

# **Analýza online pojištění majetku v Allianz pojišťovně**

Michaela Klečková

---

Bakalářská práce  
2016/2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav podnikové ekonomiky  
akademický rok: 2016/2017

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michaela Klečková**  
Osobní číslo: **M14079**  
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Management a ekonomika**  
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Analýza online pojištění majetku v Allianz pojišťovně**

Zásady pro vypracování:

### Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

#### I. Teoretická část

- Zpracujte teoretické poznatky z online podnikání a oblasti majtkového pojištění.

#### II. Praktická část

- Představte zkoumanou společnost.
- Analyzujte online služby z oblasti pojištění majetku Allianz pojišťovny a jejich konkurentů.
- Proveďte srovnání nabízených online služeb.
- Navrhněte opatření ke zlepšení online služeb společnosti Allianz.

### Závěr

Rozsah bakalářské práce: **cca 40 stran**  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**DAŇHEL, Jaroslav. Pojistná teorie. Vyd. 1. Praha: Professional Publishing, 2005, 332 s. ISBN 8086419843.**

**DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. Teorie pojistných trhů. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010, 302 s. ISBN 978-80-7431-015-7.**

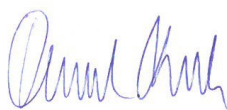
**DUCHÁČKOVÁ, Eva. Pojištění a pojišťovnictví. 1. vydání. Praha: Ekopress, 2015, 305 s. ISBN 978-80-87865-25-5.**

**CHROMÝ, Jan. Elektronické podnikání: informace, komunikace, příležitosti. Vyd. 1. Praha: Extrasystem Praha, 2013, 263 s. ISBN 978-80-87570-10-4.**


**OSTERWALDER, Alexandr a Yves PIGNEUR. Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, c2010, 278 s. ISBN 978-0-470-87641-1.**

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Karel Slinták, Ph.D.**  
Ústav podnikové ekonomiky  
Datum zadání bakalářské práce: **15. prosince 2016**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2017**

Ve Zlíně dne 15. prosince 2016



doc. Ing. David Tuček, Ph.D.  
*děkan*



Ing. Petr Novák, Ph.D.  
*ředitel ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE


### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/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;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

- že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

  
.....  
podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku online prostředí pojištění majetku. V teoretické části jsou popsány business modely, na kterých lze vybudovat podnikání, nejen v pojišťovnictví. Také je popsána problematika pojištění majetku. V praktické části je provedené srovnání online pojištění vybraných společností. Zařazen byl také americký zástupce. Závěr praktické části je zaměřen na zlepšení nabízeného online pojištění společnosti Allianz.

Klíčová slova: Pojišťovnictví, komerční pojištění, pojištění majetku, online pojištění, online podnikání, business modely

## **ABSTRACT**

My graduation theses is focuses on the issue of online house hold properties insurance. In the theoretical part are described business models, on which is able to build business, not only in insurance business. The issue of house hold properties insurance is also described. In a practical part is compare the online insurance of selected companies. An American representative of house hold insurance was also included. The conclusion of the practical part is focused on improving the offered online insurance by Allianz insurance company.

Keywords: Insurance, commercial insurance, property insurance, online insurance, online business, business models

## **PODĚKOVÁNÍ**

Chtěla bych poděkovat Ing. Karlu Slintákovi, Ph.D. za odborný dohled nad, poskytnutí rad a doporučení, ale především za trpělivost při zpracování této bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat společnosti Allianz, především obchodnímu ředitelství v Ostravě, za možnost vypracování práce, poskytnutí důležitých podkladů a rad.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 ONLINE PODNIKÁNÍ</b> .....	<b>13</b>
1.1 BUSINESS MODELY .....	14
1.1.1 Canvas .....	14
1.1.2 Lean canvas .....	16
1.1.3 Typy business modelů .....	17
<b>2 POJIŠŤOVNICTVÍ</b> .....	<b>21</b>
2.1 HISTORIE POJIŠTĚNÍ.....	21
2.2 ZÁKLADNÍ POJMY V POJIŠŤOVNICTVÍ .....	22
2.2.1 Riziko .....	22
2.2.2 Pojistná smlouva .....	23
2.2.3 Pojistné.....	23
2.2.4 Pojistná doba .....	23
2.2.5 Vznik a zánik pojištění.....	24
2.2.6 Pojistné plnění.....	24
2.2.7 Další důležité pojmy v pojišťovnictví.....	25
2.3 DĚLENÍ POJIŠTĚNÍ.....	26
2.4 KOMERČNÍ POJIŠTĚNÍ .....	27
2.4.1 Riziková pojištění.....	28
2.4.2 Rezervotvorná pojištění .....	28
2.4.3 Životní pojištění .....	28
2.4.4 Neživotní pojištění .....	29
2.5 POJIŠTĚNÍ MAJETKU.....	29
2.5.1 Pojištění majetku obyvatelstva.....	31
<b>3 ONLINE POJIŠTĚNÍ</b> .....	<b>36</b>
<b>4 LEGISLATIVA</b> .....	<b>38</b>
4.1 ZÁKON O POJIŠŤOVNICTVÍ Č. 277/2009 SB. ....	38
4.2 ZÁKON O POJISTNÉ SMLouvĚ Č. 37/2004 SB. ....	39
4.3 DISTANČNÍ SMLOUVA .....	39
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>41</b>
<b>5 PŘEDSTAVENÍ ALLIANZ POJIŠŤOVNY</b> .....	<b>42</b>
5.1 HISTORIE ALLIANZ POJIŠŤOVNY .....	42
5.2 ZÁKLADNÍ ÚDAJE .....	42
5.3 PRODUKTY ALLIANZ POJIŠŤOVNY .....	43
5.3.1 Pojištění vozidel .....	43
5.3.2 Pojištění majetku .....	46
<b>6 ANALÝZA KONKURENCE</b> .....	<b>49</b>
6.1 ANALÝZA ČESKÉ POJIŠŤOVNY.....	49
6.1.1 Auto pojištění .....	50
6.1.2 Pojištění majetku .....	51

6.2	ANALÝZA LEMONADE .....	53
<b>7</b>	<b>SROVNÁNÍ POJIŠŤOVEN .....</b>	<b>55</b>
7.1	HODNOTOVÁ ANALÝZA .....	55
7.2	SROVNÁNÍ ALLIANZ POJIŠŤOVNY A ČESKÉ POJIŠŤOVNY NA ZÁKLADĚ VYBRANÉHO PRODUKTU .....	57
7.3	SROVNÁNÍ ALLIANZ POJIŠŤOVNY S AMERICKOU SPOLEČNOSTÍ LEMONADE .....	62
<b>8</b>	<b>VYHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU.....</b>	<b>66</b>
<b>9</b>	<b>NÁVRHY K ZLEPŠENÍ SOUČASNÉHO STAVU ALLIANZ POJIŠŤOVNY .....</b>	<b>67</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>70</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>74</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>75</b>



## ÚVOD

Jako téma pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala analýzu online prostředí pojištění majetku Allianz pojišťovny. Svou práci jsem zpracovávala ve spolupráci s obchodním ředitelstvím, které má sídlo v Ostravě. Tato společnost mi poskytla veškeré informace a potřebné materiály k analýze online prostředí. Na základě této analýzy bych ráda přispěla k dalšímu vývoji Allianz pojišťovny v oblasti internetového zprostředkování pojištění.

Svou bakalářskou práci jsem rozdělila do několika částí, které se zabývají analyzovanou problematikou. V úvodu teoretické části jsou popsány business modely, využívané k podnikání. Popsáno je jejich základní rozdělení. Podrobněji jsou rozebrány ty neúspěšnější z nich za využití odborné literatury.

Druhá polovina teoretické části je věnovaná oblasti pojišťovnictví. Samozřejmě je uveden stručný vývoj pojišťovnictví. Charakterizovány jsou základní pojmy vyskytující se v probírané oblasti. Také je uvedeno základní dělení. Především je však popis zaměřen na komerční pojištění, nabízející neživotní pojištění. Věnuji se především problematice pojištění majetku občanů, které je analyzováno v praktické části.

Teoretická část také obsahuje základy legislativy upravující pojišťovnictví. Zmíněn je Zákon o pojišťovnictví nebo Zákon o pojistné smlouvě. Jelikož je analýza zaměřena na online pojištění je také uvedena problematika distanční smlouvy.

V praktické části budu analyzovat současnou nabídku online zprostředkování pojištění Allianz pojišťovny. Analýza bude vycházet na základě srovnání s konkurencí na trhu. Vybrána společnost pro porovnání je Česká pojišťovna, jelikož má významné postavení na trhu pojišťovnictví.

Pro získání náskoku před ostatními konkurenty na českém trhu jsem se rozhodla zahrnout do analýzy také Americkou společnost. Vybrána byla pojišťovna Lemonade, která vstoupila na trh v roce 2016. Je však zaměřena pouze na poskytování pojištění prostřednictvím internetu nebo vytvořené aplikace.

Po provedení analýzy na základě workflow sjednání online pojištění navrhnu doporučení pro Allianz pojišťovnu. Tyto návrhy a doporučení mohou sloužit k odpovědným pracovníkům zabezpečující online sjednání pojištění ke zhodnocení aktuálního stavu jejich společnosti. Také budou mít možnost porovnání nejen s českým konkurentem, ale také s pojišťo-

vacími službami poskytovanými v Americe. Mohou tak zlepšit svůj nabízený produkt a být o krok na před, oproti jiným českým pojišťovnám.

## CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Cílem bakalářské práce bude analyzovat online pojištění majetku Allianz pojišťovny. Jelikož v dnešní době je ve velkém rozmachu internet, a veškeré možnosti, které nabízí, je nutné, aby společnosti udrželi krok s nejnovějšími trendy. Zkoumáno bude využití internetu v oblasti pojišťovnictví. Především bude práce zaměřena na nabídku online pojištění. Výzkum bude sledovat nejen způsob, kterým jsou produkty nabízeny, ale také množství nabízených produktů a jejich rozsah. Pro výzkum budou využity internetové stránky vybraných společností, případně jejich aplikace, prostřednictvím kterých lze sjednat online pojištění. Porovnávány budou dvě české pojišťovny, s vysokým postavením na tuzemském trhu. Pro srovnání s celosvětovou nabídkou bude provedeno také srovnání s americkou společností. Tím se může docílit mezinárodnímu porovnání a získání nové inspirace. Výzkum bude probíhat při online sjednání majetkového pojištění v rámci tří různých pojišťoven. Pro porovnání bude vytvořen fiktivní příklad pro pojištění rodinného domu, s totožnými údaji. Bude tedy také možnost srovnání cen za shodné pojištění. Podle nabízejících produktů a průběhu sjednání online pojištění budou následně doporučeny návrhy ke zlepšení poskytovaných služeb Allianz pojišťovnou.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 ONLINE PODNIKÁNÍ

S pojmem online podnikání se v dnešní době setkáváme často, existuje také několik vymezení tohoto pojmu. Chromý definuje elektronické podnikání jako realizaci podnikatelských procesů, které jsou uskutečňovány elektronickou cestou s využitím informačních technologií a informačních systémů. Také spojuje vývoj elektronického podnikání zejména s důsledkem technických pokroků a vývoje v oblasti komunikačních a informačních technologií. Samozřejmě s tímto vývojem souvisí i vývoj informačních systémů a aplikačního software, který výrazně rozšiřuje možnosti využívání dostupných technických prostředků při podnikání. (Chromý, 2013, s. 14)

Ma Wen Jie (History of E-business, ©1999-2017) datuje začátky využívání internetu již v letech 1990, kdy firmy na webové stránky umísťovaly základní informace o společnosti včetně kontaktů, jejich produkty a nabízené služby. Při zjištění skutečnosti, že internetové stránky jsou dostupné pro miliony lidí, přišel posun od poskytování základních informací k uskutečňování obchodů prostřednictvím internetu. On-line prodej tak začal již v roce 1994, kdy přichází také schopnost zašifrování údajů o kreditních kartách. Tato skutečnost tak probudila pozornost u dalších podnikatelů, kteří začali nabízet produkty k prodeji prostřednictvím internetu. Při neustálém vývoji internetu tak byly vyvíjeny společnosti založené pouze na prodeji přes internet, jako je eBay nebo Amazon. Důvěra zákazníků však přišla až se společností PayPal, která zamezila přístup k údajům o kreditní kartě prodejcem. V současné době lze na internetu najít stránky, které poskytují jen základní informace o firmě, nebo stránky nabízející zboží a služby k prodeji. Nabízené produkty na internetu se neustále rozrůstají, mohou mít podobu oblečení, eBooks, hudebních souborů, letenek, elektrotechniky, ale také služeb jako např. sjednání běžného účtu, nebo pojištění.

E-business se dá rozdělit do několika základních kategorií dle zúčastněných subjektů. Ty nejzákladnější, vyskytující se v prostředí internetového podnikání zmiňuje Colin Combe (2006, s. 61)

### ***Business to consumer (B2C)***

B2C charakterizuje vztah mezi podnikatelskými subjekty a zákazníky, kteří jsou zároveň konečnými spotřebiteli výrobku nebo služby. Jedná se o nejčastější způsob elektronického podnikání. Podnikání B2C se rozvíjí na základě vývoje informačních technologií a informačních systémů. Zásahu na vzniku a vývoji tohoto způsobu podnikání má především rozšiřování využívání internetu mezi obyvatelstvem.

### ***Business to business (B2B)***

B2B zahrnuje obchodní transakce mezi dvěma různými podnikateli, za účelem dalšího obchodování se zbožím. Charakteristický je tím, že se jedná o největší objem obchodovaného zboží.

### ***Consumer to consumer (C2C)***

C2C se řadí mezi další velmi častý typ obchodování, prostřednictvím třetí strany. Obvykle je využíván pro bazary, burzy nebo aukční systémy.

### ***Business to Government (B2G)***

Chromý (2013, s. 129) uvádí další vztah označován zkratkou B2G, který uspořádává obchod mezi podnikatelskými subjekty a orgány státní správy a samosprávy. Komunikace probíhá především mezi podnikatelskými subjekty, které vedou obchodní styky s finančními úřady, pojišťovnami, bankami, orgány místní správy a samosprávy.

## **1.1 Business modely**

S pojmem business model se setkáváme čím dál tím častěji. Jeho definice však není zcela jednoznačná. Business model podle Osterwaldera, Pigneura a Clarka (2010, s. 14) představuje základní princip, jak firma vytváří, předává a získává hodnotu.

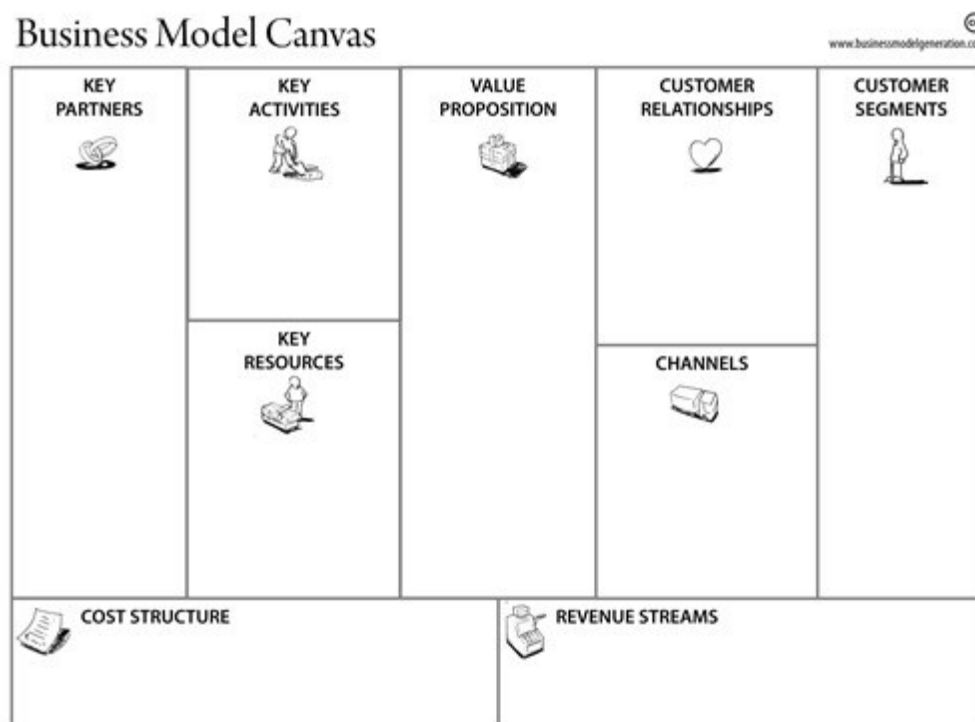
LIGS University (Jak vytvořit business model?, 2014) definuje vytvoření business modelu jako vodítko ke stanovenému cíli, využívané při startupu, rozvíjení již existujícího podnikání nebo získání nových investorů. Lze si podle něj stanovit aktuální pozici a následně představy, kam se chcete dostat a za jaký časový úsek. Znázorňuje tak budoucnost, která je vyžadována při podnikání.

### **1.1.1 Canvas**

Business model Canvas byl vytvořen Alexandrem Osterwaldrem a za pomoci devíti stavebních prvků, které tvoří základní plátno, vytváří fungující firmu. Tento business model je vhodný jak pro již existující podniky, také však umožňuje úspěšný vstup novým podnikům na trh se zaměřením na strategické myšlení. Při využití tohoto modelu se odráží od tzv. business plátna, které zahrnuje základních 9 stavebních prvků. Při vytváření podstaty každého prvku je důležité vystihnout jejich základní princip. Prvním z prvků jsou klíčoví

partneři. Zde je nutné si stanovit, kdo obsadí pozici klíčového dodavatele/partnerů a jaká je motivace pro udržení tohoto vztahu? Při vytváření segmentu klíčových aktivit je nutné si vytvořit představu, jakou hodnotu vyžadují. Je také nezbytné si stanovit důležitost jednotlivých aktivit pro využívání distribučních kanálů, vztahů se zákazníky, které aktivity nám přinesou jaké příjmy. Hodnotová nabídka pak nabízí otázku, jaká je hodnota našich služeb pro zákazníky? Od této informace lze poté odvodit, jaký vztah bude budován se zákazníky a následně na jaký zákaznický segment se zaměřit? Klíčovým kamenem jsou také zdroje, díky kterým podnik funguje. Důležitým prvkem jsou distribuční kanály, které se rozhodne firma využívat, aby se jejich služby dostaly k danému zákaznickému segmentu. Podstatným faktorem je také stanovení si nákladů, které je nezbytné v podnikání vynaložit. A posledním stavebním prvkem nezbytným k fungování podnikání je zdroj příjmů, tedy jakou cenu jsou ochotni zaplatit zákazníci za nabízené služby. (Create a new Business Model Canvas, 2017)

Tento business model je založený tak, aby splňoval princip racionálního přístupu (levá část diagramu), ale také klade důraz na empatii (pravá část diagramu). Neboli propojuje schopnost efektivního podnikání se spokojenými zákazníky. Pro kompletní představu uvádím plátno business modelu podle Alexe Osterwaldera a Pigneur:



Obrázek 1 - Plátno business modelu Canvas. Zdroj: (Osterwalder, Pigneur a Clark, 2010)

### 1.1.2 Lean canvas

Lean Canvas byl odvozen od samotného business modelu Canvas již zmíněného v předchozí kapitole. Tvůrcem tohoto modelu je Ash Maurya, jeho koncept je opět postaven na devíti základních prvcích, které ovšem obměnil. Důvodem přepracování bylo vytvoření business modelu speciálně pro startupy, neboli nově vznikající podniky. Stavebními prvky, které byly zachovány z původního business modelu Canvas jsou zákazníci, kanály, hodnotová nabídka, náklady a výnosy. Naopak nově vzniklými stavebními prvky podle Jakuba Dočkala (Lean canvas, startupová magie, 2015), na kterých je business model Lean Canvas postaven, jsou problémy, řešení, klíčové metriky a neférová výhoda.

**Problémy** lze charakterizovat jako díru na trhu, nebo přání zákazníků, kteří o něm dosud nic netušili. Přesněji definováno se jedná o věci, které firma svým produktem nebo službou bude uspokojovat. Lze také nabídnout zlepšení již nabízeného způsobu řešení, které však není dokonalé.

**Řešení** nahrazuje původní stavební prvek klíčové aktivity. Tento faktor se odvíjí od již stanovených problémů, které firma hodlá odstranit. Jedná se tedy o konkrétní produkt, který firma bude nabízet zákazníkům.

**Klíčové metriky** zastupují původní stavební kámen klíčových zdrojů. Především si zde podnikatelé stanoví, jakého úspěchu chtějí dosáhnout a jak bude měřen. Naskytuje se několik způsobů, stanovení zisku připadajícího na jeden prodaný produkt případně poskytnutou službu, celkové tržby, lze také stanovit požadovanou sumu na reklamní sdělení, případně návštěvnost. Jelikož se jedná o nově vznikající společnosti, stačí si stanovit pouze jeden výsledek, který budou považovat za úspěšný začátek podnikání.

**Neférová výhoda** nahradí zákazníky, které vznikající firma momentálně nemá. Její výhodou však je skvěle propracovaný podnikatelský plán, který je těžce napodobitelný. Při vstupu na trh tak bude konkurenční výhodou novinka, kterou si již existující společnost s dostatkem kapitálu snadno „nepřivlastní“. Zároveň tak vstoupí na trh produkt nebo služba, která si najde své zákazníky.

Business model Canvas od Osterwaldera přepracován na Lean Canvas je znázorněn v následujícím obrázku.





Obrázek 2 - Odlišnost plátna business modelu Canvas a Lean Canvas. Zdroj: vlastní zpracování dle (Lean Stack, 2017)

### 1.1.3 Typy business modelů

Alexandr Osterwalder a Pigneur uvádějí ve své knize *Tvorba business modelů* také další typy již úspěšně fungujících schémat podnikání. Každý business model je vhodný pro specifickou oblast podnikání a na základě toho má také uspořádány jednotlivé stavební prvky.

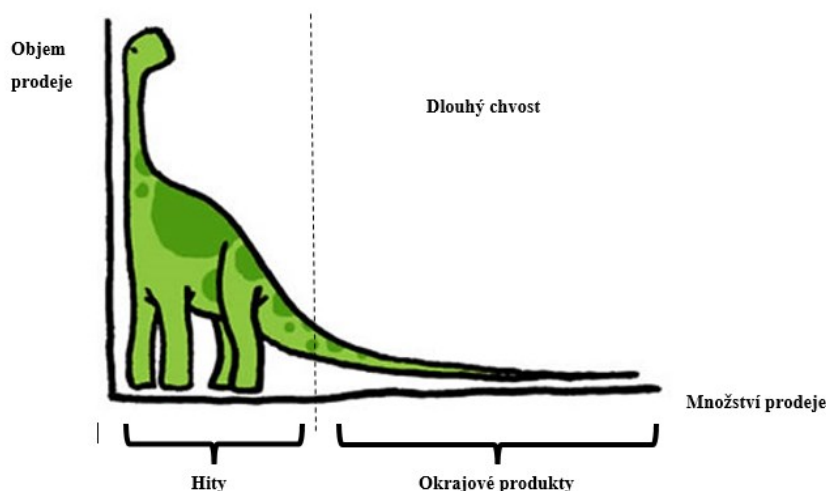
#### ***Unbundling BM***

Unbundlingový business model neboli koncepce rozděleného podniku si zakládá na třech odlišných typech podnikatelského zaměření. Jedná se o zaměření na vztahy se zákazníky, inovace poskytovaných produktů nebo služeb a posledním typem je zaměření na infrastrukturu. Koncepce rozděleného podniku vidí ideální přístup v rozdělení těchto typu podnikání do samostatných subjektů, i přes skutečnost že mohou koexistovat v rámci jednoho podniku. Koncepce unbundlované firmy však vycházejí z fakta, že každá zmíněná oblast potřebuje své specifické způsoby řízení s ohledem k ekonomickým, konkurenčním a kulturním faktorům. Tento způsob podnikání je využíván zejména v oblasti telekomunikace, soukromého bankovníctví a energetických společnostech.

#### ***Dlouhý chvost***

V knize *Long tail* neboli v překladu *Dlouhý chvost* sepsal svou myšlenku business modelu Chris Anderson v roce 2007. Spočívá v prodeji malého množství více druhů produktů.

Především se vztahuje na firmy, které se věnují široké škále okrajových produktů. Okrajový sortiment často také nazýván „nikový“ produkt je charakteristický velmi malým prodejem. Celkové tržby těchto okrajových položek se však mohou srovnávat s tržby z prodeje velmi žádaných avšak úzké nabídky surovin. Tento business model se uchytil především díky současným možnostem internetu. Díky němu je možné uspokojit dříve naprosto okrajové a malé trhy. Výhodou internetu je také výrazné snížení nákladů na vystavení produktů, odpovídající požadavkům zákazníků s velmi specifickými požadavky. Tento princip je znázorněn také v následujícím obrázku. (Anderson, 2010)



Obrázek 3 Princip business modelu Dlouhý chvost. Zdroj vlastní zpracování dle (Cauda Longa para Otimização de Sites, 2015)

Vystihujícím příkladem tohoto způsobu podnikání je společnost Amazon prodávající knihy, nebo také Netflix, který půjčuje filmy. Mezi další firmy využívající tento model se řadí Youtube, nebo eBay.

### *Vícestranné platformy*

Business model vícestranné platformy je spojován s rozvojem informačních technologií. Jeho podstata je založena na propojení minimálně dvou specifických skupin zákazníků **podle Jakuba Heikenwäldera**. Jeho užitečnost však vzniká až při přítomnosti dalších skupin zákazníků. Hodnota této platformy je skrytá mezi těmito skupinami a tvoří tzv. prostředníka. Užitečnost této platformy a atraktivnost vnímají všechny strany zároveň. Využití této platformy lze znázornit na světovém prohlížeči google.com. Hodnota u tohoto příkladu je zastoupena poskytováním cílené textové reklamy v globálním měřítku. Velmi důležití jsou

zde však zákazníci, kteří využívají vyhledávač google.com. Externí majitelé webu tak vydělávají na vlastním obsahu. (Business Model Canvas, b.r.)

### ***Business model zdarma***

Business model zdarma má dva segmenty zákazníků. První segment profituje i přes fakt, že je poskytování těchto služeb zdarma. Tyto neplátící zákazníky financuje druhá část business modelu, která již zdarma není. Na tomto konceptu se podílel Chris Anderson, který je již zmíněn dříve, jako tvůrce Dlouhého chvostu. Alexander Osterwalder ve své knize Tvorba business modelů zmiňuje tři různé vzory bezplatných business modelů. Přičemž, každá koncepce se opírá o jinou ekonomickou logiku. Společnou vlastností jsou však profitující bezplatné nabídky minimálně jednoho zákaznického segmentu.

#### **1. Bezplatná nabídka založená na vícestranné platformě**

Tato koncepce je nastavená na bezplatné reklamě, případně bezplatných výrobcích a službách, které mají přilákat zákazníka. Druhá strana platformy eviduje zisky prostřednictvím prodeje na základě bezplatných služeb. Jako příklad lze uvést noviny Metro, které byly zdarma vydávány ve Stockholmu. Postupem času se dostaly do mnoha měst na světě. Zásluhou rozšíření je velké množství čtenářů tohoto deníku. Inzerenti tedy vzbudili okamžitý zájem o reklamu v tomto deníku. Deník Metro tak ve velice krátké době začal dosahovat zisku.

#### **2. Model freemium**

Pojem „freemium“ zpopularizoval rizikový investor Fred Wilson. Pro tento model je typická nabídka základních služeb zdarma, které využívá rozsáhlá část zákazníků. Tyto služby jsou charakteristické určitým omezením. Za poplatek jsou poté nabízeny prémiové služby, které využívá pouze malá část zákazníků. Jsou však neomezené a mohou nabízet další funkce. Tito zákazníci tedy dotují neplátící zákazníky. Důležitým znakem tohoto business modelu jsou nízké mezní náklady na poskytování služeb neplátícím uživatelům. Podstatnou částí fungování modelu freemium je tedy sledovat klíčové ukazatele, jimiž jsou průměrné náklady na služby poskytované neplátícím uživatelům a konverzní poměr platících a neplátících uživatelů. V pojišťovnictví se využívá model freemium vzhůru nohama. Zde platí malé poplatky velké množství zákazníků, za převzetí odpovědnosti za škody. Velká skupina platících uživatelů tak dotuje malou skupinu uživatelů, kterým vznikla pojistná událost. (Osterwalder, Pigneur a Clark, 2010)

### 3. Model návnyady a háčku

Funguje na základních levných výrobcích, které přimějí uživatele si dokupovat další související produkty nebo služby. Typickým příkladem jsou nabízené produkty a služby v telekomunikačním odvětví. Operátor nabízí mobilní telefony zdarma, nebo za minimální poplatek k tarifu. Finanční částku ztracenou při poskytnutí mobilního telefonu si však nahradí na přemrštěných měsíčních poplatcích tarifů.

#### *Otevřené business modely*

Otevřené business modely umožňují společnosti spolupracovat s externími zdroji a vytvářet tak lepší hodnotu pro svou firmu. Princip fungování má dva odlišné způsoby a to „zvenčí dovnitř“ přičemž firma u tohoto druhu využívá externí zdroje. Druhým způsobem je „zvenitř ven“, kdy firma naopak poskytuje externím partnerům inovace či nevyužitá aktiva. Jak řekl Henry Chesbrough, tvůrce tohoto business modelu, „Podstatou otevřených inovací je fungování ve světě, který překypuje znalostmi a v němž ne všichni chytří lidé pracují pro vás. Stojí za to pokusit se je najít, spojit se s nimi a stavět na tom co dokážou.“ Tento jeho výrok, dle mého názoru, naprosto vystihuje princip, na kterém je tento business model postaven.

## 2 POJIŠŤOVNICTVÍ

Ducháčková (2009, s. 170) řadí pojišťovnictví mezi zvláštní druhy ekonomiky, zajišťující finanční eliminaci rizik ovlivňujících činnosti lidí. Souhrnem jsou veškeré pojišťovací instituce, oprávněné k podnikání v pojištění dle zákonů dané ekonomiky.

Pojem pojišťovnictví je, podle Martinovičové (2007, s. 65), chápán jako specifické odvětví ekonomiky s dynamickým rozvojem, které se zabývá pojišťovací, zajišťovací a zprostředkovatelskou činností v oblasti komerčního pojištění a činnostmi s tím spojenými. Předmětem pojišťovnictví, jako odvětví ekonomiky, je také dohled nad pojišťovny ze strany státních orgánů. Jedná se o společnosti dohlížející na dodržování správného podnikání v oblasti pojištění. Předmětem pojišťovnictví je také řízení pojišťoven, kalkulace pojistného, tvorba technických rezerv, informační soustava apod.

Mezi instituce, které se řadí pod pojem pojišťovnictví, dle Ducháčkové (2009, s. 170), patří:

- pojišťovny a zajišťovny,
- pojišťovací zprostředkovatelé,
- státní dozor nad pojišťovnictvím,
- asociace pojišťoven, asociace a svazy zprostředkovatelů,
- samostatní likvidátoři pojistných událostí,
- finanční instituce zabývající se pojištěním vedle pojišťoven (například banky),
- poradenské a ostatní firmy v oblasti pojišťovnictví

### 2.1 Historie pojištění

Od vzniku lidské společnosti, jsme ohrožováni nahodilými nepříznivými událostmi. Tyto skutečnosti, mohou mít podobu jak přírodních sil, tak i pochybení samotné lidské společnosti. Dříve se pro zmírnění důsledků způsobených nepříznivými nahodilými událostmi zřizovaly společenství, fungující na principu solidarity. Tato forma se v historii přeměnila. Výsledkem byl vznik pojišťoven a pojišťovnictví. (Hora, Šulcová a Zuzana, 2004, s. 15)

Nahodilé události jako živelné pohromy, osobní neštěstí jako úrazy, ztráta živitele vedly odedávna k myšlenkám o různých způsobech vyrovnání se s těmito nahodilými událostmi působící na životy lidí.

První úvahy o pojištění se datují již kolem roku 2500 před n. l. a byly spojeny především se vzájemným krytím ztrát v souvislosti s výdaji na pohřby ve starém Egyptě a také v souvislosti s přepravou zboží pomocí karavan ve staré Babylónii. V tomto období je obtížné odlišit pojišťovací činnost od činnosti charitativní a neexistují žádné dochované důkazy. Podle Mesršmída (2015, s. 21) je první dochovaný důkaz o pojištění u tzv. námořních půjček a jeho působení se objevovalo ve 4. století před n. l. na ostrově Rhodos. Pojišťovnictví, jako významné odvětví ekonomiky, se utvářelo zprvu v přímořských zemích Evropy, s určitým časovým posunem se dostalo také do vnitrozemských států. Již od počátku 19. století je typické pro pojištění, že se jedná o užitečný druh obchodní činnosti.

## 2.2 Základní pojmy v pojišťovnictví

V následující kapitole se zabývám základními pojmy v pojišťovnictví a jejich charakteristikou. Především se jedná o pojmy vyskytující se v pojistné smlouvě se zaměřením na nežitovní pojištění, kterému se věnuji v bakalářské práci.

### 2.2.1 Riziko

V odborné literatuře se setkáváme se spoustou definicí rizik. Melnikov (2004, s. 9) chápe riziko jako nejistotu, která může způsobit ztrátu. Řezáč (2011, s. 12) popisuje riziko z hlediska pojištění jako zápornou odchylku od normálu. Důsledkem vzniklého rizika může být poškození, zničení nebo ztráta života, zdraví nebo majetku pojištěného. Vzniklé důsledky jsou následovně vyčíslitelné v peněžních jednotkách.

Pojem riziko je tedy používán s nejistými situacemi a tato nejistota se měří pomocí pravděpodobnosti. Slepecký a Polách (2010, s. 6) vznik rizika rozdělují na dva způsoby. První způsob má za výsledek negativní odchylky od cíle, což je nazýváno čistým rizikem. Může také nastat tzv. záměrné neboli spekulativní riziko, kdy se mohou vyskytnout jak negativní tak pozitivní odchylky od cíle. Pojistitelná jsou však jen rizika čistá. Čistá rizika se dále dělí na objektivní, které jsou nezávislé na vůli a činnosti člověka a jsou způsobeny především živelními pohromami. Subjektivní rizika se vyskytují se vztahem k nějaké lidské činnosti, bez ohledu na vědomé či nevědomé jednání. Tyto momenty se odrážejí od duševních a charakterových vlastností lidí. Lidé se proto snaží minimalizovat existenci škod způsobených výskytem rizika. Vznikl tedy speciální obor, který se zabývá řízením rizika a je nazýván risk management.

### 2.2.2 Pojistná smlouva

Pojistnou smlouvou je uzavírán dvoustranný právní úkon, který vzniká mezi klientem a pojišťovnou. Tímto úkonem vzniká pojistný vztah. Je nutnosti, aby byla vystavena v písemné formě, jedná-li se o pojištění sjednané na delší dobu než 1 rok. Ve smlouvě jsou uvedeny veškeré informace ohledně sjednaného pojištění. Podle Ducháčkové a Daňhela (2010, s. 49) se v pojistné smlouvě vyskytuje druh pojištění, předmět pojištění, výše pojistného plnění, způsob ručení, hodnota inkasovaného pojistného, forma placení pojistného a doba platnosti pojištění. Pojistnou smlouvu je také možné sjednat ve prospěch třetí osoby. Pojistník a pojištěný tedy není jedna osoba. Pojistník je chápán jako osoba, která uzavřela pojistnou smlouvu a je povinna platit pojistné. Pojištěný je pak ten, na kterého se vztahuje pojištění, respektive na jeho majetek.

### 2.2.3 Pojistné

Pojistné je částka, placená za převzetí následků pojišťovnou při negativních finančních důsledcích nahodilosti z jednotlivých subjektů na pojistitele. Jak uvádí Martinovičová (2007, s. 144) je pojistné definováno jako úplata za soukromé pojištění. Výše pojistného se odvíjí od velikosti rizika, zároveň zahrnuje náklady pojistitele spojené s vykonáváním pojištění a je v souladu s obecnými podmínkami pojišťovnictví.

Pojistné by mělo podle Ducháčkové (2009, s. 58) v budoucnu pokrýt náklady na pojistné plnění v souvislosti se vznikem rizika. Vytváří se z něj pojistně technické rezervy. Pokrývá provozní a správní náklady pojišťovny při provozování jistého pojistného produktu. V neposlední řadě, by mělo umožnit pojišťovně vytvořit kladný hospodářský výsledek. Samozřejmostí je, že se pohybuje v závislosti na ekonomických podmínkách, především je závislé na pohybu inflace a úrokové míry. Pro úspěšné pojišťovny je také důležitá neustálá informovanost o nabízených produktech konkurenčních firem, a existuje zde zdravá soutěživost při stanovování výše pojistné částky.

Lze jej uhradit jednorázově, kdy na začátku pojistného pojistník uhradí celou sumu. Častěji se vyskytující forma je běžné pojistné, kdy je pojistné hrazeno pravidelně v určitém intervalu (měsíčně, čtvrtletně, ročně) po dobu pojištění. (Ducháčková, 2015, s. 64)

### 2.2.4 Pojistná doba

Pojistná doba představuje časový úsek, na který bylo pojištění sjednáno. Rozlišujeme několik druhů pojistné doby. První způsob představuje pojištění sjednané na dobu určitou,

s přesně stanoveným termínem (datem) konce platnosti pojištění. Lze uvádět také dovršení určitého věku pojištěné osoby např. 18 let, pojištění tedy s dovršením 18-cti let zaniká. V pojistné smlouvě může být také uvedena lhůta, na kterou je pojištění sjednáno např. 5 let. Druhý způsob pojistné doby, na kterou je pojištění sjednáno, je doba neurčitá. Pojistná doba se dále dělí na pojistná období, na které je placeno pojistné. (Ducháčková, 2015, s. 48)

### 2.2.5 Vznik a zánik pojištění

Pojištění vzniká zpravidla následující den po uzavření pojistné smlouvy, není-li stanoveno jinak. Po dohodě může pojištění vzniknout již uzavřením pojistné smlouvy nebo také později ve stanoveném datu.

Zánik pojištění může nastat v několika případech, jak uvádí Ducháčková (2015, s. 49). Pojištění sjednané na dobu určitou zaniká po uplynutí této lhůty. Lze také zrušit pojištění dohodou mezi pojistníkem a pojistitelem, nebo výpovědí ať už se strany pojistníka nebo pojistitele. Dalším případem zániku pojištění je nezaplacení pojistného. Pojistitel nebo pojistník může také odstoupit od smlouvy (hrozí sankce a poplatky za předčasné zrušení ze strany pojistníka). V krajních případech může také dojít k odmítnutí pojistného plnění ze strany pojistitele. Pojištění také končí zánikem pojistného nebezpečí či pojištěného majetku, změnou vlastnictví majetku, smrtí pojištěné osoby, či zánikem pojištěného právnického subjektu.

### 2.2.6 Pojistné plnění

Pojišťovnou vyplácené náhrady škod na pojištěném majetku fyzických a právnických osob a výplaty z úrazového, životního a důchodového pojištění je nazýváno podle Ducháčkové a Daňhela (2010, s. 48) pojistným plněním. Podmínkou je skutečnost nahodilosti, respektive i jiné, v životě člověka důležité události jako např. věková hranice pro odchod do starobního důchodu, nebo rodičovství.

Daňhel (2005, s. 50) dále uvádí, že vyplacení pojistného plnění je uskutečňováno ve výši spravedlivé hodnoty na náhradu škody pojištěného majetku.

Jak uvádí Martinovičová (2007, s. 150) lze pojistné plnění vyplácet dvěma způsoby. Peněžním plněním, nebo věcným plněním. Peněžní plnění, nebo lze také použít slovní spojení náhrada škody, se vyplácí především u pojištění majetku nebo pojištění odpovědnosti. Jedná se o pokrytí konkrétních potřeb pojištěných. Věcné plnění nebo také výplata pojist-



ného plnění je hrazeno u pojištění kryjících abstraktní potřeby. Tento způsob je využíván u pojištění úrazového, životního, nebo důchodového nemocenského pojištění.

### 2.2.7 Další důležité pojmy v pojišťovnictví

V této kapitole jsem vybrala nejdůležitější pojmy vyskytující se v pojišťovnictví a charakterizována jejich podstata. (Slovník pojmů – pojištění a finance, 2017)

**Škodovost** je ukazatel, vyjadřující poměr mezi výši poskytnutých pojistných plnění a hodnotou předepsaného nebo přijatého pojistného. Uvádí se v % a neměla by dosahovat 100%.

**Pojistitel** je právnickou osobu, které bylo uděleno povolení k poskytování pojištění. Především se jedná o pojišťovny nebo jiné instituce, kterým bylo přiděleno povolení.

**Pojistník** je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu. Je tedy povinna platit pojistné za převzetí negativních finančních důsledků.

**Pojištěný** je osoba, na jejíž majetek, odpovědnost za škody, život nebo zdraví se vztahuje pojistné riziko. Tato osoba má nárok na pojistné plnění v případě vzniku škody, bez ohledu zda sjednal pojištění sám nebo bylo sjednáno třetí osobou.

**Běžné pojistné** vyjadřuje pojistné stanovené za pojistné období, nejčastěji 1 rok.

**Excedentní franšíza** představuje hodnotu, která je odečítána od pojistného plnění. Pojištěný se tedy podílí na úhradě vzniklé škody maximálně ve výši excedentní franšízy.

**Likvidace pojistné události** zahrnuje soubor činností, které jsou spjaty s vyřizováním pojistné události. Od zahájení šetření, které je nutné ke zjištění v jakém rozsahu je pojišťovna povinná plnit své povinnosti a končí stanovenou hodnotou pojistného plnění.

**Nahodilá skutečnost** představuje možný vznik negativní skutečnosti, není však jisté, zda tato skutečnost nastane v době trvání pojištění a případně kdy.

**Oprávněná osoba**, je ta, které vznikne v důsledku pojistné události právo na získání pojistného plnění od pojišťovny v hodnotě odpovídající škodě.

**Pojistná částka**, je uvedena v pojistné smlouvě a udává u škodových pojištění horní hranici pro vyplacení pojistného plnění v případě vzniklé škody.

**Pojistná událost** představuje nahodilou skutečnost blíže stanovenou v pojistné smlouvě nebo ve zvláštních právních předpisech, na které pojistná smlouva odkazuje. Při vzniku této události má pojištěný nárok na vyplacení pojistného plnění.

**Poškozený** je osoba, které vznikla újma na zdraví, majetku, nebo na jejíž odpovědnost za škodu a život, za kterou podle platných právních předpisů odpovídá třetí osoba.

**Připojištění** lze sjednat s jiným hlavním pojištěním na jednu pojistnou smlouvu, avšak s hlavním pojištěním netvoří jeden celek.

Jelikož se zaměřuji na pojištění majetku, je nutné si ještě vysvětlit následující pojmy podle Slepeckého a Polácha (2010, s. 7).

**Časová cena** vyjadřuje hodnotu majetku bezprostředně před pojistnou událostí. Je stanovena z nové ceny věci s ohledem na opotřebení majetku či jeho znehodnocení. Bere se v potaz také zhodnocení věci například opravou, modernizací nebo dalšími způsoby.

**Nová cena** je stanovená částka, za kterou lze v daném místě a v daném čase věc stejnou nebo srovnatelnou koupit.

**Pojistná hodnota**, udává nejvyšší hodnotu škody, která může na majetku vzniknout.

**Pojistný zájem** představuje potřebu ochrany před následky nahodilé vzniklé škody.

**Výluky z pojištění** zahrnují rizika nebo majetek, na které se nevztahuje pojistné plnění.

### 2.3 Dělení pojištění

Pojem pojištění se používá v souvislosti s odlišnými formami pojištění. Jedním z dělení pojištění je podle hlediska právního dle Ducháčkové (2015, s. 37) a to rozdělení na:

1. Pojištění dobrovolné, kdy se sjednává pojistná smlouva mezi zájemcem o pojištění a pojišťovnou, a to v závislosti na vůli pojistníka, zda si chce sjednat pojištění či nikoliv.
2. Pojištění povinné
  - a. Povinné smluvní, kdy v právním předpise je stanovena povinnost sjednání pojistné smlouvy pro určité subjekty. Řada těchto pojištění jsou upravena podrobněji v právním předpise, kde je stanoven obsah a konstrukce pojištění. Může se to týkat například stanovení minimálních limitů pojistného plnění, nebo způsobu, dle kterého je určena velikost pojistné částky)
  - b. Zákonné, kdy povinnost pojištění pro určité objekty vyplývá ze zákona, v daném případě se pojistná smlouva nesjednává. Povinnost uhradit pojistnou částku vyplývá z právního předpisu, kde je také uvedená výše, vymezená instituce a stanovena lhůta. Mezi toto pojištění se v České republice řadí

pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za pracovní úrazy a nemoci z povolání. Zákonné pojištění se odlišuje od definice pojmu pojištění, a to skutečností, že příspěvek od kolektivní rezervy není určován na základě velikosti rizika, avšak výše pojistného je pevně stanovena. Díky této skutečnosti zákonná podoba pojištění není v souladu s provozováním soukromého pojištění.

Hora, Šulcová a Zuzňák (2004, s. 18) uvádějí rozdělení pojištění podle vztahu pojistného plnění na škody:

1. Obnosové pojištění, které má přímo stanovenou pojistnou částku v pojistné smlouvě udávající maximální výši pojistného plnění. Škodu u tohoto typu nelze přesně vyčíslit. Jako příklad uvádí pojištění osob pro případ smrti, dožití, invalidity apod.
2. Škodové pojištění, u kterého se již pojistné plnění odvíjí od vzniklé škody. Smluvně je však stanovena výše horní hranice plnění. Tento typ je používán zejména u pojištění majetku a odpovědnosti.

V případě, že se zohlední riziko, dle kterého se stanovuje pojištění je rozlišováno komerční neboli soukromé pojištění a pojištění sociální podle Martinovičové (2007, s. 81). Zákonná podoba pojištění je jedním ze základních rysů sociálního pojištění. Komerční pojištění se tedy liší od sociálního hned v několika základních principech. Existují také určité vzájemné vazby mezi jednotlivými typy. Krytí rizik u sociálního pojištění je zaměřováno na sociální rizika, jeho rozsah je stanoven příslušným státem. Zákonem je vymezeno, která rizika zahrnuje sociální pojištění, v jakém rozsahu jsou tyto rizika kryta, výše příspěvků povinně zúčastněných na sociálním pojištění odvíjející se od velikosti příjmů, velikost dávek nebo jiných plnění sociálního pojištění. Těmito znaky sociální pojištění určuje prostor využívaný komerčním pojištěním v některých segmentech. Mezi tyto segmenty se řadí životní pojištění, úrazové pojištění nebo nemocenské pojištění.

## 2.4 Komerční pojištění

U komerčního pojištění je uplatňována zásada ekvivalence, jak uvádí Slepecký a Polách (2010, s. 19). Velikost rizika přímo ovlivňuje výši příspěvků zúčastněných subjektů. Soukromé pojištění může mít podobu několika druhů pojistných produktů, které je upraveno pojistnou smlouvou. Většina komerčního pojištění je sjednávána na základě dobrovolnosti.

Existují však výjimky, kdy komerční pojištění je sjednáváno ze zákona povinně. Tímto druhem pojištění se na pojistném trhu zabývají komerční pojišťovny.

U komerčního pojištění hraje významnou roli pojistný zájem, který je řazen mezi právnícké kategorie. Jedná se o právní vztah osoby neboli pojištěného k danému majetkovému předmětu. Řadí se také mezi základní charakteristiky pojistné smlouvy, kterou pojistitel sjednává. Pojistný zájem vzniká při pojišťování věcí, kdy vlastník na základě své vůle chce zachovat hodnotu majetku a předejít nahodilým rizikům zničení tohoto majetku. Lze pojistit i cizí zájem na cizí věci, jak uvádí Ducháčková (2009, s. 38), například zástavní věřitel má zájem na tom, aby zastavený dům nebyl znehodnocený živelní pohromou.

Dle způsobu tvorby rezerv lze rozlišovat pojištění riziková a rezervotvorná.

#### **2.4.1 Riziková pojištění**

Rizikové pojištění je zprostředkováno, na základě zabezpečení. Charakteristickým rysem dle Martinovičové (2007, s. 54) je nevědomost, zda pojistná událost nastane. Pojistné plnění tedy nemusí být poskytnuto pojišťovnou během trvání pojištění. V případě, kdy nastane pojistná událost, pojišťovna poskytuje pojistné plnění pojištěnému. Těchto událostí může nastat neomezený počet. Placené pojistné se následně využívá na pokrytí rizik neboli výplatu pojistného. Návratnost finančních prostředků je podmíněna vznikem pojistné události.

Hora, Šulcová a Zuzanač (2004, s. 19) mezi riziková pojištění řadí pojištění majetku, pojištění odpovědnosti za škodu nebo úrazové pojištění.

#### **2.4.2 Rezervotvorná pojištění**

U tohoto typu pojištění je jistota vyplacení pojistného plnění (až na určité výjimky). Rezervotvorná pojištění nám vytvářejí finanční rezervu do budoucnosti. Kryjí se tím události, jejichž vznik je jednoznačný, jak uvádí Martinovičová (2007, s. 55).

Dalším kritériem, dle kterého lze členit komerční pojištění je podle druhu krytých pojistných rizik na životní a neživotní pojištění.

#### **2.4.3 Životní pojištění**

Tímto pojištěním jsou kryty dvě základní rizika podle Ducháčkové a Daňhela (2010, s. 139) (2010, s. 139) jimiž jsou životní události úmrtí či dožití. Může taky vytvářet spořicí složku do budoucna, tzv. důchodové pojištění.

#### 2.4.4 Neživotní pojištění

Neživotní pojištění kryje obrovskou škálu rizik. Každá komerční pojišťovna poskytující neživotní pojištění může nabízet odlišné produkty, které se dají mezi sebou navzájem kombinovat, dle požadavků klienta. Slepecký a Polách (2010, s. 55) ve své knize uvádějí základní rozčlenění neživotního pojištění podle zákona č. 39/2004 Sb., které je velice rozsáhlé. Pro přiblížení zmíním základní kostru tohoto rozdělení.

První dva body se zabývají pojištěním úrazů a nemoci, které se dále člení na dílčí podkategorie. Za zmínku stojí úrazové pojištění cestujících, které je v dnešní době velmi využíváno, díky rozmachu v cestovním ruchu. Další čtyři body se věnují pojištění škod na přepravních prostředcích zahrnující, motorové i nemotorové vozidla, vlaky, letadla, plavidla. Navazující na tyto pojištění lze využít i pojištění přepravovaných věcí v podobě zboží, zavazadel a jiného majetku. Velmi využívané je také pojištění majetku v případě vzniku škody živelnou událostí, která může způsobit obrovské škody na majetku. Lze si také pojistit majetek proti loupeži, či krádeži, nebo škodě zaviněné lesní zvěří. Podnikatelské subjekty a hospodářské spolky mohou také využít pojištění hospodářských zvířat vztahující se na nákazy a jiné nepříznivé události. V dnešní době rozšiřující se oblast pojištění odpovědnosti, vzniklá přepravními prostředky, nebo všeobecně zaměřenou činností. V neposlední řadě si lze také pojistit finanční kapitál, představující úvěr, ztráty nebo kauce. Dalším bodem je pojištění právní ochrany. Posledním druhem je cestovní pojištění.

#### 2.5 Pojištění majetku

Pojištění majetku podle Cipry (1999, s. 31) lze také nazývat jako věcné pojištění. Jedná se o krytí rizik, při kterých může docházet k negativním změnám na majetku. Tyto škody mohou být způsobeny živelní událostí, vodou z vodovodního zařízení, technologickou havárií, pozastavením provozu, při dopravě apod. Může také dojít k odcizení majetku vloupáním či loupežným přepadením. V dnešní době se velmi často také setkáváme s vandalismem neboli úmyslným poškozením nebo zničením majetku. Na tyto události se majetkové pojištění také vztahuje. V podnikatelské sféře může docházet k sankcím nebo ušlým ziskům, vzniklých živelní pohromou či havárií. V dnešní době, kdy neustále roste zadluženost a zvyšuje se počet osob, kterým byl poskytnut úvěr se lze také pojistit proti nesplácení úvěru. Odborně řečeno se lze pojistit proti obchodně-finančním rizikům.

Mezi živelní rizika se řadí hrozby jako například požár, výbuch, blesk, vichřice, povodeň, záplava, krupobití, zemětřesení, pád stromů nebo stožárů, sesouvání nebo zřícení lavin, tíha sněhu, námrazy, náraz nebo zřícení letícího letadla. Těchto rizik způsobující přímou škodu na majetku je široká škála podle Ducháčkové (2015, s. 185). Tyto rizika jsou ve většině pojištění majetku zahrnuta v určité specifické podobě dané každou pojišťovnou. Vodovodní rizika jsou velmi blízké svým charakterem živelním rizikům. Jedná se o škody způsobené vodou vytékající z potrubí, vodovodních zařízení, kanalizace nebo topení. Velmi rozšířená v dnešní době jsou havarijní rizika, v podstatě havárie dopravního prostředku. Ať už se jedná o osobní automobil či autobus. Tyto škody se vztahují jednak na samotný dopravní prostředek, taktéž se váží na zboží přepravované v daném dopravním prostředku. Při zásahu třetí osoby se jedná o škody vzniklé vandalstvím či odcizením. Je nutné prokázat určité zabezpečení majetku při vzniklé škodě, nebo zjištění pachatele při vandalství. Z tohoto důvodu bývají u odlišných pojišťoven kryta v různé šíři. Strojní rizika představují škody způsobující havárie či porucha strojního zařízení. Příčinou mohou být chybné technologie, neodborné zacházení, zkrat elektrického proudu nebo vadný materiál.

Lze si pojistit majetek jako občan nebo-li fyzická osoba, nebo také právnická osoba. Z vlastnického pohledu podle Hory, Šulcové a Zuzanačka (2004, s. 21) lze tedy rozdělit pojištění na pojištění majetku obyvatelstva, pojištění podnikatelských a průmyslových rizik a pojištění zemědělských rizik. Tyto subjekty si mohou pojistit věci jak movité tak i nemovité. Za nemovitou věc jsou považovány subjekty s pevným základem spojeným se zemí. Tento majetek bývá zapsán v katastru nemovitostí. Za movité věci jsou považovány přemístitelné předměty. Lze si také pojistit své zájmy. Pod tuto oblast pojištění lze zařadit pojištění pohledávek, úvěrů, vkladů, zisků nebo dalších finančních škod vznikajících na základě nepříznivého působení podnikatelských nebo obchodních rizik.

V pojistné smlouvě se mohou pojištěné předměty jednotlivě vymezit, nebo mohou být také součástí daného souboru věcí. Pojištěný věci vlastní, nebo má právo s nimi hospodařit. V tomto případě se jedná o věci vlastní. Za věci cizí jsou považovány ty, s kterými oprávněně manipuluje na základě dohody. Může se taky vyskytnout situace, kdy věci jsou převzaté za účelem vykonání určité služby. Tyto věci jsou nazývány cizí věci převzaté.

Rozsah rizik, která jsou kryta v rámci pojištění majetku se dají podle Martinovičové (2007, s. 120), rozčlenit a pojištění může být uplatněno jako pojištění které:

- a) kryje jednotlivě určené riziko (např. pojištění požární)

b) kryje několik daných rizik, lze také nazvat jako sdružené pojištění

Pojištění majetku má typický znak ve škodové formě pojištění. Lze tedy využít pojištění na časovou hodnotu, pojištění na novou hodnotu nebo kombinaci obou.

Pojištění majetku lze také rozdělit na základě zaměření produktů a to na pojištění majetku obyvatelstva, pojištění průmyslových a podnikatelských rizik, nebo pojištění zemědělských rizik. V rámci mé bakalářské práce se zaměřím na pojištění majetku obyvatelstva.

### 2.5.1 Pojištění majetku obyvatelstva

Nejčastější produkty pojištění majetku obyvatelstva jsou pojištění domácností, budov a havarijní pojištění.

#### Pojištění domácností

Téměř každá osoba je součástí nějaké domácnosti, proto se toto pojištění vztahuje na celé obyvatelstvo. Není však povinné, je tedy na jedinci, zda chce toto pojištění využít a zabezpečit se proti nepříznivým vlivům.

Jako domácnost je chápán soubor věcí, kterými je domácnost vybavená jak uvádí Slepecký a Polách (2010, s. 63). Jedná se o základní potřeby každého jako je vybavení koupelny, kuchyně, či obývacího pokoje. Mohou se zde také zahrnout nejnovější technologie a rozšiřující vybavenost domácnosti uspokojující náročnější požadavky obyvatelstva. V tomto případě se sjednává připojištění na konkrétní majetek.

Pojistník při sjednání ve smlouvě určuje velikost pojistné částky. Tato výše se určuje na základě hodnot majetku zahrnutého do domácnosti. Dle Ducháčkové (2009, s. 145) se stanovuje pojistná částka na základě:

- zvolené pojistné částky podle odhadu celkové hodnoty jednotlivých věcí zahrnutých do domácnosti
- koeficientu dle úrovně vybavení, násobené velikosti plochy bytu
- dotazníku vztahujícím se k zařízení a vybavení

Majetek, vymykající se svou cenou a svým množstvím standartní výbavě domácnosti je krytý v základním pojištění domácnosti do určité výše. Jsou obvykle stanovovány tzv. dílčí pojistné částky, buď na základě procenta z pojistné částky, nebo absolutní částkou. Těmito předměty jsou myšleny například starožitnosti, předměty sběratelského zájmu, nebo výpočetní technika. Jestliže výše hodnot tohoto majetku přesahuje pojistnou částku, v jejímž

rozsahu jsou kryty základním pojištěním domácnosti, řada pojišťoven nabízí sjednání doplňkových připojištění pro případ pokrytí hodnoty těchto předmětů. Doplňkové připojištění lze také sjednat na krytí rizik, která nejsou do základního pojištění domácnosti zahrnuta. Mimo živelní rizika se také jedná o pojištění odpovědnosti nebo tzv. šomázní riziko. Za šomázní riziko je považováno proplacení nákladů při náhradním ubytování v případě škody na majetku. (Ducháčková, 2015, s. 188).

Pojistné plnění se vyplácí v rámci pojištění domácnosti, dle Slepeckého a Polácha (2010, s. 62), na škody způsobené krádeží, živelné pohromy, vandalismem nebo havárií.

V případě zájmu pojistit i věci vymykající se standartnímu vybavení domácnosti, je nutné tyto předměty připojistit podle Daňhela (2005, s. 164). Může se jednat také o předměty, které přesahují pojistnými podmínkami stanovený cenový rámec. Rekreační domácnost bývá ve většině případů odlišována od běžného pojištění domácnosti. Jedná se o domácnost, pro kterou je typickým znakem, že není nepřetržitě obydlena. Tyto domácnosti bývají umístěny samostatně, a jejich vybavení není tak hodnotné jako u denně využívané domácnosti. Při ohledu na neobyvatelnost subjektu mohou tedy vznikat větší škody na majetku nejen odcizením. Z tohoto důvodu pojišťovny v pojistné smlouvě vylučují některé způsobené škody, např. odcizení cenností. Tarif této domácnosti bývá zpravidla vyšší než u běžné domácnosti.

Pojišťovny při pojištění domácnosti využívají řadu výluk z pojistného plnění, jak uvádí Ducháčková (2009, s. 145). Může se jednat o škody vzniklé působením jaderné energie, škody způsobující válečné události, škody při nedostatečné údržbě majetku nebo způsobené opotřebením. Dále mohou vyloučit z pojistného plnění škody způsobené vodou při sprchování, či vyteklou z akvárií, střešních okapů a svodů. Vylučují se také škody vzniklé vodou, která vnikne do budovy otevřenými otvory ve střeše. Škody na elektrických zařízeních, vznikající působením elektrického proudu jsou taky na seznamu výluk.

Nabízené pojištění domácnosti se může lišit, a to zejména rozsahem pojistných nebezpečí zahrnutých do pojištění, nebo rozsahem zařazení specifických předmětů do krytí v rámci pojištění. Samozřejmě se také liší výše pojistné částky. Pojistné můžeme diferencovat podle Ducháčkové (2015, s. 189) na základě těchto faktorů:

- výše pojistného
- stupeň vybavení domácnosti,
- obsah obytné plochy domácnosti,



- umístění domácnosti v určité lokalitě
- spoluúčast či excelentní franšiza
- zvolená pojistná rizika a jejich úroveň krytí
- zabezpečení domácnosti proti vloupání cizí osoby
- bezeškodný průběh v minulosti.

K pojištění domácnosti se často sjednává přípojištění odpovědnosti všech členů domácnosti za škody způsobené v běžném občanském životě.

### **Pojištění budov**

Pojištění budov kryje rizika vztahující se na obytné a hospodářské budovy, přístavby, garáže, kůlny, chaty a chalupy, zídky a ploty. Jak uvádí Hora, Šulcová a Zuzana (2004, s. 24) lze také pojistit objekty ve výstavbě. Pojištění se vztahuje na rizika živelní, vodovodní a také na riziko odcizení součástí věcí. Mezi rizika živelní se řadí nebezpečí jako požár, výbuch, úder blesku, záplava, povodeň, pád stromu či letadla, vichřice, vytopení vodou z vodovodního potrubí.

Rozsah krytí pojistných nebezpečí v rámci pojištění budov se značně liší na základě konkrétních produktů dané pojišťovny. Odlišnost může vzniknout například v rozsahu živelných rizik, na která se pojištění vztahuje. I v rámci tohoto pojištění pojišťovny uplatňují řadu výluk. Nejčastěji se můžeme setkat s výlukou škod vzniklých na základě chybně postavených stavebních základů, chybné stavební konstrukce. Škody vzniklé nedostatečnou údržbou budovy, korozi, přirozeným opotřebením jsou také často vyloučeny z pojištěných rizik. Také se vylučují škody způsobené válečnou událostí nebo vnitřními nepokoji, spojenými s vojenskými, policejními, či jinými úředními opatřeními. Lze se také setkat s případem, kdy se nemovitost nachází v záplavové oblasti, v tomto případě podle Slepeckého a Polácha (2010, s. 65) bude pojistka velmi drahá nebo dokonce nerealizovatelná.

Podle Ducháčkové (2015, s. 189), lze rozdělit do tří modelových variant rozsah rizik:

1. Základní varianta zahrnující krytí rizika živelního původu (požár, blesk, výbuch, vichřice), nebo odcizení či vandalství,
2. Širší varianta zahrnuje rizika ze základní varianty a navíc pád předmětů, zřícení skal nebo vodovodní rizika.

3. Nejširší varianta zahrnuje veškerá rizika s výlukami hlavně válečných a politických rizik, je nazýváno All Risks pojištěním.

Při sjednání pojištění je stanovena pojistná hodnota pojišťovaného objektu včetně jeho součástí podle Ducháčkové (2009, s. 147). Pojistná hodnota může být stanovena několika různými způsoby. Pojišťovna může provést výpočet, založený na druhu pojišťované nemovitosti. Zvolí časovou nebo novou cenu v pojištění a hodnotu za jeden m<sup>2</sup> plochy pojištěné stavby. Tato hodnota se také odvíjí od technického provedení stavby a lokality, v níž se stavba vyskytuje. Dalším způsobem stanovujícím pojistnou částku je částka stanovená pojistníkem. Tyto dvě metody lze také zkombinovat. V tomto případě je pojišťovnou stanovena spodní hranice pojistné částky, kterou může pojistník podle svého uvážení zvýšit. Lze také využít posudek odborného znalce a na základě tohoto stanovit pojistnou částku.

Faktory ovlivňující pojistné dle Martinovičové (2007, s. 145):

- částka, která bude vyplacena pojišťovnou v případě vzniku škody oprávněné osobě, tzv. pojistná částka
- způsob sjednání pojištění, zda je uzavřeno pojištění na novou nebo časovou hodnotu budovy
- typ pojištěného objektu (rodinný dům, bytový dům, garáž atd.)
- území, na kterém je stavba, rozlišuje se dle velikosti obce
- množství rizik, na která se pojištění vztahuje
- poskytnuté slevy.

### **Havarijní pojištění**

Havarijní pojištění podle Ducháčkové a Daňhela (2010, s. 115) zajišťuje majitele vozidla před nahodilou škodou. Kryje škody vzniklé na motorových vozidlech. Škoda může být způsobena řidičem zcela, částečně, nebo také nemusel mít řidič vliv na škodě na majetku a zavinila ji třetí osoba. Hlavním rizikem, které toto pojištění kryje je havárie vozidla, jedná se tedy o poškození či zničení majetku nárazem. Pojištění se také vztahuje na škody vzniklé střetem vozidel, odcizením, vandalstvím, šomázní a strojní rizika, nebo kryje rizika živelní. Součástí pojištění v rámci havarijního pojištění u většiny pojišťoven je bezplatná asistenční služba (také v zahraničí).

Pojišťovny nabízejí havarijní pojištění jako tzv. All Risks, kde jsou zahrnuta veškerá rizika, které pojišťovna bude hradit mimo výluky podle Hory, Šulcové a Zuzanačka (2004, s. 25). Druhým možným způsobem sjednání havarijního pojištění je výběr z jednotlivých

rizik, pouze ty, které si sám pojistitel zvolí. Výluky rizik zahrnují ve většině případů škody způsobené materiálovou vadou, chybnou konstrukcí, během opravy, nebo neoprávněným řízením vozu bez řidičského průkazu.

Havarijní pojištění je konstruováno na principu nové hodnoty, podle Ducháčkové (2009, s. 147). Pojistné plnění se tedy vyplácí ve výši částky odpovídající nákladům na opravy, podmínkou však je, že tato částka nesmí překročit hodnotu vozidla před pojistnou událostí. Výše pojistného plnění je často pojišťovnami snižována pomocí spoluúčasti nebo excedentní franšizy. Hodnota spoluúčasti nebo excedentní franšizy má vliv na velikost pojistného.

Faktorů ovlivňujících výši havarijního pojištění je celá řada. Slepecký a Polách (2010, s. 60) uvádějí, že se pojišťovny řídí obvykle dle typu a značky vozidla, pořizovací ceny vozidla, stáří vozidla, počet zvolených rizik v pojistné smlouvě, výši spoluúčasti, přičemž platí, že čím vyšší spoluúčast tím je nižší cena pojistného, způsobu platby, skutečnosti, zda je vozidlo tuzemské nebo zahraniční výroby. Důležitým faktorem je také škodní průběh řidičů, kteří užívají vozidlo. Některé pojišťovny přihlížejí také k době, kdy je vlastník držitelem řidičského průkazu, přičemž kratší doba se pojí s větší rizikovostí naskytnuté škody. Lze také využít bonusy při sjednání více druhů pojištění u jedné pojišťovny.

### 3 ONLINE POJIŠTĚNÍ

V teoretické části byly rozebrány business modely a pojišťovnictví. V rámci online pojištění tyto dvě navzájem nesouvisející témata budou sblíženy. Počítače a internet se neustále rozvíjejí a nabízejí spoustu nových funkcí, o kterých dříve nebylo ani ponětí. Získává si tedy určitou důležitost ve společnosti. Jejich využití se rozšiřuje nejen mezi teenagery, ale také mezi skupinu rodičů. Pro pojišťovnictví se tím stává využití internetu zajímavější nejen o informovanosti občanů, jaké pojištění nabízejí, co jsou za společnost, a kolik ocenění za daný rok získali. Podle Ondřeje Víchy (Pojistný obzor, 2010, s. 22) již počátkem 21. století byly vyvíjeny první online aplikace pro sjednání pojištění z pohodlí domova. Samozřejmě trvalo nějaký čas, než si lidé zvykli na nový způsob sjednání pojištění a vložení důvěry do online pojištění. Výhoda online pojištění již při vzniku byla založena na rychlém sjednání. Není třeba dlouhého čekání na pobočce, než bude klient před Vámi bez dalších dotazů odcházet se sjednaným pojištěním. Také na pobočce je limitována otevírací doba. Znamená to spěch z vlastní práce do pojišťovny, aby dveře nebyly zabouchnuty před ním a mohly se vyřídit potřebné věci. Začaly se objevovat také pojišťovací společnosti, které jsou nazývané podomními prodejci. Tento způsob však většinou také nevyhovoval. Online pojištění je spojeno s mnoha výhodami, především související s dynamickým stylem života, kdy nikdo nemá čas a neustále je lidstvo ve spěchu.

Jedná se o business model B2C, který je aplikován na online pojištění. Prostřednictvím internetu však nejde sjednat životní pojištění, jelikož jeho rozsah je velice obširný, že je velice těžké sjednat správnou částku pojištění, která pokryje celou rodinu. Co však lze sjednat jsou neživotní pojištění. Nejrozšířenějším druhem on-line pojištění lze nazvat cestovní. Mnoho občanů se rozhodne přes víkend, že si zajede do zahraničí na dovolenou. Pobočky pojišťoven však jsou zavřeny a tak pojištění bude sjednáno jednoduše, během několika minut prostřednictvím internetu. Mohou si tak užít bezstarostnou dovolenou. Dalšími pojištěními, která lze sjednat na internetu, je povinné ručení pro automobily nebo pojištění domácnosti. Jejich struktura je velice jednoduchá a bezproblémově lze tyto pojištění zvládnout on-line.

Pro sjednání pojištění online, také vzniklo spoustu srovnávačů, které analyzují nabízené produkty na trhu pojišťovnictví. Jako zástupce těchto webů lze vybrat srovnavač.cz, top-pojištění.cz, srovnátor.cz, nebo epojisteni.cz. Tyto stránky mají dostupné informace o online pojištění poskytovaném na českém trhu. Samozřejmě lze využít přímo stránky kon-

krétní pojišťovny, u které máte již sjednané pojištění a jste spokojeni. Důvěra je tedy vložena do konkrétní pojišťovny a jejich nabízených produktů. Pro detailnější analýzu online pojištění občanského majetku byly vybrány dvě české společnosti a jedná americká. Za české zástupce to je Allianz pojišťovna, která od roku 2012 vzrostla o necelých 17% v oblasti pojištění majetku. Řadí se tedy na třetí místo a zastřešuje 12% trhu podle interního materiálu Allianz pojišťovny. Porovnávána bude s obrovskou konkurencí, která vlastní 38% trhu v pojištění privátního majetku. Americká společnost pro analýzu byla zařazena pro srovnání pojištění v České republice a Spojených státech Amerických. Amerika je neustále o krok na před, proto byla vybrána nová společnost Lemonade. Tato pojišťovna se zabývá pouze on-line sjednáním pojištění. Vyvinula pro svou produkci aplikaci, která bude dále podrobněji rozebrána v praktické části.

## 4 LEGISLATIVA

Následující kapitola se zabývá zákony, upravující pojišťovnictví a pojistnou smlouvu. Rozsah těchto zákonů je velice obsáhlý, zmiňuji tedy základní právní úpravu.

### 4.1 Zákon o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb.

Zákon o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb. charakterizuje pojišťovnu jako právnickou osobu, která má sídlo na území České republiky a bylo jí uděleno povolení k provozování pojišťovací činnosti Českou národní bankou na základě požádání a doložení všech potřebných dokumentů. (Slepecký a Polách, 2010, s. 26)

Novelizace právní úpravy podle Böhma a Mužákové (2010, s. 96) byla nezbytná při vstupu České republiky do EU. Změny byly především ve vztahu ke klientům. Byla posílena jejich právní jistota, zkvalitněn dohled nad pojišťovnami, zvýšila se informovanost klientů o ekonomické situaci pojišťovny. Pojišťovnám umožnil zohlednit klienty dle jejich věku, pohlaví nebo zdravotního stavu. Tento přístup byl považován jako diskriminační.

Za hlavní cíl novelizace je tedy považováno sjednocení právní úpravy pojišťovacího sektoru s evropským právem. Transponovala se především směrnice o zajištění a kvalifikovaných účastech. Celková právní úprava prošla modernizací tak, aby fungování pojišťoven a zajišťoven odpovídalo jednotnému evropskému trhu.

V novém zákoně lze najít podmínky stanovené k provozování pojišťovací nebo zajišťovací činnosti na území České republiky. K jejímu provozování je potřeba povolení ČNB, nebo povolení přidělené jiným členským státem. Upravuje licence a podmínky pro vykonávání zajišťovacích a pojišťovacích služeb přeshraničně nebo za pomoci využití poboček v jiném členském státu. Stanovuje povinnost pro tyto finanční instituce jednat s odbornou péčí a vykonávat svou činnost tak, aby nebyl ohrožen chod podniku a bezpečnost. Určuje požadavky na řídicí a kontrolní orgány, jimiž jsou chápány základní organizační a provozní systémy pro předpoklad bezproblémového fungování pojišťoven a zajišťoven. Základním prvkem je chápána správa a řízení společnosti, tj. organizační struktura, rozdělení kompetencí, stanovení informačních toků a vnitřních předpisů. Také zde spadá řízení finančních i operačních rizik, jejich následné vyhodnocování a nastavení přístupu k rizikům vzniklým v pojišťovně nebo zajišťovně. Povinná součást provozování finanční instituce je také vytváření vnitřní kontroly, především na základě auditu, compliance, nebo manažerské kon-

troly. Compliance představuje takové jednání společnosti, zaměstnanců a vedení, které je v souladu s právními předpisy a firemními kodexy. (Zákon pro lidi, c2010-2017)

## 4.2 Zákon o pojistné smlouvě č. 37/2004 Sb.

Dnem 1. 1. 2005 nabyl účinnosti zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, dle § 73 tohoto zákona pro některá ustanovení určen odlišný den platnosti.

Zákon o pojistné smlouvě upravuje vzájemné vztahy všech účastníků smluvního pojištění, jak uvádí Böhm a Mužáková (2010, s. 89). Může být sjednáno pojištění pro fyzické osoby, právnické osoby a také stát. Jako účastník je chápán pojistitel, zavazující se poskytnout pojistné plnění při nahodilé události, která je vymezena ve smlouvě. Druhou smluvní stranou je pojistník, uzavírající tuto smlouvu, a zároveň je povinen hradit pojistné. Smlouva také určuje pojištěného, který se nemusí vždy shodovat s pojistníkem a jehož život, zdraví, věci, práva nebo jiné hodnoty jsou chráněny pojištěním. Při smrti pojištěného je pojistné plnění vypláceno třetí osobě, která je blíže charakterizována ve smlouvě.

Ustanovení platná od 1. 5. 2004 se vztahují k odstoupení od pojistné smlouvy, soupojištění, pojištění právní ochrany, soukromému pojištění v rámci volného poskytování služeb, povinnému pojištění, informacím, které musí být oznámeny zájemci před uzavřením smlouvy, informacím, které musí být pojistníkovi sděleny během trvání pojistné smlouvy, změnám zákona o mezinárodním právu soukromém a procesním.

Pojistná smlouva je smlouvou o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné. (Zákon pro lidi, c2010-2017)

Pojistná smlouva musí mít písemnou formu, s výjimkou případů, kdy zakládá pojištění s pojistnou dobou kratší než rok (krátkodobé pojištění). Ostatní právní úkony týkající se pojištění musí mít písemnou formu, není-li dále stanoveno jinak nebo není-li jinak dohodnuto v pojistné smlouvě. (Zákon pro lidi, c2010-2017)

## 4.3 Distanční smlouva

Smlouvy uzavírané distančním způsobem jsou charakteristické tím, že při jejich uzavírání podnikatel využívá převážně komunikační prostředky umožňující uzavřít smlouvu bez fyzické přítomnosti smluvních stran. Příklad komunikačního prostředku může být e-shop, prodej po telefonu. S ohledem na spotřebitele zde zákon přiznává větší ochranu, přede-

vším odstoupit od takto uzavřené smlouvy v určité lhůtě nebo před sjednáním smlouvy získat více informací podle (Zákonyvkapse.cz, 2013)

Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o

- a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží,
- b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo,
- c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

(Zákon č. 89/2012 Sb., §1829, ods. 1)



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 PŘEDSTAVENÍ ALLIANZ POJIŠŤOVNY

V této kapitole je popsána charakteristika Allianz pojišťovny, která byla vybrána k analýze. Zvolení této společnosti je založené na dlouhodobé spolupráci. Především však možnost přístupu k potřebným interním informacím. Následuje popsání vývoje společnosti Allianz. Charakterizována jsou také základní údaje o společnosti. Následně jsou popsány produkty nabízející tato společnost ke sjednání prostřednictvím internetu.

### 5.1 Historie Allianz pojišťovny

Historie společnosti Allianz se datuje do roku 1890 v Berlíně. (O společnosti, 2017) Během 3 let existence této pojišťovny si získala klienty ve většině evropských zemí i ve Spojených státech. První velkou zkouškou pro pojišťovnu bylo ničivé zemětřesení v San Franciscu. Všichni pojištění u Allianz se nemuseli ničeho obávat a získali odpovídající finanční náhradu. Ani světově známý Titanic, který Allianz pojistila, jí nestáhl ke dnu. Všechny škody pojišťovna dokázala uhradit. V roce 1937 se společnost rozšířila nejen do 20 zemí, ve kterých pomáhali svým klientům zvládat pojištěné škody, ale také začala nabízet spoustu nových produktů. Průkopníky se stala v používání výpočetní techniky i při vymýšlení reklamy. Zajímavostí je, že Allianz měla první počítač v Evropě. Důvěra v poskytování služeb neustále rostla. V dnešní době využívají produkty Allianz k pojišťování hollywoodských filmů, včetně těch oskarových. Dále kryje i nebezpečí vzniku škod u obrovských stavebních projektů, a dokonce i vesmírného programu. Rok 1993 je velmi podstatný pro Česko republiku, jelikož Allianz začala pečovat i o klienty naší země. Počet klientů od té doby neustále roste, společně s výši náhrad vyplacenou pojišťovnou. Je řazena mezi největší a nejstabilnější pojišťovnu na světě.

### 5.2 Základní údaje

Allianz pojišťovna vstupuje na český trh v roce 2013, jak již bylo zmíněno v předcházející kapitole. Přesný datum zápisu je 23. prosince 1992, u městského soudu v Praze. Allianz vstoupila na český trh s právní formou akciové společnosti. Její základní kapitál je ve výši 600 000 000 Kč. Přičemž je splacen 100%. Základní jmění tvoří peněžitý vklad zakladatele. Akcionář držící 100% podíl akcií je Allianz New Europe Holding GmbH, sídlící v Rakouské republice, konkrétně ve Vídni.

Sídlo této společnosti je adresováno v Praze 8, Ke Štvanici 656/3, PSČ 18600. Předmětem této společnosti je provozování pojišťovací činnosti, zajišťovací činnosti a činnosti souvisejících v přesném rozsahu stanoveném ve výpisu z obchodního rejstříku.

Statutárním orgánem společnosti je představenstvo v čele s RNDr. Jakubem Strnadem, Ph.D. s dalšími čtyřmi členy představenstva. Také je jmenována dozorčí rada v čele se zastupitelem Německé spolkové republiky panem Papanikolaou.

Způsob jednání jménem společnosti je založeno na dvou členech představenstva, nebo jednom členu společně s prokuristou zastupující společnost. Podepisování za společnost je podmíněné natištěným, nebo napsaným názvem společnosti, k němuž je připojený osobní podpis. (Veřejný rejstřík a sbírka listin, 2012-2015)

### 5.3 Produkty Allianz pojišťovny

Allianz pojišťovna nabízí řadu životních i neživotních pojištění. Mimo pojištění pro občany také poskytují služby firmám. Tato bakalářská práce je zaměřena především na majetkové pojištění poskytované pro občany s možností sjednání přes internet. Jedná se tedy pojištění vozidel, pojištění majetku nebo cestovní pojištění. Detailně rozebrané budou kvůli rozsahu práce pouze pojištění vozidel a pojištění majetku. Tito zástupci jsou vybráni také na základě možností srovnání s konkurencí. (Pojištění online, 2017)

#### 5.3.1 Pojištění vozidel

Pojištění vozidel si prostřednictvím iAuto lze sjednat a poskládat podle svých požadavků a nároků. Je tedy na každém jedinci, které rizika chce pokrýt a kterých se obává nejvíce. Cena se také poskládá podle toho, které rizika si jedinec vybere, neplatí se tedy za nic navíc. Složit si jej můžete s povinného ručení, které musí být sjednáno ke každému registrovanému vozidlu v ČR. Dále lze využít havarijní pojištění, pojištění skel vozidla, asistenční služby PLUS, službu přímé likvidace, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, nebo pojištění GAP pro nová vozidla. Mezi vozidla, která lze pojistit se řadí osobní a nákladní automobil do hmotnosti 3,5t, motocykl, tříkolka nebo čtyřkolka, přívěsný vozík, nákladní automobil nad 3,5t a mnoho dalších variant. (Pojištění auta, 2017)

**Povinné ručení**, někdy také nazýváno pojištění odpovědnosti z provozu vozidla je zákonem stanovené pojištění. Sjednává se ke každému registrovanému vozidlu v ČR. Toto pojištění hradí škody vzniklé při jízdě vozidlem jiné osobě. Lze hradit škody na majetku nebo

na zdraví. Škoda vzniklá na vozidle pojištěného je hrazena z havarijního pojištění nikoliv povinného ručení.

Allianz povinné ručení hradí způsobené škody až do 200 milionů Kč. Součástí pojištění je také poskytnutí základní asistenční služby a právního poradenství zdarma. Výhodou je také možnost zapůjčení vozidla na 1 den zdarma při poruše nebo havárii, v případě odcizení lze vozidlo zapůjčit až na 30 dnů. Pro usnadnění vyřizování je možné si dokoupit službu přímé likvidace, díky které pracovníci vyřeší vše za Vás, včetně komunikace s cizí pojišťovnou. Pokud se prokáže jízda bez nehod, je možné dosáhnout povinného pojištění o 50% levněji.

U povinného ručení je důležité si správně vybrat limit plnění. Tímto limitem je chápána výše hodnoty škody, kterou uhradí pojišťovna. Nad tento limit je již hrazení škody jde za viníkem. Ze zákona stanovený limit je 35 milionů korun, který je chápán za opravdové minimum. Při zavinění nehody autobusu s turisty se hodnota škody může vyšplhat do nepředstavitelných částek. Druhým limitem, který je vhodné zvolit především pro jízdu po méně frekventovaných cestách, je 70 milionů Kč. Pro uživatele auta pro jízdu po rychlostních komunikacích nebo do zahraničí je doporučeno zvolit si limit 150 milionů Kč. Při touze po bezstarostné jízdě z nepředvídatelných událostí je vhodné si zvolit maximální limit poskytující Allianz pojišťovna a to ve výši 200 milionů Kč. Jezděte tak bez obav v obtížném a hustém provozu, dálnicích v mezinárodním rozsahu osobních i nákladních automobilech.

Allianz pojišťovna také nabízí možnost pojištění pro uživatele vozidel pouze v určité sezóně. Jedná se především o motocykly, obytné automobily, přívěsy, kabriolety, nebo sněžné skútry. Pojistné je placeno pouze ve zvolených měsících, kdy je vozidlo využíváno. Poměrná část ceny celoročního pojištění je tedy ušetřena. Není nutnosti odevzdat registrační značky a technický průkaz do depozita. Pokud však vznikne škoda, v měsíci vyloučeném z pojištění, aplikuje se téměř 100% spoluúčast. (Povinné ručení online, 2017)

**Havarijní pojištění** hradí škody způsobené na Vašem autě v případě Vámi zaviněné nehody. Díky pojistnému plnění tak usnadňuje a urychluje proces opravy a financování aby bylo umožněno opětovné využívání vozidla. Havarijní pojištění od Allianz lze také využít na škody způsobené odcizením nebo poničením vozidla vandaly, živelní katastrofou nebo zásah zvířete na parkovišti. Lze si vybrat rozsah dle vlastního uvážení. Pro starší automobily je navržena levná varianta MINIRISK, která hradí škody do 100 000Kč. Při sjednání tohoto pojištění je nutnou podmínkou sjednání zároveň i povinného ručení u Allianz pojiš-

ťovny. Naopak nová vozidla lze pojistit až do výše pořizovací ceny s kompletním pojištěním nazývaným ALLRISK. Pro podrobnější informace nabízených pojištění pro vozidla lze nahlédnout do přílohy č. 1.

Pojistné plnění Allianz hradí při běžných škodách v průměru do tří pracovních dnů od doložení potřebných dokladů. Při větší škodě do pěti pracovních dnů. Hradí tak náklady na opravu vozidla při použití nových náhradních dílů. Pro představu uvádím porovnání pojištění MINIRISK a ALLRISK.

V případě poruchy vozidla Allianz pojišťovna poskytuje náhradní vozidlo na 5 pracovních dnů, v případě odcizení až na 30 dní. Pojistné plnění je vypláceno i přes fakt, že vozidlo řídil jiný rodinný příslušník nebo třeba kamarád. Není třeba se tedy obávat půjčování vozidla. Při bezeškodním průběhu lze využít slevy až 50%. Doporučené je také si dokoupit pojištění GAP, které umožňuje v případě totální škody vozidla pořízení zcela nového. I při havarijním pojištění je možné využít sezónního pojištění již zmíněného u povinného ručení. (Havarijní pojištění online, 2017)

**Pojištění skel vozidla** se vztahuje na všechna okna, včetně střešních oken. Mezi škody hrazené pojišťovnou, jsou zahrnuta zničení vlivem havárie, živelní událostí, odcizením nebo vandalismem. Limit zvolený pro hrazení škody se pohybuje od 5 000 Kč do 100 000 Kč. Spoluúčast se nehradí v případě sjednání havarijního pojištění. Pokud havarijní pojištění není sjednáno, platí se spoluúčast prvních 6 měsíců, poté je spoluúčast nulová. Podmínkou však je oprava ve smluvním servise. (Pojištění online, 2017)

**Asistenční služby** poskytující Allianz pojišťovna je k dispozici 24 hodin denně. Ať už při poruše nebo nehodě lze zavolat a odborní pracovníci Vám poradí, případně dojedou na určené místo.

Základní asistenční služby jsou poskytovány automaticky při sjednání povinného ručení nebo havarijního pojištění ALLRISK. Poskytují informace o správném postupu při nehodě, vyplnění Záznamu o dopravní nehodě. Jsou nabízeny také telefonické služby v podobě navigace při ztrátě orientace, nebo tlumočení při jednání s účastníky nehody. Poskytována je také služba vyhledání a zprostředkování dodavatelů služeb v podobě hotelů nebo opraven. Poskytováno je náhradní vozidlo již zmíněno dříve. Při defektu pneumatiky nebo vybití baterie hradí náklady na pomoc. Při záměně paliva hradí náklady na odtah do servisu.

Lze také využít asistenční služby PLUS, kde jsou s porovnáním se základními asistenčními službami vyšší limity. Také zde jsou poskytovány služby, jako je náhradní ubytování nebo doprava osob při defektu, vybití baterie nebo nedostatku paliva. (Asistenční služby, 2017)

**Přímá likvidace** zajišťuje bezstarostné vyřízení škody pracovníkem. Platí však pouze na území ČR. Odškodněny jsou všechny nároky poškozeného, včetně újmy na zdraví, nebo škody na přepravovaných věcech a ušlý zisk. Limit plněný má Allianz pojišťovna stanovený na 70 milionů Kč. (Pojištění online, 2017)

**Úrazové pojištění** je využíváno v případě úrazu vyžadující dlouhodobou hospitalizaci, nebo způsobující trvalé následky. Na jednorázové odškodnění má nárok oprávněna osoba při úrazu způsobujícím smrt. Pojištění se vztahuje na všechny osoby přepravované ve vozidle kdekoli ve světě. Za trvalé následky Allianz vyplácí pojistné plnění až 600 000 Kč. Po dobu léčení vyplácí 150 Kč denně a dalších 150 Kč je vypláceno při pobytu v nemocnici. (Pojištění online, 2017)

**Pojištění zavazadel** je výhodné pro řidiče, kteří velmi často cestují se zavazadly. Do výše zvoleného limitu bude vyplacena náhrada na ukradené nebo ztracené věci, bez ohledu na čas kdy ke krádeži došlo. Pojištění se také vztahuje na věci umístěné ve střešním boxu. Limit plnění je možné zvolit až do výše 100 000 Kč a vyplácení pojistného plnění je bez spoluúčasti. Toto pojištění je sjednáváno pouze s havarijním pojištěním ALLRISK. (Pojištění online, 2017)

**Pojištění GAP** je určeno pro nová vozidla. Zabezpečuje možnost koupě zcela nového vozidla při odcizení nebo totální škodě. Pojišťovnou je uhrazeno pojistné plnění ve výši pořizovací ceny zničeného vozidla. Podmínkou pro sjednání pojištění GAP je stáří vozidla maximálně 6 měsíců. Při splnění této podmínky je sjednáváno při havarijním pojištění ALLRISK. (Pojištění online, 2017)

### 5.3.2 Pojištění majetku

Allianz pojišťovna pod záložkou pojištění majetku zabezpečuje 3 oblasti působnosti. Jedná se o pojištění budovy, pojištění domácnosti, nebo pojištění odpovědnosti. Tato bakalářská práce analyzuje především pojištění budovy. Výhody sjednání pojištění jsou bezplatné asistenční služby Home Assistance, které je součástí pojištění domácnosti nebo budovy. Škody hrazené Allianz pojišťovnou jsou nejčastěji v hodnotě pořízení nové věci, bez ohle-

du na jejich stáří a opotřebení. Lze se také spolehnout na rychlé a korektní vyřízení. (Allianz DOMOV, 2017)

**Pojištění budovy a bytu** je velmi žádaným pojištěním díky neustálému vystavení nebezpečí poškození objektu. Pro majitele jsou některé škody způsobené na majetku velmi nákladnou položkou.

Allianz poskytuje k pojištění budovy a bytu zdarma asistenční služby Home Assistance. Výhody lze využít, pokud má zájemce již sjednané životní pojištění, autopojištění, nebo penzijní připojištění, v podobě 7% slevy za každé sjednané pojištění. Zdarma lze pojistit také vedlejší stavbu jako je například garáž nebo dílna do limitu podle sjednané varianty pojištění. Při vzniklých škodách je pojistné plnění vypláceno v cenách bez amortizace.

Allianz pojišťovna pojišťuje řadu budov, mezi které se řadí rodinný dům, chalupa, chata, byt v osobním vlastnictví nebo mobilní dům. Veškeré budovy lze pojistit včetně vedlejších objektů (např. garáž). Dále lze pojistit družstevní byt, samostatnou garáž v osobním vlastnictví ve vzdálenosti nad 500 m. Také lze pojistit stodoly, stáje, oplocení nebo bazén.

Rozsah rizik pojištění budov a bytů a také pojištění domácnosti je řazeno do několika skupin oblastí, které jsou znázorněny v Příloze P II.

Veškeré budovy jsou vybaveny mnoha cennými předměty. Je tedy podstatné rozlišovat pojištění budov a bytu jako pojištění objektu, nikoliv vybavení těchto objektů. Tímto se zabývá pojištění domácnosti. (Pojištění budovy a bytu, 2017)

**Pojištění domácnosti** je obvykle sjednáváno zároveň s pojištěním budovy nebo bytu na 1 pojistné smlouvě. V rámci tohoto typu pojištění jsou pojištěny movité věci, tvořící zařízení domácnosti a zároveň sloužící k provozu a uspokojování osobních potřeb pojištěného a osob žijících s ním ve společné domácnosti. Předmětem jsou věci v osobním vlastnictví pojištěné osoby i věci převzaté k užívání, které tvoří také zařízení domácnosti. Zahrnuty jsou zde elektronické a optické přístroje sloužící k výkonu povolání. Dále stavební součásti přiléhající k vnitřním prostorům, jako například malby, podlahové krytiny, vestavěné skříňe, pořízené na vlastní náklad. Součástí pojištění domácnosti jsou také zvířata žijící v této domácnosti. Lze výslovně ujednat také pojištění ostatních věcí sloužících k výkonu povolání, pojištění vnesených věcí návštěvou, nebo věci předané s účelem poskytnutí služby. Naopak z pojištění domácnosti jsou vyloučeny věci podnajímečníku, věci převzaté do úschovy nebo za účelem poskytnutí služby. Dále vozidla podléhající registraci v registru silničních vozidel a letadel, na které se vztahuje pojištění automobilů. Vyjmuty jsou také

individuálně vytvořené záznamy ukládané na informačních nosičích, nebo autorská práva. Škody vzniklé ztrátou hodnoty věci ve zvláštní oblibě také nejsou pojištěny v rámci tohoto pojištění. Výše limitu u pojištění domácnosti je rozlišena do tří základních nabídek. Klient si tak může vybrat, na jak vysokou hodnotu chce pojistit svou domácnost. (Pojištění domácnosti, 2017)



## 6 ANALÝZA KONKURENCE

V analýze konkurence je věnována pozornost zvoleným konkurenčním společnostem. Zástupci byli zvoleni na základě předmětu podnikání, kde je jasně vymezena oblast pojišťovnictví. Další kritérium bylo kladeno na nabízené služby prostřednictvím internetu. Pro přehled celosvětového dění je zvolen jeden český zástupce a jeden americký. Větší zastoupení konkurence bohužel není možné, kvůli omezenému rozsahu v rámci bakalářské práce. Jako český konkurent byla zvolena Česká pojišťovna, která má za první čtvrtletí roku 2017 druhý největší podíl na českém trhu. (Česká asociace pojišťoven, © 2017). Oproti prvnímu největšímu podílu se však liší pouze o setiny procent. Tato společnost byla zvolena především na základě produktů nabízejících k online sjednání. Tyto produkty jsou velice blízké s produkty poskytované Allianz pojišťovnou. Americká společnost, byla vybrána pro získání porovnání s mezinárodní konkurencí. Jelikož je práce zaměřena na online pojištění byla zvolena společnost Lemonade, která nabízí pouze produkty prostřednictvím internetu nebo vytvořené aplikace.

### 6.1 Analýza České pojišťovny

Česká pojišťovna pomáhá lidem již od roku 1827, kdy byly schváleny stanovy instituce, nazývané Císařsko-královský, privilegovaný, český, společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav. Tento institut, zprvu pojišťoval pouze škody vzniklé požárem, jak je definováno také v celém názvu. V roce 1849 pojišťovna zaznamenala obrovské ztráty, způsobené klesáním celkové pojištěné hodnoty. Až na začátku dalšího desetiletí, tato krize pominula. Pojišťovna tehdy začala pojišťovat také movité jmění proti požáru nebo také proti krupobití. V roce 1875 došlo k rozšíření pojištění o životní a dobytčí. Požár Národního divadla ponechal na hospodaření pojišťovny obrovský dopad. O deset let později v roce 1891 dochází k rozvoji společnosti, a také vzniku nových konkurenčních pojišťoven. Již v roce 1909 bylo rozhodnuto o povinném ručení pro pojišťování automobilů, v tehdejší době se vztahující na jízdní stroje. Následující rok také začala poskytovat pojištění proti krádežím, vloupáním a zákonné odpovědnosti. Již v roce 1921 nabízela všechny druhy pojištění. Vznikala snaha se rozšiřovat a to zejména do zahraničních zemí jako Slovensko nebo Podkarpatská Rus. Rok 1945 přinášel obrovskou změnu pro poskytování pojišťovacích služeb, díky zestátnění smluvního pojišťovnictví. Příčinou jedné z největších škod v historii je rozvodnění Dunaje v roce 1965. Vznik České státní pojišťovny se datuje do roku 1969. Privatizace České pojišťovny a. s. byla v roce 1992. V roce 2011 uvedla na trh

jako první česká pojišťovna smartphonovou mobilní aplikaci pro potřeby pojištění motorových vozidel. V roce 2015 byl dokončen odkup zbývajících menšinových podílů v Generali PPF Holdingu. Dochází tedy k přejmenování společnosti na Generali CEE Holding B. V., jehož součástí je Česká pojišťovna. V dnešní době se charakterizuje Česká pojišťovna jako univerzální pojišťovna s dlouholetou tradicí v životním i neživotním pojištění a řadí se mezi největší pojišťovny na českém pojistném trhu. (Historie a vývoj České pojišťovny, 2017)

V rámci online pojištění má česká pojišťovna rozšířenější nabídku produktu oproti Allianz pojišťovně. Jednoduše s pohodlí domova lze sjednat pojištění při cestách na lyže a snowboard, nebo za prací. Také lze sjednat úrazové pojištění dle vlastních priorit. Pro milovníky domácích mazlíčků je nabízeno pojištění psů a koček proti úrazu, nemoci a úhynu. Další možností je sjednání pojištění odpovědnosti občana prostřednictvím internetu. A stejně jako Allianz nabízejí povinné ručení, které bude podrobněji rozebráno, nebo pojištění bytu a domu. (Sjednejte si pojištění online, 2017)

### 6.1.1 Auto pojištění

Stejně jako u Allianz pojišťovny budou rozebrány základy pro pojištění auta. Toto pojištění je rozčleněno zákonem povinné pojištění „Povinné ručení“ a dobrovolné „Havarijní pojištění“.

Povinné ručení lze zvolit z různých variant, dle vlastní volby. Součástí povinného ručení bez povinností je odtah po nehodě až 500 km, také zapůjčení náhradního vozidla a samozřejmostí je vyřízení škody s cizí pojišťovnou. Lze také využít spoustu nadstandardních benefitů, které jsou zahrnuty v ceně dle vybraných variant. Mezi tyto benefity jsou řazeny asistenční služby, úrazové pojištění, první škoda bez vlivu na bonus, garance ceny na 3 roky, nebo nadstandardní asistenční služba POHODA Super, která je doporučována především pro cestování do zahraničí. Lze se spolehnout na nepřetržitou pomoc na lince 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Také zaručují kvalitní a rychlé vyřízení škody v rozsáhlé síti smluvních servisů. Poskytují slevu při jízdě bez nehod až 55 %, s možností převodu od jiné pojišťovny. Při sjednání on-line je nyní nabízena sleva 20 %.

Nabídka povinného ručení je rozdělena do čtyř přednastavených balíčků. Limity je možné zvolit od nejnižšího v hodnotě 35 milionů korun až po výši 150 milionů korun. (Povinné ručení, 2017)

*Havarijní pojištění* chrání vozidlo před havárií, odcizením, živelní události i vandalismem. Využitím havarijního pojištění jsou kryty škody způsobené havárií, živelnou událostí, odcizením, vandalismem nebo neoprávněným užitím vozidla. Lze si vybrat z tří odlišných variant, které zahrnují různé rizika pojištění. Stejně jako u Allianz pojišťovny je nabízeno All Risk pojištění.

Spoluúčast je možné stanovit od 1 % minimálně v hodnotě 1 000 Kč až do 30 % v minimální hodnotě 30 000 Kč. V ceně pojištění jsou zahrnuty úrazové pojištění všech osob ve vozidle a poskytované asistenční služby v případě nehody. Cestování je tak snadné a bez obav nejen v ČR ale také v Evropě a Turecku vyjímaje Arménie, Ázerbájdžán, Běloruska, Gruzie, Moldavska, Ruska a Ukrajiny. Pro uživatele automobilu převážně v České republice je nabízeno havarijní pojištění s platností pouze na území České republiky za zvýhodněnou cenu. Opět je nabízena pomoc na lince stejně jako u povinného ručení 24 hodin denně. I u havarijního pojištění je nabízena řada slev. Při sjednání on-line je poskytnuta 20 % sleva. Za zabezpečení je také nabízena sleva až 20 %. Při akceptaci doporučené opravy lze využít slevu až 4 %. Jízda bez nehod zde zaručuje slevu až 50 %. Havarijní pojištění lze poskytnout pro auta do stáří 20 let.

Pro starší vozidla je nabízeno speciální havarijní pojištění se spoluúčastí 5 % minimálně tak 5 000 Kč.

Komplexní pojištění vozidla lze sjednat prostřednictvím jedné smlouvy, kde budou podmínky jak povinného ručení, tak havarijního pojištění.

Novinkou nabízenou Českou pojišťovnou je pojištění registrační značky na přání pro případ odcizení, poškození nebo totálního zničení. (Havarijní pojištění, 2017)

### **6.1.2 Pojištění majetku**

Pojištění majetku se skládá ze dvou oddělených částí. Jedná se o pojištění domu, nebo budovy. Druhým typem pojištění nabízející Česká pojišťovna je pojištění domácnosti. Tyto dva druhy však lze zprostředkovat v jedné pojišťovací smlouvě.

*Pojištění domu* zajišťuje ochranu, včetně rychlé pomoci při haváriích a zajištění náhradního ubytování. Pojištěním domů lze zahrnout do pojištěných objektů také plot, bazén a další stavby na pozemku. V případě zabouchnutí dveří lze využít služby příjezdu zámečníka. Nabízeno je také náhradní ubytování v případě vzniku škod, kvůli kterým se dům stává neobyvatelný. Česká pojišťovna hradí škody způsobené na stavbě živelní událostí, odcize-

ním nebo působením vandalismu. Do výše 10 % z hodnoty domu je nabízeno také zdarma pojištění vedlejších staveb. Výhody při sjednání pojištění domů zahrnuje úhradu náhrad při poškození zateplené fasády ptáky, hlodavci nebo hmyzem do 10 000 Kč. Škody způsobené sprejerstvím jsou hrazeny do výše 20 000 Kč. Hrazeny jsou také náklady za ztrátu vody při prasklém vodovodním potrubí. Pro milovníky zahrádky lze také pojistit stromy a keře na zahradě.

Škody vztahující se k vyplácení pojistného plnění se řadí mezi živelní pohromy. Řadí se zde požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, případně jeho části nebo nákladu. Také se vztahuje na škody vzniklé vichřicí nebo krupobitím. Sesouvání půdy, zřícení skály nebo zemin, sesouvání nebo zřícení sněhových lavin jsou také kryty pojistným plněním. Dalšími hrozbami může být pád stromu, stožáru, nebo jiných předmětů. Obrovské škody může způsobit také tíha sněhu nebo námraza. I škody vzniklé zemětřesením, které není v České republice tak časté jako v jiných částech světa lze pojistit. Nabízeno je 5 různých variant pojištění nemovitosti. Podrobněji lze tuto nabídku prostudovat v Příloze P III.

Speciální aplikace do smartphonu „Pojišťovna“ umožňuje rychlé oznámení škody a pořízení fotodokumentace. Veškeré vyřizování tak se ulehčí a zrychlí. (Pojištění domu, 2017)

Pojištění domácnosti je ochranou pro vybavení domů, bytů, garáží s nepřetržitou asistenční službou. Kryté jsou škody vzniklé živlem, odcizením nebo vandalismem. Majetek, na kterém mohou vzniknout škody nastat je součástí vybavení domácnosti, také věci nacházející se ve sklepě, nebo v garáži. Česká pojišťovna nabízí rychlou pomoc při havárii v domě nebo bytě v podobě odpovědného řemeslníka. Stejně jako při pojištění budov je nabízena možnost volby z 5 variant obsahu pojištění. Tuto nabídku lze najít v Příloze P IV.

Individuálně lze pojistit vybavení domácnosti dle vlastních zálib. Prostřednictvím on-line pojištění domácnosti lze na jedné smlouvě pojistit např. golfový set, až pět cyklistických kol, tři zdravotní pomůcky a tři hudební nástroje. (Pojištění domu, 2017)

Pojištění student nabízí ochranu pro vybavení koleje nebo studentského bytu před odcizením nebo poškozením. Limit plnění lze zvolit dle vlastní úvahy na 30 000 Kč, 50 000 Kč, nebo 100 000 Kč. Volitelnou položkou je také spoluúčast, která je možná od 0 Kč s 0 % slevou až do výše 20 000 Kč s 21 % slevou. Při sjednání on-line se započítává další online sleva ve výši 20 %. Pojištění je tedy pro studenty dostupné a mohou si tak pojistit notebooky, mobilní telefony, MP3 přehrávače, sportovní potřeby, dioptrické brýle a spoustu dalších věcí. (Student, 2017)

## 6.2 Analýza Lemonade

Společnost Lemonade je start-up, transformující obchodní model pojištění. Vytváří pojišťovací služby, rychle, cenově dostupné a bezproblémové. Zásadou tohoto fungování je vstup technologie a průhlednost v oblasti pojišťovnictví.

Klasické pojišťovny fungující na principu vydělávání peněz na nevyplacených nárocích, lze také říci pojistným plněním. Čím nižší škodovost je pojišťovnou vykazována, tím jsou větší dosažené zisky společnosti. Lemonade funguje na rozdílném principu. Měsíční pojistné je složeno z několika složek. Pevný poplatek, uhrazující zajistné a další výdaje vynaložené s vyřizováním pojištění. Zbytek je zařazen do složky, z které jsou vyplaceny nároky. Při bezeškodném průběhu, nebo malých škodách, se zbylé prostředky určené k vyplacení nároků vrací do tzv. „GiveBacku“. Tyto prostředky jsou darovány škodní případy vyřizované pojistníky. Nároky tedy vyplácejí rychle a bez potíží.

Lemonade pojištění je dostupné přes webovou stránku, nebo prostřednictvím aplikace stažené v IOS nebo Android. Nabídka je zaměřena na pojištění pronájmu, bytů a domů v New Yorku. Již v příštích letech však bude rozšířena jejich působnost.

Pojišťovací společnost Lemonade je teprve ve vývoji, spoustu zákazníků tedy přetahuje od již zaběhlých společností. Veškeré vyřizování však vyřídí za klienty. V případě sjednání pojištění nájemců nebo vlastníků domů zabezpečený je pouze majetek pojištěné osoby, nikoli spolubydlícího, rodinného příslušníka, nebo přítele/kyně žijící v domě. Každý jedinec si tedy sjedná pojištění sám za sebe.

Pojistka Lemonade pokryje věci kdekoli na světě. Příkladem lze uvést kolo umístěné před domem, nebo notebook v kavárně, jsou uhrazeny náklady pojišťovnou do výše zvoleného limitu. Bude tak učiněno na základě doručení policejní zprávy s náležitostmi.

Bohužel vyjmuty ze škod hrazené pojišťovnou je elektřina, voda nebo topení, které bylo zničeno působením dlouhé zimy. Samozřejmě nejsou hrazeny věci, které byly osobně rozbity, nebo ztraceny.

Lze si pojistit také individuálně hodnotné věci v domácnosti, jimiž mohou být umělecké tvorby, šperky, hodinky a spoustu dalších věcí. Stačí pouze zaslat poptávku po pojištění daných věcí s jejich hodnotou a obratem bude zaslána speciální nabídka na zmíněné věci.

Pojištění Lemonade také pokrývá škody způsobené pokousáním psa. Výjimkou však jsou rasy zařazené do bojového typu ve stanovených podmínkách. V případě že pes jednou ně-

koho pokouše, již se na něj pojištění nevztahuje. Tyto podmínky však neplatí pro psy s certifikátem jako průvodce nevidomých, neslyšících nebo psy trénované pro psychicky slabé osoby.

Při pojistném plnění jsou vypláceny ceny srovnatelné s nejvyšší současnou tržní hodnotou stejné nebo podobné věci, která byla poškozená.

V případě že nastane škodní událost, požadují zprávu o této skutečnosti poslat prostřednictvím natočeného videa, kde bude vzniklá škoda a okolnosti popsány. Zjednoduší se tak proces zkoumání škodné události a vyhodnocení nároku. (About Lemonade, 2017)

## 7 SROVNÁNÍ POJIŠŤOVEN

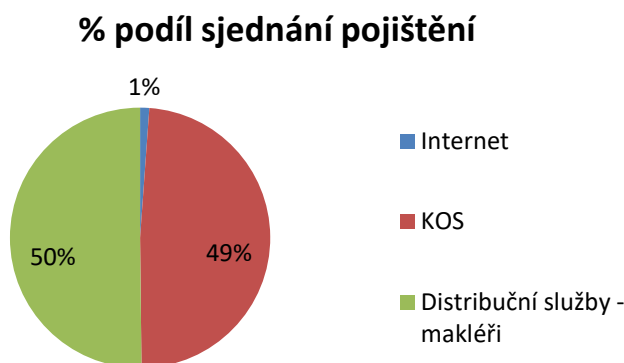
Srovnání pojišťoven je provedeno na základě vytvoření hodnotové analýzy, která je složena ze čtyř důležitých faktorů. Další srovnání je provedeno při online sjednání pojištění. Lze zde vidět rozdílné postupy jednotlivých pojišťoven.

### 7.1 Hodnotová analýza

Na základě údajů získaných z interních zdrojů společnosti Allianz je rozebrán přístup společnosti k on-line pojištění. Z grafů je jednoznačně vidět, že Allianz pojišťovna upřednostňuje sjednávání pojištění prostřednictvím kmenové obchodní služby (zkráceně KOS). Snaží se tedy klást důraz na podporu obchodníků, nikoli na on-line pojištění. Proto jsou některé nabízené služby přes internet pouze v základní podobě a nelze je upravovat na základě individuálního požadavků klienta, na rozdíl od sjednání prostřednictvím obchodníků. Bakalářská práce je zaměřena na rozvoj on-line pojištění občanského majetku.

První výšečový graf byl vytvořen na základě procentuálních údajů o sjednání pojištění prostřednictvím 3 složek, které společnost Allianz využívá. Jedná se o kmenové obchodní služby (KOS), neboli obchodníky, kteří sjednávají pojištění pro Allianz pojišťovnu. Další složkou jsou distribuční služby, neboli makléři, kteří srovnávají produkty na trhu pojišťovnictví. Ke klientovi se tedy dostane nejvýhodnější nabídka, kterou pojistný trh nabízí. Poslední možnou cestou je sjednání pojištění prostřednictvím internetu, kde nabízí Allianz pojišťovna pouze vybrané produkty, nikoli všechny.

V grafu je známé, že největší podíl sjednaného pojištění mají makléři ve výši 50%. Skupina „KOS“ zaostává o 1% a minimální podíl sjednání občanského majetku a odpovědnosti je prostřednictvím internetu. Příčinou toho může být rozsáhlost daného pojištění a možnosti, které prostřednictvím internetu jedinec nesjedná a je odkázán na obchodníky společnosti. Ti dokážou klientovi podrobně jednotlivé body v pojištění vysvětlit.



Obrázek 4 – Allianz: procentuální podíl sjednání pojištění občanského majetku

Pro vytvoření hodnotové analýzy srovnávaných společností jsou vybrány následující prvky. Prvním je cena. Tato volba je založena na důležitosti zvolení dostupné ceny pro klienta. Samozřejmě s ohledem na nabízené služby. V tomto kritériu je porovnávána výše ceny při sjednání shodného pojištění u jednotlivých organizací. V tomto kritériu je nejvýhodnější pro klienta nabídka Allianz pojišťovny, která vychází nejlevněji. S porovnáním s Americkou společností se dostáváme do několiknásobné sumy, která je v zahraničí za pojištění placena. Musí se však brát v potaz inflace dané měny a celková hodnota peněz pro obyvatele daného státu. Fakt je, že cena pojištění Lemonade dosahuje astronomických hodnot.

Dalším zvoleným kritériem je dostupnost sjednání pojištění. Myšleny jsou tzv. distribuční kanály poskytující pojištění dané společnosti. Lze také říci, kolik způsobů mají klienti pro sjednání pojištění. Produkty Allianz i České pojišťovny lze sjednat prostřednictvím tří odlišných způsobů. Základním způsobem jsou obchodníci dané společnosti, kteří nabízejí produkty pouze jedné pojišťovny. Dalším distribučním kanálem jsou makléři, kteří mají smluvní ujednání s několika společnostmi v oblasti pojišťovnictví a nabízí nejvhodnější produkt pro zákazníka. Posledním možným způsobem sjednání pojištění je online. Oproti tomu americká společnost omezila distribuci produktů pouze na sjednání prostřednictvím internetů nebo aplikace.

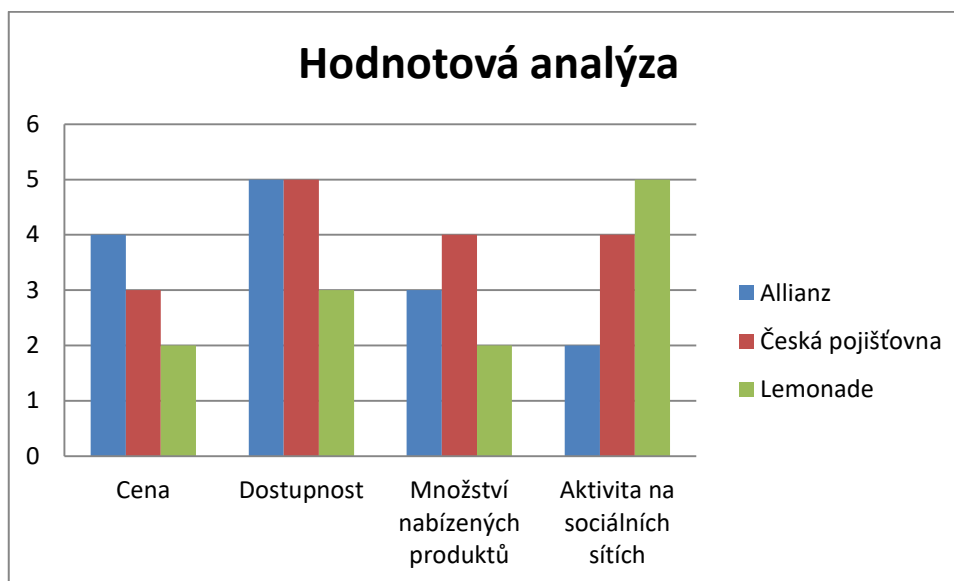
Svou hodnotu v úspěšném podnikání nese také množství nabízených produktů. Klient určitě netouží po sjednání povinného ručení u jedné společnosti a havarijní pojištění u společnosti jiné. Spoustu pojišťoven také nabízí určité výhody při sjednání více produktů v rámci jedné smlouvy. Výhodou je také při nahlášení škodné události, že veškeré šetření probíhá v rámci jedné společnosti. Analyzovány jsou produkty poskytované prostřednictvím online pojištění. Kde Allianz pojišťovna nabízí pojištění auta, cestovní pojištění nebo pojištění



majetku. Česká pojišťovna nabízí oproti Allianz pojišťovně navíc pojištění psů a koček. Americká společnost je v tomto kritériu zaměřena pouze na pojištění nemovitostí a domácnosti.

Posledním kritériem je zvolena aktivita na sociálních sítích, jelikož propagace prostřednictvím těchto sítí je v dnešní době velice rozšířená. Aplikace jako je Facebook nebo Instagram je hitem dnešní doby. Proto řada společností tyto koncepty využívá na propagování. Publikována zde může být aktuální nabídka společnosti, věrnostní programy, ocenění společností a spoustu dalších zajímavých novinek dané společnosti. Allianz má aktivní profil pouze sociální sítí Facebook. Oproti tomu analyzované společnosti aktivně využívají oba zmíněné kanály. Lze však říct, že aktivita americké společnosti je intenzivnější oproti České pojišťovně.

Na základě výše zmíněných hodnot byla vytvořena křivka, na které jsou společnosti ohodnoceny za kritéria obráceným způsobem, jako je systém školského známkování. Tzn. 1 – nedostačující, 5 – výborné.



Obrázek 5 – Hodnotová analýza

## 7.2 Srovnání Allianz pojišťovny a České pojišťovny na základě vybraného produktu

Analýza srovnání pojišťoven bude zpracována na základě reálného sjednání pojištění rodinného domu. Tento dům se nachází v obci Brušperk, která má přibližně 4 000 obyvatel a leží nedaleko třetího největšího města České republiky, Ostravy. Rozloha domu vedená

v katastru jako zastavěná plocha je vyměřená na 153 m<sup>2</sup>. Pojišťovaný objekt je v osobním vlastnictví pojistníka, který je fyzickou osobou. Ulice, na které se rodinný dům nachází, se jmenuje Zahradní. Číslo popisné rodinného domu je 918. Jedná se o dokončenou budovu, která prošla v roce 2004 rekonstrukcí. Základy tohoto domu byly však postavené již v roce 1974. Při provedení budovy byly využity standardní materiály, stejně jako vybavení této domácnosti. Po přistavění patra během rekonstrukce, je budova dvoupodlažní s podkrovím. Rodinný dům obsahuje také podsklepní prostor, který však je pod 25% zastavěné plochy. V domácnosti žije 5 osob, přičemž z toho dvě děti. Jedná se však o již vyspělé děti. Na základě těchto údajů bude pojištění sjednáváno.

Pro porovnání budou využity webové stránky [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz) a [www.ceskapojistovna.cz](http://www.ceskapojistovna.cz). Oba servery nabízejí on-line pojištění, prostřednictvím kterých lze sjednat řadu produktů. Již zde lze najít rozdíl nabídky. Allianz pojišťovna nabízí pouze 4 základní produkty. Pojištění auta, cestovní pojištění, pojištění majetku a modrou penzi. Oproti tomu nabídka České pojišťovny vypadá na první pohled rozsáhleji. Je vidět 8 druhů pojištění, které lze sjednat on-line. Nabízejí pojištění s názvem „Lyže a snowboard“, nebo „Za prací“. Tyto dvě pojištění v Allianz zahrnuje cestovní pojištění. Dále je nabízeno povinné ručení pro pojištění vozidel, stejně jako u Allianz pojišťovny, která však také nabízí havarijní pojištění. Také je nabízeno pojištění domů, bytů a odpovědnosti. Tyto oblasti jsou u porovnávané společnosti zahrnuty v pojištění majetku. Pojištění, které Allianz pojišťovna nenabízí ke sjednání on-line je pojištění psů a koček.

Na rozdíl od jednoduchého rozdělení dle druhu pojištění, Česká pojišťovna nabízí skupinu konkrétních pojištění, s vystihujícími obrázky a základním textem o pojištění. Zákazník je tedy zahrnut spoustou informací.

Již při prvním kroku je tedy vidět zásadní rozdíl tvorby webových stránek společností. Každý uživatel má jiné požadavky. Kompromisem, pro strukturu úvodní stránky lze pojištění seskupit do 4 základních oblastí pojištění, podobně jako Allianz pojišťovna. Připojené však s ikonou, která bude pojištění charakterizovat. Dosáhne se tak lepší představa pro poptávajícího, který se v pojišťovnictví nevyzná.

Následujícím krokem při výběru „pojištění majetku“ u Allianz pojišťovny a „pojištění domu“ u České pojišťovny je možnost dalšího porovnání. Allianz pojišťovna zde má rozdělené produkty, které Česká pojišťovna měla rozdělené již v prvním kroku. Je zde tedy na výběr pojištění budovy, pojištění domácnosti, nebo pojištění odpovědnosti. Všechny tyto

pojištění lze sjednat prostřednictvím jedné smlouvy. Tyto produkty jsou nazývané Allianz DOMOV.

Česká pojišťovna při výběru sjednání „pojištění domu“ nabídne hned okno s předvoleným balíčkem – Rodinný dům. Zahrnující pojištění rodinného domu a pojištění domácnosti. Při využití tohoto rodinného balíčku, však v konečné kalkulaci bylo sjednáno pouze pojištění rodinného domu, nikoli domácnosti, která je zde předvolena. Proto bude analyzováno pouze pojištění budovy. Pro analýzu pojištění budovy je tedy vybrán pouze rodinný dům. Vytvořit lze také svůj balíček a vybrat z pojištění rodinného domu, bytu, domácnosti, chaty dle vlastního výběru. Další možností je také pojištění student, které již bylo zmíněno, nebo individuální vybavení jedince.

Při výběru pojištění rodinného domu prostřednictvím Allianz pojišťovny se již aplikace ptá, co všechno bude pojištěno. Zda se jedná o rodinný dům nebo chalupu. Zda je nemovitost v osobním vlastnictví. Zda bude sjednáno pojištění budovy, domácnosti, nebo obě zároveň. Také je možné zvolit datum platnosti pojištění s odložením až o 1 rok. Potřebné fakta jsou tedy zadány na základě dříve zmíněných informací. Česká pojišťovna volí první vyplnění adresy nemovitosti.

Následující formulář se týká vlastnictví majetku a osobních údajů pro možné kontaktování poptávajícího, stejně jako Česká pojišťovna. Při výzkumu porovnávání těchto on-line sjednání, byly zadávány aktivní údaje. Pracovník Allianz pojišťovny se po půl dni, který byl aktivně věnován analýze on-line sjednání, ozval telefonickým hovorem, na základě nedokončení sjednání pojištění. Nabídl mi tedy svou pomoc v případě nesrovnalostí. Od České pojišťovny se kontaktování konalo až následující den odpoledne. Zde je viděn další rozdíl přístupu k možným klientům, kdy Allianz pojišťovna má evidentně aktivnější přístup.

Další údaje požadující Allianz pojišťovna jsou údaje o budově, podle kterých bude odhadována cena pojištění. Při vyplňování těchto údajů se automaticky vyhledávají města a ulice dle zadaných prvních písmen. Nabízena je také možnost zobrazení zadaného místa na mapě pro kontrolu. Tyto funkce u již zadávané adresy pro pojištění od České pojišťovny bohužel nebyly nabízené. Vyzkoušeno bylo zadání neexistujících údajů. Systém požadoval opravu pouze u PSČ, nikoli u ulice nebo čísla popisného. Může se zde tedy stát jednoduchý překlep, kterého si klient nevšimne a pojištění bude sjednáno na špatnou adresu. Při podrobnějších údajích o budově. Přesněji zadávání údajů zastavěné plochy lze využít linku, který odkazuje přímo na katastr. Zde se jednoduše zadá název obce, ulice a číslo popis-

né, podle čeho je zjištěna výměra zastavěné plochy. Tento odkaz je skvělou pomůckou pro ty, kteří nevědí jistě, kolik přesně měří jejich dům. Nemusí tedy pátrat v paměti, kde založili stavební dokumentaci, nebo zdlouhavě hledat webový odkaz, kde jsou tyto údaje k nahlédnutí.

Česká pojišťovna pro zadání údajů ohledně konstrukce rodinného domu nabízí obrázek, s volbou možností. Tento způsob zadávání údajů o stavbě může být pro mnohé uživatele snadnější. Minimálně při vybírání z možností zda je dům patrový nebo přízemní.

Na základě zadaných údajů je ihned vypočítaná doporučená pojistná částka nemovitosti u obou společností. Tuto hodnotu lze ovšem změnit na základě vlastního uvážení. Jak vysokou cenu má rodinný dům?

Vypočítané hodnoty, které jsou doporučeny, na základě zadání shodných údajů jsou odlišné. Příčinou této rozdílnosti je základ pro výpočet. Každá pojišťovna má stanovený svůj index, na základě kterého je vypočítaná pojistná částka. Allianz pojišťovna doporučuje pojistnou částku ve výši 4 834 800 Kč, oproti tomu Česká pojišťovna doporučuje zvolit 5 400 000 Kč. Uvádí zde také minimální pojistnou částku, která je ve výši 4 910 000 Kč. Pro srovnání pojištění je zvolena shodná částka a to ve výši 5 250 000 Kč.

Po zvolení shodné pojistné částky Allianz pojišťovna nabízí několik dalších otázek ohledně pojištění. Automaticky je sjednáno pojištění 12 nejzávažnějších událostí, přičemž rozsah lze upravit při zobrazení nabídky. Také je možné přidat pojištění pro případ povodně a záplavy, dále pojištění „déšť a sníh“, nebo využít pojištění proti škodám zaviněným silnou bouřkou na elektrických spotřebičích. Poslední nabízenou službou je uhrazení nákladů v případě vytopení souseda, rozbití věcí v obchodě dítětem, nebo způsobené psím pokousáním. Jelikož pojišťovaná domácnost má již dospělé děti, nebydlí v panelovém domě a nevlastní psa toto pojištění nebude využíváno.

Dle zadaných údajů jsou vypočítány optimální nabídky pojišťoven.

Allianz pojišťovna nabízí pouze jeden optimální produkt vypočítaný na základě uvedených hodnot, který je doporučován. Jsou zde uvedena rizika, která jsou krytá s částkou placenou měsíčně za dané riziko. Nabízeno je však vytvoření vlastní nabídky, kde lze zahrnout rizika podle svého uvážení. Také lze upravit u každého rizika limity plnění které mají být vypláceny při vzniku škody. Nabídka Allianz je k vidění v Příloze V.

Stanovené limity vyplácení pojistného plnění je přehledně v odkazu „Limity“, kde lze také navolit limit dle vlastního uvážení. Tyto možnosti nenabízí Česká pojišťovna.

Česká pojišťovna vygeneruje 5 různých balíčků dle zadaných hodnot. Každý nabízený balíček obsahuje odlišná rizika. U rizik zahrnující vybraný balíček je stanovený limit na danou událost. Doporučený balíček podle České pojišťovny je Exclusive. Který je tzv. zlatým středem z nabízených pojištění. Celková cena tohoto pojištění je ve výši 9 928 Kč za rok. Podrobnější přehled nabízených produktů lze vidět v Příloze P VI.

Důležitou součástí pojištění je volba spoluúčasti. Allianz pojišťovna má povinnou spoluúčast při pojištění budovy v případě povodně a záplavy. Pro povodeň je stanovený limit 1%, minimálně však 30 000 Kč. Záplava má pevně stanovený limit 5 000 Kč. Pro ostatní škody je stanovená spoluúčast ve výši 3 000 Kč.

Česká pojišťovna má spoluúčast pro povodeň a záplavu jednotnou. Výši této spoluúčasti je možné zvolit ze 4 možností. Pro tento případ je zvolena spoluúčast ve výši 1% z pojistného plnění, stejně jako u Allianz pojišťovny. Česká pojišťovna má však stanovený nižší minimální částku a to ve výši 10 000Kč. Pro ostatní pojistná nebezpečí byla vybrána spoluúčast 3 000Kč, shodující se s Allianz pojišťovnou.

Při vypočítání ceny na základě údajů, které byly dříve rozebrány je nabízená výše pojistného odlišná. Allianz pojišťovna nabízí měsíční výši pojistného 560 Kč, při použití Inkasa nebo SIPA. Při zasílání pojistného měsíčně pomocí trvalého příkazu je výše pojistného 622 Kč. Vyšší cena je stanovená z důvodu, že pojišťovna nemůže automaticky sama stáhnou částku z účtu pojištěného. Musí čekat, až bude platba zaslána. Roční pojistné je kalkulováno ve výši 6 722 Kč, což v přepočtu vychází na již zmíněných 560 Kč/měsíc.

Česká pojišťovna má vypočítaný základ ročního pojistného ve výši 11 569 Kč. Poskytována je sleva za spoluúčast 1 132 Kč, a také za on-line sjednání ve výši 1 019 Kč. Konečná suma pojistného za rodinný dům je vypočítaná ve výše 9 418 Kč/ročně. V přepočtu na měsíční sumu je hodnota pojištění u České pojišťovny vyčíslena na 785Kč, po matematickém zaokrouhlení.

Při srovnání cen se Allianz pojišťovna dostává do nižší sumy placené za pojištění. Za rok lze ušetřit 2 696Kč, při využití pojištění rodinného domu od společnosti Allianz.

Při výběru optimální nabídky pojišťoven následuje formulář k vyplnění osobních údajů se způsobem platby a samotná rekapitulace pojištění. Analyzován byl také čas, za který lze jednotlivá pojištění sjednat. Celkový čas sjednání smlouvy u Allianz pojišťovny byl zhruba o minutu kratší než sjednání u České pojišťovny. Přesný čas vyměřený při sjednávání

Allianz pojišťovny je 5 minut a 8,65 sekund. Sjednání u České pojišťovny trvalo 6 minut a 9,03 sekund.

Při zadávání osobních údajů Allianz pojišťovna jako první pole zvolila rodné číslo. Následovalo jméno a příjmení. Tyto údaje však lze doplnit automaticky, podle rodného čísla, které má každá osoba jedinečné. Urychlilo by se tak vyplňování údajů. Také při vyplňování informací o způsobu platby jsou možná usnadnění pro klienty. Stejně jako nabízí Česká pojišťovna lze vytvořit seznam bank s kódem banky.

Dalším srovnáním dle kterého lze poznat složitost online pojištění je počet kliků, které uživatel udělá během sjednání. Počítání je zahájeno od zadání do vyhledavače internetovou stránku dané společnosti. Končící oknem pro zaplacení pojištění. Při sjednání pojištění Allianz pojišťovnou je napočítáno 133 kliků. U České pojišťovny lze sjednat pojištění použitím 97 kliků. Příčinou tohoto odlišení může být několik skutečností. Při využívání online pojištění České pojišťovny jsou zadávaná data v paměti formuláře. Při opětovném vyplňování stačí tedy vyplnit počáteční písmeno nebo číslo a automaticky je nabídnuto v minulosti již vyplňované slovo. Oproti tomu však u Allianz pojišťovny není nutné vyplňovat adresu trvalého bydliště, pokud se shoduje s adresou pojišťované nemovitosti.

U České pojišťovny klient dostane na výběr, zda chce pojistnou smlouvu zaslat e-mailem nebo poštou na zadanou adresu. V dnešní době, kdy jsou veškeré dokumentace již elektronické tuto nabídku Allianz pojišťovna bohužel nenabízí.

### **7.3 Srovnání Allianz pojišťovny s americkou společností Lemonade**

Pro srovnání i se zahraniční nabídkou byla vybrána nová společnost Lemonade, která nabízí sjednání pojištění pouze prostřednictvím internetu nebo své aplikace. Aplikaci lze stáhnout do smartphonu s iOSem nebo také Androidem. Sjednání pojištění lze tak provést rychle, kdykoliv a kdekoliv. Jelikož Allianz pojišťovna nenabízí aplikaci, ke sjednání pojištění nelze provést srovnání. Bude tedy analyzován průběh americké aplikace.

Aplikace je vytvořena na konstrukci klasického chatu, kde je postupně sjednáno pojištění. Chat je veden se sympatickou Mayou, která vlastní svůj profilový obrázek, stejně jako klient po přihlášení prostřednictvím e-mailu, nebo Facebooku. Pro klienta může tento způsob být důvěryhodnější, než vyplnění formulářů na internetu. Pojištění je tak sjednáno během chvilkového chatu.

Po přivítání je automaticky vygenerován dotaz na adresu nemovitosti. V aplikaci jsou načteny adresy z celého světa. Pouze při zadání adresy v New Yorku, kde společnost zatím působí, Vám Maya klade další dotaz. Při zadání české adresy jí neuzná a požaduje zadání znovu.

Při zadání správné adresy je vygenerovaná mapa s odkazem na zadané místo. Následující kladena otázka, se týká vlastnictví domu. Dotyčný má na výběr z dvou prostých odpovědí. Nájemce, nebo vlastník. Také je kladen dotaz na typ pojišťované nemovitosti, zda se jedná o byt, družstvo, nebo dům.

Jelikož i v porovnávání českých produktů se jednalo o rodinný dům v osobním vlastnictví, nikoli nájmu. Na těchto údajích bylo zakládáno také při využití aplikace Lemonade. V Americe se velmi často vyskytují rodinné domy, v kterých žijí dvě rozdílné rodiny. Dům je tedy rozdělen na dvě části. Proto je další otázka kladená, zda se jedná o rodinný dům, rodinný dům s dvěma byty, nebo dokonce třemi a čtyřmi byty. Důležitý je také fakt, k jakému účelu je nemovitost využívána. Zda se jedná o trvalé bydliště, nebo se zde dotyčný bude stěhovat. Také lze pojistit stejně jako v České republice rekreační dům využívány k víkendovým pobytům nebo dovoleným. Není tedy stále obydlený. Další možnou volbou je dům určený k pronájmu. Poslední možnost využití domu je podnikání.

Stejně jako české společnosti vychází pojištění hlavně z rozlohy zastavěné plochy. Velikost domu však musí jedinec doplnit ve čtverečných stopách. Tento rozměr je využíván v Americe. Rozměry zadávané u českých společností byly tedy přepočítány. Zde by však mohla být aplikace nastavená a automaticky doplnit velikost dle zadané adresy domů.

Následující otázky jsou kladeny na vlastnictví ochranných zařízení. Konkrétně se jedná o požární hlásič, nebo poplašné zařízení proti vloupání. Také je možné si zvolit pojištění šperků, cyklistického kola, kamery nebo výtvarného umění. Tyto skutečnosti lze upravit také před koncem pojištění při vypočítané ceně. Je nabízena možnost změny pojistné částky jednotlivých částí. Podrobněji budou tyto možnosti rozebrány později. Jednou z posledních otázek, které je nutné zodpovědět je datum narození.

Důležitým faktorem pro pojišťovnu je také skutečnost, zda je pojistník nějak zavázaný bance. Zajímají se, zda již máte hypotéku nebo půjčku, nebo jen plánujete, že nějakou z těchto služeb v budoucnu využijete. Automaticky před kalkulací nabídky je Mayou nabízeno vyřízení veškerých dokumentací, v případě, že již vlastníte pojištění majetku u jiné společnosti. Není třeba obíhat pojišťovny a brát si volno v práci k vyřízení potřebných zá-

ležitostí. Veškeré záležitosti nutné pro převedení pojištění ke společnosti Lemonade budou vyřízeny prostřednictvím aplikace. Samozřejmostí je vyplacení veškerých náhrad, na které vznikne nárok u stávající společnosti.

Pro sjednání nového pojištění u Lemonade je také nutné uvést škodní průběh u předchozí společnosti za poslední tři roky. Konkrétně je kladena otázka na vyplacené náhrady v hodnotě vyšší než \$ 1.000. Posledním údajem k vypočítání nabídky je zadání „Social security number“ neboli číslo sociálního zabezpečení. Toto číslo je v USA vydáváno občanům stálým a dočasně pracujícím dle §205 Zákona o sociálním zabezpečení. (Social Security number, 2001). Po zadání čísla sociálního zabezpečení jsou přiloženy podmínky smlouvy, které je důležité si přečíst a vyhnout se tak nechtěným potížím. Po souhlasu s podmínkami budou zadaná data analyzována a vypočítaná nabídka pojištění.

Zobrazená nabídka je nastavená na optimální pojistné částky doporučené společností. Tyto hodnoty lze měnit dle vlastního uvážení. Uvedené jsou zde také příčiny škod, které jsou kryté pojišťovnou. Naopak je zde přehled i těch škod, které nejsou hrazené pojišťovnou. Jejich detailnější popis se nachází v záložce s názvem „Covered“ nebo „Not covered“. V překladu lze tyto odkazy nazvat jako „Pokryté“ a „Nepokryté“ oblasti pojištění. Při výběru záložky „Setting“ neboli nastavení, lze provádět změny ve výši pojistné částky u jednotlivých oblastí. Je zde devět základních oblastí včetně čtyř dobrovolně volitelných. Do základní škod, které budou hrazeny pojišťovnou jsou zařazeny náklady na rekonstrukci domu. Věci vlastníci pojištěný, zahrnující elektroniku, oblečení, nábytek atd. Pojišťovna také uhradí náklady vynaložené na soudní řízení. Při vzniku škody, která zamezí využívání domu budou uhrazeny náklady vynaložené na dočasný pobyt v hotelu. Vyplaceny jsou také náhrady na zdravotní péči ve stanoveném limitu. Volitelnou složkou je pojištění osobních věcí. Především se jedná o šperky, výtvarné umění, kamery, nebo cyklistické kolo.

Při stanovení veškerých limitů a přidání volitelných položek stačí kliknout na lištu „Pay“ a provede se přesměrování na platební bránu. Kde se vyplní potřebné údaje o kartě. Ihned po zaplacení je sjednáno pojištění a nečeká se na žádné doručení pojistné smlouvy. Pojistná smlouva je v rámci aplikace.

Při vzniku pojistné škody se taky nahlásí prostřednictvím aplikace. Požadují nahrání videa, ve kterém je popsána vzniklá škoda. Klient tedy nemusí jezdit nikam na pobočku hlásit škodu a doložit potřebné dokumenty. Veškeré záležitosti jsou vyřízeny přes aplikaci. Stej-



ně tak jako v případě nutnosti podpisů dokumentů, lze vložit podpis v aplikaci. Urychluje veškeré procesy a šetří čas jak pojišťovny, tak klientů. (About Lemonade, 2017)

## 8 VYHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU

Allianz pojišťovna je v dnešní době zaměřena především na podporu obchodníků, kteří sjednávají pojištění. Prostřednictvím internetu jsou nabízeny pouze základní produkty. Jejich rozsah je však velmi stručný oproti možnostem sjednání na pobočce. Pro náročnější klienty bohužel nenabízejí možnost sjednání pojištění v online sekci.

Jejich online nabídka je také v minimálním rozsahu. Nabízeny jsou pouze tři produkty neživotního pojištění. Ze sekce životního pojištění je internetová nabídka nulová.

Pokud se klient smíří s online nabídkou, musí znát několik základních požadavků, které existují v rejstříku katastru. Automaticky však nejsou doplňovány pro zrychlení celého systému.

Česká pojišťovna nabízí obdobný rozsah pojištění prostřednictvím internetu jako Allianz. Při vyplňování formuláře však mají některá sekce propracovanější. Jako příklad lze uvést výběr z bank, kterou klient vlastní. A není nutné doplňovat tedy kód banky. Také nabízí volbu z dvou variant zaslání pojistné smlouvy. V možnostech lze vybrat buďto zaslání poštou, nebo prostřednictvím e-mailu. Klient se nemusí obávat, zda se zaslána smlouva někde neztratila. Při volbě zaslání pojistné smlouvy e-mailem, je zaslán ihned po zaplacení prvního pojistného.

Při pojištění budovy a domácnosti však nabízejí pouze 5 variant přednastaveného balíčku. Zákazník si tedy nemůže pojištění přizpůsobit dle svých požadavků.

Jako výhodu lze konstatovat elektronický archív, který umožňuje uložení fotek domácnosti online pro rychlejší likvidaci. Vyřízení jednoduché škody je tedy v rámci dvou pracovních dní.

Americká společnost nabízí sjednání smlouvy pouze prostřednictvím vyvinuté aplikace. Je tedy značně omezená distribuce služeb. Snaží se tak odlišit od stávajícího systému v pojišťovnictví. Další odlišnost je také v darování nevyužité části peněz na charitu, kterou si klient osobně vybere. Pokud tedy nenastanou žádné obrovské škody, které by pojišťovna hradila je přispěno na dobrou věc. Veškeré nevyužité peníze na vyplacení pojistného plnění nejdou za pojišťovnou jako tomu je u ostatních organizací.

## 9 NÁVRHY K ZLEPŠENÍ SOUČASNÉHO STAVU ALLIANZ POJIŠŤOVNY

Pro Allianz pojišťovnu je doporučeno vytvořit aplikaci pro sjednání základních pojištění. Především pro jednoduchou strukturu pojištění. Klient bude moci využít rychlého pojištění z kterékoliv části světa.

Naprogramovaný chat by se odvíjel od údajů potřebných k danému pojištění. Pro pojištění majetku, přesněji řečeno nemovitosti lze dokonaleji propracovat systém. Při zadání adresy nemovitosti je možné využít katastr a automaticky doplnit rozměry zastavěné plochy. Které jsou následně schváleny klientem. Ušetří se tak spousta času při hledání přesných rozměrů ať už prostřednictvím internetu nebo ve stavební dokumentaci založené doma.

Aplikace by se dala také snadno naprogramovat na sjednání cestovního pojištění nebo pojištění vozidel, které jsou nabízeny Allianz pojišťovnou na internetu. Jejich nabídka pojištění je vypočítávána na základě několika základních údajů. Jedná se o jednoduché provedení pojištění.

Samozřejmě jde aplikaci propracovat na úroveň pojištění sjednávaného na pobočce pojišťovny za pomoci obchodníku. Lze navrhnout dvě verze provedení. První je automatické provedení chatem, předem nastaveným. Pouze zde budou kladeny detailnější dotazy pro sjednání pojištění.

Jelikož Allianz pojišťovna chce podporovat svůj tým obchodníků, nabízí se druhý způsob využití online sjednání. Tento způsob lze založit na živém chatu, prostřednictvím kterého bude sjednáno pojištění s obchodníkem. Odpovědná osoba bude prostřednictvím chatu pokládat otázky potenciálnímu klientovi, stejně jako by se jednalo o rozhovor na pobočce. Dnešní technologie jsou již tak vyspělé, že by se daly také využít videohovory ke sjednání pojištění. Usnadní to tak proces pojištění pro klienty. Oproti automaticky nastavenému chatu však tento způsob sjednání by byl omezen časově, kdy je odpovědný pracovník k dispozici ke sjednání.

Co se týče online pojištění na internetu porovnávaného s Českou pojišťovnou, jsou navrhovány následující zlepšení. Ačkoli je viditelné, že Allianz pojišťovna má nedávno inovované online prostředí, je zde několik nedostatků.

Při sjednávání pojištění u Allianz pojišťovny, klient může odběhnout a poté může zapomenout na sjednání pojištění. Pro tyto příležitosti je vhodné při zavření stránky využít auto-

matically se otevírající okno. Jehož účelem bude upozornění klienta na sjednávané pojištění, které nebylo dokončeno. Lze tak docílit dokončení rozpracovaného sjednání pojištění prostřednictvím internetu.

Při sjednávání pojištění lze také využít chat pro podporu zákazníků. Mohou se tak obrátit na odborníky v případě nesrovnalostí. Ať už prostřednictvím chatu, nebo telefonického hovoru.

Pro podporu prodeje na internetu lze také rozpracovat online pojištění do detailnějších podrobností pro sjednání. Vyrovnat tak pojištění sjednávaná pomocí obchodníků s pojištěním sjednaným online. Nezestručňovat tedy pojištění na internetu na základní formu.

Stejně jako je navrhováno dokonalé propracování aplikace lze využít katastr v online pojištění nemovitosti na internetu. Vytvořit tak seznam katastrálních území. Na základě zadané adresy by se automaticky vyplnily rozměry zastavené plochy pojišťovaného domů. Stejně tak lze doplnit vlastníka domů, který je taktéž zapsán v katastru nemovitostí.

Lze také využít dnešní chytrou technologií pro určení aktuální polohy. Pokud se klient nachází v domě, který chce pojistit, nebylo by nutné vyplňovat adresu nemovitosti. Stačilo by potvrzení dotazu o využití aktuální polohy.

Při vyplňování osobních údajů se také nabízí využití jedinečnosti rodného čísla. Na základě něj by se doplnily údaje jako jméno, příjmení a datum narození. Veškeré tyto dokonalé zpracování systému by sjednání urychlilo a zjednodušilo.

Poslední doporučení se týká platby pojištění. Podobně jak bylo analyzováno u České pojišťovny nabídnout výběr pro zvolení banky a automaticky doplnit kód banky. A následně možnost výběru pro zaslání smlouvy. Zda pojištěný chce zastal podklady na e-mail, nebo doručit poštou.

## ZÁVĚR

V dnešní vyspělé době zahlcené spoustou inovativních technologií je nutné držet krok. Není snadné neustále aktualizovat a přizpůsobovat nabídku aktuálním trendům. Nepřetržitý vývoj a progresi je nutné udržovat ve všech oblastech podnikání, nejen v pojišťovnictví. Proto v rámci bakalářské práce je návrh na zdokonalení online prostředí pojištění majetku v Allianz pojišťovně.

První část byla věnovaná základním teoretickým poznatkům v oblasti business modelu. Popsány byly ty nejvyužívanější s aplikací na úspěšné podniky v dnešní době. Dále byla věnovaná pozornost vývoji samotného pojišťovnictví a základním pojmům, které se v této oblasti vyskytují. Podrobněji byla rozebrána oblast pojištění občanského majetku.

Pro spojení dvou zmíněných teoretických oblastí byl stručně popsán vývoj online pojištění a jeho využití v dnešní době. Zmíněny byly také základní legislativní dokumenty dotýkající se řešené problematiky.

Jelikož pojišťovnictví je oblast podnikání, která je celosvětově rozšířena, pro analýzu byl zvolen nejen český zástupce ale také americký. Při porovnání těchto dvou nabídek byla analyzována řada rozdílů. Největší však byl zaznamenán mezi službami poskytovanými českými zástupci a americkou společností. Zahraniční pojišťovna zprostředkovává pojištění pouze internetovou formou, nebo prostřednictvím speciálně vytvořené aplikace.

V doporučeních zlepšujících nabídku online pojištění Allianz pojišťovny byla tedy věnována velká pozornost pro vytvoření speciální aplikace. Inspiraci pro vytvoření byla již zmíněná americká pojišťovna nazývaná Lemonade. Jejich produkt je dokonale propracovaný a zjednodušuje proces nejen pojištění ale také nahlášení škod. Také byly implementovány zlepšení v již rozvíjeném sjednání pojištění prostřednictvím webových stránek. Návrhy byly založeny na základě srovnání českého konkurenta, který taktéž nabízí online pojištění.

Výsledkem této bakalářské práce, je zrychlení a usnadnění sjednávání pojištění pro potenciálního klienta. Vývoj oboru pojišťovnictví má spoustu náročnějších klientů, se zvláštěními požadavky. Je tedy důležité věnovat plnou pozornost možnosti sjednání pojištění a neustále nabídku poskytovaných služeb zpestřovat.

Vytvořením aplikace pro Allianz pojišťovnu na základě jednoduchého a atraktivního ovládní, by znamenal obrovský krok v před, oproti české konkurenci.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

About Lemonade, 2017. *Lemonade* [online]. New York: Lemonade Insurance Agency, LLC [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://www.lemonade.com/faq>

Allianz DOMOV, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/pojisteni-majetku-a-odpovednosti/>

ANDERSON, Chris, 2010. *Dlouhý chvost: proč budoucnost byznysu spočívá v dlouhodobých prodejích a větší pestrosti nabídky*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 259 s. ISBN 978-80-251-2507-6.

Asistenční služby, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/povinne-ruceni-havarijni-pojisteni/asistencni-sluzby/>

BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ, 2010. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 184 s. ISBN 978-80-7431-035-5.

Business Model Canvas, b.r. *Dobrá strategie* [online]. [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <http://www.dobrastrategie.cz/teorie/business-model-canvas/>

Canvanizer, 2017. *Create a new Business Model Canvas* [online]. Ingelheim: Canvanizer 2.0 [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <https://canvanizer.com/new/business-model-canvas>

Cauda Longa para Otimização de Sites, 2015. *Conversion* [online]. São Paulo: Conversion - Direitos reservados [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <http://www.conversion.com.br/blog/cauda-longa-para-otimizacao-de-sites-seo/>

CIPRA, Tomáš, 1999. *Pojistná matematika: teorie a praxe*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 398 s. ISBN 80-861-1917-3.

COMBE, Colin., 2006. *Introduction to e-business: management and strategy*. 1st ed. Boston: Butterworth-Heinemann, 428 s. ISBN 978-0-7506-6731-9.

DAŇHEL, Jaroslav, 2005. *Pojistná teorie*. Vyd. 1. Praha: Professional Publishing, 332 s. ISBN 80-864-1984-3.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, 2015. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vydání. Praha: Ekopress, 305 s. ISBN 978-80-87865-25-5.

DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL, 2010. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 264 s. ISBN 978-80-7431-015-7.

Havarijní pojištění online, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/povinne-ruceni-havarijni-pojisteni/havarijni-pojisteni/>

Havarijní pojištění, 2017. *Česká pojišťovna* [online]. Praha: Česká pojišťovna a. s. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?havarijni-pojisteni>

Historie a vývoj České pojišťovny, 2017. *Česká pojišťovna* [online]. Praha: Česká pojišťovna a. s. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj-cp>

History of E-business, ©1999-2017. *EHow* [online]. Leaf Group Ltd. [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: [http://www.ehow.com/about\\_5282606\\_history-ebusiness.html](http://www.ehow.com/about_5282606_history-ebusiness.html)

HORA, Jan, Jaroslava ŠULCOVÁ a Aleš ZUZANÁK, 2004. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. Praha: Linde, 249 s. Praktické ekonomické příručky. ISBN 80-720-1488-9.

CHROMÝ, Jan, 2013. *Elektronické podnikání: informace, komunikace, příležitosti*. Vyd. 1. Praha: Extrasystem Praha, 263 s. Informační technologie (Extrasystem Praha). ISBN 978-80-87570-10-4.

Jak vytvořit business model?, 2014. *Jak být úspěšný: Manažerské tipy a triky pro váš osobní a profesní růst* [online]. Praha: LIGS University [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <https://www.jak-byt-uspesny.com/jak-vytvorit-business-model/>

Lean canvas, startupová magie, 2015. *Flek* [online]. Praha: Mladá fronta a.s. [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <http://flek.cz/clanky/podnikani/lean-canvas-pro-startupy-a-business-model-canvas>

*Lean Stack* [online], 2017. Austin: LEANSTACK [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://leanstack.com/welcome>

MARTINOVIČOVÁ, Dana, 2007. *Pojištění podnikatelských subjektů*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 236 s. Ekonomie (Key Publishing). ISBN 978-80-87071-08-3.

MEL'NIKOV, A. V., 2004. *Risk analysis in finance and insurance*. Boca Raton, Fla.: Chapman, 252 s. ISBN 15-848-8429-0.

MESRŠMÍD, Jaroslav, 2015. *Pojišťovnictví v globálním prostředí*. První vydání. Praha: Kamil Mařík - Professional publishing, 222 s. ISBN 978-80-7431-150-5.

O společnosti: Allianz pojišťovna a. s., 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <https://www.allianz.cz/vse-o-allianz/allianz/o-spolecnosti.html>

OSTERWALDER, Alexander., Yves. PIGNEUR a Tim CLARK, 2010. *Business model generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers*. Hoboken, NJ: Wiley, 278 s. ISBN 978-0-470-87641-1.

*Pojistný obzor: Časopis českého pojišťovnictví*, 2010. Praha: Česká asociace pojišťoven, 87(3). ISSN 0032-2393.

Pojištění auta, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/povinne-ruceni-havarijni-pojisteni/>

Pojištění budovy a bytu, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/pojisteni-majetku-a-odpovednosti/pojisteni-budovy/>

Pojištění domácnosti, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/pojisteni-majetku-a-odpovednosti/pojisteni-domacnosti-bytu/>

Pojištění domu, 2017. *Česká pojišťovna* [online]. Praha: Česká pojišťovna a. s. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?pojisteni-domu>

Pojištění online, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/>

Povinné ručení online, 2017. *Allianz* [online]. Praha: Etnetera [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/povinne-ruceni-havarijni-pojisteni/povinne-ruceni/>

Povinné ručení, 2017. *Česká pojišťovna* [online]. Praha: Česká pojišťovna a. s. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?povinne-ruceni>

ŘEZÁČ, František, 2011. *Řízení rizik v pojišťovnictví*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 222 s. ISBN 978-80-210-5637-4.

Sjednejte si pojištění online, 2017. *Česká pojišťovna* [online]. Praha: Česká pojišťovna a. s. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/online-pojisteni>

SLEPECKÝ, Jaroslav a Jiří POLÁCH, 2010. *Pojišťovnictví v České a Slovenské republice*. Žilina: GEORG, 102 s. ISBN 978-80-89401-11-6.



Slovník pojmů – pojištění a finance, 2017. *Pojištění* [online]. Hluboká nad Vltavou: www.POJISTENI.cz, a.s. [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <https://www.pojisteni.cz/slovník-pojmu>

Social Security number, 2001. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Social\\_Security\\_number](https://cs.wikipedia.org/wiki/Social_Security_number)

Student, 2017. *Česká pojišťovna* [online]. Praha: Česká pojišťovna a. s. [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?jednoduche-pojisteni-pro-studenty>

Veřejný rejstřík a sbírka listin, 2012-2015. *Justice* [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti ČR [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: 978-80-7431-035-5

*Zákon pro lidi* [online], c2010-2017. Zlín: AION CS, s.r.o. [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/>

Zakonyvkapse.cz: Smlouvy uzavírané distančním způsobem, 2013. *Zakonyvkapse.cz: váš srozumitelný průvodce světem práva od r. 2014* [online]. Praha: Advokátní kancelář Mgr. Martiny Činkové [cit. 2017-05-11]. Dostupné z: <http://zakonyvkapse.cz/dictionary/smlouvy-uzavirane-distancnim-zpusobem/>

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 - Plátno business modelu Canvas. Zdroj: (Osterwalder, Pigneur a Clark, 2010).....	15
Obrázek 2 - Odlišnost plátna business modelu Canvas a Lean Canvas. Zdroj: vlastní zpracování dle (Lean Stack, 2017) .....	17
Obrázek 3 Princip business modelu Dlouhý chvost. Zdroj vlastní zpracování dle (Cauda Longa para Otimização de Sites, 2015) .....	18
Obrázek 4 – Allianz: procentuální podíl sjednání pojištění občanského majetku .....	56
Obrázek 5 – Hodnotová analýza .....	57

## SEZNAM PŘÍLOH
















- P I – Nabízení pojištění vozidel Allianz pojišťovnou
- P II – Rizika kryté při pojištění budovy Allianz pojišťovnou
- P III – Nabídka pojištění budovy od České pojišťovny
- P IV – Nabídka pojištění domácnosti od České pojišťovny
- P V – Nabídka Allianz pojišťovny
- P VI – Nabídka České pojišťovny

## PŘÍLOHA P I: NABÍZENÉ POJIŠTĚNÍ VOZIDEL ALLIANZ POJIŠŤOVNOU

	MINIRISK
<b>Limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost</b>	<b>50 000 Kč nebo 100 000 Kč</b>
<b>Volitelná rizika pojištění</b>	
Živelní událost	✓
Střet jedoucího vozidla se zvířetem	✓
Odcizení celého vozidla (nikoli části)	✓
Poškození zaparkovaného vozidla zvířetem	✓
<b>Spoluúčast</b>	bez spoluúčasti
<b>Základní asistenční služby</b>	ne, jsou součástí povinného ručení

	ALLRISK
<b>Limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost</b>	<b>Aktuální tržní cena vozidla nebo pořizovací cena GAP</b>
<b>Volitelná rizika pojištění</b>	
Havárie / Střet jedoucího vozidla se zvířetem	✓
Odcizení vozidla i jeho částí / Vandalismus	✓
Živelní událost	✓
<b>Spoluúčast</b>	ano, výběr z více variant
<b>Základní asistenční služby</b>	ano
<b>Sleva 10% za využití smluvního servisu</b>	ano

## PŘÍLOHA P II: RIZIKA KRYTÉ ALLIANZ POJIŠŤOVNOU PŘI POJIŠTĚNÍ BUDOVY

Základ	 <b>Velká hrozba</b>	Požár, výbuch, úder blesku, pád letadla, kouř, pád předmětů, vichřice, krupobíjí, zemětřesení, náraz vozidla, sesuv, rázová vlna. (úderem blesku může dojít k poškození střechy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ požár 300 000 Kč</li> <li>☑ krupobíjí 60 000 Kč</li> <li>☑ požár 80 000 Kč</li> </ul>
	 <b>Velká voda</b>	Povodeň, záplava. (kvůli rozvodněné řece může přijít klient o střechu nad hlavou)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ povodeň 170 000 Kč</li> <li>☑ povodeň 80 000 Kč</li> </ul>
Sleva za up-sell	 <b>Vodovodní hrozba</b>	Voda z vodovodního zařízení, vystoupení vody z kanalizace, mráz, sprinklerové hasicí zařízení, ☑ ztráta vody, ☑ voda z akvária. (ucpané odpadní potrubí způsobí vystoupení vody dřezem)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ voda z vodovodního zařízení 50 000 Kč</li> <li>☑ voda z kanalizace 50 000 Kč</li> <li>☑ voda z vodovodního zařízení 25 000 Kč</li> </ul>
	 <b>Zloději</b>	Krádež vloupáním, loupež, vandalismus, ☑ prostá krádež stavebního materiálu, ☑ loupežné převedení, prostá krádež kočárků a invalidních vozíků, kompenzace výjezdu bezp. agentury. (vandal posprejuje fasádu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ krádež vloupáním 25 000 Kč</li> <li>☑ loupež 20 000 Kč</li> <li>☑ krádež vloupáním 40 000 Kč</li> </ul>
	 <b>Děšť a sníh</b>	Atmosférické srážky, tíha a tlak sněhu. (sněh může provalit střešní konstrukci i strhnout okapy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ tíha sněhu 30 000 Kč</li> <li>☑ atmosférické srážky 15 000 Kč</li> </ul>
	 <b>Elektro</b>	Přepětí/zkrat, podpětí, ☑ porucha chladicího zařízení. (zkrat může poškodit pohon garážových vrat, elektroinstalaci nebo čerpadlo domácí vodárny)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ přepětí, podpětí 30 000 Kč</li> <li>☑ přepětí, podpětí 25 000 Kč</li> </ul>
	 <b>Rozbité sklo</b>	Rozbití skla z nepojistěné příčiny. (teplý šok může způsobit prasknutí skla zimní zahrady)	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ rozbití skla 15 000 Kč</li> <li>☑ rozbití skla 15 000 Kč</li> </ul>
	 <b>Poškození zvířetem</b>	☑ Poškození plotu zvěří, poškození fasády zvířetem či hmyzem, poškození vnitř. zateplení hlodavcem či kunou. (datel vyklove díru do zateplené fasády)	
	 <b>Speciální pojištění</b>		
	 <b>Odpovědnost</b>		
	 <b>Asistenční služby Home Assistance</b>		
	 <b>Pojištění právní ochrany</b>		

## PŘÍLOHA P III: NABÍDKA POJIŠTĚNÍ BUDOVY OD ČESKÉ POJIŠŤOVNY

Rozsah pojištění	Start	Standard	Exclusive	Exclusive Plus	Exclusive Max
<u>Živelní škody</u>	✔	✔	✔	✔	✔
Povodeň a záplava		✔	✔	✔	✔
Vodovodní škody		✔	✔	✔	✔
Pojištění skel "all-risk"		✔	✔	✔	✔
<u>Asistence Standard</u>		✔	✔	✔	✔
Odoizení věcí krádeží vloupáním nebo loupeží		+	✔	✔	✔
Poškození nebo zničení stavebních součástí		+	✔	✔	✔
Přepětí		+	✔	✔	✔
<u>Asistence Nadstandard</u>			✔	✔	✔
Poškození zateplené fasády hlodavci				✔	✔
Poškození a zničení zahrady				✔	✔
<u>Asistence Exclusive</u>			+	+	✔
Vandalismus			+	+	✔
Sprejerství					✔
Náhrada výdajů za ztrátu vody					✔
Náraz vozidla					✔
Odpovědnost za škodu z běžného života	+	+	+	+	✔

### Legenda

- + lze připojistit pouze na pobočce ČP nebo u obchodního zástupce
- + lze připojistit
- ✔ obsažené ve variantě

## PŘÍLOHA P IV: NABÍDKA POJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTI OD ČESKÉ POJIŠŤOVNY

Rozsah pojištění	Start	Standard	Exclusive	Exclusive Plus	Exclusive Max
<u>Živelní škody</u>	✔	✔	✔	✔	✔
Povodeň a záplava		✔	✔	✔	✔
Vodovodní škody		✔	✔	✔	✔
Odcizení věcí krádeží vloupáním nebo loupeží		✔	✔	✔	✔
<u>Asistence Standard</u>		✔	✔	✔	✔
Pojištění skel "all-risk"		+	✔	✔	✔
Přepětí		+	✔	✔	✔
<u>Asistence Nadstandard</u>			✔	✔	✔
Odcizení věcí loupeží "na ulici" kdekoli v ČR		+	✔	✔	✔
Zatečení atmosférických srážek				✔	✔
Pojištění věcí v autě					✔
Pojištění sklokeramické desky					✔
Porucha chladicího zařízení				+	✔
Vandalismus			+	+	✔
Sprejerství v rámci vandalismu					✔
<u>Asistence Exclusive</u>			+	+	✔
Odpovědnost za škodu z běžného života	+	+	+	+	✔
Fixace ceny na 5 let				✔	✔
Peníze za jednoduchou škodu do 2 dnů				✔	✔
Elektronický archiv domácnosti				✔	✔

### Legenda

- + lze připojistit pouze na pobočce ČP nebo u obchodního zástupce
- + lze připojistit
- ✔ obsažené ve variantě

## PŘÍLOHA P V: NABÍDKA ALLIANZ POJIŠŤOVNY

**Limity**      **Moje slevy**  
Spoluúčast 3 000 Kč

		Optimální nabídka	560 Kč		Měsíčně Inkaso nebo SIPO		Vytvořit vlastní nabídku	
			<b>Sjednat</b>	<b>Vytvořit</b>				
Velká hrozba	Základ		174 Kč					
Velká voda			220 Kč					
Vodovodní hrozba			84 Kč					
Zloději			18 Kč					
Déšť a sníh			38 Kč					
Elektro			26 Kč					
Ostatní události			1 z 3 pojištění	0 Kč				
Odpovědnost	Odpovědnost							
Pro zaměstnance								
Asistenční služby	Pomoc v nouzi		1 z 3 pojištění	0 Kč				
Právní ochrana								
			<b>Sjednat</b>					
			560 Kč					
			Měsíčně Inkaso nebo SIPO					



## PŘÍLOHA P VI: NABÍDKA ČESKÉ POJIŠŤOVNY

	Start	Standard	Exclusive	Exclusive Plus	Exclusive Max
Rodinný dům	✓	✓	✓	✓	✓
Vedlejší stavby	20 000 Kč	530 000 Kč	530 000 Kč	530 000 Kč	530 000 Kč
Aplikace Pojišťovna s hlášením škod na majetku	✓	✓	✓	✓	✓
Základní živly	5,27 mil. Kč	5,78 mil. Kč	5,78 mil. Kč	5,8 mil. Kč	5,8 mil. Kč
Povodeň a záplava	—	5,78 mil. Kč	5,78 mil. Kč	5,8 mil. Kč	5,8 mil. Kč
Vodovodní škody	—	5,78 mil. Kč	5,78 mil. Kč	5,8 mil. Kč	5,8 mil. Kč
Poškození a zničení skel domu i vedlejších staveb	—	20 000 Kč	20 000 Kč	20 000 Kč	20 000 Kč
Pomoc řemeslníka v nouzi	—	10 000 Kč	10 000 Kč	10 000 Kč	10 000 Kč
Odcizení věcí krádeží vloupáním nebo loupeží	—	—	10 000 Kč	10 000 Kč	10 000 Kč
Poškození pachatelem při pokusu o vloupání	—	—	10 000 Kč	10 000 Kč	10 000 Kč
Přepětí - poškození elektroinstalace a el. zařízení	—	—	10 000 Kč	10 000 Kč	10 000 Kč
Přestěhování a náhradní ubytování	—	—	20 000 Kč	20 000 Kč	20 000 Kč
Právní pomoc při řešení sporů	—	—	30 000 Kč	30 000 Kč	30 000 Kč
Náhrada výdajů za ztrátu vody	—	—	—	—	10 000 Kč
Poškození zateplené fasády pláště, hřbitvy a hmyzem	—	—	—	10 000 Kč	10 000 Kč
Poškození a zničení zahrady	—	—	—	20 000 Kč	20 000 Kč
Úřed sněhu při úrazu nebo nemod	—	—	—	—	2 500 Kč
Zahradní práce, sekání dřeva při úrazu nebo nemod	—	—	—	—	2 500 Kč
Vandalismus	—	—	—	—	20 000 Kč
Sprejerství	—	—	—	—	20 000 Kč
Poškození domu a vedlejších staveb, nárazem vozidla	—	—	—	—	5,8 mil. Kč
Odpovědnost vlastníka nemovitosti	—	—	—	—	3,5 mil. Kč
<b>Pojistné včetně on-line slevy</b>	<b>3 957 Kč</b>	<b>8 152 Kč</b>	<b>8 928 Kč</b>	<b>10 392 Kč</b>	<b>11 228 Kč</b>
	Start	Standard	Exclusive	Exclusive Plus	Exclusive Max