bezpečnější než hotovostní platba. Platba kartou je prováděna přes elektronický platební terminál. Do něj je platební karta vložena a čtečka pak identifikuje veškeré informace o platbě a plátcí. Autorizace pak probíhá vložení PIN nebo podpisem.

## 3.3 Nové trendy

Výše zmíněné alternativy přímého bankovníctví hrají již v současnosti významnou roli v bezhotovostním platebním styku a jejich nesporné výhody nutí veškeré bankovní instituce, investovat nemalé částky do rozvoje a vývoje nových zabezpečení tak, aby bylo co nejméně možné zneužití či napadení systému spravujícího elektronické účty klientů. V budoucnu se tedy budeme moci setkat s tím, že při zadání jednorázového příkazu přes internetové bankovníctví bude pro odeslání nutné pouze na senzor počítače otisknout palec a složenká bude bezpečně zaplacená. Podle ředitele internetového bankovníctví České

spořitelny Davida Lorence se „O využití biometrických dat v internetovém bankovníctví vedou velké debaty. Navzdory těmto debatám to stále zůstává hudbou budoucnosti.“ (Tůmová, ©2000-2012)

Velký potenciál skrývá také oblast mezinárodních plateb a rozvoj informačních technologií umožňující bezpečnější a pohodlnější provedení plateb z a do zahraničí. Současná poměrně velká administrativní náročnost v provedení zahraničních plateb nechala vzniknout projektu Bolero. Hlavním cílem je nahrazení veškeré papírové dokumentace spojené s prováděním zahraničních plateb do formy elektronické. (Jopek, ©1999)

Jak tomu bude skutečně v budoucnosti, nedokáže nikdo přesně odhadnout. Nezbytným předpokladem pro vývoj je důvěra klienta v elektronické bankovníctví.

## 4 METODY MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU

„Marketingový výzkum je systematické plánování, shromažďování, analyzování a hlášení údajů a zjištění jejich důležitosti pro specifickou marketingovou komunikaci, před níž se ocitla firma.“ (Kotler, 2007, s. 140)

Jak uvádí Boučková (et al., 2007, s. 63), předmětem marketingového výzkumu může být **výzkum marketingových cest**, který přináší informace nezbytné pro stanovení racionálních cest a účinných metod prodeje. **Výzkum cen**, který je zahrnut do předmětu marketingového výzkumu, předkládá podklady pro řešení otázek cenové politiky a pro cenovou tvorbu, popř. může jít i o jiné aplikace.

### 4.1 Dotazník

„Dotazník je strukturovaný sled otázek, navržených za účelem zjištění názorů a faktů a následného zaznamenání těchto údajů.“ (Hague, 2003, s. 103)

Podle Kotlera (2007, s. 144) je dotazník, z hlediska jeho flexibility, nejběžnějším nástrojem pro sběr dat. Před aplikací je nezbytné dotazníky pečlivě sestavit, zkontrolovat, vyzkoušet a vyladit.

Prvotním cílem dotazníků je získání přesných informací od respondentů. Nezbytným předpokladem pro zpracování informací je, aby byly všem respondentům pokládány stejné otázky. Při dotazníkovém šetření bývá dotazováno velké množství respondentů a bez vytvoření formuláře, kam jsou odpovědi zaznamenávány, by nebylo dotazníkové šetření možné provést. (Hague, 2003, s. 103)

Jak dále uvádí Hague (2003, s. 104), pro potřeby marketingového výzkumu existují tři typy dotazníků:

- **Strukturované** – jsou využívány při velkých dotazových programech (přes 200 rozhovorů). Strukturovaný dotazník zahrnuje telefonické dotazování a samovyplňování.
- **Polostrukturované** – často využívané v B2B marketingovém výzkumu, kde je nezbytné uchovat odpovědi společností popř. není možné odpovědi předem odhadnout.
- **Nestrukturované** – jsou základem mnoha technických studií. Využívají se v hloubkových rozhovorech a diskusních skupinách.

### 4.1.1 Typy otázek

Správně vytvořené otázky napomáhají k získání přesnějších informací. K tomu slouží různé typy otázek. V případě, že respondent je ochotný odpovídat na cokoliv, je vhodné použít **otevřenou** otázku. Má-li respondent na výběr několik odpovědí, pak se nabízí použít otázku s otevřeným koncem, ale uzavřenou odpovědí. (Hague, 2003, s. 31)

Respondent má při tomto typu otázek volnost odpovědi. Nevýhodou otevřených otázek je jejich náročnost při počítačovém zpracování. (Kubičková, 1999, s. 30)

Pro snadnější zpracování a možnost překódování otázek slouží otázky **uzavřené**. Otázky jsou sestaveny a pokládány tak, aby respondent měl možnost vybírat odpověď pouze z omezeného počtu variant. Uzavřené otázky členíme na: alternativní, selektivní a speciální. (Kubičková, 1999, s. 48)

Posledním typem otázek jsou otázky **polouzavřené**. Prolínají se v nich prvky otázek otevřených i uzavřených a vznikají přidáním varianty „jiné“. Tím je respondentům zaručena možnost přidat vlastní názor. (dotaznik-online.cz, ©2007)

## 4.2 Osobní interview

Osobní interview je nejkomplexnější a zároveň nejnákladnější metodou při sběru dat. Výzkumník může zachytit nejen slovní odpovědi, ale také doplňující informace jako např. řeč těla, oblečení. (Kotler, 2007, s. 149)

Jak uvádí Kubičková (1999, s. 28), existují základní tři typy rozhovorů:

- **Nestandardizovaný rozhovor** – otázky nejsou pokládány v přesném pořadí, nejsou ani přesně formulovány. Cíl rozhovoru je stanoven jen rámcově. Nevýhodou nestandardizovaného rozhovoru je obtížnější zpracování odpovědí.
- **Standardizovaný rozhovor** – otázky jsou seřazeny a jsou pokládány v přesném pořadí. Využití je vhodné pro reprezentativní účely.
- **Polostandardizovaný rozhovor** – je kombinací výše zmíněných typů rozhovorů. Některé otázky jsou pokládány volně bez přesného pořadí, jiné zase vyžadují přesné pořadí.

## 5 VÝZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA

Heslo Tomáše Bati „Náš zákazník, náš pán“ dokazuje, že již v dávné době si i tak významný podnikatel uvědomoval, jak důležitou roli v podnikání hraje zákazník. V dnešní době tuhého konkurenčního boje je nezbytné, aby se firmy snažily uspokojit potřeby zákazníka.

Spokojený zákazník se rád vrací a čas od času nakoupí více, doporučí naši firmu svým přátelům a známým. Jak statistiky naznačují, náklady na udržení si jednoho zákazníka jsou desetinové oproti získání si jednoho nového. (Hague, 2003, s. 161)

Spokojenost zákazníka lze považovat za určitý druh zpětné vazby. Jedině přímý kontakt se zákazníkem naznačí, co je děláno dobře a co naopak špatně.

Rozpoznání a identifikování potřeb zákazníka je výchozím bodem pro stanovení jakéhokoliv marketingového plánu. Obecně rozlišujeme dva typy uživatelů našich produktů. (Havlíček a Kašík, 2005, s. 25)

- *Zákazníky* – kupují od prodávajícího produkty a služby, ale nemusí je používat (např. nákup dárku, krmivo pro psa).
- *Spotřebitele* – spotřebovávají produkty a služby, ale nemusí to být kupující (např. manžel nosí košili, kterou mu koupila manželka, školní pomůcky pro děti.).

„Vytvoření programu spokojenosti zákazníka není jen samostatný výzkum. Ten sice určí, kam by měla být soustředěna pozornost, ale to je pouze ta jednoduchá část. Velmi často si dlouhodobá vylepšení žádají základní přeměny společnosti, zahrnující i školení personálu nebo kulturní změnu. Výsledek by měl být finančně výhodný, zajistit vyšší podíl na trhu, prvotřídní ceny, silnější reputaci značky a šťastnější personál. Nicméně za tato zlepšení musíme zaplatit. Náklady budou zahrnuty v marketingovém výzkumu. Určitý čas zabere vymýšlení plánu akce. Může být vyžádáno i personální školení ohledně zvýšení úrovně zákaznického servisu.“ (Hague, 2003, s. 162)

## **II PRAKTICKÁ ČÁST**

## 6 CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI



Zdroj: ČSOB Pojišťovna, ©2012.

*Obr. 3. Logo společnosti*

ČSOB Pojišťovna je univerzální pojišťovna, která nabízí bohaté spektrum životních i neživotních pojištění občanům, malým a středním podnikatelům i velkým korporacím. Od roku 2010 je také ČSOB Pojišťovna nositelem titulu třetí největší pojišťovna v České republice. Portfolio pojišťovny čítá téměř milion pojistných smluv. Od svého vzniku, od 1. 1. 2003, zaznamenala obrovský růst a vydobyla si své postavení na pojistném trhu. Své služby provozuje na 220 obchodních místech ČSOB Pojišťovny, na kterých je připraveno 1200 profesionálních pojišťovacích poradců. Vybrané produkty jsou k dispozici také prostřednictvím Poštovní spořitelny na 3800 obchodních místech. (ČSOB Pojišťovna, ©2012)

### 6.1 Historie

ČSOB Pojišťovna, a. s. byla založena v roce 1994 pod původním názvem Chmelařská vzájemná pojišťovna. V roce 1998, vstoupil do společnosti strategický partner KBC insurance N. V., který se stal v roce 2001 jejím stoprocentním vlastníkem. V souvislosti s tím byla změněna Chmelařská pojišťovna na ČSOB Pojišťovna. Současná podoba ČSOB pojišťovna vznikla 1. 1. 2003 fúzí mezi IPB Pojišťovnou, a. s. a ČSOB Pojišťovnou. (ČSOB, interní materiály)

ČSOB pojišťovna je zárukou kvality a profesionality a to dokládá i fakt, že je členem České asociace pojišťoven a řídí se Etickým kodexem pojišťoven, viz příloha PII.



## 6.2 Základní údaje o společnosti

*Obchodní jméno:*

ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB

Zapsaná v OR u KS Hradec Králové, oddíl B, vložka 567

IČ: 45534306

DIČ: CZ45534306

*Sídlo:*

Masarykovo náměstí 1458, 532 18 Pardubice

*Orgány společnosti:*

|                     |                            |  |
|---------------------|----------------------------|--|
| Představenstvo:     | Ing. Jeroen van Leeuwen    | - předseda                               |
|                     | Ing. Michal Kaněra         | - místopředseda                          |
|                     | Frank Fripon               | - člen                                   |
|                     | Ing. Marek Nezveda         | - člen                                   |
|                     | Ing. Petr Beneš            | - člen                                   |
| Dozorčí rada:       | Marko Voljč                | - předseda                               |
|                     | Johan Basilius             | - člen                                   |
|                     | Walter Jean Maria Bogaerts | - člen                                   |
|                     | Nik Vincke                 | - člen                                   |
|                     | Mgr. Karel Haas            | - člen                                   |
|                     | Ing. Radek Vlasák          | - člen                                   |
| Vedení společnosti: | Ing. Jeroen van Leeuwen    | - generální ředitel                      |
|                     | Ing. Marek Nezveda         | - ředitel divize životního pojištění     |
|                     | Ing. Michal Kaněra         | - ředitel divize neživotního pojištění   |
|                     | Frank Fripon               | - ředitel divize finanční a řízení rizik |
|                     | Mgr. Jiří Kraus            | - ředitel KBC GS CZ                      |

Zdroj: ČSOB Pojišťovna-Výroční zpráva 2010, ©2012

### 6.3 Nabídka produktů a služeb

ČSOB Pojišťovna je univerzální pojišťovna, připravena poskytnout své služby a produkty nejen velkým korporacím, malým a středním firmám, ale také podnikatelům a široké veřejnosti. Svým klientům nabízí široký výběr pojistných produktů ČSOB s možností jejich kombinace s dalšími finančními službami Skupiny ČSOB a tím umožňuje získat za výhodných podmínek komplexní ošetření jejich finančních potřeb. Nabídku pojištění a pojistných produktů, které ČSOB Pojišťovna uvádí na trh, lze rozdělit na dvě hlavní skupiny.

#### *Životní pojištění*

- Pojištění pro případ smrti, pro případ dožití a pro případ smrti nebo dožití
- Důchodové pojištění
- Kapitálové pojištění
- Investiční životní pojištění
- Pojištění pro případ úrazu a nemoci, které je doplňkem výše uvedených pojištění

#### *Neživotní pojištění*

- Pojištění úrazu a nemoci
- Cestovní pojištění
- Pojištění motorových vozidel
- Pojištění požáru a jiných majetkových škod
- Letecké pojištění, pojištění vnitrozemské plavby a námořní pojištění
- Pojištění jiných ztrát

Zdroj: ČSOB Pojišťovna-Výroční zpráva 2010, ©2012

#### 6.3.1 Životní pojištění FORTE

Podle údajů uvedených ve výroční zprávě z roku 2010 (ČSOB Pojišťovna, ©2012), nejžádanějším produktem se stalo životní pojištění. Celkový objem předepsaného pojistného činil 6 290 643 tis. Kč a podíl na trhu dosáhl 8,9%. Pro klienty atraktivním produktem v oblasti životního pojištění je životní pojištění FORTE.

Pojištění FORTE je komplexní běžně placené životní pojištění, které umožňuje jednou pojistnou smlouvou pojistit na vysoké pojistné částky dva dospělé a až pět dětí. Každý ze členů rodiny může být pojištěn na rizika dle svých vlastních potřeb.

*Charakteristiky a přednosti životního pojištění FORTE: (ČSOB, interní materiály)*

#### 1) Kvalitní zajištění celé rodiny

- Na jednu smlouvu je možné pojistit dva dospělé a až pět dětí proti všem životním rizikům, které se může každý člen rodiny zvolit dle svých potřeb.
- Výplata dvojnásobku sjednané částky při smrti následkem úrazu při dopravní nehodě.
- Pojistné plnění až 10 miliónů Kč.
- Při pobytu v nemocnici výplata denní dávky už od prvního dne.

#### 2) Flexibilita

- Produkt je sestaven „na míru“ každého člena rodiny a lze jej kdykoliv přizpůsobit potřebám.
- Díky aplikaci Účet online, má klient neustálý přehled o svých splátkách pojistného.

#### 3) Výhodné spoření s nadprůměrným zhodnocením

- Pravidelně lze ukládat i menší částky, od 300 Kč měsíčně.
- Nabídka 5 investičních fondů bez garantovaného zhodnocení, ale s perspektivou vysoce nadprůměrných výnosů, až 5,1%, pro opatrnější klienty je určena nabídka z Garantovaných fondů se zaručeným zhodnocením 2,4 % ročně, k němuž jsou připisovány podíly na zisku ČSOB Pojišťovny.
- S naspořenou částkou může klient disponovat již během pojistné doby.

#### 4) Nízká cena

- Ceny pojistné ochrany i výše poplatků se FORTE řadí mezi nejlevnější životní pojištění na trhu. Možnost odepisovat zaplacené pojistné ze základu daně z příjmů a tím ušetřit až 1 800 Kč na daních.

### 6.3.2 Neživotní pojištění

V oblasti neživotního pojištění došlo v roce 2010 k meziročnímu poklesu o 3,2% na 3 944 483 tis. Kč. Celkový objem pojistného v této oblasti zajistil ČSOB Pojišťovně v žebříčku členských pojišťoven ČAP celkové 6. místo s tržním podílem 4,9%. I přes pokles pojistného, nabídka ČSOB pojišťovny je skutečně rozmanitá a zaznamenala řadu novinek. Nejvíce inovací zaznamenalo cestovní pojištění od ČSOB. (ČSOB Pojišťovna- Výroční zpráva 2010, ©2012)

#### 6.3.2.1 Cestovní pojištění RODINA

Sazby za jeden den u cestovního pojištění RODINA od ČSOB Pojišťovny patří k těm nejnižším na trhu. Od února roku 2012 bylo také navýšeno pojistné plnění z 2,5 mil. Kč na 4 mil. Kč. Jednou smlouvou je možné pojistit až 6 členů rodiny. Výjimkou není ani možnost doplňkového pojištění jako například odpovědnost za škodu nebo pojištění zavazadel. Naprostou novinkou v cestovním pojištění ČSOB Pojišťovny je jednorázové odškodné při hospitalizaci.

Přihodí-li se klientovi v zahraničí úraz a bude-li muset strávit alespoň jednu noc v nemocničním zařízení, obdrží klient jednorázové odškodné 2 000 Kč. Pojištění lze sjednat na všech obchodních místech ČSOB Pojišťovny nebo online přes webové stránky již zmíněné pojišťovny. V tabulce níže jsou uvedeny již zmiňované limity pojistného plnění a sazby za jeden den.

| Územní rozsah            | Evropa      |           | Svět       |           |
|--------------------------|-------------|-----------|------------|-----------|
| Limit plnění             | 2,5 mil. Kč | 4 mil. Kč | 2,5 mil Kč | 4 mil. Kč |
| Celá rodina (max 6 osob) | 40 Kč       | 61 Kč     | 80 Kč      | 122 Kč    |

Zdroj: ČSOB Pojišťovna, ©2012.

Tab. 2. Rozsah pojistného plnění a sazba za jeden den

## 7 NABÍDKA ZPŮSOBŮ PLACENÍ POJISTNÉHO

Jak již bylo řečeno, pojišťovna je charakterizována jako instituce poskytující pojištění fyzickým i právnickým osobám. Pojištění je sjednáno na základě pojistné smlouvy, ve které jsou nejen sjednány pojistné podmínky a limity pro pojistné plnění, ale také cena a způsoby placení.

Vyspělé technologie a neustálé inovace v oblasti platebního styku v současné době nabízejí klientům nejrůznější způsoby, jak bezpečně a pohodlně platit pravidelné splátky na pojistném. Komerční pojišťovny vynakládají nemalé peněžní prostředky na zavádění nových bezpečnostních zařízení, terminálů. Bohužel se velmi často stává, že se pojišťovnám nedaří přesvědčit klienty o výhodách moderních technologií v bezhotovostním platebním styku, kteří ještě v dnešní době volí způsoby zastaralé a i dražší.

### 7.1 Životní pojištění

Jednak chrání proti rizikům ohrožující život pojistníka, ale také nabízí zajímavé zhodnocovací programy. Jelikož životní pojištění má dlouhodobý charakter, dle způsobů placení považováno za běžně placené pojistné, může však mít charakter jednorázově placeného. Jednorázově i běžně placené pojistné je možné zaplatit v hotovosti na pobočce i bezhotovostně.

Jak ukazuje realita, mnoho klientů platí pojistné přes složenky na poště v případě sjednání běžného životního pojištění nebo v hotovosti přímo na pobočce v případě jednorázového životního pojištění.

#### 7.1.1 Hotovostní platba na pobočce

Hotovostní platba na pobočce je prováděna při první platbě pojistného ihned po podepsání pojistné smlouvy. Klient i pojišťovna jsou vystaveny rizikům při provádění plateb v hotovosti. Platit hotově na pobočce ČSOB Pojišťovny je možné pouze na 82 obchodních místech.

*Rizika z pohledu pojišťovny:*

- **Pojišťovny jsou uživateli platebního styku**

První riziko vychází ze samotné podstaty existence komerčních pojišťoven. Pojišťovny jsou pouze poskytovatelé pojištění a provozovatelé platebního styku, ne

však jeho poskytovatelé. To znamená, že musejí mít zřízeny bankovní účty, na které mohou klienti zasílat své platby. Na platby v hotovosti proto nejsou vybaveny potřebnými bezpečnostními technologiemi pro příjem hotovosti.

- **Finanční náklady spojené se zabezpečením**

V porovnání s bankovními institucemi, které jsou na platby a především jejich ochranu připraveni nejmodernějšími bezpečnostními zařízeními (např. časové zámky na pokladnách, autorizační požadavky při vkladu hotovosti atd.), pojišťovny takovéto opatření nemají.

V praxi to znamená, že pojišťovny přijmou peníze od klientů a následně je musí fyzicky odnést do banky bez jakékoliv ochrany, čímž jsou vystaveny riziku krádeže či ztráty. Příjem pojistného v hotovosti není primárním zdrojem výnosu a i objem plateb přijatých v hotovosti se ani z daleka nerovná objemu peněz přijatých v bezhotovostním platebním styku. Z toho důvodu např. zavedení bezpečnostních schránek na pobočkách či převoz hotovosti bezpečnostní službou by byly finančně nákladné investice.

- **Zpronevěra**

Pojišťovnám nehrozí jen nebezpečí vnější, ale musí se také ochránit proti vnitřnímu nebezpečí. Především zpronevěra ze strany zprostředkovatelů, vybírající hotovost, kteří jsou zodpovědní za příjem a odvod plateb v hotovosti. Příklady z praxe ukazují, že lidé pracující s hotovostí někdy zapomínají, že obdržené peníze od klientů nejsou jejich majetek a nemohou tedy s nimi hradit své vlastní výdaje.

- **Riziko falešných bankovek**

Při přebírání hotovosti pojišťovacím poradcem, může dojít k příjmu falešných bankovek. Velmi často jsou objeveny padělky, které nelze od originálu rozeznat pouhým okem a může tak dojít podvodnému jednání, které odhalí až bankovní instituce. Jak již bylo řečeno, pobočky pojišťoven nejsou vybaveny žádnými bezpečnostními přístroji, tudíž je riziko poměrně veliké.

*Rizika z pohledu klienta*

- **Výběry z bankomatu**

Při platbě v hotovosti na pobočce, musí klient vybrat peněžní hotovost z bankomatu a s touto hotovostí pak navštívit pobočku pojišťovny. Při takovém způsobu úhrady pojistného hrozí nebezpečí krádeže, obzvlášť musí-li klient cestovat v dopravních prostředcích, ztráty obnosu a v neposlední řadě každý výběr z bankomatu je zpoplatněn.

Z tabulky (tab. 3) jsou patrné poplatky u jednotlivých bankovních institucí při výběru z bankomatů. Výběr z bankomatu u Komerční banky je také zpoplatněn, ale platí-li klient v daném měsíci debetní kartou, jsou mu vráceny peníze v hodnotě jednoho výběru z bankomatu za každou uskutečněnou platbu. Raiffeisenbank nabízí první dva výběry zdarma a zpoplatněný jsou až tři a více výběru za dané období.

| <b>Banky</b>        | <b>Domácí bankomat (v Kč)</b> | <b>Jiný bankomat (v Kč)</b> |
|---------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| ČSOB                | 6                             | 35                          |
| Komerční banka      | 5/zdarma*                     | 35                          |
| Poštovní spořitelna | 5                             | 30                          |
| Česká spořitelna    | 6                             | 40                          |
| Unicredit bank      | 5                             | 30                          |
| Raiffeisenbank      | tři a více výběru za 9,9      | 39                          |

Zdroj: zpracováno podle (ČSOB, ©2012; KB, ©2010; Poštovní spořitelna ©2012; Česká spořitelna, ©[2012]; Unicredit bank, ©[2012]; Raiffeisenbank, ©2008-2012).

*Tab. 3. Poplatky za výběry z bankomatů*

- **Časová ztráta**

Platba v hotovosti vyžaduje osobní účast, což vyžaduje vyhrazení si časové rezervy, kterou může být využita jiným způsobem. Klient si sám kontroluje datum splatnosti a posléze musí navštívit pobočku pojišťovny a zaplatit pravidelnou platbu pojistného. Místo toho, aby platba byla např. přímým bankovníctvím zadávána z pohodlí domova.

- **Krádež a ztráta**

Jak již bylo zmíněno, krádež a ztráta jsou riziky pro klienta. Proti krádeži a ztrátě je možné si pojistit svou platební kartu k účtu, je možné si pojistit zůstatek na bankovním účtu, ale odcizenou peněženku i s hotovostí pojistit nelze a je prakticky nemožné doufat v její nalezení v původním stavu.

### 7.1.2 Poštovní složenky

Z pohledu vývoje nových technologií umožňující rychlejší a bezpečnější platby lze placení poštovní složenkou na poště nazývat zastaralé. Je až s podivem, jaké jsou ještě v dnešní době fronty plné občanů se složenkami v ruce.

Jediná výhoda při placení složenkou spočívá v její jednoduchosti. Je prakticky nemožné, aby došlo k chybnému připsání platby, jelikož údaje na složence jsou již předem vyplněny a čteny čtecí zónou. (Štola, ©1998-2012)

V současnosti již v pojistné smlouvě u ČSOB Pojišťovny není možné sjednat platbu složenkou. Realita je však taková, že klienti přesto tento způsob využívají. Nevýhod oproti jiným způsobům je však plná řada.

#### *Rizika a nevýhody plateb poštovní složenkou*

- **Poplatky**

Při platbě složenkou typu A není cena za převod konstantní. Cena za provedení převodu se zvyšuje s celkovým objemem hotovosti, která je posílána. Z tabulky (tab. 4) zřetelně plyne, že poplatky u plateb složenkou jsou mnohonásobně vyšší než v případě bankovního převodu.

| Poštovní poukázka A | 1 Kč až 5000 Kč | 5001 Kč až 50 000 Kč | Dalších 10 000 Kč |
|---------------------|-----------------|----------------------|-------------------|
| Sazba v Kč          | 22              | 33                   | 6                 |

Zdroj: Česká pošta, ©2011.

*Tab. 4. Sazby za jednotlivé platby poštovní poukázkou*



- **Časová prodleva**

V porovnání s bankovním převodem, kde lhůta pro provedení transakce je do druhého dne, u platby složenkou je nutno počítat s časovým horizontem tří dnů. Plátce také musí počítat s nevyzpytatelným čekáním ve frontách a s určitou pracovní dobou. Nevyjímaje také faktu, že je vyžadována osobní návštěva pošty. Podobně jako u hotovostní platby se zvyšuje riziko ztráty či krádeže finančního obnosu.

## 7.2 Bezhotovostní platební styk

Bezhotovostní platební styk je prakticky nejrozšířenějším způsobem placení a může mít různé podoby jako např. debetní a kreditní karty, přímé bankovníctví, inkasní platba. Všechny uvedené podoby bankovního převodu mají společné výhody. Eliminují riziko ztráty či krádeže hotovosti při výběru a přenosu hotovosti, rychlost a především cenově patří tyto způsoby do kategorie velmi příznivých.

### *Výhody*

- **Úspora času i peněz**

Jak již bylo uvedeno, bezhotovostní platební styk šetří čas i peníze klientů. Především u trvalých příkazů a inkasních plateb nedochází k opožděným platbám na pojistném. Datum splatnosti plateb je kontrolováno bankami resp. pojišťovnami. Všechny uvedené způsoby jsou cenově oproti jiným příznivé.

- **Komfortnost**

Platby prostřednictvím bezhotovostního platebního styku jsou bez pochyb pohodlné a jednoduché. Z pohledu klienta mohou být platby prováděny odkudkoliv, není omezen žádnou otevírací dobou či čekáním ve frontě. Jejich provedení je jednoduché a velmi rychlé. Evidence plateb je i z pohledu pojišťovny daleko rychlejší a přehlednější.

### *Rizika*

- **Lidský faktor**

Základem pro uskutečnění bezhotovostní platby je formulář. Může mít podobu papírovou nebo elektronickou. V obou případech plátce zadává nezbytné údaje

o platbě a hrozí tím riziko chybného vyplnění údajů a následně nesprávnému odeslání platby. Nedojde-li platba na účet pojišťovny, klient přestává být pojištěn.

- **Zneužití údajů**

Při bezhotovostním platebním styku je naprosto nezbytné, chránit citlivé údaje (např. PIN kód, zůstatek na účtu atd.) před možným zneužitím. Vynalézavost dnešních „hackerů“ by se neměla podceňovat.

### 7.3 Neživotní pojištění

Nabídka platebních možností je u neživotního pojištění široká. Může být využito jak výše zmíněných způsobů, tak i některé další způsoby. Vzhledem k možným změnám výše splátek neživotního pojištění, není doporučováno platit pojistné trvalým příkazem. Časový interval splátek může být stanoven u běžně placeného pojistného měsíčně, čtvrtletně, pololetně a ročně. Jednorázově placené pojistné se stanovuje na dobu určitou a je možné jej zaplatit níže uvedenými způsoby.

#### 7.3.1 Komfortní vyúčtování

Novinkou v nabídce způsobu úhrad pojistného v ČSOB Pojišťovně. Komfortní vyúčtování je moderní služba, která umožňuje jednodušší komunikaci mezi klientem a bankou. Je určeno pouze pro klienty ČSOB Pojišťovny, kteří nemají jen sjednané neživotní pojištění, ale také mají veden bankovní účet u ČSOB banky nebo Poštovní spořitelny a aktivní službu Internetbanking.

*Výhody:*

- **Eliminace chybného odeslání**

Spočívá v zasílání již předvyplněných elektronických příkazů k platbě do internetového bankovníctví, které klient již nemusí sám vyplňovat. Provede pouze kontrolu správnosti, potvrdí částku a odešle platbu. Tím se eliminuje jak riziko chybného odeslání, tak opomenutí platby. Klient může požádat o zasílání informativní SMS zprávy o platbě.

- **Časová a finanční úspora**

Jelikož je veškerá komunikace prováděna na elektronické úrovni, nemusí klient navštěvovat poštu nebo chodit s příkazem do banky. Zasilání elektronických faktur do internetového bankovníctví je zcela zdarma. Platba je zpoplatněna jako standartní platba jakéhokoliv jednorázového příkazu.

- **Přehlednost**

Díky zasilání elektronických výpisů přímo na účet elektronického bankovníctví, má klient všechny provedené platby uložené v archivu. Je také oprostěn od přijímání papírových výpisů, které jsou zpoplatněny.

*Nevýhody:*

- **Limitované využití**

Původním autorem komfortního vyúčtování je Skupina ČSOB. Tato služba byla nabídnuta jako standardizované řešení. Limitované využití v rámci plateb pojistného spočívá v tom, že komfortní pojištění lze využít pouze u plateb neživotního pojištění. Na trhu tuto službu, včetně ČSOB Pojišťovny, využívají ještě další tři společnosti. Má-li například klient paušál u společnosti T-Mobile a internetbanking u Komerční banky, nemůže Komfortní vyúčtování využívat.

### 7.3.2 Přímé bankovníctví

Posledním způsobem v nabídce placení pojistného v ČSOB Pojišťovně je přímé bankovníctví. Zahrnuje internetové bankovníctví, telefonické bankovníctví a mobilní bankovníctví. Všechny zmíněné druhy přímého bankovníctví mají řadu výhod i nevýhod.

*Výhody:*

- **Nízké sazby za provedení plateb**

Jednotlivé platby provedené přes internet, se pohybují od 4 Kč do 10 Kč. V porovnání s cenami za platby složenkou nebo výběrem hotovosti z bankomatu při platbě na pobočce a je-li uskutečňováno více plateb během jednoho zúčtovacího období, úspora na poplatcích se může zvýšit.

- **Časová úspora a pohodlná obsluha**

Uživatel internetového bankovníctví již nemusí ztrácet čas pravidelnými návštěvami poboček a stáním ve frontě. Příchozí a odchozí platby odesílá z pohodlí svého domova. Navíc každá platba je archivována a uživatel tak může kdykoliv kontrolovat své platby. Každému uživateli přímého bankovníctví je předán podrobný manuál, jak obsluhovat svůj účet přímého bankovníctví.

- **Zrychlení komunikace mezi bankou a klientem**

V případě telebankingu je hovor přepojen přímo na bankéře a tím veškeré přání klienta okamžitě zpracovávají. Veškerá elektronická komunikace urychluje komunikaci a práci bankám. Uživateli postačí pár kliknutí na provedení platby, dobití kreditu či žádosti o úvěr. Banka resp. pojišťovna, díky propracovanému systému, může rychleji zpracovat a vyřizovat podané žádosti o úvěr, přeposílat peníze na účty a další služby.

- **Dostupnost a přístup kdekoliv**

Velikou výhodou přímého bankovníctví, oproti jiným druhům plateb, je přístup prakticky odkudkoliv. Podmínkou je internetové připojení, které však je v každé restauraci, čerpací stanici, mobilním telefonu. Přístup do aplikace přímého bankovníctví nemá žádné úřední hodiny. Uživatel se může připojovat kdykoliv v průběhu dne i noci.

*Nevýhody:*

- **Bezpečnost**

Bezpečnost přímého bankovníctví je v porovnání s ostatními způsoby nejvyšší. Kybernetické útoky jako „phishing“, prostřednictvím kterého se útočníci snaží z uživatelů internetového bankovníctví vylákat citlivá data. Jedná se především o rozesílání podvodných mailů (Phishing, ©2000-2012). „Vishing“, který je obdobou phishingu, ale využívá k podvodnému jednání mobilní telefon, vzbuzují nedůvěru v tento způsob placení (EMAG, ©2012). Základem je bezpečné užívání a pečlivá ochrana citlivých údajů. Zvýšit bezpečnost lze také použitím vhodného internetového prohlížeče.

- **Autorizační překážky**

Zřízení internetové či mobilního bankovníctví vyžaduje jisté autorizační prvky. Vyžadováno je vkládání nejrůznějších klíčů, PIN kódů, uživatelských jmen a mnoho dalších ochranných prvků. Při rozhodování o zřízení mohou hrát právě tyto skutečnosti významnou roli v neprospěch.

### 7.3.3 Platba kartou na pobočkách

ČSOB Pojišťovna má 220 poboček po celé České republice. Pobočky však nejsou vybaveny platebními terminály. Pojistné lze platit na vybraných pobočkách pouze v hotovosti. Tím jsou klienti a následně i pobočky vystaveny riziku.

*Výhody:*

- **Eliminace rizika krádeže a ztráty**

Platby provedené platební kartou výrazně snižují rizika ztráty a krádeže peněžní hotovosti. Peněžní hotovost je uložena na bankovním účtu. V případě ztráty platební karty, stačí pouze okamžitě nahlásit ztrátu platební karty a bankovní ústav platební kartu zablokuje. Tím zabrání neoprávněnému vniknutí na bankovní účet. Navíc lze pojistit zůstatek na bankovním účtu nebo pojistit samotnou platební kartu. Pojistit samotnou hotovost v peněženke nelze.

- **Rychlé, bezpečné a pohodlné**

Celá transakce trvá pár desítek vteřin. Po zadání PIN kódu a potvrzení částky je celá transakce uskutečněna. Klient má pak záruku, že peníze byly odeslány na správný účet. Používá-li klient ještě internetové bankovníctví, může si pak v pohodlí domova zkontrolovat platbu.

- **Snížení nákladů na zpracování hotovosti**

Při platbách platebními kartami jsou výrazně sníženy náklady na zpracování hotovosti. Peníze jsou ihned odeslány na bankovní účet pojišťovny. Klient i pojišťovna jsou ujištěny, že transakce proběhla a pojistné je zapláceno. Tím se také naprosto eliminuje riziko krádeže hotovosti při odvádění peněz do banky.

*Nevýhody*

- **Bankovní poplatek za použití terminálů**

Bankovní instituce, které poskytují a nabízí provozování platebních terminálů, požadují určité procento z objemu plateb obchodníka. V mnoha případech je omezeno zavedení platebních terminálů, obzvláště tam, kde denní tržby nejsou příliš velké.

- **Poruchovost terminálů**

Poruchovost terminálů nelze považovat za pravidelný jev. Přesto se čas od času stane, že dojde k výpadku signálu mezi terminálem a bankou či z neznámého důvodu není platební karta přijata platebním terminálem. V takovém případě přichází na řadu výběr jiného platebního způsobu.

#### **7.3.4 SIPO**

SIPO neboli „Sdružené inkaso plateb obyvatelstva“ zahrnuje jednotnou platbu za plyn, elektřinu, vodné a stočné a pojištění. Poskytovatelem je rovněž Česká pošta. Tento způsob placení je využíván především pro její komplexnost.

Jednou z výhod je její bezstarostnost. Všechny nezbytné platby jsou sdruženy do jediné. Každý měsíc pak dostává plátce podrobný výpis o provedených platbách. Novinkou je obdržení osobního spojovacího čísla, které není vázáno na adresu a místo bydliště, ale na osobu plátce. V praxi to znamená, že změní-li plátce trvalé bydliště, jméno či příjmení, spojovací číslo vám zůstane.

Nevýhody tohoto způsobu jsou velmi podobné jako v případě plateb složenkou. Tento typ plateb je vhodný pro ten typ plátce, který nedůvěřuje bezhotovostnímu styku a požaduje mít přehled o svých platbách.

## 8 KONKURENCE

Současný pojistný trh je charakterizován silnou konkurencí. Nabídky pojišťoven se vyvíjí, rozšiřují a neustále inovují. Nelze v tomto odvětví při konkurenčním boji přestat ani na chvíli konkurenci sledovat.

Pro zhodnocení způsobu placení a porovnání s konkurencí je použit modelový příklad pojištění domácností. Srovnání je provedeno mezi konkurenčními pojišťovnami Kooperativa, Allianz, Česká pojišťovna a ČSOB Pojišťovna.

### 8.1 Modelový příklad

Předmětem pojištění je byt 3+1 v panelovém domě, který je umístěn v přízemí. Velikost byt je 82 m<sup>2</sup>. Panelový dům se nachází na okraji 2. záplavové zóny. Majetek v bytě vyčíslen na **400 000,-**. V návrhu smlouvy bylo sjednáno pojištění domácnosti a pojištění odpovědnosti za škodu.

### 8.2 Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group



Zdroj: ePojisteni.cz, ©2011

*Obr. 4. Logo společnosti*

Druhá největší pojišťovna na tuzemském trhu byla založena v roce 1991. Její podíl na celkovém předepsaném pojistném v ČR je 22%. Je typem univerzální pojišťovny, která nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní pojištění jak pro občany, tak pro podnikatele. (Kooperativa, ©2012)

#### 8.2.1 Pojištění KOMFORT

Pojištění majetku kryje různé škody, které mohou vzniknout na vybavení domácnosti, bytu či nemovitosti. Pojištěním KOMFORT je pokryto jak pojištění proti všem rizikům způsobených živelnou pohromou, odcizením nebo vandalismem, tak připojištění i proti speciálním rizikům, jako je prasknuté akvárium, vytopení souseda apod.

### Návrh smlouvy

#### Pojistné krytí:

- **živelné** – (povodeň, svíčka, bouřka a všechny ostatní živelné pohromy),
- **zatečení atmosférických srážek** – např. otevřené okno a při vytrvalých deštích zateče do domácnosti,
- **krádež** – (odcizení i loupež, limit je až do výše 60 000 Kč),
- **vandalismus,**
- **dočasné přepětí v elektrorozvodné a telekomunikační síti,**
- **pojištění skel** – (platová okna, skleněné výplně dveří, prosklená dvířka v kuchyňské lince apod.).

#### Přehled pojištění a poskytnutí slev

|   |                   |
|---|-------------------|
| Celkové pojistné plnění činí                              | <b>550 000 Kč</b> |
| Roční pojistné  | <b>4 290 Kč</b>   |
| + Připojištění odpovědnosti za škodu (limit 1 000 000 Kč) | <b>340 Kč</b>     |
| Celkové roční pojistné před slevou                        | <b>4 630 Kč</b>   |
| Sleva 5%  | <i>232 Kč</i>     |
| Celkové pojistné po slevě                                 | <b>4 398 Kč</b>   |

#### Způsoby úhrady

Pojistné lze uhradit na pobočce (hotově nebo platba kartou), bezhotovostním převodem, přes poštu platbami SIPO nebo složenkou typ A. Pojistné lze platit jednorázově, měsíčně, čtvrtletně, pololetně nebo ročně. Při ročním placení je poskytována sleva 5%.

#### Poznámky k modelaci

Pojištění domácnosti od Kooperativy je nabízeno ve dvou variantách, Optimal a Komfort. V rámci pojistné smlouvy lze připojistit i novou domácnost, do které se klient bude stěhovat. Pojištění nové domácnosti trvá měsíc. Nezaplatí-li klient pravidelnou pojistku, výpovědní lhůta je 4 měsíce.



## 8.3 Česká pojišťovna



Zdroj: E15.cz, ©2007- 2012

Obr. 5. Logo společnosti

Tradice nejstarší a největší pojišťovny na českém pojistném trhu se odvíjí nepřetržitě již 184 let. Česká pojišťovna je pojišťovnou univerzální nabízející svým klientům pojištění jak individuální životní a neživotní, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty. Celkové předepsané pojistné podle metodiky České asociace pojišťoven v roce 2010 činilo 38,4 miliardy korun a její tržní podíl na domácím trhu přesahuje 25 procent. (Česká pojišťovna, ©2007-2012).

### 8.3.1 Pojištění KOSTKA

Pojištění KOSTKA je variabilní produkt, kterým nabízí komplexní ochranu majetku a odpovědnosti. Již v základních variantách je pokryt široký rozsah rizik. Slevy v rámci KOSTKY mohou být uděleny současně.

#### *Návrh smlouvy*

##### *Pojistné krytí:*

- **živelné** – (požár, povodeň, bouřka a všechny ostatní živelné pohromy),
- **zatečení atmosférických srážek**
- **krádež** – (odcizení i loupež),
- **vandalismus,**
- **dočasné přepětí v elektrorozvodné a telekomunikační síti,**
- **pojištění skel** – (plastová okna, skleněné výplně dveří, prosklená dvířka v kuchyňské lince apod.).

*Přehled pojištění*

|  |                   |
|--|-------------------|
| Celkové pojistné plnění                          | <b>400 000 Kč</b> |
| <b>Pojištění domácnosti</b>                      | <i>1 908 Kč</i>   |
| Slevy (za spoluúčasť, obchodní a propojištěnost) | <i>- 317 Kč</i>   |
| <i>Celkové roční pojistné</i>                    | <b>1 598 Kč</b>   |
| <b>Pojištění odpovědnosti za škodu</b>           | 390 Kč            |
| Sleva za propojištěnost 8%                       | 8 Kč              |
| Pojištění se slevou                              | <b>382 Kč</b>     |
| <b>Celkové roční pojistné</b>                    | <b>1 981 Kč</b>   |

**Způsoby úhrady**

Platba pojistného bude prováděna 1krát ročně a to vždy k 23. dni v měsíci. Platbu pojistného je umožněno klientovi provést jak na pobočce, tak bezhotovostním převodem nebo přes pobočky České pošty. Na obchodních místech jsou přijímány platby v hotovosti i platebními kartami.

**Poznámky k modelaci**

Pojištění odpovědnosti se vztahuje na všechny, kdo mají trvalé bydliště na adrese, kde bydlí a která je pojištěna. Pojistné limity u jednotlivých položek lze průběžně navýšit či naopak snížit podle požadavků klienta.

**8.4 Allianz pojišťovna**

Zdroj: ePojisteni, ©2011

*Obr. 6. Logo společnosti*

Allianz pojišťovna je stoprocentní dceřinou společností Allianz New Europe Holding GmbH. Na českém pojistném trhu působí od roku 1993 a během svého působení se vypracovala mezi tři největší české pojišťovny. Na území České republiky má Allianz pojišťovna zřízeno 11 regionálních ředitelství, která řídí více než 1900 pojišťovacích poradců. (Allianz, ©2000-2012)

#### 8.4.1 Pojištění domácnosti EXKLUSIV

EXKLUSIV je nejrozsáhlejší varianta pojištění v nabídce pojišťovny Allianz. Domácnost a majetek je pojištěn proti veškerým rizikům. Pojištění lze sjednat online přes webové stránky nebo přímo na obchodních místech pojišťovny.

##### *Návrh smlouvy*

##### *Pojistné krytí:*

- **Přírodní živelní** (požár, výbuch, blesk a další),
- **Pád letadla** (náráz nebo zřícení letadla, letounu, kluzáku či balónu),
- **Krádež vloupáním, loupež**
- **Přepětí a podpětí,**
- **Rozbití skla,**
- **Porucha chladicího zařízení,**
- **Atmosférické srážky,**

##### *Přehled pojištění*

|   |                   |
|---|-------------------|
| Celkové pojištění movitých věcí             | <b>400 000 Kč</b> |
| Platba pojistného                           | 1 568 Kč          |
| Pojištění odpovědnosti (limit 2 000 000 Kč) | 900 Kč            |
| Sleva za bezeškodní průběh                  | - 617 Kč          |
| <b>Roční pojistné</b>                       | <b>1 851 Kč</b>   |

##### **Způsoby úhrady**

Jako u výše zmíněných pojišťoven, lze platit pojistné jak na pobočce, tak bezhotovostně či prostřednictvím poboček České pošty. Oproti svým konkurentům, při platbách na obchodních místech je přijímána pouze hotovost. Obchodní místa nejsou vybavena

platebními terminály. Platit lze měsíčně, čtvrtletně, pololetně nebo ročně. Slevy jsou poskytovány pouze za spoluúčast.

### **Poznámky k modelaci**

Bezplatnou součástí sjednaného pojištění jsou asistenční služby HOME ASSISTANCE. Základem jsou Urgentní asistenční služby, které v případě nutnosti pojištěnému klientovi výrazně pomohou s odstraněním havarijních situací a stavu nouze v bytě či nemovitosti. Pojistné plnění je vypláceno v nových cenách.

## **8.5 ČSOB Pojišťovna – pojištění domácnosti**

Pojištění domácnosti od ČSOB Pojišťovny ochrání majetek před nahodilými událostmi. V pojištění je zahrnuta pojistná ochrana zařízení bytu, stavebních součástí, vybavení domácností nebo jednotlivě specifikované věci.

### *Návrh smlouvy*

#### *Pojistné krytí*

- **požár, výbuch, úder blesku, pád letadla a zemětřesení**
- **pád stromů nebo stožárů**
- **vodou z vodovodních nebo kanalizačních potrubí**
- **přepětím či podpětím**
- **nahodilým rozbitím skla**
- **odcizení a vandalismus**
- **záplavy a povodně**

#### *Přehled pojištění*

|                                      |                   |
|--------------------------------------|-------------------|
| Celkový pojistný limit               | <b>400 000 Kč</b> |
| Roční pojistné                       | 707 Kč            |
| Pojištění záplavy a povodně          | 331 Kč            |
| Pojištění odcizení a vandalismu      | 385 Kč            |
| Pojištění odpovědnosti za škodu      | 416 Kč            |
| Pojištění zkratu a přepětí           | 326 Kč            |
| <b><i>Celkové roční pojistné</i></b> | <b>2 310 Kč</b>   |

### Způsoby úhrady

Pojištění může být placeno bezhotovostním převodem, složenkou nebo přímo na pobočce. Pobočky ČSOB Pojišťovny přijímají platby pouze v hotovosti. Sleva může být poskytnuta za sjednání online a to ve výši 20% a v případě zaplacení na rok dopředu dostane klient slevu 3%. Obchodní místa nepřijímají platební karty.

### Poznámky k modelaci

Pojištění domácnosti je sestavováno z pěti základních variant, které se od sebe liší výši spoluúčasti. K následným variantám se dále připojišťuje o různá pojištění, které si klient může seskládat dle vlastních potřeb.

## 8.6 Srovnání

Srovnání jednotlivých nabídek v oblasti neživotního pojištění je velmi komplikované. Nabídky pojišťoven se průběžně vylepšují a inovují, aby se co nejvíce přiblížily potřebám klientů. Každá z uvedených nabídek je sestavená jiným způsobem. Některé nabízí již předem nadefinované balíčky, ve kterých jsou pak upravovány výše limitů a v konečné fázi i celková cena. Jiné zase mají pro každou oblast pojištění sestaveny různé varianty a různé ceny, které pak klient kompletuje do konečné verze pojištění.

Modelový příklad by měl naznačit, jaká je nabídka pojišťoven a jaké způsoby placení jsou v daných pojišťovnách přijímány. Cena pojistného je ovlivněna různými faktory, jako je bytová výměra, stupeň záplavové zóny či velikost majetku. Nelze tedy jednoznačně říct, které pojištění je nejlepší, protože při změně daných faktorů by srovnání bylo zcela odlišné.

| Produkty              | Limit pojištění | Roční splátka |
|-----------------------|-----------------|---------------|
| Kooperativa - KOMFORT | 550 000 Kč      | 4 398 Kč      |
| Česká poj. - KOSTKA   | 400 000 Kč      | 1 981 Kč      |
| Allianz - EXKLUSIV    | 400 000 Kč      | 1 851 Kč      |
| ČSOB Pojišťovna       | 400 000 Kč      | 2 310 Kč      |

Zdroj: zpracováno dle vlastního výzkumu.

*Tab. 5. Srovnání produktu pojištění domácnosti*

Pojištění **KOMFORT** od Kooperativy nabízí pojištění proti nejrozličnějším rizikům. Již základní nabídka je velmi široká. Pojistné hodnoty jsou uvedeny v nových cenách. Limit

pojištění majetku je stanoven na základě bytové výměry a celkové hodnoty majetku klienta. K základní variantě lze přidat další připojištění za minimální částky. Z modelového příkladu vyplývá, že celková cena je však výrazně vyšší než u ostatních nabídek.

#### *Komunikace s klienty*

Přístup obchodních zástupců lze hodnotit jako profesionální a na vysoké úrovni. Nejprve jsem byl dotázán na podrobné údaje o předmětu pojištění a osobní identifikační údaje. Následně pak probíhalo představení nabídky a sestavení návrhu pojištění.

**KOSTKA** od České pojišťovny nabízí komplexní řešení pojištění domácnosti, majetku i osob trvale žijících na pojištěné adrese. Novým klientům je nabídnuta řada bonusů a slev, které se projeví na celkové ceně. Limit pojištění je oceněn v nových cenách a je stanoven na základě výpočtu majetku klienta, který uvede klient. Spočítá-li si klient chybně majetek, může dojít k podpojištění.

#### *Komunikace s klienty*

Přístup a vystupování pojišťovacích poradců v České pojišťovně byl rozdílný než v případě ostatních pojišťoven. Naplnění pocitem výsadního postavení na českém pojistném trhu, bylo jednání s klientem mírně arogantní a fádňí. Předloženou nabídku s ochotou vysvětlili a zodpověděli veškeré dotazy. Postrádán byl však lidský faktor při jednání s klientem především pak úsměv, podání ruky, poděkování.

**EXKLUSIV** je třetí a nejrozsáhlejší pojistná ochrana, jakou má Allianz pojišťovna v nabídce. K pojištění EXKLUSIV je nabízeno také pojištění odpovědnosti a to ve dvou variantách. Varianty obou pojištění lze libovolně zkombinovat. Jak lze vyčíst z tab. 7 cena ročního pojistného vzešla ze všech pojišťoven nejpříznivěji.

#### *Komunikace s klienty*

Přístup ke klientům v Allianz pojišťovně ze strany pojišťovacích poradců lze ohodnotit bez výhrad za profesionální. Nabídka byla do detailu projednána, vstřícně a logicky zodpovězeny také veškeré dotazy.

**Pojištění domácnosti** od ČSOB Pojišťovny chrání domácnost proti nejružnějším rizikům. Pojištění a připojištění se skládají s různých variant a klient si dle potřeby sestaví pojištění. Celkový limit pojištění je vypočítán na základě výměry bytu a celkové hodnoty majetku v domácnosti.

*Komunikace s klienty*

Jednání a komunikace s klienty je na profesionální úrovni. Veškeré dotazy byly zodpovězeny a vysvětleny. Přístup pojišťovacích poradců ke klientům lze hodnotit jako svědomitý a velmi pozitivní.

**Zhodnocení způsobů placení**

Mohlo by se zdát, že při výběru kvalitního pojištění, je rozhodující pouze cena splátek a limit pojištěného majetku. Zhodnocení a výběr vhodného pojistného by měl být ovlivněn více faktory, jako např. jakým způsobem bude možné platit pojistné. Jak bylo zjištěno, způsoby placení v pojišťovnách se jen mírně liší.

Přesto by mělo být v zájmu klienta, aby měl možnost platit způsobem nejvíce pohodlným a pro něj také levným. Zájem pojišťovny by měl směřovat ke způsobům, se kterými budou mít co nejméně nákladů, nebudou administrativně náročné, zamezí rizikům krádeží či podvodům při zpracování a v neposlední řadě by měl být poskytovat klientovi dostupný snadný přehled o všech platbách.

Jak vyplývá z tabulky (Tab. 8) v Kooperativě a České pojišťovně lze platit bez omezení. Obě pojišťovny přijímají jak platby v hotovosti, tak platby bezhotovostně. Přímou na obchodních místech lze pojistné zaplatit i platebními kartami. Klient si může vybrat, jaký způsob je pro něj pohodlný.

V případě pojišťoven Allianz a ČSOB tomu tak není, což je ukazují žlutě označená pole níže v tabulce. Ti oproti svým konkurentům nemají svá obchodní místa vybavena platebními terminály. Jinak umožňují výše zmíněné způsoby placení.

| Způsoby placení          | Pojišťovny  |                  |                 |           |
|--------------------------|-------------|------------------|-----------------|-----------|
|                          | Kooperativa | Česká pojišťovna | ČSOB Pojišťovna | Allianz   |
| Hotovost na pobočce      | ano         | ano              | ano             | ano       |
| Platba kartou na pob.    | ano         | ano              | <b>ne</b>       | <b>ne</b> |
| Složenky                 | ano         | ano              | ano             | ano       |
| Internetové bankovníctví | ano         | ano              | ano             | ano       |
| Telefonní bankovníctví   | ano         | ano              | ano             | ano       |
| Inkasní platby           | ano         | ano              | ano             | ano       |

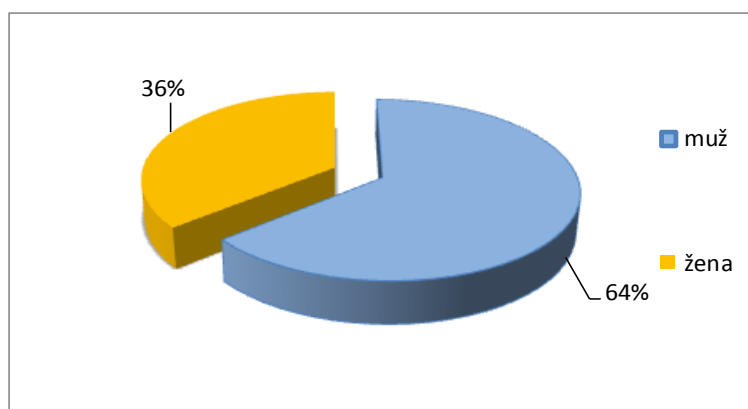
Zdroj: zpracováno na základě vlastního průzkumu.

*Tab. 6 Srovnání platební nabídky*

## 9 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ ČSOB POJIŠŤOVNY

Součástí bakalářské je průzkum spokojenosti klientů ČSOB Pojišťovny. Průzkum byl směřován na získání veřejného mínění o nabízených a poskytovaných službách ČSOB Pojišťovnou. Dotazníky byly předkládány při osobní návštěvě klienta na pobočce ČSOB Pojišťovny. Veškeré informace byly shromažďovány po dobu jednoho měsíce. Za tu dobu jsem obdržel 100 dotazníků. Konkrétní podoba dotazníku je uvedena v příloze č P I.

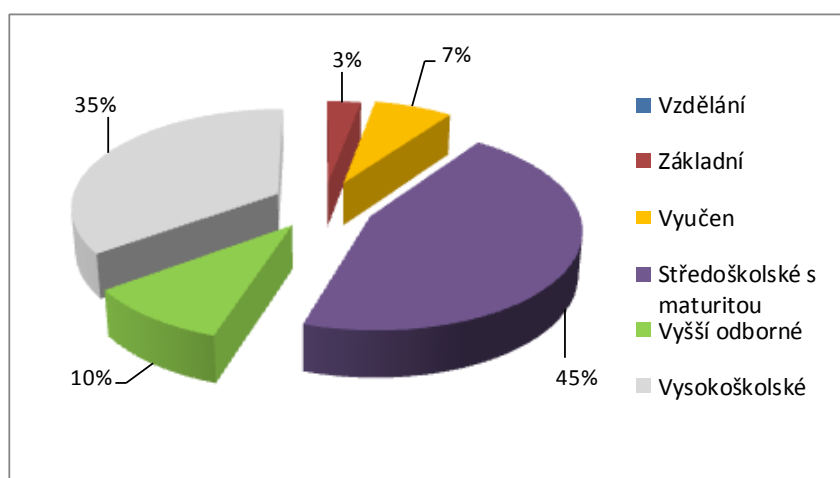
Celkový počet respondentů tvořilo 36% žen a 64% mužů, jež je patrné z grafu (Graf. 2).



Zdroj: vlastní průzkum.

*Graf 2. Rozložení respondentů podle pohlaví*

Vzdělání klientů je znázorněno v grafu (Graf 3). Je patrné, že největší skupinou jsou klienti, kteří dosáhli úplného středoškolského vzdělání s maturitou, kterých bylo 45%. Úplné vysokoškolské vzdělání mělo 35% respondentů. Nejméně zastoupenou skupinou byli klienti jen se základním vzděláním 3%.

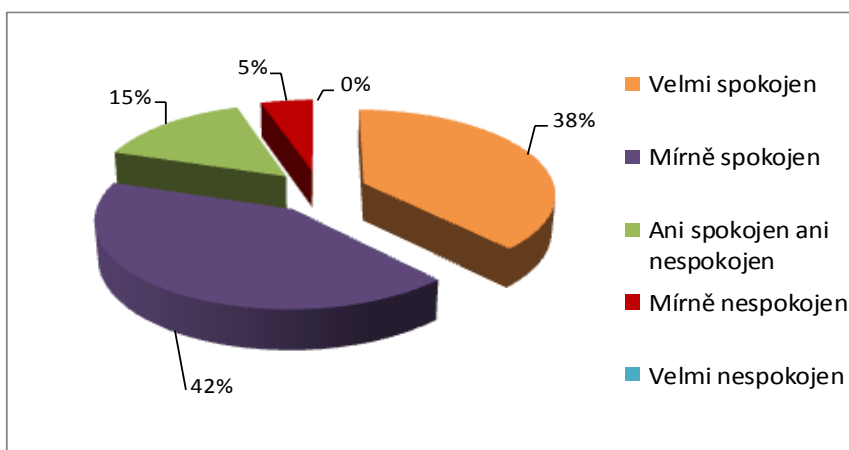


Zdroj: vlastní průzkum.

*Graf 3. Vzdělání respondentů*



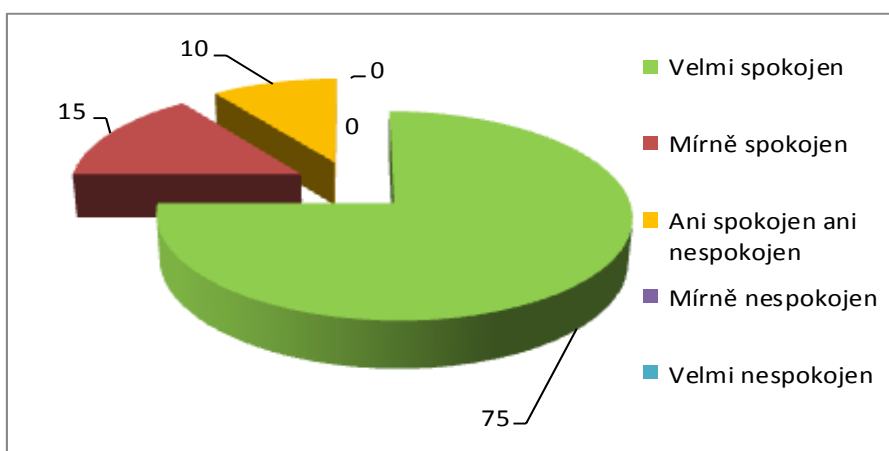
Následující graf je zaměřen na spokojenost klientů s produkty ČSOB Pojišťovny. Z celkového počtu respondentů bylo 42% mírně spokojeno a 38% velmi spokojeno s produkty ČSOB Pojišťovny. Naopak pouze 5% respondentů bylo mírně nespokojených a velmi nespokojen nebyl nikdo. Ze získaných odpovědí vyplývá, že klienti jsou spokojeni s produkty ČSOB Pojišťovny.



Zdroj: vlastní průzkum.

*Graf 4. Spokojenost klientů s produkty ČSOB Pojišťovny*

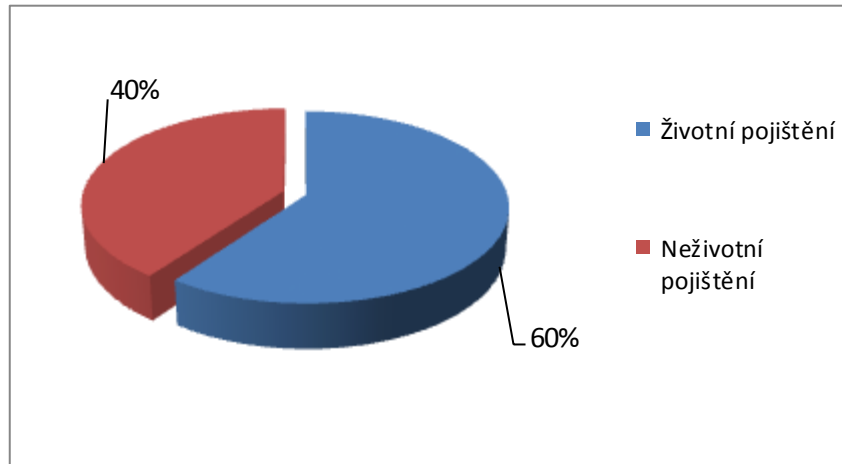
Spokojenost klientů s přístupem pojišťovacích poradců je základem úspěchu. Svou naprostou spokojenost vyjádřilo 75% respondentů, mírnou spokojenost 15% respondentů a zbývajících 10% nebylo ani spokojeno ani nespokojeno. Mírně či velmi nespokojen nebyl žádný z respondentů. Z výsledků vyplývá, že klienti jsou spokojeni s přístupem pojišťovacích poradců.



Zdroj: vlastní průzkum.

*Graf 5. Spokojenost klientů s přístupem pojišťovacích poradců*

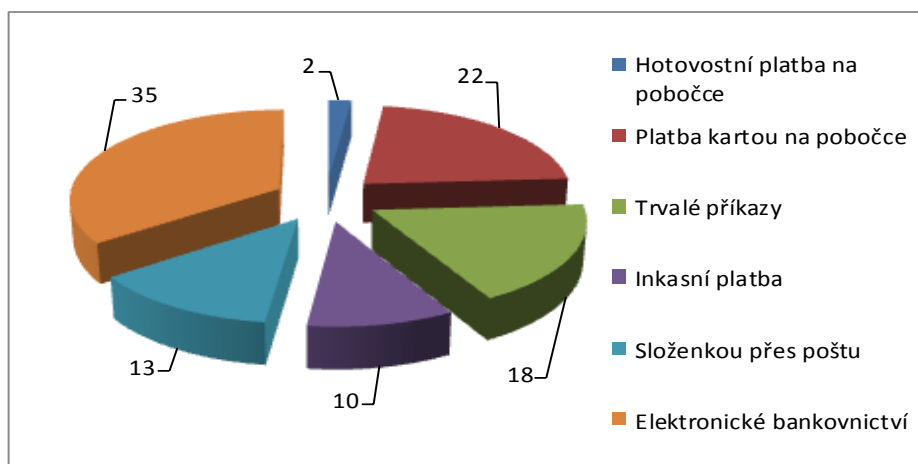
Další otázka byla směřována k poptávce o pojistný produkt. Z uvedeného grafu (Graf 6) vyplývá, že respondenti měli nejčastěji zájem nebo již měli uzavřené životní pojištění a to v 60%. Zájem o neživotní pojištění mělo 40% dotazovaných.



Zdroj: vlastní průzkum.

*Graf 6. Poptávka po pojistných produktech*

Z následujícího grafu lze zjistit, jaké způsoby placení klienti nejčastěji využívají. 45% respondentů využívá k platbám pojistného elektronického bankovníctví a 35% respondentů má zavedeny trvalé příkazy na platby pojistného. Nejméně jsou přijímány platby v hotovosti. Respondentům byla položena otázka: Jaký způsob pravidelného placení pojistného používáte? Tato otázka byla směřována nejen ke klientům ČSOB Pojišťovny, ale také pro klienty jiných pojišťoven.



Zdroj: vlastní průzkum.

*Graf 7. Způsoby placení pojistného*

## 10 NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Rozhodnutí o uzavření jakéhokoliv druhu pojištění by mělo předcházet důkladné a pečlivé prozkoumání mnoha nabídek. Jedná se převážně o smlouvy dlouhodobého charakteru. Jak již bylo zmíněno, rozhodujících atributů pro určení kvalitního pojištění je mnoho. Potřeby lidí jsou různorodé a nelze stanovit jedinou verzi pro všechny. Přesto je nezbytné, zahrnout do těchto atributů způsoby, jakým bude pojistné uhrazeno.

V převážné většině, a plyne to i z praktického příkladu pojištění domácnosti, se nabídky pojišťoven ve způsobech placení nijak výrazně neliší. Některé pojišťovny nemají omezení a nabízí platby pojistného všemi způsoby, některé mají drobná omezení. Porovnání nabídek způsobů placení pojistného a její inovace může hrát velmi důležitou roli v budování konkurenceschopnosti.

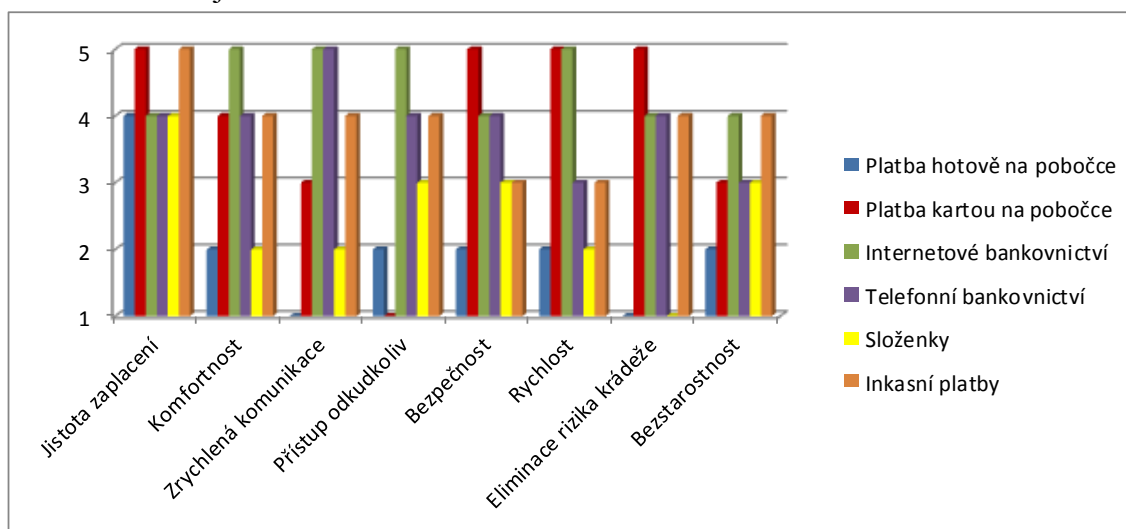
ČSOB Pojišťovna patří mezi nejlepší pojišťovny na českém pojistném trhu. Sledování konkurence a vývoje na pojistném trhu je nevyhnutelná. Jak vyplývá z výsledků dotazníkového šetření, klienti jsou s produktovou nabídkou ČSOB Pojišťovny výrazně spokojeni. Taktéž jsou velmi spokojeni s přístupem pojišťovacích poradců. Pro jejich spokojenost je potřeba přizpůsobit platební podmínky co nejvíce jejich poptávce. Nabídka způsobů placení pojistného v ČSOB Pojišťovně je poměrně rozsáhlá a atraktivní, přesto by vyžadovala jisté návrhy a úpravy.

V oblasti běžně placeného životního a neživotního pojištění, jsou z řad veřejnosti i klientů nejčastěji využívanými platebními prostředky elektronické bankovníctví, trvalé příkazy a poštovní složenky. ČSOB Pojišťovna umožňuje platit výše uvedenými způsoby. Jelikož se jedná především o pravidelné splátky dlouhodobého charakteru, respondenti nejčastěji využívají výše uvedené způsoby pro svou pohodlnost, rychlost a bezstarostný průběh placení, což byly nejčastější odpovědi v dotazníku na otázku: „Mohl/a byste pár slovy popsat, z jakého důvodu preferujete Vámi zvolený způsob?“

V případě trvalých příkazů bylo uvedeno, že jim vyhovuje, že si nemusí hlídat datum splatnosti. V této oblasti bych doporučoval pouze vylepšení a rozšíření použitelnosti služby KOMFORTNÍ vyúčtování. V současném provedení je připravena pouze pro klienty ČSOB a lze s ní platit pouze pojistné.

V případě životního pojištění resp. jednorázově placeného pojištění a dalších produktů placených na pobočkách, je nabídka způsobů placení omezená pouze na hotovost a to pouze na 82 pobočkách.

Z pohledu pojišťovny je hotovostní platba způsobem nepraktickým a zastaralým. Jak již bylo zmíněno, rizik je jak pro klienta, tak pro pojišťovnu mnoho. Obchodní místa nejsou vybavena pro příjem a zpracování hotovosti dostatečnými bezpečnostními zařízeními. Podle výsledku dotazníkového šetření, hotovostní platby na pobočce využívá pouze 2% dotázaných, což jen potvrzuje klesající zájem klientů o provedení plateb v hotovosti. Objem plateb v hotovosti je oproti platbám v bezhotovostním styku výrazně nižší. V této oblasti navrhuji zavedení platebních terminálů. Výrazně se tím sníží rizika ztráty peněz a krádeží, sníží se náklady na zpracování hotovosti. Pro klienta je tento způsob pohodlný z toho důvodu, že nemusí vybírat peníze z bankomatu a platit za výběr. Pro pojišťovnu je tento způsob bezpečný, jelikož peníze jsou ihned odeslány na její bankovní účet a tím jsou eliminována jakékoliv rizika.



Zdroj: zpracováno podle vlastního výzkumu.

*Graf 8. Porovnání jednotlivých způsobů placení pojistného*

Výsledné návrhy jsou potvrzeny v uvedeném grafu (Graf 8), ve kterém jsou porovnány jednotlivé výhody různých způsobů placení. Výhody jsou ohodnoceny v rozmezí od 1 do 5, přičemž hodnocení 1 znamená nejnižší a hodnocení 5 nejvyšší. Jistota zaplacení a eliminace rizika krádeže jsou jako výhody u tohoto způsobu placení vysoké.

Zavedení platebních terminálů je rozsáhlá investiční akce. Mé doporučení vychází pouze z lokálního výzkumu a pro konečné rozhodnutí, doporučuji managementu společnosti provést podrobnější analýzu a výzkum.

## ZÁVĚR

Pojišťovnictví je oblast neustále se vyvíjející a přinášející nové inovace v nabídkách pojištění. Pro běžného klienta může být nabídka komplikovaná a nepřehledná. Před uzavřením pojištění je nezbytné se poradit s pojišťovacími poradci o možnostech a současných nabídkách. Pojištění však vzniká až zaplacením.

V bakalářské práci je zhodnocena nabídka způsobů placení pojistného v ČSOB Pojišťovně. Především byl srovnán hotovostní a bezhotovostní platební styk, dále pak byly podrobně zhodnoceny jednotlivé způsoby a určeny jejich výhody a nevýhody. Podle použitého modelového příkladu pojištění domácností byla porovnána nabídka ČSOB Pojišťovny s konkurencí a následně pak zhodnoceny nabídky placení pojistného u konkurenčních pojišťoven. Mezi konkurenty byla zařazena Česká pojišťovna, Allianz pojišťovna a Kooperativa.

V bakalářské práci bylo využito také dotazníkové šetření. Bylo zjištěno, jak jsou klienti ČSOB Pojišťovny spokojeni s nabídkou produktů. Z celkového počtu respondentů, vyjádřilo svou spokojenost 80% a pouhých 5% bylo mírně nespokojeno. Zájem o životní pojištění potvrdil i dotazník, kdy podle získaných výsledků, má již zřízeno nebo má zájem 60% respondentů, oproti 40% respondentům v oblasti neživotního pojištění. Dotazníkovým šetřením bylo také odhaleno, jaké jsou platební návyky resp., jakými způsoby je pojistné nejčastěji placeno. 35% z celkového počtu respondentů využívá elektronické bankovníctví a 22% platbu kartou.

Výsledkem bakalářské práce jsou pak návrhy a doporučení pro management ČSOB Pojišťovny v oblasti platebního styku.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

1. ALLIANZ, Profil společnosti, allianz.cz [online]. ©2000-2012 [cit. 2012-03-27]. Dostupný z: <http://www.allianz.cz/o-spolecnosti/o-spolecnosti/>
2. BOUČKOVÁ, Jana, 2007. *Základy marketingu*. Vyd. 3. Praha: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1169-6.
3. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2012. Interní materiály. Praha
4. ČEJKOVÁ, Viktória, 2002. *Pojistný trh*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0137-5.
5. ČEJKOVÁ, Viktória et al., 1999. *Pojišťovnictví*. Brno: Masarykova Univerzita v Brně. ISBN 80-210-1637-X.
6. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, Náklady na pojistná plnění In: Výroční zpráva 2009. [online]. ©2010 [cit. 2012-02-28]. Dostupné z: [http://www.cap.cz/ItemF.aspx?list=DOKUMENTY\\_01&view=pro+web+V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD+zpr%C3%A1vy](http://www.cap.cz/ItemF.aspx?list=DOKUMENTY_01&view=pro+web+V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD+zpr%C3%A1vy)
7. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, Vývoj předepsaného pojistného In: Statistika – Vývoj pojistného trhu. [online]. ©2010 [cit. 2012-02-09]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/statistics.aspx>
8. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, Kodex etiky pojišťoven In: Kodex etiky. [online]. ©2010 [cit. 2012-04-18]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/Folder.aspx?folder=Lists%2FMenu%2FO+n%C3%A1s%2FKodex+etiky>
9. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, Dohled nad finančním trhem. cnb.cz [online]. ©2003-2012 [2012-03-01]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_finanční\\_trh/](http://www.cnb.cz/cs/dohled_finanční_trh/)
10. ČESKÁ POJIŠŤOVNA, Profil, ceskapojistovna.cz [online]. ©2011 [cit. 2012-03-27]. Dostupný z: <http://www.ceskapojistovna.cz/profil>
11. ČESKÁ POŠTA, Poštovní poukázka A. ceskaposta.cz [online]. ©2011 [cit. 2012-03-25]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/penezni-sluzby/cr/postovni-poukazka-a-id254/>
12. ČESKÁ SPORITELNA, Sazebník. csas.cz [online]. ©Česká spořitelna [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/platebni-styk-d00013516>

13. ČESKO. Zákon č. 277 ze dne 22. července 2009 o pojišťovnictví. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 85, s. 3918-4004. ISSN 1211-1244.  
Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-277#f4008343>
14. ČESKO. Zákon č. 284 ze dne 22. července 2009 o platebním styku. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 89, s. 4174-4228. Dostupný z:  
[http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/zakony/download/284\\_2009\\_zakon\\_o\\_platebnim\\_styku.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/zakony/download/284_2009_zakon_o_platebnim_styku.pdf)
15. ČSOB POJIŠŤOVNA, 2012. *Interní materiály*. Praha
16. ČSOB Pojišťovna, O nás. [csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz) [online]. ©ČSOB Pojišťovna [cit. 2012-02-08]. Dostupné z: <http://www.csobpoj.cz/cs/o-spolecnosti/Stranky/o-spolecnosti.aspx>
17. ČSOB Pojišťovna, Sazebník pro fyzické osoby. [csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz) [online]. ©ČSOB Pojišťovna [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: <http://www.csobpoj.cz/cs/Csob/Sazebniky/Stranky/Sazebnik-pro-fyzicke-osoby-obcany.aspx>
18. ČSOB Pojišťovna, Výroční zprávy. [csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz) [online]. [cit. 2012-02-08]. Dostupné z: [http://www.csobpoj.cz/cs/o-spolecnosti/Documents/VZ\\_CSOb\\_Pojistovna\\_2010\\_CS.pdf](http://www.csobpoj.cz/cs/o-spolecnosti/Documents/VZ_CSOb_Pojistovna_2010_CS.pdf)
19. ČSOB Pojišťovna, Cestovní pojištění RODINA. [csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz) [online]. [cit. 2012-02-08]. Dostupné z: <http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/cestovni-pojisteni/Stranky/cestovni-pojisteni-pro-rodiny-s-detmi.aspx>
20. DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2005. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Vyd. 2. Praha: Ekopress. ISBN 80-86119-92-0.
21. DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Vyd. 3. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-86929-51-4.
22. DUCHÁČKOVÁ, Eva, 1997 cit. podle KOBR, Tomáš, 2006. *Aktuální problémy regulace pojistného trhu*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta, Katedra hospodářské politiky a správy, Bc. Thesis. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/90590/esf\\_b/9\\_KOBR\\_90590\\_BP\\_text\\_bak\\_prace.pdf](http://is.muni.cz/th/90590/esf_b/9_KOBR_90590_BP_text_bak_prace.pdf)

23. DOTAZNÍK-ONLINE. Typy otázek v dotazníku. dotaznik-online.cz [online]. ©2007 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.dotaznik-online.cz/otazky-dotazniku.htm>
24. E15.CZ/ZPRÁVY. Česká pojišťovna se snaží odvrátit propad. Investuje miliardy a změni logo. e15.cz [online]. ©2007-2012 [cit. 2012-03-26]. Dostupný z: <http://zpravy.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/ceska-pojistovna-se-snazi-odvratit-propad-investuje-miliardy-a-zmeni-logo-706529>
25. EPOJISTENI, Kooperativa-pojistovna. ePojisteni.cz [online]. [cit. 2012-03-27]. Dostupné z: <http://www.epojisteni.cz/kooperativa-pojistovna/>
26. EPOJISTENI, Allianz Pojišťovna, ePojisteni.cz [online]. [cit. 2012-03-27]. Dostupné z: <http://www.epojisteni.cz/allianz-pojistovna/>
27. ERA POŠTOVNÍ SPORITELNA, Sazebník. erasvet.cz. [online]. ©2012 [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: [online]. ©ČSOB Pojišťovna [cit. 2012-02-08]. Dostupné z: <https://www.erasvet.cz/Informace-k-produktum/Sazebnik/Stranky/Sazebnik-detail.aspx?produkt=karty#3>
28. FIALOVÁ, Běta. Telbanking je považován za nemoderní, přesto má co nabídnout In: Marfa. iDnes.cz/Finance [online]. 24. duben 2009 [cit. 2012-03-15]. Dostupné z: [http://finance.idnes.cz/telebanking-je-povazovan-ze-nemoderni-presto-ma-co-nabidnout-p40/bank.aspx?c=A090423\\_143](http://finance.idnes.cz/telebanking-je-povazovan-ze-nemoderni-presto-ma-co-nabidnout-p40/bank.aspx?c=A090423_143)
29. HAGUE, Paul, 2003. *Průzkum trhu*. Brno: Grada. ISBN 80-7226-917-8.
30. HAVLÍČEK, Karel a Milan KAŠÍK, 2005. *Marketingové řízení malých a středních podniků*. Praha: Management Press, NT Publishing. ISBN 80-7261-120-8.
31. HOAX, Phishing. hoax.cz [online]. ©2000-2012 Josef Džubák [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.hoax.cz/phishing/>
32. HOBZA, Otakar. 2008. Vishing – přes telefon. *EMAG technologický magazín*. [online]. [cit. 2012-04-22]. Dostupný z: <http://www.emag.cz/vishing-phishing-pres-telefon/>
33. JOPEK, David. Současné trendy v platebním styku a nástup nových technologií In: Spolek Juristic. spravni.juristic.cz [online]. 19. září 2005 [cit. 2012-03-15]. Dostupné z: <http://spravni.juristic.cz/549639/clanek/spravni2.html>



34. JOPEK, DAVID. 2007. Právní regulace bezhotovostního platebního styku. *Právní rádce* [online]. [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: [http://pravniciradce.ihned.cz/c4-10078240-22286300-F00000\\_d-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku](http://pravniciradce.ihned.cz/c4-10078240-22286300-F00000_d-pravni-regulace-bezhotovostniho-platebniho-styku)
35. KOMERČNÍ BANKA, Sazebník KB pro občany. csob.poj.cz [online]. ©ČSOB Pojišťovna [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: <http://www.sazebnik-kb.cz/file/cms/cs/sazebniky/kb-sazebnik-1.pdf?20120416073139>
36. KOOPERATIVA, O nás. koop.cz [online]. ©2012 [cit. 2012-03-27]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/o-nas/zakladni-informace/>
37. KOS. Co to je internetbanking a jak funguje? In: Národní centrum bezpečnějšího internetu. *Bezpečně-online.cz* [online]. ©2011, [2012-03-15]. Dostupné z: <http://www.bezpecne-online.cz/surfuj-bezpecne/internet-banking/jak-funguje-funguje-internet-banking/237-3/co-to-je-internetbanking-a-jak-funguje>
38. KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2007. *Marketing management*. Vyd. 12. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1359-5.
39. KUBÍČKOVÁ, Miloslava, 1999. *Průzkum trhu*. Zlín: Vyšší odborná škola ekonomická Zlín.
40. LHOTSKÁ, Kateřina. Běžně placené pojištění a jednorázově placené pojištění In: *Vizus*. *Opojištění.cz* [online]. 12. listopad 2010, [cit. 2012-03-11 ]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/vyvoj-trhu/bezne-placene-pojisteni-a-jednorazove-placene-pojisteni>
41. MANAGERKA. Bezhotovostní platební styk. *managerka.cz*. [online]. 20. březen 2012, [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.managerka.cz/bezhotovostni-platebni-styk/>
42. POJIŠŤOVNA ČESKÉ SPOŘITELNY. Životní pojištění. *pojistovnacs.cz* [online]. ©2010 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z: <http://www.pojistovnacs.cz/zivotni-pojisteni/jak-funguje/>
43. RAIFFEISENBANK, Ceník produktů a služeb pro fyzické osoby. *rb.cz*. [online]. 12. listopad 2010, [cit. 2012-03-11 ]. Dostupné z: [http://www.rb.cz/attachements/pdf/obecne-dokumenty/cenik-pi/cenik-produktu-sluzeb-soukrome-os\\_2011.pdf](http://www.rb.cz/attachements/pdf/obecne-dokumenty/cenik-pi/cenik-produktu-sluzeb-soukrome-os_2011.pdf)

44. SVAČINA, Libor. Jednorázově placené životní pojištění nebo zajištěný podílový fond In: Fincentrum Media. Investujeme.cz [online]. 12. květen 2008, [cit. 2012-03-11]. Dostupné z: <http://www.investujeme.cz/jednorazove-placene-zivotni-pojisteni-nebo-zajisteny-podilovy-fond/>
45. ŠEDOVÁ, Hana et al., 2008. *Finance a my*. Zlín: Obchodní akademie Tomáš Bati a Vyšší odborná škola ekonomická Zlín. ISBN 978-80-7318-694-4.
46. ŠÍSTKOVÁ, Dagmar. Výhody a nevýhody použití interního modelu pro výpočet kapitálu In: Vizus. Opojištění.cz [online]. 22. Leden 2012, [2012-03-01]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/dohled-nad-pojistnym-trhem/solvency-2-vyhody-a-nevyhody-pouziti-interniho-modelu-pro-vypocet-kapitalu/>
47. ŠTOLA, Petr. Plat'te výhodněji In: Internet Info. Měsíc.cz [online]. 3. listopad 2004 [cit. 2012-03-25]. Dostupný z: [www.mesec.cz/clanky/platte-vyhodneji/](http://www.mesec.cz/clanky/platte-vyhodneji/)
48. TŮMOVÁ, Věra. Odkud kam míří český internetbanking In: Partners media. Peníze.cz [online]. 6. Květen 2008, [cit. 2012-03-15]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/prime-bankovnictvi/42614-odkud-kam-miri-cesky-internetbanking/>
49. UNICREDIT BANK, Debetní karty. uncreditbank.cz [online]. ©UniCredit bank [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/sazebnik/obcane/debetni-karty.html>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČNB Česká národní banka

ČAP Česká asociace pojišťoven

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

|   |    |
|---|----|
| Obr. 1. Segmentace pojistného trhu..... | 14 |
| Obr. 2. Členění pojištění .....         | 23 |
| Obr. 3. Logo společnosti.....           | 32 |
| Obr. 4. Logo společnosti.....           | 47 |
| Obr. 5. Logo společnosti.....           | 49 |
| Obr. 6. Logo společnosti.....           | 50 |

**SEZNAM TABULEK**

|   |    |
|---|----|
| Tab. 1. Vývoj předepsaného pojistného.....                  | 15 |
| Tab. 2. Rozsah pojistného plnění a sazba za jeden den ..... | 36 |
| Tab. 3. Poplatky za výběry z bankomatů .....                | 39 |
| Tab. 4. Sazby za jednotlivé platby poštovní poukázkou.....  | 40 |
| Tab. 5. Srovnání produktu pojištění domácností .....        | 53 |
| Tab. 6 Srovnání platební nabídky .....                      | 55 |

**SEZNAM GRAFŮ**

|   |    |
|---|----|
| Graf 1. Vývoj předepsaného pojistného .....                         | 16 |
| Graf 2. Rozložení respondentů podle pohlaví .....                   | 56 |
| Graf 3. Vzdělání respondentů .....                                  | 56 |
| Graf 4. Spokojenost klientů s produkty ČSOB Pojišťovny .....        | 57 |
| Graf 5. Spokojenost klientů s přístupem pojišťovacích poradců ..... | 57 |
| Graf 6. Poptávka po pojistných produktech.....                      | 58 |
| Graf 7. Způsoby placení pojistného .....                            | 58 |
| Graf 8. Porovnání jednotlivých způsobů placení pojistného .....     | 60 |

## SEZNAM PŘÍLOH

P I     Dotazník

P II    Etický kodex

P III   Členění pojištění podle zákona o pojišťovnictví

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

### Dotazník

Jmenuji se Tomáš Sohlich a jsem studentem 3. ročníku bakalářského studia na Fakultě ekonomiky a managementu při UTB ve Zlíně – obor marketing. V současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma **Analýza nabídky, rizik a perspektiv placení pojistného v ČSOB Pojišťovně**. Touto cestou Vás chci požádat o vyplnění tohoto dotazníku, jehož cílem je zjistit spokojenost klientů ČSOB Pojišťovny s nabízenými službami a s jednotlivými způsoby placení pojistného. Dotazník je zcela anonymní a slouží pouze pro zpracování v mé bakalářské práci. Věnujte prosím pár minutek svého času k jeho vyplnění.

#### 1) Pohlaví

A – muž                      B – žena

#### 2) Vzdělání

- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| a) základní                  | d) vyšší         |
| b) vyučen                    | e) vysokoškolské |
| c) středoškolské s maturitou |                  |

#### 3) Jak jste spokojen/a s produkty ČSOB Pojišťovny?

- |                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| a) velmi spokojen              | d) mírně nespokojen |
| b) mírně spokojen              | e) velmi nespokojen |
| c) ani spokojen ani nespokojen |                     |

#### 4) Jak jste byl/a spokojen/a s přístupem pojišťovacích poradců v ČSOB Pojišťovně?

- |                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| a) velmi spokojen              | d) mírně nespokojen |
| b) mírně spokojen              | e) velmi nespokojen |
| c) ani spokojen ani nespokojen |                     |

#### 5) O jaký druh pojištění máte zájem, příp. jaký jste již uzavřel/a?

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| a) Životní pojištění   | c) jiné – uveďte: |
| b) Neživotní pojištění |                   |

#### 6) Jaký způsob pravidelného placení pojistného používáte?

- |                                 |                              |
|---------------------------------|------------------------------|
| a) hotovostní platba na pobočce | d) inkasní platba            |
| b) platba kartou na pobočce     | e) složenkou přes poštu      |
| c) trvalé příkazy               | f) elektronické bankovníctví |
| g) jiné – uveďte:               |                              |

#### 7) Mohl/a byste pár slovy popsat, z jakého důvodu preferujete Vámi zvolený způsob v otázce číslo 6?

Mnohokrát děkuji za váš čas při vyplnění dotazníku.  
S přáním krásného dne

Tomáš Sohlich



# PŘÍLOHA P II: ETICKÝ KODEX POJIŠŤOVEN



## KODEX ETIKY V POJIŠŤOVNICTVÍ

(Schváleno shromážděním členů dne 26. března 2008)

Posláním Kodexu etiky v pojišťovnictví České asociace pojišťoven (dále jen „Kodex“) je napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a přispět k jeho zdravému vývoji.

### I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Kodex stanoví etické normy a zásady jednání a chování v pojišťovnictví (dále jen „etické normy“), které budou ve své praxi uplatňovat pojišťovny, jejich zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé, kteří vykonávají zprostředkovatelskou činnost pro tyto pojišťovny.
- 1.2. Dodržování ustanovení Kodexu napomáhá chránit dobré jméno pojišťovnictví jako celku a zajišťovat, aby klienti byli řádným způsobem a v potřebném rozsahu informováni o službách pojišťoven a důvěřovali jim, aby ve vzájemných vztazích pojišťoven existovalo zdravé soutěžní prostředí a konkurence probíhala v souladu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže.
- 1.3. Česká asociace pojišťoven (dále jen „ČAP“) napomáhá při uplatňování Kodexu v praxi.
- 1.4. Jednotlivé pojišťovny mohou uplatňovat vyšší etické nároky na chování i jednání svých zaměstnanců a pojišťovacích zprostředkovatelů, než jsou nároky vyplývající z tohoto Kodexu.

### II. Obecné zásady chování pojišťoven

- 2.1. Pojišťovny respektují dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže a zvyklosti. Soutěž mezi pojišťovnami smí být vedena jedině pomocí čestných a poctivých prostředků. Pojišťovny musí respektovat pravidla pro tvorbu pojistného. Při účasti ve výběrových řízeních pojišťovny dodržují pravidla poctivého obchodního styku a neposkytují neodůvodněné výhody. Pojišťovny se vyvarují všeho, co by mohlo porušit důvěru klientů a vyvolat zkreslený dojem o jejich službách. Zvláště se pak vyvarují nepravdivých, pomlouvačných a opovrhlivých výroků o jiných pojišťovnách, jejich zaměstnancích a pojišťovacích zprostředkovatelích.
- 2.2. Šíření informací o jiných pojišťovnách je nepřipustné, pokud by jim mohlo přivodit újmu nebo poškození jejich dobrého jména.
- 2.3. Veškerá reklama je vedena pravdivě, v souladu s pravidly hospodářské soutěže a především bez prvků klamavé reklamy. To platí i pro srovnávání vlastní služby se službami jiných pojišťoven.
- 2.4. V personálních záležitostech pojišťovny postupují obezřetně. V případech, kdy zaměstnanci a pojišťovací zprostředkovatelé přecházejí od jedné pojišťovny ke druhé, pojišťovna při jejich přijímání přihlíží k tomu, zda při svém předchozím vztahu s pojišťovnou neporušili právní závazky a etické normy chování a zda nejsou porušována pravidla stanovená právními předpisy, zejména na ochranu osobních údajů. Věnují mimořádnou pozornost obsahu smluv uzavíraných s pojišťovacími zprostředkovateli, včetně pravidel, týkajících se pojistného kmene a sankcí při jejich porušení. Zabezpečí, aby ziskatelské odměny a náklady byly úměrné službě poskytnuté zprostředkovatelem.
- 2.5. Pojišťovny vycházejí z toho, že zájem klienta a jeho spokojenost jsou prvořadé. Při sjednávání pojištění nelze narušovat právo na soukromí a nadměrně obtěžovat klienta. Údaje o možných i stávajících klientech nelze získávat tak, aby bylo narušeno klientovo právo na ochranu osobnosti a osobních údajů.

### III. Vztahy mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími zprostředkovateli

Zaměstnanci pojišťoven a pojišťovací zprostředkovatelé se při své činnosti řídí následujícími etickými a právními normami a pojišťovny dbají na jejich dodržování:

- 3.1. Řádně a svědomitě reprezentují pojišťovnu, pro kterou jsou činní, a pojišťovnictví jako celek.
- 3.2. Vyvarují se všech činností, které vytvářejí konflikt jejich vlastních zájmů se zájmy pojišťovny pro kterou jsou činní, či pojišťovnictví vůbec. Nejsou činní pro takové subjekty, jejichž činnost je nebo může být rozporu se zájmy pojišťovnictví
- 3.3. Zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dověděli při své činnosti v pojišťovnictví, dodrž mlčenlivost o osobních údajích klientů, obchodním tajemství a jsou povinni zachovávat zákonem stanovenou mlčenlivost o činnosti pojišťovny a o věcech s ní souvisejících, a to i po skončení své činnosti v pojišťovně nebo pro pojišťovnu.
- 3.4. Svého postavení v příslušné pojišťovně nesmí zneužít k přijímání nebo vyžadování finančních či věcných výhod pro sebe, a stejně tak nesmí svého postavení využít k nabízení či poskytování obdobných výhod.
- 3.5. Nezneužívají ve svůj osobní prospěch ani ve prospěch jiných osob informace a materiální prostředky pojišťovny, pro kterou jsou činní.
- 3.6. Postupují vždy tak, aby nepoškodili zájmy pojišťovny a její dobré jméno.
- 3.7. Neučiní nic, čím by pojišťovně, pro kterou jsou činní, ztížili nebo znemožnili plnění jejich povinností vyplývajících z právního řádu nebo z tohoto Kodexu.
- 3.8. V osobním životě dbají, aby nejednali v rozporu s platným právním řádem, dobrými mravy, obecně platnými zásadami slušného chování a tímto Kodexem.
- 3.9. V zájmu zvyšování svých profesních znalostí a dovedností soustavně pečují o své vzdělávání.

### IV. Vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi

Zaměstnanci pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé ve vztahu ke klientům respektují zejména následující zásady:

Uplatňují zdvořilý a korektní přístup ke všem klientům.

- 4.1. Obchodní jednání vedou v souladu s obchodními zájmy účastníků bez jakékoli předpojatosti či zvýhodňování. Nedávají přednost svým zájmům před zájmy klienta.
- 4.2. Jsou povinni svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí klientům uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace nebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy.
- 4.3. Nesjednávají pojištění s klienty, kteří projevují spekulativní záměry. Zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se pojištění právnických i fyzických osob, které se dozvěděli v rámci své činnosti. Mlčenlivost zachovávají i po skončení své činnosti v pojišťovně nebo pro pojišťovnu.

### V. Uplatňování Kodexu v rámci ČAP a sankce za jeho porušení

- 5.1. Členové ČAP se při své činnosti řídí zásadami uvedenými v Kodexu a v Etickém kodexu finančního trhu.
- 5.2. Spory mezi pojišťovnami a stížnostmi klientů, týkající se porušení pravidel Kodexu, může v ČAP řešit v rámci smířícího jednání Etický výbor ČAP. Tento výbor se při svém jednání, tj. posuzování stížností, bude řídit jednacím řádem, který schvaluje, stejně jako členy Etického výboru, prezidium asociace. Klient musí však uplatnit svou stížnost nejdříve vůči pojišťovně.
- 5.3. K formám prezentace a prosazování zásad uvedených v Kodexu patří i výchovná a publikační činnost ČAP.
- 5.4. Při porušení Kodexu mohou být použity sankce vůči členům ČAP:
  - podle stanov ČAP
  - morální povahy (například interní zveřejnění nálezu smířícího jednání)

Zdroj: ČAP, ©2010

## **PŘÍLOHA P III: ČLENĚNÍ POJIŠTĚNÍ DLE ZÁKONA**

Odvětví a skupiny pojištění

### **Část A**

Odvětví životních pojištění

#### **I. Pojištění**

a) pro případ smrti, pro případ dožití, pro případ dožití se stanoveného věku nebo dřívější smrti, spojených životů, s výplatou zaplaceného pojistného,

b) důchodu,

c) pojištění úrazu nebo nemoci jako doplňkové pojištění k pojištění podle této části.

II. Svatební pojištění nebo pojištění prostředků na výživu dětí.

III. Pojištění uvedená v bodě I písm. a) a b) a bodě II, která jsou spojena s investičním fondem.

IV. Trvalé zdravotní pojištění podle čl. 2 odst. 1 písm. d) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES upravující životní pojištění<sup>1</sup>).

V. Kapitalizace příspěvků hrazených skupinou přispěvatelů a následné rozdělování akumulovaných aktiv mezi přeživší přispěvatele nebo mezi osoby oprávněné po zemřelých přispěvatelích.

VI. 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.

VII. Správa skupinových penzijních fondů, případně včetně pojištění zabezpečujícího zachování kapitálu nebo platbu minimálního úrokového výnosu.

VIII. Činnosti podle čl. 2 odst. 2 písm. e) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES upravující životní pojištění<sup>1</sup>).

IX. Pojištění týkající se délky lidského života, které je upraveno právními předpisy z oblasti sociálního pojištění, pokud zákon umožňuje jeho provádění pojišťovnou na její vlastní účet.

### **Část B**

Odvětví neživotních pojištění

#### **1. Úrazové pojištění**

a) s jednorázovým plněním,

b) s plněním povahy náhrady škody,

c) s kombinovaným plněním,

d) cestujících.

2. Pojištění nemoci

- a) s jednorázovým plněním,
- b) s plněním povahy náhrady škody,
- c) s kombinovaným plněním,
- d) soukromé zdravotní pojištění.

3. Pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích jiných než drážních vozidlech

- a) motorových,
- b) nemotorových.

4. Pojištění škod na drážních vozidlech.

5. Pojištění škod na leteckých dopravních prostředcích.

6. Pojištění škod na plavidlech

- a) říčních a průplavových,
- b) jezerních,
- c) námořních.

7. Pojištění přepravovaných věcí včetně zavazadel a jiného majetku bez ohledu na použitý dopravní prostředek.

8. Pojištění škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3 až 7 způsobených

- a) požárem,
- b) výbuchem,
- c) vichřicí,
- d) přírodními živly jinými než vichřicí (např. blesk, povodeň, záplava),
- e) jadernou energií,
- f) sesuvem nebo poklesem půdy.

9. Pojištění jiných škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3 až 7 vzniklých krupobitím nebo mrazem, anebo jinými pojistnými nebezpečími (např. loupeží, krádeží nebo škody způsobené lesní zvěří), nejsou-li tato zahrnuta v bodě 8, včetně pojištění škod na hospodářských zvířatech způsobených nákazou nebo jinými pojistnými nebezpečími.

10. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající

- a) z provozu pozemního motorového a jeho přípojného vozidla,
- b) z činnosti dopravce,
- c) z provozu drážního 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 říčního, průplavového, jezerního nebo námořního plavidla, včetně odpovědnosti dopravce.

13. Všeobecné pojištění odpovědnosti za škodu jinou než uvedenou v odvětvích č. 10 až 12

- a) odpovědnost za škodu na životním prostředí,
- b) odpovědnost za škodu způsobenou jaderným zařízením,
- c) odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku,
- d) ostatní.

14. Pojištění úvěru

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

15. Pojištění záruky (kauce)

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

16. Pojištění různých finančních ztrát vyplývajících

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

17. Pojištění právní ochrany.

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

## Část C

### Skupiny neživotních pojištění

- a) „Pojištění úrazu a nemoci“ pro odvětví uvedená v části B bodech 1 a 2,
- b) „Pojištění motorových vozidel“ pro odvětví uvedená v části B bodu 1 písm. d), bodech 3, 7 a 10,
- c) „Námořní a dopravní pojištění“ pro odvětví uvedená v části B bodu 1 písm. d), bodech 4, 6, 7 a 12,
- d) „Letecké pojištění“ pro odvětví uvedená v části B bodu 1 písm. d), bodech 5, 7 a 11,
- e) „Pojištění proti požáru a jiným majetkovým škodám“ pro odvětví uvedená v části B bodech 8 a 9,
- f) „Pojištění odpovědnosti za škody“ pro odvětví uvedená v části B bodech 10, 11, 12 a 13,
- g) „Pojištění úvěru a záruky“ pro odvětví uvedená v části B bodech 14 a 15,
- h) „Souhrnné neživotní pojištění“ pro všechna odvětví uvedená v části B bodech 1 až 18.

Zdroj: Zákon č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví,