

Analýza konkurence České pojišťovny v oblasti pojištění motorových vozidel

Veronika Mikelová

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Vyšší odborná škola ekonomická
akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Veronika MIKELOVÁ**
Osobní číslo: **M100381**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Marketing**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Analýza konkurence České pojišťovny v oblasti pojištění motorových vozidel**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Prostudujte odbornou literaturu týkající se daného tématu.

II. Praktická část

- Charakterizujte firmu Česká pojišťovna, a. s.
- Definujte povinné ručení a havarijní pojištění.
- Provedte analýzu jednotlivých nabídek povinného ručení a havarijního pojištění jednotlivých pojišťoven.
- Určete optimální produkt.

Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ VYROUBAL, KRAJHANZL, ŠKOLOUT. Pojišťovnictví. Ostrava:

Sagit, a. s., 2011. ISBN 978-80-7208-869-0

CIPRA, Tomáš. Zajištění a přenos rizik v pojišťovnictví. Praha: GRADA Publishing, 2004.

ISBN 80-247-0838-8

ČEJKOVÁ, Viktória. Pojistný trh. Praha: GRADA Publishing, spol. s. r. o., 2002. ISBN

80-247-0137-5

DAŇHEL, Jaroslav. Kapitoly z pojistné teorie. Praha: Oeconomica, 2002. ISBN

80-245-0306-9

DUCHÁČKOVÁ, Eva. Principy pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress, s. r. o., 2003.

ISBN 80-86119-67-X

HRADEC, Milan. Pojištění a pojišťovnictví. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní,

2005. ISBN 80-86754-48-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Miloslava Kubíčková, Ph.D.

Vyšší odborná škola ekonomická


Datum zadání bakalářské práce:

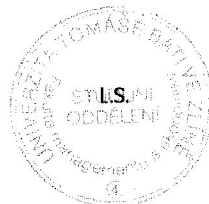
15. března 2013

Termín odevzdání bakalářské práce:

26. dubna 2013

Ve Zlíně dne 12. dubna 2013


PaedDr. Josef Rydlo
zast. děkanka




Ing. Růžena Vorlová
zast. ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORABAKALÁŘSKÉPRÁCE

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 obhajoby¹;
- 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. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹zákon 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.

²zákon 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).

³zákon 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 § 60⁴ 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

.....

⁴zákon 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 jím 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce na téma „Srovnání konkurence České pojišťovny v oblasti pojištění motorových vozidel“ bude zpracována v České pojišťovně a. s., agentura Zlín. Hlavním cílem práce je analyzovat pojistné nabídky největších pojišťoven na českém trhu. Ve spolupráci s obchodními zástupci pojišťoven jako jsou Generali, Kooperativa a Allianz budou zjištěny skutečné nabídky povinného ručení a havarijního pojištění. Výsledkem tohoto průzkumu bude navržení kompromisu mezi cenou pojištění a krytím a v konečné fázi určení optimálního produktu.

Klíčová slova:

Pojištění, pojištěný, riziko, pojistné plnění, povinné ručení, havarijní pojištění, krytí.

ABSTRACT

Bachelor thesis "Analysis of the Competition of the Czech Insurance Company in the Area of Motor-Vehicle Insurance,, will be processed in the Czech insurance company in Zlín agency. The main goal of this work is to analyze the insurance offers the largest insurance companies in the Czech market. In cooperation with commercial insurers such as Generali, Allianz and Kooperativa will uncover the real offer liability insurance and accident insurance. The result of this survey will be proposing a compromise between cost and insurance coverage and ultimately determine the optimal product.

Keywords:

Insurance, Insured, Risk, Indemnity, Liability insurance, Accidentinsurance, Cover.

Děkuji Ing. Miloslavě Kubíčkové, Ph.D., vedoucí a konzultantce mé bakalářské práce za pomoc a odborné vedení.

Rovněž chci poděkovat panu Lud'ku Valentovi za cenné informace z oblasti pojišťovnictví, za odborné rady a připomínky při řešení mé práce.

Dále bych chtěla poděkovat Marku Šenkeříkovi za odborné rady z praxe.

OBSAH

OBSAH	8
ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 CHARAKTERISTIKA POJIŠTĚNÍ	12
1.1 RIZIKO	12
1.2 POJISTNÝ TRH.....	13
1.3 HISTORIE A VÝVOJ POJIŠŤOVNICTVÍ.....	13
1.4 DĚLENÍ POJIŠTĚNÍ	14
1.5 ZÁKLADNÍ POJMY	14
2 INSTITUCE V POJIŠŤOVNICTVÍ	16
2.1 ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA	16
2.2 ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN.....	16
2.3 ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ	16
2.3.1 Zákon o pojišťovnictví	16
2.4 ZAJIŠŤOVNA	17
3 POVINNÉ RUČENÍ	18
3.1 O PRODUKTU	18
3.2 LIMITY POJISTNÉHO PLNĚNÍ.....	19
3.3 SANKCE ZA NEPLACENÍ POVINNÉHO RUČENÍ.....	19
3.4 BONUS/ MALUS	20
4 HAVARIJNÍ POJIŠTĚNÍ	21
4.1 O PRODUKTU	21
4.2 SPOLUÚČAST	21
4.3 PODPOJIŠTĚNÍ VOZIDLA.....	21
4.3.1 Příklad.....	22
5 SWOT ANALÝZA	23
5.1 SILNÉ STRÁNKY	23
5.2 SLABÉ STRÁNKY	23
5.3 PŘÍLEŽITOSTI.....	23
5.4 HROZBY	23
6 ANALÝZA KONKURENCE	24
II PRAKTICKÁ ČÁST	25
7 PROFIL SPOLEČNOSTI	26
7.1 DCEŘINÉ SPOLEČNOSTI	26
7.1.1 ČP INVEST, a. s.	26
7.1.2 ČP DIRECT, a. s.	27
7.1.3 Penzijní společnost České pojišťovny, a.s.....	27
7.1.4 Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s.	27
7.2 HISTORIE SPOLEČNOSTI.....	27
7.3 SPOJENÍ S GENERALI.....	28

7.4	PRODUKTY POVINNÉHO RUČENÍ U ČP	28
7.5	PRODUKTY HAVARIJNÍHO POJIŠTĚNÍ U ČP	29
7.5.1	Asistenční služby	30
8	POSTAVENÍ ČESKÉ POJIŠŤOVNY NA TRHU VÝVOJ 2011-2012.....	32
8.1	SWOT ANALÝZA ČESKÉ POJIŠŤOVNY.....	34
8.1.1	Silné stránky	34
8.1.2	Slabé stránky.....	35
8.1.3	Příležitosti.....	35
8.1.4	Hrozby	35
8.1.5	Závěry a doporučení.....	35
9	NABÍDKA POJIŠTĚNÍ KONKURENCE	37
9.1	GENERALI, PROFIL SPOLEČNOSTI	37
9.1.1	Povinné ručení u Generali	37
9.1.2	Havarijní pojištění u Generali.....	38
9.2	KOOPERATIVA, PROFIL SPOLEČNOSTI.....	38
9.2.1	Povinné ručení u Kooperativy	39
9.2.2	Havarijní pojištění u Kooperativy.....	39
9.3	ALLIANZ POJIŠŤOVNA	40
9.3.1	Povinné ručení u Allianz	40
9.3.2	Allianz Direct.....	41
9.3.3	Havarijní pojištění u Allianz.....	41
10	KOMPARACE NABÍDEK POVINNÉHO RUČENÍ	43
10.1	POJISTNÉ LIMITY	44
10.2	CENA POJIŠTĚNÍ	45
10.3	ZPŮSOB SJEDNÁNÍ POJIŠTĚNÍ A HLÁŠENÍ POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ.....	46
10.4	ASISTENČNÍ SLUŽBY	47
10.5	DOSTUPNOST POBOČKY, RYCHLOST OBSLUHY A PŘEHLEDNOST INTERNETOVÝCH PORTÁLŮ.....	47
10.6	CELKOVÉ SROVNÁNÍ POVINNÉHO RUČENÍ	47
11	KOMPARACE NABÍDEK HAVARIJNÍHO POJIŠTĚNÍ	50
11.1	CELKOVÉ SROVNÁNÍ HAVARIJNÍHO POJIŠTĚNÍ	51
12	ZHODNOCENÍ ANALÝZY.....	53
12.1	DOPORUČENÍ ČESKÉ POJIŠŤOVNĚ, A. S.....	53
12.2	OPTIMÁLNÍ PRODUKT.....	54
	ZÁVĚR	56
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	57
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	60
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	61
	SEZNAM TABULEK	62
	SEZNAM PŘÍLOH	63

ÚVOD

Každý z nás je každodenně ve svém životě vystavován rizikům, která mohou negativně ovlivnit náš budoucí život. Proto je nezbytností se proti těmto rizikům bránit. Eliminovat negativní rizika můžeme mnoha způsoby, ale nejběžnějším způsobem je přenesení rizika na třetí osobu a to na pojišťovnu. Pojišťovna je povinna při vzniku pojistné události vyplatit finanční náhradu pojištěnému. Sama pojišťovna se musí určitým způsobem jistit a proto je zde role zajišťovny. Zajišťovna poskytuje finance v případě neúspěchu pojišťovny a v ČR by bez ní pojišťovna ani nemohla fungovat.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na neživotní pojištění, konkrétně na povinné ručení a havarijní pojištění. Po celý rok můžete sledovat reklamní kampaně, které pobízejí ke sjednání povinného ručení u určité pojišťovny. Jejich nabídky jsou stále lepší a lepší aby získaly co nejvíce zákazníků, popřípadě si udrželi ty stávající.

Havarijní pojištění je u nás využíváno méně, než povinné ručení. Menší využívání havarijního pojištění je dáno i strukturou vozidel u nás, většinou jsou to starší vozidla, což je finančně náročnější. V posledních letech se ale situace zlepšuje. Tyto dvě pojištění spolu velmi úzce souvisejí a pojišťovny nabízejí finanční zvýhodnění při sjednání obou pojištění naráz.

Cílem práce je charakterizovat význam povinného ručení a havarijního pojištění. Dále budou porovnány nabídky tohoto pojištění od čtyř největších pojišťoven na českém trhu a to na základě cen a dalších zvýhodnění. Práce bude zaměřena hlavně na Českou pojišťovnu, Kooperativu, Allianz pojišťovnu a Generali pojišťovnu. Tyto pojišťovny mají velký podíl na trhu a poskytují povinné ručení i havarijní pojištění. Na trhu si konkurují již několik let.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA POJIŠTĚNÍ

Obecně můžeme pojišťovnictví charakterizovat jako systém, který eliminuje dopad různých nežádoucích událostí. Tyto události jsou různého charakteru a různě se dotýkají člověka. Jsou to například úrazy, poškození majetku, krádeže, riziko podnikání, neúmyslné poškození věci ale i na zdraví, ztráta výtěžku při nemoci, náklady na léčení, neschopnost vykonávat své povolání a mnoho dalších. Je to způsob jakým pokrýt nahodilé potřeby jedince nebo i právních subjektů a kolektivů při přesně vymezených činnostech. (Daňhel et. al., 2005, s. 45)

Představuje v tržní ekonomice peněžní vztahy, prostřednictvím kterých se tvoří a rozdělují pojistné rezervy a to tzv. pojišťovacím způsobem rozdělování. Uplatňuje se zde princip solidárnosti míněné návratností a neekvivalentnosti. Do pojistných rezerv přispívají všichni pojištěnci, ale pouze ten, u kterého vznikne pojistná událost, dostane vyplacenou pojistnou náhradu, bez ohledu na to jakou částkou pojištění přispěl. (Ducháčková, 2003, s. 19)

Pojišťovnictví patří mezi významné a dynamicky se rozvíjející odvětví každé tržní ekonomiky. Svými aktivitami tj. pojistnou ochranou svých klientů přispívá a podporuje ekonomickou stabilitu tržních ekonomik. Kromě pojistné ochrany má velký význam i akumulace poměrně velkého objemu peněžních prostředků. (Čejková, 2002, s. 31)

Ekonomický subjekt má dvě možnosti jak se finančně vyrovnat s nepředvídatelnými událostmi. Může je krýt buďto z vlastních zdrojů, nebo může využít pojištění a přesunout riziko na pojišťovnu. Z finančního pohledu představuje pojištění tvorbu, rozdělování a užití pojistného fondu k úhradě potřeb ekonomických subjektů. (Ducháčková, 2008, s. 19)

1.1 Riziko

Dle Ducháčkové (2003, s. 9) je riziko úzce spojeno s pojištěním a opačně. Jestliže pojistitel přebírá rizika, musí také zkoumat jejich povahu a zákonitosti, kterým rizika podléhají. Pojištění se zabývá pouze riziky čistými. U čistého rizika lze sledovat objektivní a subjektivní stránku. Objektivní stránka není závislá na lidech a je to například blesk, nebo přírodní katastrofa. Subjektivní stránka je závislá na činnostech lidí a může to být například neopatrnost, schopnosti a charakterové vlastnosti, morální riziko. Ve výsledku to může být zhárství, riskantní jízda řidiče a mnoho dalších skutečností.

Další možné členění rizika je podle příčiny vzniku rizika:

- Přírodní riziko
- Rizika vyvolaná lidským faktorem
- Rizika technická
- Rizika vyvolaná lidmi (Ducháčková, 2003, s. 11)

1.2 Pojistný trh

Nabídka a poptávka v oblasti pojištění a zajištění se uskutečňuje na pojistném trhu. Jestliže je pojistný trh důvěryhodný, je to důkazem zdravé a úspěšné ekonomiky. Vývoj na pojistném trhu směřuje k větší komplexnosti služeb, většímu komfortu pro klienty, čímž si jednotlivé komerční pojišťovny vytvářejí určité konkurenční výhody. (Čejková, 2002, s. 11)

Podle Čejkové (2002, s. 18) funguje pojistný trh na podobném principu jako finanční trh, tedy na principu shromažďování a rozdělování peněžních prostředků. V této souvislosti hovoříme o rezervách. Rezervy se v pojišťovnictví vytváří pro případ úhrady nahodilých potřeb a nelze tudíž předem určit, zda budou použity na spotřebu či akumulaci.

Trh ovlivňují různé faktory, které je možné rozčlenit na vnitřní a vnější. Vnější faktory ovlivňují trh zvenčí a je to například vývoj a objem hrubého domácího produktu, vývoj inflace, vývoj nezaměstnanosti, počet obyvatel, peněžní příjmy obyvatelstva, objem a výdaj domácností, situace u dalších segmentů na trhu. Vnitřní faktory ovlivňují trh zevnitř a jsou to například zájem o pojištění vytvářený pojistníky, regulace pojistného trhu dozorem v pojišťovnictví, chápání významu pojištění ze strany pojistníků a pojištěných, činnost asociace pojišťoven a pojišťovací a zajišťovací činnost. (Čejková, 2002, s. 22-23)

Jak uvádí Čejková (2002, s. 23) pro vývoj a růst pojistného trhu je velmi důležitý počet obyvatel, věková struktura obyvatelstva, střední délka života a v neposlední řadě průměrná mzda a výše výdajů domácností.

Pojišťovny na trhu jednají za svoje klienty a ti se tak nepřímou zúčastňují transakcí na finančním trhu. (Čejková, 2002, s. 23)

1.3 Historie a vývoj pojišťovnictví

Nahodilé události vedly k úvahám o různých způsobech vyrovnání se s těmito událostmi ovlivňující životy lidí. První úvahy o pojištění byly spjaty s krytím nákladů na pohřby a také v souvislosti s přepravou zboží pomocí karavanů. U prvních pojištění bylo hlavní

soustředění na vymezený okruh osob, převážně řemeslníky. Pro druhou polovinu 18. století je typická institucionalizace pojišťovnictví. Vznikají pojišťovny hlavně ve formě vzájemných pojišťoven. Na našem území vzniká první v roce 1827. Hlavními pojistnými odvětvími v tomto období byly požární pojištění, námořní pojištění a pojištění životní. Pojišťovnictví se vytvářelo hlavně v přímořských státech Evropy. (Ducháčková, 2003, s. 20-21)

Od počátku 19. století je pro pojištění typické, že se stává předmětem podnikání. V tomto období se začínají prosazovat zajišťovny. Pojištění se začíná rozšiřovat v širších vrstvách obyvatelstva, než tomu bylo v předešlých obdobích. V ČR do roku 1945 působilo více než 700 pojišťoven a pak došlo k znárodnění. V období po roce 1991 začaly vznikat nové pojišťovny a byl zrušen monopol České státní pojišťovny. V 90. letech se situace v pojišťovnictví významně změnila v souvislosti s ekonomickými změnami, změnami ve škodovosti a legislativními změnami. Některé pojišťovny byly nuceny ukončit svou činnost v souvislosti s ekonomickými problémy. (Ducháčková, 2003, s. 21-22)

1.4 Dělení pojištění

Pojištění můžeme z hlediska financování dělit na pojištění:

- Sociální- je to pojištění povinné
- Komerční- zahrnuje krytí rizik ekonomických subjektů a je dobrovolné

Z hlediska právního se pojištění dělí na:

- Dobrovolné- pojistná smlouva se sjednává mezi pojistníkem a pojistitelem a je jen na pojistníkovi, jestli si pojištění sjedná nebo ne
- Povinné- dělíme na povinné smluvní a zákonné. U povinného smluvního je v právním předpise určena povinnost sjednání smlouvy pro určité subjekty. U zákonného vyplývá povinnost ze zákona. (Kameníková, Polách a Král, 2008, s. 120-121)

1.5 Základní pojmy

Pojistník- osoba, která uzavřela pojistnou smlouvu a má povinnost pojištění platit

Pojištěný – osoba, na jejíž majetek, odpovědnost a za škody na životě nebo na zdraví se pojištění vztahuje, bez ohledu na to zda pojištění sjednala sama

Obmyšlený- osoba, ve prospěch které by bylo vyplaceno pojistné plnění v případě úmrtí pojištěného

Pojistitel- právnická osoba, která má oprávnění provozovat pojištění

Oprávněná osoba- osoba, které vzniklo právo na pojistné plnění

Pojistné plnění- v případě že dojde k pojistné události, je to peněžní náhrada od pojišťovny

Pojistná událost- nahodilá událost, s kterou je spojen vznik povinnosti pojišťovny platit

Pojistné- úplata za poskytování pojistných služeb

Spoluúčast- povinnost pojištěného subjektu nést ze svého určitý podíl na plnění, na něž mu vzniklo právo z pojistné události (Ducháčková, 2003, s. 34)

2 INSTITUTE V POJIŠŤOVNICTVÍ

2.1 Česká národní banka

Vykonává v ČR dozor nad pojišťovnictvím. Tuto úlohu banka vykonává od 1. 4. 2006. Činnost pojišťoven je regulována omezujícími a příkazujícími normami. Především jsou to hlavně právní předpisy upravující pojišťovací a zajišťovací činnost a pojistné zprostředkování. Dozor v pojišťovnictví podle zákona o pojišťovnictví je vykonáván v zájmu zachování finanční stability pojišťoven a zajišťoven a ochrany pojistníků, pojištěných a oprávněných osob. Vedle působení pojišťoven a zajišťoven je regulována a dohlížena i činnost pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí. (Kameníková, Polách a Král, 2008, s. 125)

2.2 Česká asociace pojišťoven

Je to zájmové sdružení komerčních pojišťoven. Jejím posláním je zastupovat, hájit a prosazovat zájmy pojišťoven a jejich klientů ve vztahu k orgánům státní správy, jiným právním subjektům a i ke vztahu k zahraničí. Asociace podporuje rozvoj pojišťovnictví na Českém trhu. (Kameníková, Polách a Král, 2008, s. 126)

2.3 Česká kancelář pojistitelů

Je to profesní organizace pojistitelů. Její hlavní funkcí je zjišťovat, uchovávat a poskytovat vybrané informace o pojištění odpovědnosti vozidel registrovaných na území České republiky a uchovávat a poskytovat vybrané informace o škodních zástupcích, které jmenovaly pojišťovny, jež mají oprávnění věnovat se povinnému ručení v ČR pro území ostatních členských států Evropského hospodářského prostoru. Pokud se ukáže to, že někdo neuzavřel POV, které vyplývá ze zákona, má Česká kancelář pojistitelů právo po neplatiči vymáhat peněžní sankce. (O České kanceláři pojistitelů, 2013)

2.3.1 Zákon o pojišťovnictví

„Zákon upravuje v souladu s právem Evropských společenství podmínky provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti a dohled nad provozováním pojišťovací a zajišťovací činnosti a penzijního připojištění, vykonávaný Českou národní bankou.“

Tímto zákonem se řídí:

- provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti pojišťovnou nebo zajišťovnou se sídlem na území České republiky,
- provozování pojišťovací činnosti na území České republiky pojišťovnou se sídlem na území jiného členského státu Evropské unie a na území států Evropského hospodářského prostoru,
- provozování pojišťovací činnosti na území České republiky pojišťovnou se sídlem na území jiného státu, než je uveden v písmenech a) a b), a
- výkon dohledu v pojišťovnictví (Zákon o pojišťovnictví, © 2013)

2.4 Zajišťovna

Je právnická osoba, jejíž činností je přebírání pojistných rizik podstoupených pojišťovnou, nebo jinou zajišťovnou. Sídlo má na území ČR a provozuje zajišťovací činnost dle zákona. (Kameníková, Polách a Král, 2008, s. 125)

Laicky by se zajišťovna dala charakterizovat jako pojišťovna pojišťoven. Pojišťovny se nechávají zajišťovat od více institucí a rozkládají tím riziko toho, že by některá pojišťovna přestala plnit. (Jak fungují zajišťovny, © 2010 – 2013)

3 POVINNÉ RUČENÍ

3.1 O produktu

V ČR mělo POV několik desítek let zákonnou podobu. Zákon dříve přesně stanovoval, kdo má povinnost se pojistit, u koho a za kolik. Tudiž dříve nebyla možnost volby produktu ani pojistitele. Zákon nahrazoval pojistné podmínky i pojistnou smlouvu. Rozsah pojistného krytí byl velmi rozsáhlý a odškodňování nebylo limitováno. Nebylo třeba vyhotovovat pojistky. Dokladem o pojištění byla státní poznávací značka s tím, že nezaplacení pojistného nemělo vliv na pojistné krytí. Nevedly se záznamy o placení pojistného. (Daňhel, et. al., 2005, s. 178)

Po roce 1989 se ČR snažila o zapojení do integrace EU a tak sílil tlak Bruselu na harmonizaci systému pojišťovnictví. V EU fungovala povinně smluvní podoba tohoto pojištění. Systém zákonného pojištění byl od roku 2000 změněn na povinně smluvní model. Na trh začaly vstupovat i jiné pojišťovny a tím se trh uvolnil. Nakonec u nás působilo 12 pojišťoven, které svedly velmi nákladný boj o klienty. (Daňhel et. al., 2005, str. 178-180)

POV existuje ve všech vyspělých ekonomikách s tím, že není ponecháno na vlastníkovu vozidla, zda si toto pojištění sjedná či ne. V souvislosti s existencí pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla má pojištěný nárok, aby za něho pojišťovna zaplatila škodu těm, kteří utrpěli škodu v souvislosti s provozem vozidla pojištěného. (Ducháčková, 2003, s. 134)

Pojištěný má nárok, aby za něj pojistitel hradil škody vzniklé v souvislosti s provozem vozidla, a to:

- Škody na zdraví, nebo usmrcením
- Škody vzniklé poškozením, zničením, nebo ztrátou věci
- Škody povahy ušlého zisku
- Účelně vynaložené náklady spojené s právním zastoupením

Na druhou stranu pojistitel nehradí:

- Škody, které utrpěl řidič vozidla
- Majetkové škody, za které pojištěný odpovídá svým příbuzným
- Škody na vozidle, na které se vztahuje pojištění (Ducháčková, 2003, str. 134)

V návaznosti s POV využívají pojistníci tzv. zelené karty, tj. mezinárodní karty automobilového pojištění. (Ducháčková, 2003, str. 135)

Zelená karta umožňuje prokázat, že řidič příslušného vozidla má v pořádku POV a umožňuje vstup a provoz vozidla na území cizího státu, bez nutnosti uhradit finanční poplatky jinak požadované tamními úřady. (Zelená karta- Jediný doklad o povinném ručení, © 2010 – 2013)

3.2 Limity pojistného plnění

„Je nejvyšší hranice plnění pojistitele, které může být vyplaceno poškozenému při jedné škodné události. Ze zákona jsou tyto limity u povinného ručení stanoveny na minimálně 35 mil. pro škody na zdraví i na majetku.“(Srovnávač, 2007-2010)

Avšak jsou na výběr i vyšší limity pojistného plnění, ze kterých si pojistník může vybrat.

3.3 Sankce za neplacení povinného ručení

Nutnost sjednání POV vyplývá ze zákona, tudíž pokud někdo tuto povinnost nedodrží, má ČKP právo udělit neplatiči sankci.

- **Nepředložení zelené karty při vyzvání policií-** lze uložit blokovou pokutu až 1 500 Kč
- **Pokuta za provozování vozidla bez POV-** jedná se o přestupek, za který lze uložit sankci 5 000 Kč - 40 000 Kč.
- **Pokuta za nepojištění vozidla-** Po zániku povinného ručení má majitel vozu 14 dní na sjednání nové pojistné smlouvy. V opačném případě je povinen odevzdat registrační značky a osvědčení o technickém průkazu. Pokud tato povinnost není splněna a ČKP na tuto skutečnost přijde, může být majiteli vozidla udělena pokuta ve výši 2 500 Kč- 20 000 Kč.

Kromě těchto pokut je nutné uhradit příspěvek do garančního fondu za každý den nepojištění vozidla. Příspěvek se pohybuje mezi 20- 300 Kč na den. Výše částky je závislá na druhu vozidla a je přesně stanovená zákonem. (Sankce a příspěvek do GF, 2013)

3.4 Bonus/ Malus

Je to motivační prvek, kterým pojišťovny motivují řidiče, aby jezdili bez nehod. Bonus znamená slevu na pojistném, malus je přírážka na pojistném. (Bonus a malus, © 2011-2012)

Výše bonusu je určena aktuální rozhodnou dobou. Rozhodná doba je doba nepřetržitého trvání pojištění odpovědnosti, jejíž délka je krácena na základě náhodilých událostí. (Interní zdroj, 2013)

V následující tabulce jsou znázorněny jednotlivé stupně bonusů u ČP.

Kód stupně bonusu/malusu	Rozhodná doba v měsících	Přirážka k pojistnému	Sleva na pojistném	Úroveň pojistného
M5	méně než -48	100%		200%
M4	-48 až -37	70%		170%
M3	-36 až -25	40%		140%
M2	-24 až -13	20%		120%
M1	-12 až -1	10%		110%
B0	0 až 11	0%	0%	100%
B1	12 až 23		5%	95%
B2	24 až 35		10%	90%
B3	36 až 47		15%	85%
B4	48 až 59		20%	80%
B5	60 až 71		25%	75%
B6	72 až 83		30%	70%
B7	84 až 95		35%	65%
B8	96 až 107		40%	60%
B9	108 až 119		45%	55%
B10	120 a více		50%	50%

Zdroj: (Interní zdroj, 2013)

Tab. 1. Bonus a malus

4 HAVARIJNÍ POJIŠTĚNÍ

4.1 O produktu

Slouží ke krytí škod na motorových vozidlech, ať už škodu řidič nezavinil, nebo zcela či částečně zavinil. Základem pojistného krytí v rámci havarijního pojištění je krytí rizika havárie. Vedle havárie začleňují pojišťovny krytí dalších nebezpečí, jako jsou rizika živelná, riziko odcizení a riziko vandalství. Dále se v rámci havarijního pojištění uplatňují asistenční služby. (Ducháčková, 2003, s. 124)

Do konkrétní podoby HAV může být riziko začleněno takto:

- Na principu pojištění Allrisks
- Na základě stavebnicového principu- jednotlivá rizika jsou pojistníkem vybrána do konkrétního pojištění podle jeho potřeb a uvážení (Ducháčková, 2003, s. 124)

Sestavení HAV vychází z principu pojištění nové hodnoty. Pojišťovny vyplácí pojistné plnění ve výši nákladů na opravu, pokud nepřekročí hodnotu vozidla před pojistnou událostí tj. časovou cenu. Typické je v rámci konstrukce HAV uplatnění procentní spoluúčasti, která snižuje velikost pojistného plnění a procentní spoluúčast má vliv na velikost pojistného. U HAV se berou v úvahu různá kritéria jako pořizovací cena vozidla, typ vozidla, jeho obsah, garážování vozidla, stáří vozidla, uplatnění zabezpečovacího zařízení proti krádeži. Na straně řidiče se zohledňuje jeho věk, pohlaví, počet osob užívajících dané vozidlo, délka vlastnictví řidičského průkazu a neposlední řadě se uplatňují obecnější kritéria jako územní platnost pojištění. U HAV se uplatňují stejně jako u POV princip bonus/malus. (Ducháčková, 2003, s. 124-125)

4.2 Spoluúčast

Je to částka, která je dohodnutá v pojistné smlouvě. Odečítá se od každého pojistného plnění. Platí pravidlo, že pokud škoda nepřesahuje výši dohodnuté spoluúčasti, není pojišťovna povinna plnit. (Na co si dát pozor při sjednávání havarijního pojištění vozidla, ©2007 - 2013)

4.3 Podpojištění vozidla

Čím vyšší je hodnota pojištěné věci, tím vyšší je pojistné. Pojistné je stanoveno z hodnoty majetku. Pokud je hodnota pojištěné věci nastavena v pojistné smlouvě v nižší hodnotě,

než je skutečná cena, pak se jedná o podpojištění. Pojištěný platí nižší pojistné, ale v případě pojistné události musí počítat s nižším pojistným plněním. (Základní pojmy: podpojištění, přepojištění a ceny, 2009 – 2013)

Příklad

Pojistná hodnota		Částka v pojistné smlouvě
100 000 Kč	=	100 000 Kč

V tomto případě je vše správně a v případě vzniku pojistné události máme nárok na 100% pojistné plnění.

Pojistná hodnota		Částka v pojistné smlouvě
100 000 Kč	X	50 000 Kč

V tomto případě se jedná o podpojištění. V případě vzniku pojistné události máme nárok na 50% pojistného plnění. Pokud by byla škoda na vozidle např. 10 000 Kč, pojišťovna by vyplatila pouze 5 000 Kč.

5 SWOT ANALÝZA

Kotler (2008, s. 97) definuje SWOT analýzu „jako analýzu, která zjišťuje na základě strategického auditu klíčové silné (Strengths) a slabé stránky (Weaknesses), příležitosti (Opportunities) a hrozby (Threats)“. Analýza zpracovává tyto data a zdůrazňuje klíčové položky z externího a interního auditu.

„Analýza spočívá v rozboru a hodnocení současného stavu firmy (vnitřní prostředí) a současné situace okolí firmy (vnější prostředí). Ve vnitřním prostředí hledá a klasifikuje silné a slabé stránky firmy. Ve vnějším prostředí hledá a klasifikuje příležitosti a hrozby pro firmu.“ (SWOT analýza, 2006-2009)

V rámci SWOT analýzy je vhodné hledat vzájemné synergie mezi silnými a slabými stránkami, příležitostmi a silnými stránkami apod. Tyto synergie pak mohou být použity pro stanovení strategie a rozvoje firmy.

5.1 Silné stránky

Při analýze silných stránek se jedná o určení vnitřních sil firmy. Mělo by se zde zohlednit, co dělá firma lépe než konkurence.

5.2 Slabé stránky

Zde se určují potenciální slabiny firmy. Ukazuje se to, v čem se firmě nedaří a v čem je konkurence lepší.

5.3 Příležitosti

Skutečnosti, které mohou zvýšit poptávku, nebo mohou lépe uspokojit zákazníky a přinést firmě úspěch.

5.4 Hrozby

Skutečnosti, trendy, události, které mohou snížit poptávku, nebo zapříčinit nespokojenost zákazníků. (Jakubíková, 2008, s. 113)

6 ANALÝZA KONKURENCE

„V rámci marketingové koncepce získávají firmy konkurenční výhodu tak, že nabízí něco, co uspokojí potřeby cílových zákazníků lépe, než nabídka konkurence. Firmy mohou nabídnout vyšší hodnotu pomocí nižších cen, než požaduje konkurence za podobné produkty nebo služby, nebo vyššího užítku když vyrovná vyšší ceny. Marketingové strategie musí uvažovat i o konkurenčních strategiích, nejen o potřebách svých zákazníků. Prvním krokem je analýza konkurence: proces identifikace klíčových konkurentů. To zahrnuje hodnocení jejich silných a slabých stránek a jejich strategií.“
(Kotler, 2007, s. 568)

Konkurenční výhoda- výhoda oproti konkurenci, kterou firma získá pomocí nižších cen, nebo vyššího užítku na úkor vyšší ceny.(Kotler,2007, s. 568)

K tomu, aby firma mohla efektivně naplánovat své konkurenční strategie potřebuje o konkurenci zjistit vše, co lze. Neustále musíme porovnávat své produkty s produkty konkurence. Měli bychom sledovat ceny produktů a jejich výhody oproti ostatním produktům. (Kotler,2007, s. 569)

Firma ke svému životu potřebuje konkurenci a má z ní užitek. Konkurenční firmy se dělí o náklady na trhu vývoje produktů a napomáhají k zavádění nových technologií.
(Kotler,2007, s. 576)

Role, jež firmy na cílových trzích hrají:

Strategie tržního lídra- ve většině odvětví existuje firma, která má největší podíl na trhu, vede firmy při cenových změnách a uvádění nových produktů.

Strategie tržního vyzyvatele- druhá největší firma v odvětví, která se snaží zvýšit svůj podíl na trhu.(Kotler,2007, s. 581)

II PRAKTICKÁ ČÁST

7 PROFIL SPOLEČNOSTI

Česká pojišťovna a. s. je nejvýznamnější pojišťovnou na českém trhu. Pokrývá přibližně 28% trhu. Její podíl ale postupně klesá, protože v roce 2005 pokrývala 36%. Má přibližně 3880 zaměstnanců a 5600 obchodních zástupců a po celé ČR má asi 4500 obchodních míst. Pojišťovna spravuje téměř 8,5 milionu pojistných smluv. V roce 2011 se Česká pojišťovna v rámci prestižní ankety Czech Top 100 umístila v první desítce nejobdivovanějších firem české ekonomiky. V roce 2009 získala titul Nejlepší pojišťovna roku, titul udělovaly Hospodářské noviny. Česká pojišťovna se stala Pojišťovnou roku v letech 2004 až 2007 a 2011 a i v roce 2012 v prestižní soutěži MasterCard Banka roku. V roce 2011 získala ocenění Pojišťovna desetiletí. Čistý zisk České pojišťovny činil v prvním pololetí roku 2012 2 mld. Kč v porovnání s 2,9 mld. Kč ve stejném období roku 2011. Celkový příjem se zvýšil na meziroční bázi o 41 % na 3,8 mld. Kč (v roce 2011 to bylo 2,7 mld. Kč). Celkové předepsané pojistné v první polovině roku 2012 dosáhlo 16,4 mld. Kč. V oblasti neživotního pojištění dosáhlo předepsané pojistné 10,2 mld. Kč, v životním pojištění činilo 6,2 mld. Kč. Navzdory pokračující ekonomické krizi jsou celková aktiva České pojišťovny stabilní a v první polovině roku 2012 dosáhly téměř 117 miliard Kč. Vlastní kapitál k 30. červnu 2012 činil 18,3 mld. Kč. (Profil, © 2013)

Dnešní Česká pojišťovna si i ve vysoce konkurenčním prostředí stále drží své výsadní postavení největší tuzemské pojišťovny s nejširší nabídkou produktů a služeb.

7.1 Dceřiné společnosti

- ČP INVEST, a.s.
- ČP DIRECT, a.s.
- Penzijní společnost České pojišťovny, a.s.
- Česká pojišťovna ZDRAVÍ, a.s.

7.1.1 ČP INVEST, a. s.

Zaměřuje se na kolektivní investování. Spadá pod mateřskou společnost ČP. Společnost patří do mezinárodní společnosti PPF Generali Holding.

7.1.2 ČP DIRECT, a. s.

Zaměřuje se na spolupráci s prodejci automobilů v oblasti pojištění automobilů. Obchodní zástupci zajišťují kvalitní servis pro uzavírání pojištění vozidel v síti autorizovaných prodejen vozidel i autobazarů.

7.1.3 Penzijní společnost České pojišťovny, a.s.

Nabídku společnosti představuje široké spektrum spořicíh fondů v rámci tzv. 2. a 3. pilíře penzijního systému a spořicíh životních cyklů fungujících v rámci fondů.

7.1.4 Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s.

Specializuje se na soukromé zdravotní a nemocenské pojištění. Na českém trhu působí od roku 1993. (Finanční skupina ČP, © 2013)

7.2 Historie společnosti

Historie České pojišťovny začala 28. října 1827 v Praze, kde byly schváleny stanovy společnosti. Hlavními zakladateli pojišťovny byly František Josef Hrabě z Vrtby a Josef Matyáš hrabě z Thunu a Hohensteinu. Mezi první klientelu patřili známé osobnosti jako František Škroub a Eliška Krásnohorská. V prvopočátcích tento ústav poskytoval pouze pojištění proti požáru. Trvalo desítky let, než se ČP na trhu ustálila. V dalších letech zájem o ni upadal. V roce 1881 likviduje požár Národního divadla, za který vyplatila v přepočtu téměř 150 milionůsoučasných korun. Dále pak k pojištění proti požáru a proti krupobití začíná nabízet nové druhy pojištění jako je např. úrazové, životní a pojištění odpovědnosti z provozu automobilů. Po roce 1945 došlo ke krizi v pojišťovnictví v důsledku 2. světové války. V roce 1953 došlo k přejmenování na Státní pojišťovnu. Dále pak v roce 1992 vzniká Česká pojišťovna, akciová společnost, v důsledku privatizace. (Historie a vývoj České pojišťovny, © 2013)

V roce 1996 vstupuje do České pojišťovny PPF. Další důležitá data jsou rok 2008, kdy PPF a Generali vytvořili společný holdingový podnik, jehož součástí je i ČP. Dále pak rok 2010, kdy se mění trh s povinným ručením a ČP jako první uvádí povinné ručení bez povinností a o rok později chytrou mobilní aplikaci pro potřeby pojištění motorových vozidel. (Historie a vývoj České pojišťovny, © 2013)

7.3 Spojení s Generali

K spojení s Generali došlo na začátku roku 2013. Největší italská pojišťovna Generali se dohodla na převzetí 49% akcií společnosti Generali PPF Holding. Je to společný podnik s PPF českého podnikatele Kellnera. V následujících dvou letech tak ovládne Českou pojišťovnu Generali, která je součástí GPH. Generali chce do konce března tohoto roku odkoupit 25% akcií a do konce roku plánuje zbytek. Celkový objem transakce je 2,7 miliardy eur. V přepočtu se tedy jedná o 69 miliard korun. (Generali ovládne Českou pojišťovnu, 2013)

Pro Českou pojišťovnu se tímto krokem výrazně nic nemění, pouze bude patřit pod tuto finanční skupinu. Navenek ČP zůstává i nadále samostatná.

7.4 Produkty povinného ručení u ČP

Pojistník si může zvolit z šesti variant povinného ručení.

- Start
- Standart
- Exclusive
- Exclusive Plus
- Exclusive Max
- Premium

Tyto produkty se liší limitem pojistného plnění. Limit pojistného plnění je maximální částka, která bude vyplacena poškozenému při jedné škodné události. Čím vyšší je limit pojistného plnění, tím nižší riziko hrozí. Pokud škoda přesáhne pojistný limit, účastník bude muset uhradit rozdíl. (Firemní zdroj, 2013)

Bohužel v dnešní době podle ČAP, téměř každý desátý řidič neplatí povinné ručení a převládá trend vybírat si povinné ručení hlavně podle ceny, což není zrovna dobrá úvaha. Nepojištěný řidič pak na sebe přebírá velké riziko, že v případě nehody a poškození na věci nebo na zdraví bude muset všechny vzniklé náklady uhradit sám.

U variant jsou následující limity pojistného plnění při škodě na zdraví a na majetku:

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
Start	35 mil. Kč	35 mil. Kč
Standart	50 mil. Kč	50 mil. Kč
Exclusive	100 mil. Kč	100 mil. Kč
Exclusive Plus	120 mil. Kč	120 mil. Kč
Exclusive Max	150 mil. Kč	150 mil. Kč
Premium	150 mil. Kč	150 mil. Kč

Zdroj: (Interní zdroj, 2013)

Tab. 2. Limity pojistného plnění u ČP

Česká pojišťovna poskytuje bonus až 55% za bezeškový průběh, který lze převést i od jiných pojišťoven. ČP vyřídí celou událost za pojištěného a vyjednává i s pojišťovnou viníka. Po nehodě zajišťuje bezplatný odtah až do 500 km a pokud nehodu zavinil jiný řidič, pojišťovna zapůjčuje náhradní vozidlo po dobu opravy. K vybraným variantám jsou poskytovány i asistenční služby v případě poruchy vozidla. (Interní zdroj, 2013)

Dále ČP nabízí připojištění skel, zavazadel, pro případ střetu se zvěří, živel, odcizení vozidla, úrazové pojištění a pohoda bez amortizace.

K variantám Exclusive Plus, Exclusive Max a Premium je nabídka telefonu, kterou zákazník buď může přijmout anebo nemusí. Když nabídku přijme, je vázán k pojišťovně na 3 roky s tím, že má jistotu, že se cena pojištění za celou dobu nezmění. (Interní zdroj, 2013)

7.5 Produkty havarijního pojištění u ČP

Pojistník si může zvolit ze 4 variant pojištění.

- Havárie a živel
- Odcizení a živel
- All risk
- Havarijní pojištění starších vozů 6+

Pojistit lze jakékoliv vozidlo s přidělenou RZ. Nelze pojistit historická vozidla a závodní automobily. Pojištění platí na území EU a Turecka. Lze zvolit ale i levnější variantu s rozsahem pouze na ČR. (Interní zdroj, 2013)

Pojistník si může zvolit libovolnou spoluúčast, jak je naznačeno v následující tabulce:

Volitelná spoluúčast
1% min. 1 000 Kč
5% min. 5 000 Kč
10% min. 10 000 Kč
20% min. 20 000 Kč
30% min. 30 000 Kč

Zdroj: (Interní zdroj, 2013)

Tab. 3. Výše spoluúčasti u ČP

K havarijnímu pojištění je možné připojištění čelního skla nebo všech skel, zavazadel a osobních věcí, asistenčních služeb, pojištění pracovní neschopnosti a hospitalizaci při dopravní nehodě a úrazové pojištění.

Pojišťovna poskytuje slevy:

- 5 % na havarijní pojištění při sjednání povinného ručení
- až 20 % při on-line sjednání
- až 20 % za zabezpečení
- 4 % za akceptaci doporučené opravy
- bonus až 50 % za jízdu bez nehod (Havarijní pojištění, © 2013)

7.5.1 Asistenční služby

V případě nehody se vztahuje na všechny varianty pojištění kromě varianty Start a v případě poruchy se vztahuje na všechny varianty kromě variant Plus a Standart. Pokud si pojištník zvolí komplexní pojištění vozidla, získá tím rozsáhlé asistenční služby v případě nehody i poruchy. ČP nabízí 3 varianty asistenčních služeb a to Pohoda Klasik, Pohoda Special a Pohoda SOS. Novinkou je ekologická likvidace zdarma, která je už v ceně odtahu. Pojišťovna za pojištníka zajistí likvidaci vozu. (Asistenční služby, © 2013)

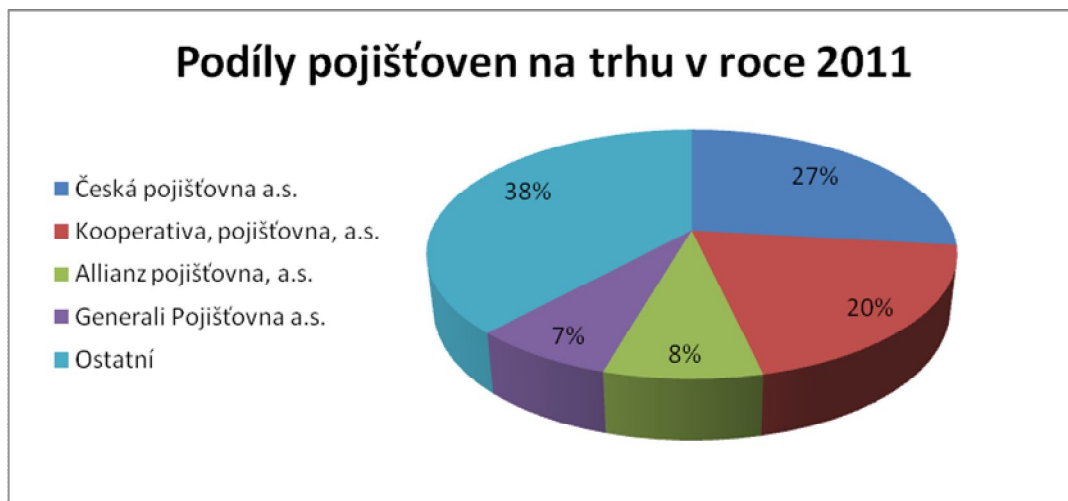
Varianta Start- u nehody úhrada práce mechanika až 2 hodiny, odtah vozidla až 50 km, úhrada nákladů za ponechání zničeného vozu v zahraničí, asistenční pomoc v případě mechanického porušení pneumatiky vozidla do 3 500 kg, telefonické tlumočení, právní pomoc do 1000 €. Při poruše vozidla není nárok na asistenční služby. U odcizení je poradenství a nocleh až 2x 70 €.

Varianta POHODA Special- obsahuje to co varianta Start a navíc odtah vozidla až do 500 km, asistenční pomoc v případě mechanického porušení pneumatiky je bez omezení a právní pomoc 1500 €. U poruchy úhrada práce mechanika až 2 hodiny, odtah vozidla do 50 km. V případě odcizení nocleh až 2x 100 €.

Varianta POHODA SOS- obsahuje to co varianta POHODA Special a navíc v případě nehody úhrada práce mechanika až 3 hodiny, odtah vozidla bez omezení a právní pomoc 2000 €. U poruchy práce mechanika až 3 hodiny, odtah vozidla do 100 km. (Asistenční služby, © 2013)

8 POSTAVENÍ ČESKÉ POJIŠŤOVNY NA TRHU VÝVOJ 2011-2012

ČP je členem české asociace pojišťoven, která každoročně provádí statistiky postavení pojišťoven na trhu. ČP se i nadále drží na prvních příčkách hodnocení a to jak v neživotním pojištění, tak i v životním.



Zdroj: (CAP, 2013)

Obr. 1. Podíly pojišťoven na trhu za rok 2011

Na trhu neživotního pojištění si ČP drží výsadní postavení, ale těsně za ní se umístila Kooperativa, která v posledních letech leadera následuje a svoje produkty vylepšuje a tím získává více zákazníků. Z následujícího grafu vyplývá, že největší konkurent ČP v neživotním pojištění, tedy i v pojištění motorových vozidel je pojišťovna Kooperativa.



Zdroj: (CAP, 2013)

Obr. 2. Podíly pojišťoven na trhu neživotního pojištění za poslední čtvrtletí 2012

Na trhu životního pojištění si ČP stále drží své výsadní postavení, což dokazuje podíl na trhu, který činí 23%, hned po ČP se umístila pojišťovna Kooperativa se 13% podílu na trhu. Jak je na první pohled jasné, rozdíl v podílu na trhu mezi ČP Kooperativou je větší, než u neživotního pojištění.



Zdroj: (CAP, 2013)

Obr. 3. Podíly pojišťoven na trhu životního pojištění za poslední čtvrtletí roku 2012

8.1 SWOT analýza České pojišťovny

Silné stránky	Slabé stránky
Silná, známá značka	Vysoké náklady na školení zaměstnanců
Tradice v ČR	Zákazníci se špatnou zkušeností
Kvalitní služby	Administrativní poplatky
Odlišnost od konkurence	
Stálá klientela	
Sponzoring	
Reklama	
Vysoce kvalifikovaní pracovníci	
Příležitosti	Hrozby
Vylepšení stávajících produktů	Konkurence
Vstup na polský trh	Menší kupní síla zákazníků
	Živelné katastrofy
	Změny zákonů

Tab. 4. SWOT analýza České pojišťovny

8.1.1 Silné stránky

Společnost je nejvýznamnější na českém trhu. Její postavení je dobré díky tomu, že působí na trhu již několik desetiletí. Důležité je, že se postupně dostala do povědomí zákazníků. Dříve se nemohla pyšnit kvalitními pojistkami, ale v posledních letech se kvalita pojistek zlepšila a i ceny jsou přijatelné. Odlišnost od konkurence tkví hlavně v reklamě za poslední rok, kdy propagaci důchodového pojištění společnost pobrala velmi zajímavým a zábavným způsobem. Ve svých reklamách využívá známých herců. Další odlišnost se týká povinného ručení, kdy k určitým produktům je možnost získat navíc mobilní telefon s aplikací ČP. Společnost klade velký důraz na školení svých manažerů a zaměstnanců, což se velmi pozitivně odráží na výsledcích a produktivitě. Na ruském trhu společnost působí od roku 2002. Obchodní síť se rozrostla hlavně za poslední rok, kdy došlo k spojení s Generali. Společnost se zviditelňuje i díky sponzoringu. Podporuje kulturní i sportovní akce. Z kulturních jsou to Letní Shakespearovské slavnosti na Pražském hradě. ČP je

hlavním partnerem Českého olympijského týmu, extraligy ledního hokeje, Play Off a Velké Pardubické.

8.1.2 Slabé stránky

Náklady na školení jsou velmi vysoké, ale jsou nezbytnou součástí cílů společnosti. V posledním roce ČP regulovala počet manažerů, což znamenalo propouštění. Společnost chce zjednodušit řídicí procesy a dosáhnout úspory nákladů. Dalším problémem by mohli být nespokojení zákazníci, jejichž nespokojenost dělá špatné jméno pojišťovně, a proto by měla být prioritou hlavně jejich spokojenost. Dalším bodem je zrušení některých administrativních poplatků, které ČP vyžaduje. Poplatky jsou například za zrušení smluv, změny smluv atd. Díky tlaku na úsporu mzdových prostředků dochází k centralizaci podpůrných služeb. Tyto služby jsou poskytovány většinou telefonicky. Klienti v ČR jsou konzervativní a více se dožadují osobního kontaktu se zástupcem pojišťovny.

8.1.3 Příležitosti

Vylepšení stávajících produktů, čímž je myšleno odlišit stávající produkty od konkurence a nabídnout zákazníkovi něco co nikde jinde nedostane. Vstup na polský trh je dalším cílem společnosti v dalších letech. Vstup by ulehčovala skutečnost, že na trhu již působí Generali, které je ČP členem.

8.1.4 Hrozby

Největší hrozbou je menší kupní síla zákazníků, z důvodu současné ekonomické situace. Dále pak zvýšený výskyt živelních katastrof, jako povodně, kdy by musela pojišťovna vyplatit všechny poškozené, kteří mají toto nebezpečí obsaženo ve smlouvě. V neposlední řadě změna zákonů a konkurence, která je všude. Konkurence se stále vyvíjí. Pojišťovny přicházejí na pojistný trh s novinkami a s různými zvýhodněními pro klienty.

8.1.5 Závěry a doporučení

- Eliminovat negativní dopady na jméno pojišťovny. Snažit se o to, aby byl zákazník spokojený. Pokud je zákazník nespokojený, nebude o společnosti šířit kladné informace, proto by se zástupci společnosti měli vždy snažit najít kompromis a tím dělat dobré jméno společnosti. Zástupci pojišťovny by měli upřednostňovat fyzický kontakt se zákazníkem před telefonickým kontaktem.

- Snažit se předstihnout konkurenci a své produkty i nadále vylepšovat tak, aby byly atraktivní pro zákazníky.
- Zrušit administrativní poplatky

9 NABÍDKA POJIŠTĚNÍ KONKURENCE

9.1 Generali, profil společnosti

Je komplexním pojišťovacím ústavem, je součástí Skupiny Generali, která patří k největším pojišťovněm na světě. Ve více než 60ti zemích se stará o 65 milionů klientů a má přibližně 82 tisíc zaměstnanců. (O Generali, © 2013)

9.1.1 Povinné ručení u Generali

Pojistník si může vybrat z 3 variant limitů plnění:

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
Základ	35 mil. Kč	35 mil. Kč
Komplet	70 mil. Kč	70 mil. Kč
Exklusiv	100 mil. Kč	100 mil. Kč

Zdroj: (Povinné ručení, © 2013)

Tab. 5. Limity povinného ručení u Generali

První varianta je **Základ**. Jsou zde obsaženy základní asistenční služby. U druhé varianty **Komplet** je navíc pojištění proti střetu se zvěří a rozsáhlé asistenční služby. Navíc kryje poškození na vozidle do 100 000 Kč se spoluúčastí 1 000 Kč. Poslední varianta **Exklusiv** nabízí navíc zdarma úrazové připojištění sedadla řidiče a náhradní vozidlo po dobu 5-ti dní v případě havárie. (Asistenční služby GeneraliAssistance, © 2013)

Slevy, které je možné uplatnit dosahují výše až 55%. Je zde možnost připojištění skel, úrazové pojištění řidiče, řidiče a dětí přepravovaných v autosedačkách, všech sedadel vozidla, pojištění náhradního vozidla, pojištění právní ochrany a TOP Assistance. (Povinné ručení, © 2013)

Navíc ke každému sjednanému pojištění je Grand karta Benzina na čerpání pohonných hmot ve výši 500 Kč. (Povinné ručení, © 2013)

Generali poskytuje asistenční služby v rozsahu havárie v ČR a havárie v zahraničí.

Havárie v ČR obsahuje příjezd a pomoc asistenční služby (asistenční služby jsou limitovány částkou 2 000Kč), odtazeni nepojízdného vozidla a zajištění a uskladnění vozidla až na 3 dny. Havárie v zahraničí obsahuje příjezd a pomoc asistenční služby

(asistenční služby jsou limitovány částkou 3 000Kč), odtažení nepojízdného vozidla, zajištění a uskladnění vozidla až na 3 dny a odtah nepojízdného vozidla. (Asistenční služby GeneraliAssistance, © 2013)

9.1.2 Havarijní pojištění u Generali

V nabídce HAV je na výběr z 3 variant:

- ALL RISK- obsahuje pojištění proti havárii, odcizení, živlu a vandalismu
- Havárie- obsahuje pojištění proti havárii, živlu a vandalismu
- Odcizení a živlu- odcizení

Slevy, které je možné získat:

- Až 20 % za nadstandardní zabezpečení
- 5% z havarijního pojištění při současném pojištění POV a HAV
- 20% z ceny za úrazové pojištění a pojištění právní ochrany v kombinaci s POV nebo HAV
- 20% z havarijního pojištění pro držitele průkazu ZTP (Havarijní pojištění, © 2013)

9.2 Kooperativa, profil společnosti

Kooperativa byla založena v roce 1991 jako první komerční pojišťovna na území bývalého Československa. Dnes je Kooperativa 2. největší pojišťovnou v ČR. Společnost má 20,6% podíl na celkovém předepsaném pojistném. Je univerzální pojišťovnou, která nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění jako je pojištění pro občany, podnikatele až po velké korporace. Kooperativa je součástí koncernu ViennaInsurance Group. (Základní informace, © 2013)

9.2.1 Povinné ručení u Kooperativy

Zde je na výběr z 3 variant limitů plnění:

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
NAMÍRU	35 mil. Kč	35 mil. Kč
NAMÍRU	70 mil. Kč	70 mil. Kč
NAMÍRU	100 mil. Kč	100 mil. Kč

Zdroj: (Povinné ručení Na 100PRO, 2013)

Tab. 6. Limity povinného ručení u Kooperativy

V ceně POV je asistence při nehodě. Ke všem variantám si můžeme sjednat pojištění navíc a to:

- Asistence při poruše + 300 Kč
- Střet se zvěří + 375 Kč
- Střet a poškození zvířetem + 432 Kč
- Na100Pro + 1200 Kč

Varianta Na100pro obsahuje náhradní vozidlo po dobu opravy zdarma, pojišťovna vyřizuje celou pojistnou událost za pojistníka a živelné pojištění do 50 0000 Kč. (Povinné ručení Na 100PRO, © 2013)

Pojišťovna nabízí 2 varianty asistenčních služeb a to variantu **Standart**, která obsahuje u havárie v ČR odtažení nepojízdného vozidla do 50 km, uskladnění nepojízdného vozidla. U havárie a poruchy v zahraničí odtažení nepojízdného vozidla do 50 km, jeden nocleh pro posádku vozu 50 EUR/osoba, právní pomoc až 750 EUR, finanční hotovost až 1000 EUR, uskladnění na dobu až 7 dnů (do 13 EUR/den), předání vzkazu a tlumočení. Dá se připojistit porucha v ČR za 96 Kč za rok. Druhá varianta je **Benefit**, která obsahuje to co předešlá varianta a navíc u havárie v ČR odtažení vozidla do 75 km. U havárie a poruchy v zahraničí odtažení vozidla do 75 km. (Asistenční služby, © 2013)

9.2.2 Havarijní pojištění u Kooperativy

V nabídce HAV je na výběr z 3 variant:

- All risk- obsahuje havárii, odcizení, vandalismus a živelní pojištění

- Havárie- obsahuje navíc živelní pojištění a vandalismus
- Odcizení- obsahuje navíc živelní pojištění a vandalismus

Je zde volitelná spoluúčast a to:

- 0 %, minimálně však 2 000 Kč
- 5 %, minimálně však 5 000 Kč
- 10 %, minimálně však 10 000 Kč
- 20 %, minimálně však 20 000 Kč (Havarijní pojištění, © 2013)

9.3 Allianz pojišťovna

Pojišťovna u nás působí již od roku 1993 a postupně se zařadila mezi 3 největší pojišťovny na českém trhu. Je dceřinou společností holdingového koncernu Allianz New Europe Holding GmbH. Nyní poskytuje komplexní pojištění pro občany i firmy. Allianz pojišťovna poskytuje službu Allianz Direct, což je služba, kdy je možné přes internet, nebo telefonicky zřídit povinné ručení. (Profil společnosti, © 2000-2013)

9.3.1 Povinné ručení u Allianz

V nabídce povinného ručení je na výběr z 3 variant:

Varianta	Limity pojistného plnění u věcných škod	Limity pojistného plnění při škodě na zdraví
NORMAL	35 mil. Kč	35 mil. Kč
OPTIMAL	50 mil. Kč	50 mil. Kč
EXCLUSIVE	100 mil. Kč	100 mil. Kč

Zdroj: (Povinné ručení, © 2000-2013)

Tab. 7. Limity povinného ručení u pojišťovny Allianz

V ceně pojistného jsou základní asistenční služby zdarma a nyní je možné získat až 60% slevu za předchozí bezeškodní průběh. Další zvýhodněním je možnost získat 2 měsíce pojištění zdarma. Podmínkou je, že smlouva musí být sjednána na dobu neurčitou s ročním pojistným obdobím.

Varianta **Normal** obsahuje POV k přípojnému vozíku a motocyklu a Úrazové pojištění dětí ve vozidle. Varianta **Optimal** to co předchozí varianta a navíc má živelní pojištění, poškození vozidla zvířetem a garanci mobility. Varianta **Exclusive** má navíc oproti

variantě Optimal střet vozidla se zvířetem, náhradní vozidlo po dobu 5 dní, přímá likvidace a první škoda nemá vliv na bonus. (Povinné ručení, © 2000-2013)

Základní asistenční služby obsahují příjezd a odjezd asistenční služby, náklady na opravu vozidla na místě nebo náklady na jeho odtah, pomoc v případech, kdy vozidlo zůstane následkem živelní události nebo vandalismu nepojízdné, pomoc při zabouchnutí klíčů uvnitř vozidla, peněžní pomoc při pobytu v zahraničí na opravu vozidla, telefonické tlumočení při jednání s policisty a účastníky nehody v zahraničí. (Asistenční služby, © 2000-2013)

9.3.2 Allianz Direct

Služba, pomocí které pojišťovna nabízí zákazníkům možnost sjednání pojištění přes internet. Jsou zde na výběr jiné limity, než které jsou nabízeny na pobočce.

Varianta	Limit pojistného plnění u věcných škod	Limit pojistného plnění při škodě na zdraví
1	40 mil. Kč	40 mil. Kč
2	80 mil. Kč	80 mil. Kč

Zdroj: (Allianz, ©2000-2013)

Tab. 8. Limity povinného ručení při sjednání prostřednictvím internetu u Allianz

9.3.3 Havarijní pojištění u Allianz

Je zde na výběr opět z 3 variant pojištění a to:

- **Normal**- obsahuje základní asistenci, náhradní vozidlo po dobu 5 ti dní, odcizení, živel, vandalismus, poškození zaparkovaného vozidla zvířetem
- **Optimal**-obsahuje to co předešlá varianta a navíc havárii
- **Exclusive**-obsahuje to co předešlé varianty a navíc 1. škoda bez vlivu na bonus

U těchto variant je také možnost volby spoluúčasti:

Normal, Optimal– 1% min. 1 000 Kč, 5% min. 5 000 Kč, 10% min. 10 000 Kč

Exclusive- jen 1 000 Kč, jen 5 000 Kč, jen 10 000 Kč

Pojištění lze rozšířit o pojištění GAP, což je pojištění proti ztrátě hodnoty vozidla, odcizení, nebo totální škody. Dále si můžeme sjednat doplňková pojištění jako je pojištění skel, zavazadel atd. (Havarijní pojištění, ©2000-2013)

Pojištění GAP je určeno pouze pro nová auta. V případě, že by nám například auto do půl roku shořelo, tak nám pojišťovna díky tomuto pojištění vyplatí celou částku, za toho auto. Počítá se ale s částkou, za kterou je auto prodáváno na trhu v současné době. (Doplňková pojištění, © 2000-2013)

10 KOMPARACE NABÍDEK POVINNÉHO RUČENÍ

Asi každého z nás při výběru pojištění ovlivňuje hlavně cena. Avšak cena není jediné kritérium, které bychom měli při výběru pojišťovny, u které si dané pojištění sjednáme, zvažovat.

Při výběru POV bychom měli zvážit tyto kritéria:

- **Pojistné limity**- udávají jak velkou škodu pojišťovna pokryje. Vztahují se na škody způsobené na zdraví a na majetku. Slouží také k úhradě nákladů spojených s právním zastoupením a při nárocích na ušlém zisku. Každá pojišťovna musí dodržet minimální limity, které jsou stanoveny zákonem.
- **Cena**- základní sazby pojišťoven se většinou neliší. Cenu pojištění ovlivňuje hlavně bonus a malus.
- **Způsob sjednání pojištění a hlášení pojistných událostí**- V dnešní době rozlišujeme 4 způsoby, jak si můžeme sjednat pojištění a to osobní návštěvou na přepážce, přes internet, po telefonu a návštěvou pojišťovacího poradce. Nahlásit škodu můžeme přes internet a na telefonní lince, na pobočce, nebo pomocí chytrých telefonů a aplikace pojišťovny.
- **Asistenční služby**- pojišťovny nabízejí zdarma asistenční služby těm řidičům, kteří u nich mají sjednané povinné ručení. Dále si pak můžou sjednat nadstandartní asistenční služby za poplatek.

Na základě těchto kritérií budu porovnávat jednotlivé nabídky pojišťoven. Dále pak zohledním další kritéria jako například dostupnost pobočky pojišťovny, rychlost obsluhy a ochotu personálu a také přehlednost internetových stránek, přes jaké je pojištění poskytováno.

Následně budou srovnány již zmíněné 4 pojišťovny.

10.1 Pojistné limity

Jako první budou hodnoceny limity pojistného plnění, které pojišťovny poskytují.

Limity plnění závisí na tom, jaký produkt si pojistník zvolí. Pokud by chtěl pojistník uzavřít pouze základní produkt POV, pak by měl na výběr z limitů, které jsou srovnány v následující tabulce. Jsou to pouze zákonné limity, které pojišťovny nabízí svým zákazníkům. Tyto limity jsou ale spíše pro tzv. „sváteční řidiče“. Pojistné plnění je u všech analyzovaných pojišťoven ve stejné výši.

Pojišťovna	Limity pojistného plnění u věcných škod	Limity pojistného plnění u škod na zdraví
ČP	35 mil. Kč	35 mil. Kč
Allianz	35 mil. Kč	35 mil. Kč
Generali	35 mil. Kč	35 mil. Kč
Kooperativa	35 mil. Kč	35 mil. Kč

Tab. 9. Porovnání pojistných limitů pojišťoven v základní variantě

Pokud bychom si chtěli povinné ručení sjednat pomocí internetu, pak by byl rozdíl patrný u pojišťovny Allianz. Přes internet je u pojišťovny Allianz možné sjednat nejnižší limit ve výši 40 mil. Kč. Pokud bychom porovnávali tuto možnost, pak by pojišťovna Allianz měla nejvyšší limit krytí a nejvýhodnější cenu.

Pokud by si pojistník chtěl zvolit střední limit plnění, pak by nejvyšší limit získal u ČP a to limit 100/100. Tento produkt je určen pro řidiče, kteří jezdí často a chtějí se opravdu dobře pojistit. Dále se pak umístila pojišťovna Generali s Kooperativou a poté Allianz.

Pojišťovna	Limity pojistného plnění u věcných škod	Limity pojistného plnění u škod na zdraví
ČP	100 mil. Kč	100 mil. Kč
Allianz	50 mil. Kč	50 mil. Kč
Generali	70 mil. Kč	70 mil. Kč
Kooperativa	70 mil. Kč	70 mil. Kč

Tab. 10. Porovnávání pojistných limitů pojišťoven ve střední variantě

Pokud by pojistník chtěl zvolit z nejvyšších možných limitů pojistného plnění, pak by získal nejvyšší limit pojistného plnění u ČP a u Allianz. Česká pojišťovna nabízí nejširší

možnost volby limitů pojistného plnění, oproti konkurenčním pojišťovnám. Jako další by se umístila Generali a Kooperativa. S tím, že samozřejmě platí, že čím vyšší limity pojistného plnění požadujeme, tím vyšší pojistné budeme platit.

Pojišťovna	Limity pojistného plnění u věcných škod a	Limity pojistného plnění u škod na zdraví
ČP	150 mil. Kč	150 mil. Kč
Allianz	150 mil. Kč	150 mil. Kč
Generali	100 mil. Kč	100 mil. Kč
Kooperativa	100 mil. Kč	100 mil. Kč

Tab. 11. Porovnávání pojistných limitů pojišťoven v nejvyšší variantě

10.2 Cena pojištění

Cena pojištění se odvíjí hlavně od kubatury, ale pojišťovny zohledňují i jiné faktory jako je bonus/malus. Pojišťovny poskytují slevu 5% ze základního pojistného za každých 12 měsíců bez nehod. Nejvyšší možná sleva je tedy 50% za 120 měsíců bez nehod. Dále pak pojišťovny poskytují slevy za věrnost (pokud již máte auto pojištěno u dané pojišťovny) a zvýhodnění uvedená ve smlouvě jako obchodní sleva. Při uzavírání smlouvy přes internet poskytují cenová zvýhodnění při sjednání online.

Na příkladu uvedu výši pojistného u jednotlivých pojišťoven pro daný typ vozidla.

Příklad č. 1

Situace, kdy má pojistník nárok na bonus stupně B10 (tj. za 120 měsíců bez nehod).

Pan X si chce pořídit osobní automobil Škoda Octavia o hmotnosti 1 970 kg, se zdvihovým obsahem válců 1 896 ccm, výkon motoru je 77 Kw, jedná se o automobil vyrobený v roce 2007, provozovatel vozidla je fyzická osoba podnikající a auto provozuje ve Zlínském kraji. Automobil využívá pro běžné účely. Bez nehod jezdí už více jak 120 měsíců a chce uzavřít střední variantu POV.

Abychom mohli porovnávat cenu, musíme si stanovit nejlépe stejné pojistné limity. U všech analyzovaných pojišťoven je srovnána cena povinného ručení při limitu pojistného krytí 100 mil./ 100 mil. Kč.

Pojišťovna	Základní cena	Výsledná cena pojištění po slevách
ČP	11 529 Kč	4 150 Kč
Allianz	10 900 Kč	3 881 Kč
Generali	11 227 Kč	3 455 Kč
Kooperativa	11 103 Kč	3 060 Kč

Tab. 12. Ceny pojištění u jednotlivých pojišťoven ve střední variantě limitů

Nejlépe se v tomto hodnocení umístila pojišťovna Kooperativa s cenovou nabídkou 3 060 Kč. Dále pak pojišťovna Generali, Allianz a poslední pak ČP.

Základní cena znamená, že je v tabulce uvedena cena bez uplatnění bonusu a dalších cenových zvýhodnění.

Příklad č. 2

Na tomto příkladu si ukážeme případ, kdy by si pan X chtěl pojistit to samé auto co v předešlém příkladu. Rozdíl bude v tom, že pan X toto auto používá jenom svátečně a bude tedy požadovat nejnižší limit pojistného plnění.

Pojišťovna	Základní pojistné	Výsledná cena pojištění po slevách
ČP	7 886 Kč	3 363 Kč
Allianz	7 775 Kč	3 881 Kč
Generali	8 730 Kč	2 687 Kč
Kooperativa	7 632 Kč	2 631 Kč

Tab. 13. Ceny pojištění jednotlivých pojišťoven v základní variantě limitů

Z tabulky nám vyplývá, že Kooperativa nabídne panu X nejnižší cenu POV, s tím že mu nabídne i nejvyšší limit pojistného plnění. Jako druhá se umístila pojišťovna Generali a potom zbylé pojišťovny, které mají vyšší ceny.

10.3 Způsob sjednání pojištění a hlášení pojistných událostí

Pojišťovny začínají hromadně uplatňovat cenové zvýhodnění při uzavírání smluv přes internet. Je to způsob, jak pozitivně motivovat zákazníka k sjednání pojištění. Pojištění je možné sjednat jednak přímo na stránkách daných pojišťoven, ale také je zde možnost uzavřít pojištění přes portály tzv. „srovnávače povinného ručení“. Srovnávače nám nabízí

z pohodlí domova vyhledat nejvýhodnější nabídku na trhu pojištění. Otázkou zůstává, jak moc jsou pojištění kvalitní.

Všechny analyzované pojišťovny nabízejí možnost sjednání pojištění přes internet.

Pojišťovny, které byly předmětem zkoumání nabízí možnost hlášení pojistných událostí přes internet, telefonicky, přímo na pobočce a pomocí aplikací v chytrých telefonech. Jako první přišla ČP na trh s možností hlášení pojistných událostí pomocí chytré aplikace Pojišťovna. Tuto službu v dnešní době nabízí také pojišťovna Kooperativa s aplikací nazvanou Koop Asistent. Pojišťovna Generali, ani Allianz takovou službu neposkytuje. Poskytují hlášení škod přes klientský servis, přes internet a přímo na pobočce.

10.4 Asistenční služby

Všechny analyzované pojišťovny poskytují asistenční služby. Jejich rozsah závisí na produktu, který si pojistník zvolí. Pojišťovny poskytují určitý rozsah asistenčních služeb zdarma. Nabízejí také rozšířené asistenční služby za příplatek. Pokud si pojistník sjednává povinné ručení a jezdí často do zahraničí, měl by brát také v potaz, kdo pro pojišťovnu zprostředkovává asistenční servis v zahraničí. Nejvhodnější je vybírat pojišťovnu i podle známosti poskytovatele asistenčních služeb.

10.5 Dostupnost pobočky, rychlost obsluhy a přehlednost internetových portálů

Dostupnost poboček je hodnocena konkrétně ve Zlíně. Dostupnost poboček jednotlivých hodnocených pojišťoven je velmi dobrá. Všechny pojišťovny mají pobočky přímo v centru města.

Rychlost obsluhy byla stejně dobrá na všech pobočkách pojišťoven a personál byl ochotný pomoci.

Přehlednost internetových portálů je celkem dobrá. V hodnocení bych vyzdvihla portál ČP, protože sjednání POV přes tyto stránky je velmi snadné, rychlé a přehledné. Jako další by se v mém hodnocení umístila pojišťovna Kooperativa, Generali a Allianz.

10.6 Celkové srovnání povinného ručení

Při hodnocení produktů povinného ručení jsem vycházela ze základního limitu pojistného plnění. Limity pojistného plnění se týkají základní varianty. Dalším hodnotícím kritériem

byla výše placeného pojistného při uplatnění bonusu a ostatních slev u základního produktu.

Hodnoceno bylo na základě zjištěných informací o produktech a jednotlivých pojišťovnách.

Výsledné hodnocení je v tabulce seřazeno podle pořadí pojišťoven v jednotlivých kategoriích. Pojišťovny jsou bodově ohodnoceny od 1-4, kdy 1 je nejlepší hodnocení a 4 nejhorší.

Varianta/ kritérium	Limit pojistného plnění	Cena pojištění	Způsob sjednání pojištění	Hlášení pojistných událostí	Asistenční služby	Dostupnost pobočky, rychlost obsluhy	Přehlednost internetových portálů	Výsledné hodnocení	Pořadí
ČP Start	1	4	1	1	1	1	1	1,42	1
Allianz Základ	2	3	4	3	3	3	4	3,14	4
Kooperativa Základ	3	2	2	1	2	2	2	2,00	2
Generali Základ	4	1	3	2	4	4	3	3,00	3

Tab. 14. Výsledné hodnocení kritérií povinného ručení

V kategorii způsob sjednání pojištění jsem zohlednila 2 způsoby a to sjednání přes internet a přímo na pobočce. Česká pojišťovna se umístila jako první díky přehlednosti svých internetových stránek a rychlosti kalkulace pojistného. U Kooperativy sjednání pojištění prostřednictvím internetu trvá delší dobu, ale je přehledné. Následně se umístili pojišťovna Generali a Allianz.

U způsobu hlášení pojistných událostí se na prvním místě umístila Česká pojišťovna spolu s pojišťovnou Kooperativa, protože obě pojišťovny poskytují chytré mobilní aplikace na hlášení pojistných událostí. Dále pak Generali a Allianz.

V hodnocení asistenčních služeb se umístila ČP opět jako první díky širší poskytovaných služeb oproti konkurenci. Dále pak Allianz, Generali a Kooperativa.

U zbylých hodnocení převažoval subjektivní názor na přehlednost portálů a dostupnosti poboček.

V celkovém hodnocení nejlépe obstála Česká pojišťovna, což dokazuje i největší podíl uzavřených pojištění na trhu. Dále pak pojišťovna Kooperativa, která je její největší konkurent. Jako třetí pojišťovna Generalia poté pojišťovna Allianz.

11 KOMPARACE NABÍDEK HAVARIJNÍHO POJIŠTĚNÍ

Havarijní pojištění funguje na podobném principu výpočtu jako povinné ručení.

Pojišťovny také nabízejí cenové zvýhodnění při sjednání povinného ručení a havarijního pojištění naráz.

Havarijní pojištění ovlivňují následující kritéria:

- Výše pojistného
- Spoluúčast
- Rozsah asistenčních služeb
- Připojištění
- Propojištěnost

Dále pak cenu ovlivňují faktory, které jsou zmíněny v teoretické části práce.

Příklad č. 1

Pan X si chce sjednat kromě povinného ručení na Škodu Octavii také havarijní pojištění.

Havarijní pojištění požaduje v plném rozsahu tj. nevyšší možný způsob ochrany vozidla.

Pan X vlastní Škodu Octavii s obsahem válců 1 896 ccm. Automobil je využíván pro soukromé účely a je využíván pouze 2 řidiči. Auto je vyrobeno v roce 2007. Auto je zabezpečeno imobilizérem a mechanikou. Pan X si platí havarijní pojištění také více jak 120 měsíců.

Analyzované jsou produkty, které nabízejí ochranu proti vandalismu, havárii, odcizení a živelným událostem. Pan X si nesjednává žádná další připojištění.

U následujících variant byla zvolena spoluúčast 5% minimálně 5 000 Kč.

Základní pojistné je částka, kterou by pojistník zaplatil před uplatněním bonusů. Po bonusech následují různé slevy za sjednání online, slevy prodejců a různé akce pojišťoven.

Pojišťovna	Základní pojistné	Výsledná cena pojištění po slevách
ČP All Risk	8 105 Kč	3 242 Kč
Allianz	12 580 Kč	4 049 Kč
GeneraliAllrisk	5 682 Kč	2 835 Kč
Kooperativa	13 668 Kč	5 444 Kč

Tab. 15. Ceny havarijního pojištění jednotlivých pojišťoven při variantě All risk

Vysoké slevy pojišťovny poskytují za propojištěnost. Propojištěnost znamená, že pojistník uzavře povinné ručení a havarijní pojištění u stejné pojišťovny, popř má u pojišťovny sjednaná i další pojištění.

Z tabulky nám vyplývá, že nejnižší cenu havarijního pojištění nám může nabídnout pojišťovna Generali. Dále pak Česká pojišťovna, Allianz a Kooperativa.

11.1 Celkové srovnání havarijního pojištění

Hodnocení havarijního pojištění bylo na stejném principu jako u povinného ručení.

Varinta/ kritérium	Výše pojistného při bonusu	Asistenční služby	Slevy za zabezpečení	Možnost sjednání online	Propojištěnost	Výsledné hodnocení	Pořadí
ČP	2	1	1	1	1	1,2	1
Allianz	3	3	1	2	1	2,0	3
Kooperativa	4	2	1	1	1	1,8	2
Generali	1	4	1	3	1	2,0	3

Tab. 16. Výsledné hodnocení kritérií havarijního pojištění

Hlavním kritériem, které ovlivňovalo hodnocení, byla výše ceny pojistného při uplatnění bonusu. Nejlepších výsledků v této oblasti dosáhla pojišťovna Generali. Generali nabízí pojistnou ochranu produktu Allrisk za velmi nízkou cenu.

U asistenčních služeb jsem vycházela z toho, že pojistník má zároveň uzavřené i povinné ručení. Tyto služby byly hodnoceny subjektivně. Podle mého názoru má nejlepší asistenční služby Česká pojišťovna. Pojistník má u této pojišťovny na výběr z 3 variant. Hned za ní by se podle mého názoru měla umístit Kooperativa.

Při hodnocení slev za zabezpečení se všechny pojišťovny umístily stejně, protože všechny poskytují slevu za zabezpečení 20%.

U možnosti sjednání online bylo posuzováno, zda se na stránkách dané pojišťovny nabízí možnost sjednání tohoto produktu přes internet a zda je možnost sjednat ho samostatně bez povinného ručení. Česká pojišťovna a Kooperativa tuto možnost poskytuje. Generali možnost sjednání havarijního pojištění přes internet neposkytuje vůbec. Allianz nabízí pouze sjednání havarijního pojištění a povinného ručení dohromady.

Při hodnocení propojištěnosti se všechny pojišťovny umístili stejně. Všechny nabízejí slevu 5% za současné sjednání povinného ručení a havarijního pojištění.

Ve výsledném porovnání havarijního pojištění se na prvním místě umístila Česká pojišťovna, na druhém místě Kooperativa a na třetím místě současně Allianz a Generali.

Tyto výsledky jsou velmi těsné, pokud bychom vzali v úvahu další kritérium, výsledek analýzy by mohl být úplně jiný. Proto záleží hlavně na klientech dané pojišťovny, které kritérium je pro ně to nejdůležitější.

Zájemce o sjednání pojištění ovlivňuje také rychlost likvidace pojistné události a rychlé vyplácení škod. Tyto faktory v práci nejsou hodnoceny, jelikož bereme v úvahu, že jimi klient není ovlivněn.

12 ZHODNOCENÍ ANALÝZY

Z výsledků je patrné, které pojišťovny dosáhly v hodnocení povinného ručení a havarijního pojištění nejlepších výsledků.

Hodnocení analýzy je bráno z hlediska objektivního a subjektivního. Z hlediska objektivního to jsou limity pojistného, cena pojistného, bonusy, propojištěnost a slevy. Z hlediska subjektivního jsem daná kritéria hodnotila podle vlastního úsudku a to např. asistenční služby, dostupnost poboček, ochota personálu atd.

Pokud by se klient zajímal pouze o cenu pojištění, pak by mu bylo doporučeno sjednání pojištění u pojišťovny Allianz, která poskytuje nejlevnější povinné ručení při sjednání POV prostřednictvím internetu. Kooperativa poskytuje také levné povinné ručení, ale poskytuje pouze zákonný limit plnění.

U havarijního pojištění zaplatíme nejméně u pojišťovny Generali. Generali se však v celkovém hodnocení umístila až třetí. Druhá nejnižší cena byla nabídnuta Českou pojišťovnou, která se v celkovém hodnocení umístila první. Je to dáno tím, že ČP poskytuje kvalitní havarijní pojištění a kvalitní asistenční služby a tato skutečnost se odráží na cenách pojištění.

HAV je ovlivněno věkem pojistníka, bydlištěm a mnoha dalšími faktory. Proto mohou být jednotlivé varianty pojištění pro různé věkové skupiny pojistníků výhodné i nevýhodné. Pojistné by nemělo být jediným kritériem při výběru pojišťovny, protože jednotlivé služby a slevy ovlivnili celkové hodnocení povinného ručení a havarijního pojištění.

12.1 Doporučení České pojišťovně, a. s.

Česká pojišťovna se dle analýzy povinného ručení a havarijního pojištění na prvním místě, což je pro firmu velmi příznivý výsledek. Vše je dáno zvolenými kritérii hodnocení, pokud bychom přidali jiná kritéria, pak by výsledné hodnocení mohlo dopadnout úplně jinak.

Pojistný trh v České republice je velký a většina klientů má již tu „svou“ pojišťovnu. Tím tedy začíná boj o zákazníka a také o udržení stávajících zákazníků. Pro Českou pojišťovnu je asi největším konkurentem pojišťovna Kooperativa.

Důvodů je hned několik Kooperativa je na trhu již známou společností a má mnoho zákazníků, což dokazuje i 20% podíl na trhu. Nabízí také velmi kvalitní povinné ručení i havarijní pojištění za nižší ceny než Česká pojišťovna. V podstatě jediná nevýhoda

u České pojišťovny jsou vyšší ceny, než nabízí konkurence. Na druhou stranu Česká pojišťovna poskytuje lepší služby, čímž cenu kompenzuje. V dnešní době ale zákazník vybírá hlavně podle ceny.

Další výhodou ČP je to že má u nás delší tradici než konkurenční Kooperativa.

Výrazný vliv na povědomí zákazníků má také sponzoring a reklama. Můžeme porovnat aktivity, které podporuje Kooperativa a které Česká pojišťovna. Aktivity České pojišťovny i její reklamu jsem již nastínila ve SWOT analýze. Kooperativa sponzoruje akci Kolo pro život a Inline pro život. Z hudebních akcí je to pak Mezinárodní hudební festival Český Krumlov. Obě pojišťovny podporují sport i kulturu, ale ČP se zviditelňuje hlavně prostřednictvím televize. V současné době při živých přenosech utkání ledního hokeje.

U výhod pojišťovny Kooperativy bych zdůraznila Rodinný bonus, tzn. že oproti ČP má v rámci sjednání povinného ručení možnost převodu bonusů rodinných příslušníků od konkurenčních pojišťoven. ČP tuto možnost poskytuje pouze v rámci pojištění u ČP.

Pro Českou pojišťovnu ze SWOT analýzy vyplývají doporučení na zrušení některých administrativních poplatků, které byly zavedeny nedávno. Byl by to správný krok ke zlepšení spokojenosti zákazníků, protože zákazníci nechtějí platit něco navíc. Další doporučení se týká i budoucí vylepšování stávajících produktů a např. do výhod povinného ručení by pojišťovna mohla zahrnout i poškození zaparkovaného vozidla zvířetem (kuny), zdarma povinné ručení k malému motocyklu a možnost přímé likvidace (pokud nám cizinec nabourá auto na území ČR, tak nám pojišťovna ihned vyplatí peníze a pak sama vyřídí pojistnou událost s pojišťovnou viníka).

Pojišťovací poradci by se měli pravidelně starat o své klienty, aby nedocházelo k přecházení klientů ke konkurenčním pojišťovnám.

12.2 Optimální produkt

Mnoho lidí u nás si myslí, že je jedno, u které pojišťovny mají sjednané povinné ručení a havarijní pojištění, ale opak je pravdou. Při výběru pojištění bychom měli brát v úvahu hlavně limity pojistného plnění. Pokud jezdíme autem často, měli bychom volit vyšší limity pojistného plnění. Dalším kritériem je cena. Většina lidí volí pojištění podle ceny, ale hlavní je to, co je v pojištění obsaženo.

Optimální produkt by byl ideálně sestaven z produktů dvou různých pojišťoven. V našem případě, podle údajů vyplývajících z analýzy by to bylo povinné ručení od Kooperativy

s pojistným limitem 100/100 mil. Kč. Cena tohoto pojištění je 3 060 Kč. Havarijní pojištění bychom si zvolili Allrisk od pojišťovny Generali s cenou pojištění 2 835 Kč. Bohužel tato volba by ve výsledku pro zájemce o pojištění nebyla výhodná, protože by se tímto krokem připravil o cenové zvýhodnění, které pojišťovny poskytují při sjednání obou pojištění u jedné pojišťovny. Z toho vyplývá, že ideální je, aby si pojistník zvolil pouze jednu pojišťovnu, u které si sjedná povinné ručení i havarijní pojištění.

ZÁVĚR

O pojištění je v dnešní době čím dál tím větší zájem. Pojišťovnictví je obor ekonomiky, který se velmi rychle rozvíjí. Hlavním důvodem tohoto rozvoje jsou zisky pojišťoven. Jednotlivé pojišťovny se na trhu „předhánějí“ aby získali nové zákazníky, popřípadě si udrželi ty stávající. Udržení zákazníků je v dnešní době docela problém, protože konkurence stále přichází s novými nabídkami pojištění a hlavní atribut, kterým konkuruje je cena.

V této práci je zachycena podstata povinného ručení a havarijního pojištění. Dále je zde identifikována hlavní konkurence České pojišťovny, a. s. a určeno nynější postavení ČP na trhu.

V teoretické části je vymezeno, co obsahuje povinné ručení a havarijní pojištění. Dále je určeno, co ovlivňuje výslednou cenu pojištění. V teoretické části jsou dále rozebrány instituce, které mají na starost dohled v pojišťovnictví, zákon kterým se řídí a také instituce, kde se komerční pojišťovny sdružují. V práci jsou mimo to analyzovány 4 největší pojišťovny na Českém trhu. Stručně je o každé pojišťovně napsána její pozice na trhu a popsány její produkty, které na trhu nabízí. V praktické části jsou pak tyto produkty porovnávány na základě limitů, výsledné ceny a dalších různých aspektů.

Prostřednictvím SWOT analýzy byly určeny silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby pro Českou pojišťovnu. Dále pak byly vyvozeny doporučení, které by firma měla zvážit. Bylo doporučeno upřednostňovat fyzický kontakt se zákazníkem namísto telefonického kontaktu, zrušit některé administrativní poplatky a i nadále vylepšovat své stávající produkty a snažit se o spokojenost zákazníků.

Pojišťovnictví je velmi rozsáhlá oblast národního hospodářství, proto bylo složité zastihnout všechny důležité skutečnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

ČEJKOVÁ, Viktória. *Pojistný trh*. Praha: GradaPublishing, spol. s r. o., 2002. ISBN 80-247-0137-5.

DAŇHEL, Jaroslav a kol., *Pojistná teorie*. Praha: Professional Publishing, 2005. ISBN 80-86419-84-3.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2005. ISBN 80-86119-92-0.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing*. Praha: GradaPublishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2690-8.

KAMENÍKOVÁ, POLÁCH, KRÁL. *Bankovníctví a pojišťovnictví*. Zlín, 2008. ISBN 978-80-7318-655-5.

KOTLER, Philip. *Moderní marketing*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1545-2.

Internetové zdroje

Asistenční služby Generali Assistance, © 2013. Generali [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.general.cz/clanky/asistencni-sluzby-general-assistance>.

Asistenční služby, © 2013. Kooperativa [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/nase-produkty/pojisteni-vozidel/asistencni-sluzby/>.

Bonus a malus, © 2011-2012. Pojistitel.cz [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.pojistitel.cz/texty/bonus-malus>.

ČAP, © 2010. ČAP [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/Folder.aspx?folder=Lists%2fMenu%2fPojistn%C3%BD+trh%2fStatistick%C3%A9+%C3%BA+daje>.

Doplňková pojištění, © 2000-2013. Allianz [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/autopojisteni/doplňkova-pojisteni/>.

Generali ovládne Českou pojišťovnu, odkoupí podíl Kellnerovi PPF, 2013. Finanční noviny.cz [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.financninoviny.cz/zpravy/generali-ovladne-ceskou-pojistovnu-odkoupil-podil-kellnerovy-ppf/886027>.

Havarijní pojištění- Kooperativa pojišťovna, © 2013. ePojisteni.cz [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.epojisteni.cz/havarijni-pojisteni-kooperativa-pojistovna/>.

Havarijnípojištění, ©2000-2013. Allianz [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/autopojisteni/havarijni-pojisteni/>.

Historie a vývojČesképojišťovny, © 2013. Česká pojišťovna [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj-cp>.

Jak funguji zajišťovny, 2013. Investia[online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.investia.cz/jak-funguji-zajistovny>.

Na co si dát pozor při sjednávání havarijního pojištění vozidla, 2007 - 2013 ©. Karosárna Heisig[online]. [cit. 2013-04-24].

Dostupné z: <http://www.karosarnaheisig.cz/poradna-2.php>.

O České kanceláři pojistitelů, 2013. Bezpojisteni[online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.bezpojisteni.cz/o-povinnem-ruceni/80-o-ceske-kancelari-pojistitelu>.

O Generali, © 2013. Generali[online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/stranky/o-general/>.

Otázky a odpovědi, 2013. Bezpojisteni.cz [online]. [cit. 2013-04-24]. Dostupné z: <http://www.bezpojisteni.cz/otazky-a-odpovedi>.

Povinnéručení NA100PRO, © 2013. Kooperativa [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/nase-produkty/pojisteni-vozidel/povinne-ruceni-na100pro/>.

Povinnéručení, © 2013.Generali[online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/clanky/povinne-ruceni>.

Povinné ručení, ©2000-2013. Allianz [online]. [cit. 2013-04-24]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/autopojisteni/povinne-ruceni/>.

Profilspolečnosti, ©2000-2013. Allianz [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/o-spolecnosti/o-spolecnosti/>.

Základníinformace, © 2013. Kooperativa [online]. [cit. 2013-04-24]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/o-nas/zakladni-informace/>.

Zákon o pojišťovnictví, © 2013. Portál veřejné správy [online]. [cit. 2013-04-25].

Dostupné z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=69215&recShow=0&nr=277~2F2009&rpp=15#parCnt>

Zelenákarta, jediný doklad o povinném ručení, 2013.mPojisteni [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.mpojisteni.cz/zelena-karta-jediny-doklad-o-povinnem-ruceni>.

Interní zdroje

Sdružené pojištění vozidla, Česká pojišťovna a.s.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČAP Česká asociace pojišťoven

ČP Česká pojišťovna

POV Povinné ručení

HAV Havarijní pojištění

ČKP Česká kancelář pojistitelů

PPF Mezinárodní finanční skupina

ccm Centimetr kubický

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Podíly pojišťoven na trhu za rok 2011	32
Obr. 2. Podíly pojišťoven na trhu neživotního pojištění za poslední čtvrtletí 2012	32
Obr. 3. Podíly pojišťoven na trhu životního pojištění za poslední čtvrtletí roku 2012.....	33

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Bonus a malus	20
Tab. 2. Limity pojistného plnění u ČP	29
Tab. 3. Výše spoluúčasti u ČP	30
Tab. 4. SWOT analýza České pojišťovny	34
Tab. 5. Limity povinného ručení u Generali.....	37
Tab. 6. Limity povinného ručení u Kooperativy.....	39
Tab. 7. Limity povinného ručení u pojišťovny Allianz.....	40
Tab. 8. Limity povinného ručení při sjednání prostřednictvím internetu u Allianz.....	41
Tab. 9. Porovnání pojistných limitů pojišťoven v základní variantě	44
Tab. 10. Porovnávání pojistných limitů pojišťoven ve střední variantě.....	44
Tab. 11. Porovnávání pojistných limitů pojišťoven v nejvyšší variantě	45
Tab. 12. Ceny pojištění u jednotlivých pojišťoven ve střední variantě limitů.....	46
Tab. 13. Ceny pojištění jednotlivých pojišťoven v základní variantě limitů.....	46
Tab. 14. Výsledné hodnocení kritérií povinného ručení	48
Tab. 15. Ceny havarijního pojištění jednotlivých pojišťoven při variantě All risk	51
Tab. 16. Výsledné hodnocení kritérií havarijního pojištění	51

SEZNAM PŘÍLOH

P I Pojišťovny působící na Českém trhu

PŘÍLOHA P I: POJIŠŤOVNY PŮSOBÍCÍ NA ČESKÉM TRHU

AEGON Pojišťovna, a.s.	Triglav pojišťovna, a.s.
AIG CZECH REPUBLIC pojišťovna, a.s.	UNIQA pojišťovna, a.s.
Allianz pojišťovna, a.s.	Wüstenrot pojišťovna, a.s.
Aviva životní pojišťovna, a.s.	Wüstenrot, životní pojišťovna, a.s.
AXA pojišťovna a.s.	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., ViennaInsurance Group
DIRECT Pojišťovna, a.s.	Česká pojišťovna a.s.
Generali Pojišťovna a.s.	Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s.
Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.	ČSOB Pojišťovna, a.s.
ING pojišťovna, a.s.	
Komerční pojišťovna, a.s.	
Komerční úvěrová pojišťovna EGAP, a.s.	
Kooperativa pojišťovna, a.s., ViennaInsurance Group	
MAXIMA pojišťovna, a.s.	
Pojišťovna VZP, a.s.	
Pojišťovna České spořitelny, a.s.	
Servisní pojišťovna a.s.	
Slavia pojišťovna a.s.	