

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra aplikované matematiky a informatiky

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Účetnictví a finanční řízení podniku

Neživotní pojištění – pojištění domácnosti

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Marek Šulista, Ph.D.

Autor:

Bc. Martina Kamišová

2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina LEŠKOVÁ**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Neživotní pojištění - pojištění domácnosti**
Zadávající katedra: **Katedra aplikované matematiky a informatiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

S běžným provozem domácnosti je spojena celá řada rizik a proto mnoho občanů uzavírá pojištění domácnosti, které patří k jednomu z nejčastěji nabízených produktů a lze jej proto sjednat prakticky u kterékoliv pojišťovny. Pojištění domácnosti můžeme rozčlenit podle šíře pojistné ochrany na základní, nadstandardní a doplňkové. Cílem práce je provedení analýzy trhu s pojištěním domácnosti a určení preferencí klientů, kteří si tento druh pojištění sjednávají.

Metodický postup:

1. Seznámení se s problematikou neživotního pojištění, především pak s produktem pojištění domácnosti. Studium odborné literatury.
2. Objasnění druhů pojištění domácnosti v závislosti na šíři pojistné ochrany a doplňkových produktů.
3. Akvizice potřebných dat pro provedení analýzy preferencí klientů, týkající se sjednané pojistné ochrany a dalších doplňkových produktů.
4. Vlastní analytická část - provedení analýzy pomocí statistických metod, nalezení faktorů, které ovlivňují volbu klientů jednotlivých atributů pojištění domácnosti.
5. Závěry a doporučení.

Rozsah grafických prací: do 10 stran
Rozsah pracovní zprávy: 40 - 50 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

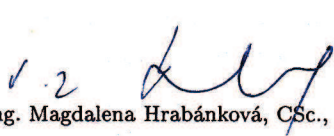
Cipra, T. Praktický průvodce finanční a pojistnou matematikou. Praha : Edice HZ, 1995.

Cipra, T. Pojistná matematika. Praha : Ekopress, 1996.

Cyhelský, L., Kahounová, J., Hindls, R. Elementární statistická analýza. Praha : Management Press, 2001.

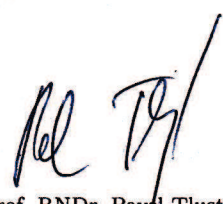
Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Marek Šulista**
Katedra aplikované matematiky a informatiky
Konzultant diplomové práce: **Ing. Michael Rost, Ph.D.**
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Datum zadání diplomové práce: **15. února 2010**
Termín odevzdání diplomové práce: **16. dubna 2011**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc., prof.h.c.

děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


prof. RNDr. Pavel Tlustý, CSc.

vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 2. března 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Velenicích 10. dubna 2012

.....
podpis

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Marku Šulistovi Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky, ochotu a čas, který mi při psaní této práce věnoval. Ráda bych poděkovala také mé rodině za podporu během celého období studia.

Abstract

The topic of this diploma thesis is non-line insurance – household insurance. The aim is to analyze the market for household insurance and preferences of clients who effect this type of insurance.

The theoretical part describes in detail household insurance – especially as the subject of insurance, the basic classification, types of risks which are covered and uncovered by insurance.

The practical part describes in detail economic development of the insurance market for household insurance in the last five years. The main chapter of this part presents the analysis of results of a questionnaire survey using statistical methods. The aim of the analysis is to identify relations between ownership of household insurance and some economic-demographic parameters and to determine factors that influence the choice of clients effecting household insurance and their mutual relations and patterns.

Key words: insurance market, household insurance, sum insured, underinsurance, supplementary insurance

Obsah:

1. Úvod.....	1
2. Pojištění.....	2
2.1 Definice pojištění.....	2
2.2 Funkce pojištění.....	2
2.3 Klasifikace pojištění.....	2
2.3.1 Klasifikace pojištění z právního hlediska.....	2
2.3.2 Klasifikace pojištění z hlediska předmětu pojištění.....	3
3. Pojištění domácnosti.....	4
3.1. Charakteristika a předmět pojištění domácnosti.....	4
3.2 Základní rozdělení pojištění domácnosti.....	5
3.2.1 Základní pojištění.....	5
3.2.2 Nadstandardní pojištění.....	5
3.2.3 Doplnkové pojištění.....	6
3.3. Místo pojištění.....	6
3.4 Pojištěná rizika.....	7
3.4.1 Definice pojistných nebezpečí.....	7
3.5 Výluky z pojištění.....	10
3.6 Limity plnění.....	11
3.7 Pojistné.....	12
3.7.1 Faktory ovlivňující výši pojistného.....	13
3.8 Indexace.....	15
3.9 Nová versus časová cena.....	15
3.9.1 Nová cena.....	15
3.9.2 Časová cena.....	15
3.10 Asistenční služby.....	16
4. Metodika.....	17
5. Analýza pojistného trhu s pojištěním domácnosti.....	20
5.1 Vývoj ukazatelů u pojištění domácnosti.....	21
5.2 Závěrečné zhodnocení.....	25
6. Statistický výzkum – dotazníkové šetření.....	26
6.1 Demografický a ekonomický popis datového souboru.....	26

6.2 Analýza dotazníkového šetření.....	34
6.2.1 Pojištění domácnosti – zhodnocení jednotlivých otázek.....	34
6.2.2 Pojištění domácnosti – analýza závislostí.....	48
6.3 Shrnutí výsledků šetření.....	53
7. Závěr.....	58
Seznam použitých zdrojů	
Seznam tabulek a grafů	
Seznam příloh	

1. Úvod

Již od nepaměti jsou lidé zasahováni přírodními katastrofami. Lze jen těžko spočítat, kolik měst a obcí od základu vyhořelo, kolik lidských obydlí poničila vichřice či povodeň. Dříve lidé tímto přišli takřka o všechno, bez jakékoli náhrady. Dnes je situace naštěstí jiná. Svůj majetek si můžeme pojistit proti různým situacím, které nás mohou v životě potkat.

Do skupiny pojištění majetku patří mimo jiné i pojištění domácnosti, které chrání naši domácnost proti nejrůznějším negativním vlivům. Tyto negativní vlivy reprezentují nejenom živelné pohromy jako je povodeň, požár či výbuch, ale také různé havárie, úmyslná poškození nebo krádeže.

Mít či nemít majetek pojištěn je čistě soukromá záležitost, která je ovlivněná přístupem k životu, majetku, hodnotám. Je to otázka i osobní preference a postoje každého z nás. Neustále rostoucí nabídka a vybavenost domácností předměty dlouhodobé spotřeby, ale také stále rostoucí kriminalita, to jsou faktory, které zvyšují zájem o pojištění domácnosti. Na zájemcích o pojištění však zůstává otázka, jak, za kolik a hlavně u koho se pojistit.

Pojištění domácnosti patří k jednomu z nejčastěji nabízených produktů a lze jej proto sjednat prakticky u kterékoliv pojišťovny. Pojištění domácnosti můžeme rozčlenit podle šíře pojistné ochrany na základní, nadstandardní a doplňkové. Cílem práce v teoretické části diplomové práce je představit pojištění domácnosti – zejména co je předmětem pojištění, jaká rizika kryje, co je naopak mezi výlukami z pojištění či které faktory ovlivňují výši pojistného.

V úvodu praktické části bude nastíněn ekonomický vývoj pojistného trhu s tímto druhem pojištění. Na vybraných ukazatelích bude prezentován vývoj pojištění domácnosti za posledních pět let. Stěžejním úkolem diplomové práce bude po získání potřebných dat provést analýzu preferencí klientů, týkající se sjednané pojistné ochrany a dalších doplňkových produktů. Pomocí statistických metod budou nalezeny faktory, které ovlivňují volbu klientů jednotlivých atributů pojištění domácnosti.

2. Pojištění

2.1 Definice pojištění

Pojištění lze definovat jako vytváření finanční rezervy sloužící k úhradě potřeb nebo škod, které vzniknou pojištěným z nahodilých událostí. Tato rezerva se vytváří z prostředků pojištěných subjektů, tedy z pojistného, které je cenou za poskytované služby. [13]

2.2 Funkce pojištění

Pojišťovnictví patří mezi finanční služby a jako jedna z klíčových oblastí hospodářství má především následující funkce:

- zajistit pojistnou ochranu občana či jiného individuálního subjektu (např. podnikatelské firmy);
- přispět k bezporuchovému chodu ekonomiky státu;
- konkurovat či spolupracovat s bankovním sektorem na finančním trhu.

V důsledku toho má dvě stránky:

- etickou stránku, která se projevuje v solidaritě ostatních pojištěných s postiženým (mluví se o tzv. principu solidarity)
- výdělečnou stránku, neboť se jedná o prosperující odvětví pro podnikání. [14]

2.3 Klasifikace pojištění

2.3.1 Klasifikace pojištění z právního hlediska

Z právního hlediska lze pojištění klasifikovat takto:

- **dobrovolné (komerční) pojištění:** sjednává se na základě dobrovolného rozhodnutí klienta (formou pojistné smlouvy);
- **povinné smluvní pojištění:** zde právní předpis určuje povinnost sjednat toto pojištění (opět formou pojistné smlouvy) jako podmínku určité činnosti (většinou se jedná o odpovědnostní pojištění, např. u nás povinné ručení, pojištění odpovědnosti provozovatelů civilních letadel, pojištění odpovědnosti vzniklé při výkonu práva myslivosti, pojištění odpovědnosti za škody z výkonu

některých povolání, jako jsou advokáti, lékárníci, auditoři, daňoví poradci, autorizovaní architekti apod.);

- **zákonné pojištění:** jeho povinnost ukládá zákon, přičemž se nesjednává pojistná smlouva (např. u nás zákonné pojištění odpovědnosti organizace za škodu při pracovním úrazu a nemoci z povolání). [14]

2.3.2 Klasifikace pojištění z hlediska předmětu pojištění

Z hlediska předmětu pojištění může být klasifikace pojištění provedena následujícím způsobem:

- **sociální pojištění** zabezpečuje úhradu dávek pro případ pracovní neschopnosti, která může být dočasná (pak se jedná o nemocenské pojištění) nebo trvalá v důsledku věku či invalidity (pak se jedná o sociální důchodové pojištění garantované státem či penzijní pojištění organizované obvykle prostřednictvím penzijních fondů).
- **zdravotní pojištění** garantované státem, které se v tom případě také někdy zařazuje pod sociální pojištění (u nás se používá označení veřejné zdravotní pojištění).
- **neživotní pojištění** je pojem, kterým se někdy označují pojištění majetku, pojištění odpovědnosti a obvykle i úrazové pojištění a soukromé zdravotní a nemocenské pojištění. Fakt, že se úrazové a soukromé zdravotní a nemocenské pojištění zařazují mezi neživotní pojištění, přestože se týkají osob, je dána jejich administrativní podobností s neživotním pojištěním. Mezi neživotní pojištění je možné zařadit např. pojištění domácnosti, pojištění vozidel či pojištění úvěru.
- **životní pojištění** je vyhrazeno pouze pro pojištění osob. Lze sem zařadit např. pojištění pro případ smrti nebo dožití, důchodové pojištění či investiční životní pojištění. [14]

3. Pojištění domácnosti

3.1 Charakteristika a předmět pojištění domácnosti

Pojištění domácnosti je pojištěním souboru movitých věcí, nacházejících se na místě pojištění. Tento soubor tvoří zařízení domácnosti a slouží k jejímu provozu nebo uspokojování potřeb členů pojištěné domácnosti, tedy osob, které v domácnosti trvale žijí (př. manžel, manželka, děti, druh, družka, registrovaný partner a jiní příbuzní). Věci sloužící k provozu domácnosti jsou věci, které domácnost dělají domácností. Lze sem zařadit veškerý nábytek, koberce, záclony, osvětlovací tělesa, ale také domácí spotřebiče jako je pračka, lednice, vysavač či fén. Předměty, které uspokojují potřeby členům domácnosti – tedy je využívají při svých koníčcích, zálibách, práci či sportu, jsou audiovizuální technika jako je televize, video, DVD přehrávač či rádio, dále pak různé sbírky, knihy, oblečení, sportovní potřeby aj.

Pojištěny jsou též stavební součásti domácnosti jako např. plovoucí podlahy, obklady stěn a stropů, výmalby, vestavěné spotřebiče, dřevěná schodiště, sanitární zařízení, kuchyňské linky, někdy i skleněné výplně oken a dveří, dveře aj. K pojištěným předmětům se řadí také umělecká díla, klenoty, cenné papíry, peníze a jiné cennosti, zdravotní pomůcky pro tělesně postižené a v některých pojišťovnách i věci sloužící k výkonu povolání. Součástí pojistky jsou i věci cizí, které členové domácnosti oprávněně užívají. Jedná se o věci pořízené na půjčku a dosud nesplacené (např. auto na leasing, úvěr ze stavebního spoření na zařízení domácnosti), či věci pouze vypůjčené.

Pojištění domácností se vztahuje i na věci, které členové pojištěné domácnosti zakoupili až po uzavření pojistky. Jako takové se automaticky stávají pojištěnými. Naopak věci, které přestaly být součástí domácnosti, již pojištěny nejsou. Prodáme-li sedací soupravu, či vyhodíme obnošené oblečení, nejsou již tyto věci pojištěny.

Některé pojišťovny vztahují pojištění domácnosti i na věci, které členové domácnosti

- odložili na místě tomu určeném (např. uzamčená kancelář, šatna v divadle, dojde-li ke krádeži, bude se jednat o pojistnou událost a poškozenému bude vyplacena náhrada);

- předali za účelem poskytnutí služby (př. oprava obuvi, dojde-li ke zničení či zcizení, má klient nárok na pojistné plnění);
- měli při škodné události při sobě nebo přímo na sobě (př. loupežné přepadení, živelná pohroma). [1]

3.2 Základní rozdělení pojištění domácnosti

Pojištění domácnosti lze rozčlenit do 3 základních kategorií – základní, nadstandardní a doplňkové. Vzájemně se liší parametry, účelem i výší pojistného.

3.2.1 Základní pojištění

Základní pojištění je nejčastěji sjednávaným typem pojištění domácnosti. Je též nazýváno jako běžné či standardní pojištění. Tento typ představuje pojištění souboru věcí náležejících k pojištěné domácnosti, tzn. že pojistná částka není sjednávána pro každý předmět domácnosti zvlášť, ale pro celou domácnost jako celek. Výše pojistného plnění je v tomto případě omezena limity pojistného plnění. Z toho vyplývá, že základní pojištění využívají domácnosti se standardním vybavením domácnosti, bez vzácných sbírek, luxusního zboží apod.

Výhodou je možnost rychlého sjednání se stále se rozšiřující možností sjednat si pojištění on-line, dále relativně nízká cena pojištění a také zde není nutný odhad znalce či prohlídka bytu pojišťovacími poradci. Nevýhodou je omezená flexibilita v přizpůsobování výše limitů pro pojistné plnění za jednotlivé věci či soubory věcí jejich skutečné hodnotě.

3.2.2 Nadstandardní pojištění

Označováno též jako luxusní pojištění. Je vhodné pro domácnosti, které mají nadstandardní vybavení. Umožňuje pojistit domácnost a věci, které jsou její součástí, na vyšší částky než v případě pojištění standardního. Respektuje mnohdy vysoké rozdíly v hodnotě jednotlivých souborů věcí v pojištěné domácnosti a zvýšením pojistné částky nám tak umožní získat i vyšší pojistné plnění v případě škody.

Výhodou nadstandardního pojištění je možnost stanovit pojistné částky pro jednotlivé věci ve výši jejich skutečné hodnoty. Pojištění se tedy nevztahuje na domácnost jako celek, ale na konkrétní věci. Nevýhodou je vyšší cena pojištění a také skutečnost, že sjednávání pojištění může být také spojeno se značnými administrativními náklady a s jinými vedlejšími výdaji (např. zvýšené náklady na zajištění domácnosti před vloupáním, náklady na znalecké posudky hodnoty uměleckých děl apod.).

3.2.3 Doplnkové pojištění

Označuje se jako připojištění, protože je nabízeno doplnkově k hlavnímu pojištění domácnosti a nelze ho až na výjimky sjednat samostatně. Doplnková připojištění v oblasti pojištění domácnosti slouží k pojištění některých více rizikových souborů věcí či rizik, na které se nevztahuje základní pojištění domácnosti. Jeho cílem není pouze rozšíření pojistné ochrany na více věcí či rizik, ale také zvýšení limitů pojistného plnění. Výhodou tohoto typu pojištění domácnosti je možnost zahrnout do pojištění věci či rizika, na které se nevztahuje základní pojištění (např. jízdní kola, drahá elektronika, cenné sbírky, okenní skla, věci sloužící k podnikání) a také možnost pojistit si cenné věci v domácnosti na jejich skutečnou hodnotu, která může mnohonásobně překračovat maximální limity pojistného plnění základního pojištění.

I v případě připojištění nad rámec základního pojištění musíme počítat s administrativními náklady s ním spojené (ocenění uměleckých sbírek znalcem) a další nevýhodou je vyšší cena doplnkového připojištění, která se může vyšplhat na cenu dokonce vyšší než je samotné základní pojištění. [2,3]

3.3 Místo pojištění

Místem pojištění se v případě pojištění domácnosti představuje zejména rodinný dům pro jednu nebo i více rodin, byt v osobním, družstevním či nájemním užívání, a to jak pro stálé, tak i pro rekreační užívání. Místem plnění mohou být tedy i chaty, chalupy či letní byty. Pojištění se vztahuje i na věci movité uložené v uzamykatelných nebytových prostorách nacházejících se ve stejné budově nebo na stejném pozemku a sloužící výhradně k užívání oprávněné osoby. Pojištěním domácnosti jsou chráněny tudíž i věci uložené ve sklepech či garážích.

Problematické bývají společné prostory v bytových domech jako jsou kočárkárny, sušárny či chodby, do kterých má přístup více lidí. Věci (př. kola, kočárky) odložené v těchto místech nebývají zpravidla do pojištění zahrnuty. Sporným bodem bývají i balkony či lodžie, bydlí-li klient pojišťovny v přízemí či prvním patře. Věci umístěné na balkoně či lodžii nebudou zejména pro případ krádeže pojištěny. [4,5]

3.4 Pojištěná rizika

Pojišťovny pojišťují domácnosti proti celé řadě rizik. Každý, kdo uzavírá pojištění domácnosti, by si měl dobře rozmyslet, proti jakým rizikům má zájem svou domácnost pojistit. Pojišťovny nabízí obvykle různé balíky se základním pojištěním, ale samozřejmě si lze připojistit určitá rizika, která nejsou zahrnuta v základním pojistném balíku.

Základní pojištěná rizika lze rozčlenit do čtyř skupin: živelné události, vandalismus, odcizení a poruchy vodovodního zařízení. Mezi živelné události patří např. požár, výbuch, přímý úder blesku, záplava nebo povodeň, vichřice, krupobití, pád předmětů (stromů, stožárů nebo letadla), zemětřesení, sesuv půdy a lavin, zřícení skal, tíha sněhu nebo námrazy. Mezi odcizení řadíme krádež nebo loupež (loupežné přepadení). Poruchami vodovodního zařízení jsou myšleny poruchy vodovodního a kanalizačního potrubí a vandalismem se rozumí úmyslné poškození nebo zničení věcí. [6]

3.4.1 Definice pojistných nebezpečí

Krádež vloupáním

Krádeží vloupáním se rozumí přivlastnění si pojištěné věci pachatelem poté, co prokazatelně překonal ochranné zabezpečení v místě pojištění nebo se dopustil jiného násilného jednání vůči pojištěné věci.

Krupobití

Krupobitím se rozumí atmosférický přírodní jev, při kterém kousky ledu různého tvaru, váhy, velikosti a hustoty vytvořené přírodní cestou v atmosféře na pojištěnou věc dopadají s takovou intenzitou, že dochází k poškození nebo zničení pojištěné věci.

Loupež

Loupeží se rozumí přivlastnění si pojištěné věci pachatelem tak, že pachatel užije proti pojištěnému či jiné osobě násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí.

Pád stromů, stožárů a jiných předmětů

Pádem stromů, stožárů nebo jiných předmětů se rozumí takový pohyb předmětného tělesa (věci), který má znaky neřízeného a nekontrolovaného pádu.

Povodeň

Povodní se rozumí přechodné výrazné stoupnutí hladiny vodního toku nebo jiných povrchových vod, při němž voda zaplavuje území mimo koryto vodního toku a způsobuje tak škody na pojištěných věcech. To platí obdobně i pro stav, kdy voda nemůže z určitého území kvůli narušení stability vodního toku odtékat přirozeným způsobem (záplava).

Požár

Požárem se rozumí oheň v podobě plamene, který provází hoření a který vznikl mimo určené ohniště nebo určené ohniště nekontrolovaně opustil a šíří se dál vlastní silou nebo byl pachatelem rozšířen úmyslně. Požárem však není žhavení a tlení s omezeným přísunem kyslíku, jakož ani působení užitkového ohně a jeho tepla. Požárem dále není působení tepla při zkratu v elektrickém vedení (zařízení), pokud se plamen vzniklý zkratem dále nerozšíří.

Sesuv nebo zřícení lavin

Sesuvem nebo zřícením lavin se rozumí jev, kdy se masa sněhu nebo ledu náhle uvede do pohybu a řítí se do údolí.

Sesuv půdy, zřícení skal nebo zemin

Sesuvem půdy, zřícením skal nebo zemin se rozumí posuv zemské hmoty z vyšších terénních poloh do nižších, k němuž dochází působením přírodních sil nebo v důsledku lidské činnosti při porušení podmínek rovnováhy terénu.

Tíha sněhu nebo námraza

Tíhou sněhu nebo námrazou se rozumí destruktivní působení nadměrné hmotnosti sněhové či ledové hmoty na konstrukce budov. Nadměrnou hmotností se rozumí taková tíha sněhové či ledové hmoty, která se v dané oblasti místa pojištění běžně nevyskytuje.

Úder blesku

Úderem blesku se rozumí bezprostřední přechod blesku (atmosférického výboje) přes pojištěnou věc nebo bezprostřední působení energie blesku či teploty jeho výboje na pojištěnou věc. Za úder blesku není považováno kolísání elektrického napětí nebo přepětí v elektrorozvodné nebo komunikační síti. Škoda vzniklá úderem blesku musí být zjištělná podle viditelných destruktivních účinků na pojištěné věci.

Úmyslné poškození nebo úmyslné zničení pojištěné věci

Úmyslným poškozením nebo úmyslným zničením pojištěné věci se rozumí úmyslné poškození nebo zničení pojištěné věci třetí osobou, odlišnou od oprávněné osoby nebo osoby oprávněné osobě blízké nebo osoby s ní trvale žijící.

Vichřice

Vichřicí se rozumí dynamické působení hmoty vzduchu, která se pohybuje rychlostí 20,8 m/s či rychleji (tj. 75 km/h a více). Pojištěný je povinen zároveň prokázat, že takový pohyb vzduchu způsobil v okolí místa pojištění na řádně udržovaných budovách nebo jiných, stejně odolných věcech škody nebo že škoda mohla při bezchybném stavu pojištěné budovy nebo budovy, ve které se pojištěné věci nacházejí, vzniknout pouze v důsledku vichřice. Za škodu způsobenou vichřicí se dále považují i škody způsobené vržením jiného předmětu vichřicí na pojištěnou věc.

Vodovodní škoda

Vodovodní škodou se rozumí škoda vytékající či jinak unikající z vodovodního zařízení a dále škoda způsobená kapalinou nebo párou vytékající či unikající z topných systémů včetně kotlů nebo ze solárního systému.

Výbuch

Výbuchem se rozumí náhlý ničivý projev tlakové síly spočívající v rozpínavosti plynů nebo par (velmi rychlá chemická reakce nestabilní soustavy). Za výbuch tlakové nádoby (kotle, potrubí apod.) se stlačeným plynem nebo parou se považuje roztržení jejich stěn v takovém rozsahu, že dojde k náhlému vyrovnání tlaku mezi vnějškem a nitrem nádoby. Výbuchem však není prudké vyrovnání podtlaku (imploze) ani aerodynamický třesk způsobený provozem letadla. Výbuchem není také reakce ve spalovacím prostoru motoru, reakce v hlavních střelných zbraních a jiných zařízeních, ve kterých se energie výbuchu cíleně využívá.

Záplava

Záplavou se rozumí vytvoření souvislé vodní plochy, které po určitou dobu stojí nebo proudí bez přirozeného odtoku v místě pojištění.

Zemětřesení

Zemětřesením se rozumí otřesy zemského povrchu způsobené pohybem zemské kůry, dosahující alespoň 6. stupně mezinárodní stupnice MSK-64, udávající makroseismické účinky zemětřesení, a to v místě pojištění (nikoli v epicentru). [7]

3.5 Výluky z pojištění

Každá z pojišťoven ve svých pojistných podmínkách stanovuje tzv. výluky z pojištění, na které se pojistné krytí nevztahuje. Výluky se týkají jednak věcí v bytě (např. věci nájemníků, plány a projekty) a jednak příčin, které pojistnou událost způsobí (např. válečné události). Výčet výluk je rozsáhlý a obvykle na něj pojišťovny příliš neupozorňují a odkazují na pojistné podmínky, kde jsou uvedeny.

Pojištění domácnosti nekryje například:

- škody vzniklé úmyslným jednáním pojištěného nebo pojistníka;
- škody vzniklé vlivem jaderné reakce, chemické či biologické kontaminace;
- škody vzniklé při válečných konfliktech, povstáních nebo vzpourách;
- škody vzniklé při zásahu státní či úřední moci;
- škody vzniklé násilným jednáním motivovaných politicky, sociálně, nábožensky

(tj. i terorismus);

- vady věci vzniklé před pojištěním nebo opotřebením;
- nepřímé škody (např. ušlý výdělek, pokuty, nemožnost užívat pojištěnou věc).

Dále předmětem pojištění domácnosti nebývají:

- věci převzaté kvůli poskytnutí služby;
- věci sloužící k výdělečným účelům;
- věci podnájemníků a hostů;
- motorová vozidla, letadla, lodě a další dopravní prostředky;
- individuálně zhotovené zvukové, obrazové, datové a jiné záznamy;
- doklady – plány, projekty, autorská práva apod.;
- plodiny/rostliny na pozemku, který přísluší k místu pojištění;
- některá méně obvyklá exotická zvířata, které nejsou běžně chována;
- včelstva a věci pro včelaření;
- vlastní ztracená voda z vodovodů a studní;
- věci, které jsou pojištěny jiným pojištěním.

Před podpisem pojistné smlouvy je dobré přečíst si sekci výluk z pojištění ve všeobecných pojistných podmínkách. Mezi jednotlivými pojišťovnami se nachází celá řada rozdílů. Pokud ale chce klient pojistit věc, na kterou se pojištění domácnosti nevztahuje, má většinou možnost sjednat si doplňkové pojištění na konkrétní věc. [8,9]

3.6 Limity plnění

Nabídka pojištění domácnosti obvykle zahrnuje několik variant pojištění (základní, standardní a nadstandardní). Standardní varianta pojištění mnohdy nekryje všechny druhy pojistných rizik a také jsou v ní stanoveny limity plnění. Limity plnění znamenají, že různé skupiny vybavení domácností jsou kryty jen do určitého procenta pojistné částky. Nejčastěji se tyto limity pohybují mezi 10 % až 30 %. Maximální výše plnění bývá navíc stanovena konkrétní částkou – většinou v řádu desítek tisíc korun.

Mezi věci s omezenou výší plnění patří:

- audio-video technika (televize, videa, hi-fi věže apod.);
- výpočetní technika;
- hudební nástroje;
- jízdní kola;
- šperky, starožitnosti a umělecká díla;
- peníze a cennosti.

Pojišťovny obvykle umožňují individuální zvýšení limitů u těchto vybraných předmětů nebo jejich dodatečné připojištění na vyšší částky. Pokud je tedy součástí domácnosti drahá elektronika, starožitnosti či umělecká díla, vyplatí se uzavřít dodatečné pojištění. Cena této pojistky bude sice mnohem vyšší a také vyřizování se pojí s celou řadou administrativních potíží, které mohou zabrat spoustu času a finančních prostředků (pořízení fotografií, znalecký odhad apod.).

V případě nákupu další věci, která patří do omezených skupin, je výhodné upravit pojistnou částku uvedenou ve smlouvě o pojištění. Může se lehce stát, že v době uzavření pojištění dostačuje klientovi standardní limit. Po nákupu dalšího vybavení však může být ten limit překročen a v takovém případě by byl klient podpojištěn a měl by uvažovat o úpravě pojistné částky. [10]

3.7 Pojistné

Každá pojišťovna má vlastní metodiku pro výpočet pojistného, jehož výši přitom ovlivňuje hned několik faktorů. Na základě vyhodnocení těchto faktorů pojišťovna posoudí, jak je pojištění konkrétní pojišťovny rizikové. Logicky platí, že čím vyšší riziko, tím i vyšší pojistné.

3.7.1 Faktory ovlivňující výši pojistného

Mezi základní faktory, které ovlivňují výši pojistného, patří:

- pojistná částka (celková hodnota vybavení domácnosti);
- úroveň zabezpečení domácnosti;
- výše zvolené spoluúčasti;
- množství zvolených rizik;
- umístění domácnosti (lokalita);
- bonusy a slevy;
- četnost placení pojistného.

Výše pojistné částky

Je to vlastně hodnota pojištěných věcí, kterou si stanoví klient sám. Tato částka potom určuje maximální výši plnění pojišťovny. Znamená to tedy, že čím je pojistná částka vyšší, tím více peněz můžete od pojišťovny v případě pojistné události dostat. Na druhou stranu ale pojistná částka zvyšuje roční pojistné.

Úroveň zabezpečení domácnosti

Obyčejný zámek na dveřích většinou stačí pouze pro nejnižší pojistné částky. Pojišťovny často požadují minimálně bezpečnostní zámek (obvykle pro pojistné částky do 300 tisíc korun). S tím, jak roste pojistná částka, roste i minimální požadovaná úroveň zabezpečení - od bezpečnostních zámků přes různé přídatné zamykací systémy (pro pojistné částky v řádu statisíců korun), alarmy až po mříže nebo zvlášť odolné dveře. Na některé vybrané věci (např. cennosti a peníze) je třeba pořídit si trezor. Bez něj jsou limity plnění opravdu směšné. Některé pojišťovny také berou v úvahu, zda je domácnost v přízemí panelového domu (s relativně snadným přístupem do oken nebo na balkon) nebo ve vyšších patrech. Odlišně od principu požadovaného zabezpečení vzhledem ke sjednané pojistné částce postupuje Česká pojišťovna. Nepředepisuje jaké má být zabezpečení, ale dojde-li k odcizení věcí krádeží, pojišťovna poskytne plnění v závislosti na způsobu a kvalitě zabezpečení, které pachatel v době pojistné události překonal. Pokud jde o živelná rizika, může být celková výše pojistného ovlivněna i materiálem, ze kterého je dům postaven (např. podle odolnosti proti požáru).

Výše zvolené spoluúčasti

Pojišťovny nabízejí klientům možnost podílet se na úhradě vzniklých škod. Tato spoluúčast je stanovena obvykle pevnou částkou - např. 2 000 Kč. Znamená to, že v případě škody zaplatí klient tuto částku a pojišťovna zbytek až do výše sjednaného pojistného plnění. Odměnou za přistoupení ke spoluúčasti je bonus na pojistném tj. snížení ročního pojistného o určitou část.

Množství zvolených rizik

Pojišťovny nabízejí celou řadu rizik, proti kterým je možné se pojistit. Některé pojišťovny mají již v základním pojištění poměrně široký rozsah nebezpečí, proti kterým je klient pojištěn. V případě, že si klient přeje pojistit ještě další rizika, které nejsou obsažena v základním balíku pojištění, má možnost připojištění konkrétních rizik. Se zvyšujícím se počtem pojištěných rizik samozřejmě stoupá i cena pojistného.

Umístění domácnosti (lokalita)

Ve výši placeného pojistného se odráží i tzv. rizikový faktor umístění pojištěné domácnosti. Například v Praze je pravděpodobnost vykradení určitě jiná než v malém městě. Pojišťovny nejčastěji rozdělují pásma rizikovosti na Prahu, velká města, malá města a vesnice. Toto rozdělení je ale značně individuální a liší se u každé pojišťovny. Obecně ale platí, že byt v Praze bude pojištěn za více peněz než stejný byt v malém městě.

Bonusy a slevy

Pojišťovny přiznávají svým klientům bonusy obvykle za bezškodní průběh po několika letech, a dále různé věrnostní bonusy pro ty klienty, kteří mají od jedné pojišťovny více produktů (např. pojištění domácnosti, odpovědnosti občanů, životní pojištění). Další slevy mohou být poskytovány při lepším zabezpečení domácnosti proti krádežím, než je obvykle požadováno, v rámci různých výjimečných akcí či již zmíněné slevy při roční frekvenci placení pojistného.

Četnost placení pojistného

Pojistné se standardně platí ročně. U některých pojišťoven má klient možnost stanovit si placení pojistného půlročně, čtvrtletně nebo výjimečně měsíčně. Pojišťovny obvykle nabízejí procentuální slevy při placení v delší časové periodicitě, přičemž nejméně výhodné je měsíční placení. Zvýhodněna je naopak zejména roční frekvence placení pojistného. [10]

3.8 Indexace

Aby byl klient ochráněn před růstem cen (inflací), nabízí některé pojišťovny tzv. indexaci pojistné částky. Znamená to, že pojistná částka je automaticky zvyšována podle inflačního indexu (tj. procentuálního růstu celkové cenové hladiny vyhlášeného statistickým nebo jiným úřadem).

3.9 Nová versus časová cena

Při sjednání pojištění domácnosti je nutné se vždy informovat, zda bude při likvidaci pojistné události škoda hrazena v cenách nových nebo časových.

3.9.1 Nová cena

Při pojištění na novou cenu (novou hodnotu, znovupořizovací cenu) vychází pojistné plnění z výše nákladů, které jsou nutné na pořízení nové věci stejných parametrů v době těsně před pojistnou událostí. Znamená to tedy, že pokud věc od doby koupě podraží, dostane klient více peněz od pojišťovny, než za kolik věc původně koupil. Pokud ale věc naopak zlevní, dostane od pojišťovny méně, než za kolik věc koupil. Typickým příkladem, kde věc ztrácí rychle na hodnotě, je elektronika. Byla-li věc poškozena tak, že ji lze ještě opravit, získá pojištěný pouze částku potřebnou k jejímu uvedení do původního stavu.

3.9.2 Časová cena

Je-li pojištění sjednáno na časovou cenu, počítá toto pojištění na rozdíl od nové ceny s opotřebením věci v průběhu používání. Pojišťovna se bude zajímat o to, kolik stálo pořízení zničené věci a jak dlouho byla věc používána. Podle svých tabulek určí výši opotřebení a výše náhrady bude vycházet z ceny nové věci snížené o opotřebení.

V praxi to znamená, že z její aktuální hodnoty je navíc ještě odečteno opotřebení. V ideálním případě si tedy klient koupí věc obdobně starou a použitou.

Standardně se vše na novou cenu nepojišťuje. Elektronika, jiné technické přístroje, sportovní a oděvy lze většinou pojistit jen na hodnotu časovou. Výjimku tvoří pojišťovny, kde při splnění dodatečných podmínek (nejčastěji stáří věci) lze věci pojistit na novou cenu. Některé pojišťovny nabízí pojištění veškerého vybavení na cenu novou i bez dodatečných podmínek. Týká se to zejména nadstandardních variant pojištění. V takovém případě je ale nutné počítat s vyšším pojistným. [10,11]

3.10 Asistenční služby

U některých pojišťoven lze s uzavřením pojištění domácnosti získat také nárok na využívání bezplatné asistenční služby. Asistenční služba převážně zahrnuje informace a poradenství. Poradí Vám, jak postupovat v případě vzniku škodné události a pomůže při nahlášení této události pojistiteli. V případě vzniku technické havárie v domácnosti Vám poskytne například instalatérské, topenářské, elektrické či zámečnické služby.

Pro větší komfort služeb je u některých pojišťoven možnost sjednat připojištění za příplatek, nicméně pro většinu klientů je plně dostačující základní rozsah bezplatné asistenční služby. [12]

4. Metodika

V teoretické části diplomové práce bylo definováno pojištění, jeho funkce a také klasifikace. Následně byl představen produkt pojištění domácnosti. Byla uvedena jeho základní charakteristika, předmět pojištění, členění podle šíře pojistné ochrany a jaká rizika kryje. Taktéž byly uvedeny nejčastější výluky z pojištění či faktory ovlivňující výši pojistného. Cennými podklady pro zpracování této části byly relevantní internetové portály zaměřené na oblast peněžnictví a pojišťovnictví. Dalšími zdroji byly všeobecné pojistné podmínky AXA pojišťovny a. s..

Cílem práce je provedení analýzy trhu s pojištěním domácnosti a určení preferencí klientů, kteří si tento druh pojištění sjednávají. Po akvizici potřebných dat budou tato data analyzována a pomocí statistických metod nalezeny faktory, které ovlivňují volbu klientů jednotlivých atribut pojištění domácnosti.

V úvodu praktické části bude nastíněn ekonomický vývoj pojistného trhu s pojištěním domácnosti. Na vybraných ukazatelích bude prezentován vývoj tohoto druhu pojištění za posledních pět let (v letech 2006 – 2010). Pro zhodnocení vývoje trhu budou využity tempa růstu, vývoj jednotlivých ukazatelů bude doplněn grafy, příp. tabulkami. Empirické údaje pro tuto kapitolu budou čerpány z výročních zpráv České asociace pojišťoven a z údajů Českého statistického úřadu.

Hlavním úkolem aplikační části diplomové práce je provést analýzu preferencí klientů, kteří si sjednávají pojištění domácnosti. Pro získání potřebných dat bude provedeno dotazníkové šetření. Realizace výzkumu proběhne pomocí internetového portálu www.vyplnto.cz, který zajišťuje komplexní realizace online průzkumů. Ke zpracování údajů bude využit program OpenOffice.org Calc (pro tvorbu tabulek a grafů) a webová aplikace „Test chí-kvadrát nezávislosti v kontingenční tabulce“ vytvořená Milanem Kábrtem.

Na začátku analytické části bude představen datový soubor respondentů, kteří se podíleli na dotazníkovém šetření. Bude zaměřeno na jejich demografické a ekonomické charakteristiky. Stěžejní kapitola diplomové práce se zaměří na výsledky dotazníkového

šetření, na zhodnocení jednotlivých otázek a na provedení analýzy dat pomocí statistických metod. Podle potřeby budou využity dva druhy třídění, třídění 1. stupně (četnosti) a třídění 2. stupně (kontingenční tabulky).

Následující podkapitola se zaměří na faktory, které ovlivňují volbu klientů při sjednávání pojištění domácnosti. Cílem je nalézt souvislosti mezi vlastnictvím pojistky na domácnost a ekonomicko-demografickými parametry. Pro zjištění závislosti bude využit Chí-kvadrát test o nezávislosti dvou proměnných. Sílu závislosti lze poté změřit pomocí Cramérova kontingenčního koeficientu. Bude soustředěno na nalezení faktorů, které ovlivňují volbu klientů při sjednávání pojištění domácnosti, a také na jejich zákonitosti a vztahy. To vše bude doplněno grafy, tabulkami a doprovodnými komentáři.

Chí-kvadrát test o nezávislosti v kontingenční tabulce

Jak již bylo řečeno, závislost či nezávislost mezi dvěma vybranými proměnnými bude prokázána pomocí chí - kvadrát testu nezávislosti. Po vytvoření kontingenční tabulky o dvou statistických znacích, kde jsou zaznamenány empirické (skutečné) četnosti jednotlivých variant, se vypočítají jejich hypotetické (očekávané) četnosti.

Tyto hypotetické hodnoty se dají spočítat pomocí následujícího vzorce:

$$n'_{ij} = \frac{n_{i\bullet} n_{\bullet j}}{n}$$

...kde n = počet respondentů, $n_{i\bullet}$ = součty četností ve sloupcích, $n_{\bullet j}$ = součty četností v řádcích

Je nutné definovat nulovou a alternativní hypotézu. Nulová hypotéza H_0 předpokládá nezávislost zkoumaných proměnných, oproti tomu alternativní hypotéza H_A říká, že zde určitá závislost existuje.

Po sestavení obou tabulek četnosti se vypočítá testové kritérium G mající rozdělení chí - kvadrát s $df = (r-1)*(s-1)$ stupni volnosti podle vzorce:

$$G = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}}$$

...kde r = počet řádků, s = počet sloupců, n_{ij} = zjištěná četnost, n'_{ij} = očekávaná četnost

Testové kritérium porovnáme s kritickou hodnotou, kterou získáme funkcí CHINV v MS Excel nebo pomocí vzorce:

$$\chi^2_{1-\alpha; (r-1)(s-1)}$$

Jestliže je testové kritérium < kritická hodnota, pak nulovou hypotézu o nezávislosti znaků nezamítáme a můžeme onu nezávislost předpokládat.

Podmínky pro použití testu nezávislosti v kontingenční tabulce:

- nejvíce 20 % teoretických četností může být menších než 5;
- žádná teoretická četnost nesmí být menší než 1.

Cramérův kontingenční koeficient

Sílu závislosti dvou proměnných lze změřit pomocí Cramérova kontingenčního koeficientu, který vypočítáme pomocí vzorce: $C = \sqrt{[G/(k*n)]}$

...kde G = testové kritérium, n = počet respondentů, $k = \min (r-1; s-1)$

Hodnoty Cramérova koeficientu se pohybují v intervalu <0;1>, přičemž platí, že čím více se hodnoty koeficientu blíží k hodnotě 1, tím silnější je závislost.

5. Analýza pojistného trhu s pojištěním domácnosti

V současnosti nabízí na českém trhu pojištění domácnosti celkem 16 pojišťoven. Až na pojišťovnu HALALI jsou ostatní pojišťovny řádnými členy České asociace pojišťoven. Před dvěma lety nabízela pojištění domácnosti také Dolnorakouská pojišťovna. V současnosti se postupně stahuje z českého trhu a v budoucnu se plánuje soustředit na své klienty v Dolním Rakousku a Vídni. Stávající klienti v ČR jejími klienty i nadále zůstávají, postupně všechny pojistné smlouvy s českou klientelou přejdou na pojišťovnu Kooperativa, která je jejím strategickým partnerem.

Nováčkem na českém pojistném trhu se stala DIRECT Pojišťovna, která zde začala působit v polovině roku 2007. U této pojišťovny si můžeme taktéž pojistit domácnost.

Jmenovitě nabízí produkt pojištění domácnosti tyto pojišťovny:

- Allianz pojišťovna, a.s.
- AXA pojišťovna a. s.
- Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group
- Česká pojišťovna a. s.
- ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB
- Direct Pojišťovna, a. s.
- Generali Pojišťovna a. s.
- Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.
- HALALI, všeobecná pojišťovna, a. s.
- Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group
- MAXIMA pojišťovna, a. s.
- Slavia pojišťovna a. s.
- Triglav pojišťovna, a. s.
- UNIQA pojišťovna, a. s.
- VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna, a.s .
- Wüstenrot pojišťovna a. s.

Dále bych se v analýze pojistného trhu s pojištěním domácnosti zaměřila na vybrané ukazatelé a zhodnotila jejich vývoj za posledních 5 let, tj. v letech 2006 – 2010.

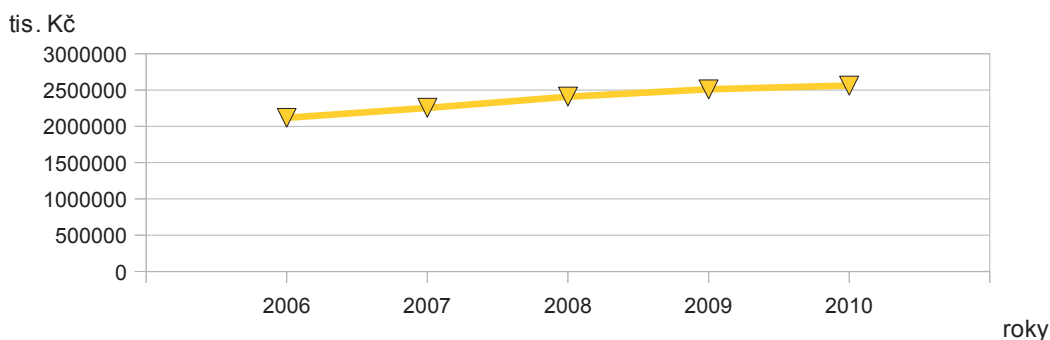
Tab. 1: Vybrané ukazatelé v rámci pojištění domácnosti

Ukazatel	Jedn.	2006	2007	2008	2009	2010
Předepsané pojistné	tis. Kč	2 118 078	2 255 444	2 408 784	2 509 710	2 561 935
Vyplacené pojistné plnění	tis. Kč	607 480	557 954	569 807	720 555	858 651
Kmenové pojistné z daného pojištění ze smluv platných k 31.12.	tis. Kč	2 172 772	2 378 356	2 477 379	2 627 168	2 747 020
Kmeny – počet pojistných smluv s daným pojištěním k 31.12.	ks	1 806 540	1 976 830	2 002 831	2 057 074	2 091 644
Počet vyřízených pojistných událostí	ks	67 062	62 550	55 609	63 682	73 255
Počet nevyřízených pojistných událostí	ks	4 792	5 680	5 223	8 252	11 732

Zdroj: Česká asociace pojišťoven – Výroční zpráva 2008, 2009 a 2010

5.1 Vývoj ukazatelů u pojištění domácnosti

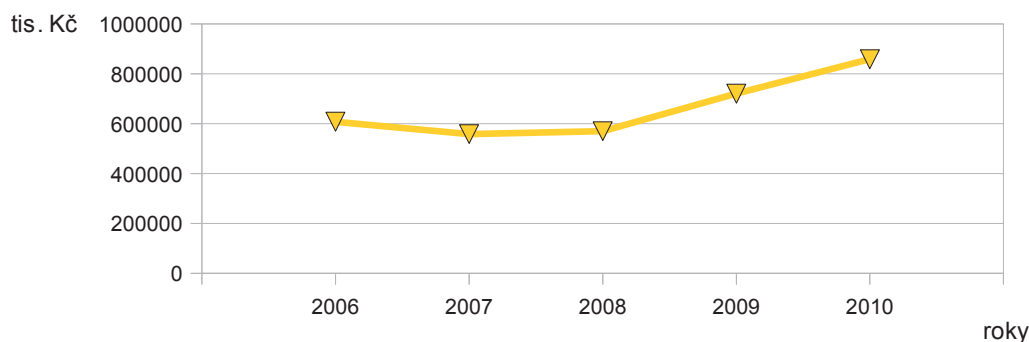
Graf 1: Předepsané pojistné



Zdroj: vlastní tvorba

Objem předepsaného pojistného každým rokem stoupá, spočítáme-li si však tempo růstu, prokáže se jeho snižující charakter. Nejvyšší tempo růstu bylo v roce 2008, kdy se oproti předchozímu roku zvýšilo předepsané pojistné o 6,8 %, v následujícím roce to bylo pouze 4,19 % a v roce 2010 dokonce pouhých 2,08 %.

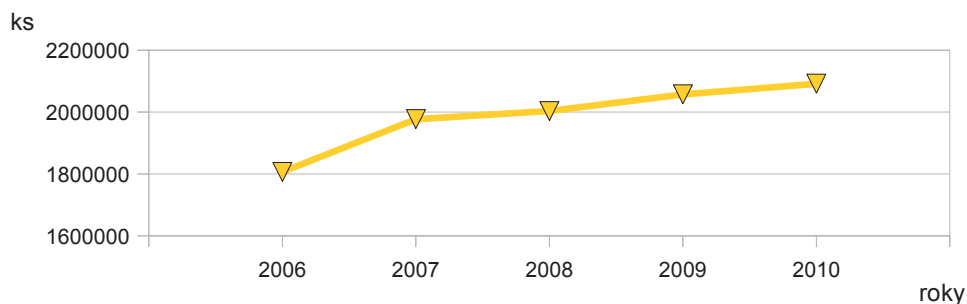
Graf 2: Vyplacené pojistné plnění



Zdroj: vlastní tvorba

V roce 2007 byl zaznamenán propad ve vyplaceném pojistném plnění o 8,15 %. Největší rozdíl byl mezi rokem 2008 a 2009, kdy pojišťovny vyplatily na pojistném plnění oproti roku 2008 o 150 748 tis. Kč více, tj. o 26,46 %. O rok později bylo tempo růstu nižší – činilo 119,17 %.

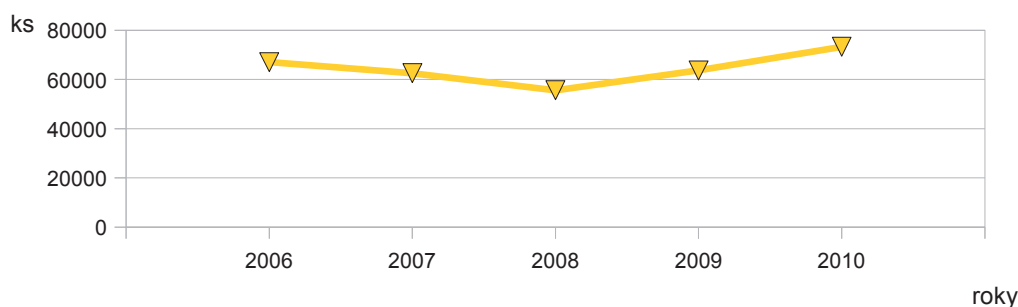
Graf 3: Kmeny – počet pojistných smluv s daným pojištěním k 31.12.



Zdroj: vlastní tvorba

Největší nárůst počtu pojistných smluv zaznamenal rok 2007, kdy došlo k nárůstu o 9,43 %, v absolutní výši to činí 170 290 nových pojistných smluv. Příčinu tohoto příznivého vývoje bychom mohli přisoudit orkánu Kyrill, který zasáhl Českou republiku v lednu 2007.

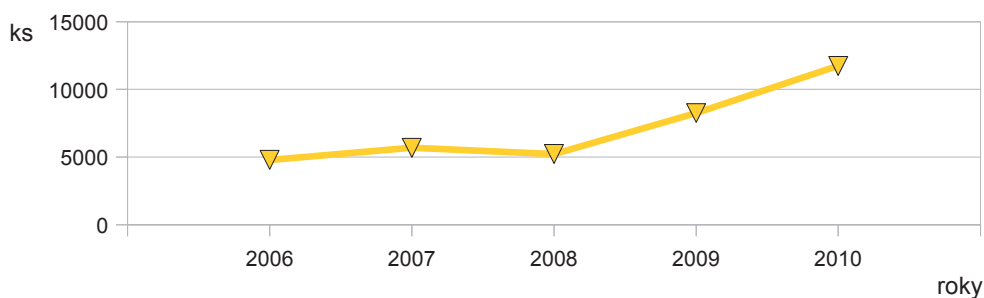
Graf 4: Počet vyřízených pojistných událostí



Zdroj: vlastní tvorba

Ve sledovaných letech byl počet vyřízených pojistných událostí nejnižší v roce 2008, kdy oproti předchozímu roku klesl tento ukazatel o 11,1 %. Dramatický nárůst zaznamenaly statistiky v roce 2009 a 2010, kdy došlo k nárůstu o 14,52 % a 15,03 %. Důvodem mohou být škody způsobené povodní v roce 2009. Rok 2010 se navíc zapsal do statistik nejvyšší frekvencí živelných katastrof. Následkem rozmarů počasí čelily pojišťovny opakovaně velkému náporu klientů, kteří v souvislosti se sněhovou kalamitou, povodněmi či krupobitím nahlásili v průběhu roku 73 255 pojistných událostí.

Graf 5: Počet nevyřízených pojistných událostí



Zdroj: vlastní tvorba

Až na rok 2008, kdy pojišťovny zaznamenaly propad o 8 %, byl tento ukazatel ve znamení výrazných nárůstů, zejména v roce 2009 a 2010, kdy činily nárůsty ve srovnání s předchozím rokem 57,99 % a 42,17 %. Příčinou jsou živelné katastrofy, který byly popsány u předchozího grafu (Graf 4).

Tab. 2: Průměrné pojistné pojištění domácnosti (Kč)

2006	2007	2008	2009	2010
1 202,73	1 203,12	1 236,94	1 277,14	1 313,33

Zdroj: vlastní tvorba

Průměrné pojistné je každým rokem vyšší, tempa růstu nejsou nijak zvlášť vysoká. Nejvyššího tempa růstu bylo dosaženo v roce 2009, kdy činilo 3,25 %.

Tab. 3: Průměrné pojistné plnění na 1 pojistnou událost (Kč)

2006	2007	2008	2009	2010
9 058,48	8 920,13	10 246,67	11 314,89	11 721,40

Zdroj: vlastní tvorba

Průměrné pojistné plnění na 1 vyřízenou pojistnou událost bylo nejvyšší v roce 2010. Jak již bylo zmíněno výše, tento rok byl spjat s celou řadou přírodních katastrof, které s sebou nesly zvýšený nápor klientů na vyplacení pojistného plnění. Spočítáme-li si opět tempa růstu, nejvyšší číslo nám vyjde u roku 2008, kdy oproti předchozímu sledovanému roku došlo k navýšení o 14,87 %. Pro zajímavost byl spočítán index 2010/2006, kde činil nárůst průměrného pojistného plnění téměř 30 %.

Tab. 4: Počet domácností v ČR

Rok	2006	2007	2008	2009	2010
Počet domácností	4 027 670	4 043 341	4 081 852	4 116 364	4 149 665

Zdroj: Český statistický úřad

Počet domácností v České republice, jak vyplývá ze statistik Českého statistického úřadu, každým rokem přibývá. Nejzajímavějším ukazatelem bude pojištěnost domácností. Ten nastiňuje následující tabulka

Tab. 5: Vývoj pojištěnosti pojištění domácnosti

2006	2007	2008	2009	2010
44,85	48,89	49,07	49,97	50,41

Zdroj: vlastní tvorba

Jak je patrné z tabulky, ještě v roce 2009 byla pojištěnost pod 50 %, teprve v následujícím roce byla tato hranice překročena. Nejvyšší nárůst byl zaznamenán

v roce 2007, kdy pojištěnost stoupla o 4 %, v následujících letech pojištěnost sice také stoupá, ovšem velmi nevýrazně.

5.2 Závěrečné zhodnocení

Ve sledovaných letech 2006 – 2010 se pojistný trh v rámci pojištění domácnosti vyvíjí stabilně. Každým rokem stoupá objem předepsaného pojistného i počet smluv ve kmeni. Rok 2006 byl ve znamení stabilního a příznivého vývoje, neobjevily se žádné významné přírodní katastrofy. V roce 2007 postihla Českou republiku nejhorší větrná živelná událost způsobená orkámem Kyrill. Pro české pojišťovny to znamenalo vysoký počet pojistných událostí, ale zároveň také příliv nových klientů, kteří si uvědomili nutnost chránit majetek pojištěním. Následující dva roky – rok 2008 a 2009 se vyznačovaly značnou stabilitou a příznivým růstem. Celosvětová finanční krize v těchto letech poznamenala pojistný trh na straně předepsaného pojistného jen nevýznamně. Potvrdila se tak stabilita českého pojišťovníctví. I přes určité zpomalení tempa růstu oproti předchozím rokům lze hovořit o dobrých výsledcích. Poslední sledovaný rok se zapsal do dějin pojistného trhu zatím nejvyšší frekvencí živelných katastrof, v roce 2010 byl nahlášen rekordní počet pojistných událostí a na pojistném plnění bylo vyplaceno 858 651 tis. Kč.

Průměrné pojistné u pojištění domácnosti vykazuje prvky stagnace, u tohoto ukazatele dochází k velmi pozvolným nárůstům. Průměrné pojistné plnění na 1 pojistnou událost je ovlivňováno počtem a závažností přírodních katastrof v daném roce, není tedy překvapením, že nejvyšší hodnoty bylo dosaženo v roce 2010.

Jak vyplývá z porovnání počtu domácností a počtu pojistných smluv s pojištěním domácností, je pojištěná zhruba pouze každá druhá domácnost. Důvodem může být podceňování rizik, kdy lidé zapomínají na ochranu před riziky dopadů nepříjemných živelných událostí. Přitom pojištění by mělo být tou poslední oblastí, na které by měli šetřit. Dalším důvodem takto nízké pojištěnosti domácností shledávám v nesprávném chápání pojistných produktů. Řada lidí nevidí rozdíl mezi pojištěním domácností a pojištěním nemovitosti, mylně se tedy domnívají, že pojištěním nemovitosti získávají i ochranu vnitřního vybavení domácnosti.

6. Statistický výzkum – dotazníkové šetření

Hlavním úkolem aplikační části diplomové práce je provést analýzu preferencí klientů, kteří si sjednávají pojištění domácnosti. Pro získání potřebných dat bylo provedeno dotazníkové šetření. Realizace výzkumu proběhla pomocí internetového portálu www.vyplnto.cz, který zajišťuje komplexní realizace online průzkumů. Po vytvoření předlohy dotazníku se uskutečnil sběr dat a to v období měsíce prosince 2011. Odkaz na vyplnění dotazníku byl zveřejněn na sociální síti Facebook, portálu mimibazar.cz, několika diskuzích řešící pojištění majetku a dále byl rozšířen na kontaktní e-mailové adresy. Významná část respondentů byla získána také propagací na úvodní stránce vyplnto.cz a v síti jeho partnerských webů.

Dotazník měl název „Chráníte svůj majetek?“, tento název byl zvolen z toho důvodu, aby neovlivňoval ještě před samotným průzkumem respondenty, či je dokonce neodradil od vyplnění v případě, že nemají sjednané pojištění domácnosti. Dotazník byl zcela anonymní a skládal se z 28 otázek. Z důvodu větvení otázek odpovídali respondenti v průměru na 22 otázek. Většina otázek byla uzavřeného typu, kdy si respondent vybral odpověď z definovaných variant. V dotazníku se objevily také polouzavřené otázky, kde byly nabízeny nejpravděpodobnější odpovědi a úniková odpověď typu „jiné“. Pokud se odpovědi nevyklučovaly, bylo respondentovi povoleno označení více variant odpovědí. Dotazník je v plném rozsahu uveden v příloze 1.

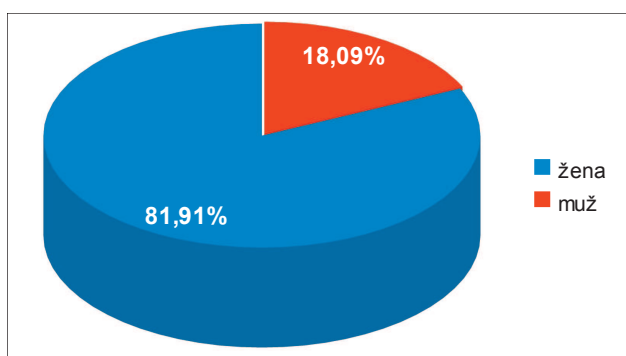
Samotný dotazník lze rozdělit na 2 části. První část dotazníku se zabývala existencí pojistky domácností, spokojeností s pojišťovny, doplňkovým pojištěním a také např. způsobem sjednávání pojištění, pojistnou částkou či aktualizací pojistných smluv. Druhá část dotazníku zkoumala demografické a ekonomické údaje respondentů – věk, vzdělání, velikost domácnosti, počet členů domácnosti apod.

6.1 Demografický a ekonomický popis datového souboru

Na začátku analytické části diplomové práce bych představila datový soubor respondentů, kteří se podíleli na dotazníkovém šetření. Zaměřím se na jejich demografické a ekonomické charakteristiky.

Rozsah výběrového souboru činil 293 respondentů, přičemž 240 respondentů (81,91 %) tvořily ženy. Zbývajících 53 respondentů (18,09 %) byli muži. Důvodem takto vysokého nepoměru mezi pohlavím je získání velkého počtu zodpovězených dotazníků prostřednictvím portálu mimibazar.cz, který téměř výhradně navštěvují ženy. Daný nepoměr neovlivňuje výsledky výzkumu, protože se hodnotí domácnost jako celek, nikoliv její jednotliví členové. Pro výzkum není tedy významné, zda na otázky týkající se pojištění domácnosti odpovídá muž či žena.

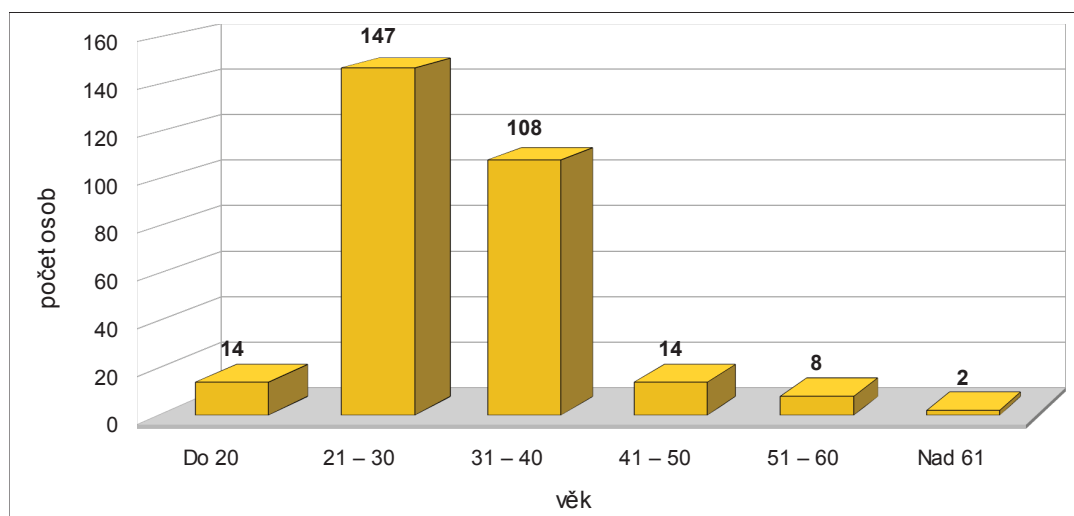
Graf 6: Struktura respondentů podle pohlaví



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Další demografickou charakteristikou datového souboru je věk respondentů. Byly zvolené desetileté věkové intervaly rozdělené do šesti skupin. Dotazovaní neuváděli přímo věk, ale zařazovali se do příslušné věkové kategorie.

Graf 7: Struktura respondentů podle věku

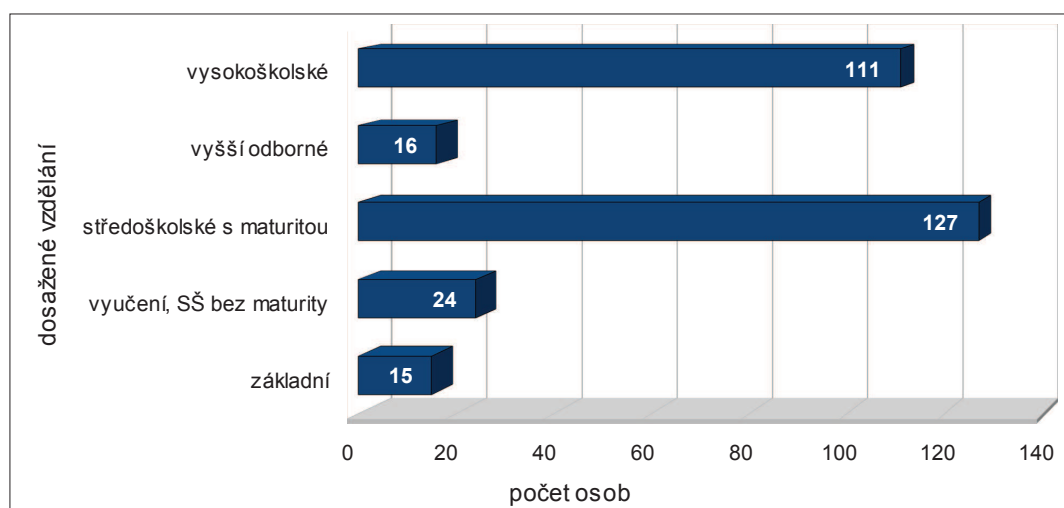


Zdroj: vlastní výzkum autorky

Z grafu je patrné, že datový soubor je převážně tvořen respondenty do 40 let, touto věkovou kategorií bylo získáno téměř 92 % všech odpovědí. Největší mírou se na výzkumu podílela věková kategorie 21 – 30 let (147 respondentů) a kategorie 31 – 40 let (108 respondentů). Zbývající věkové skupiny jsou zastoupeny méně než 5 % (v absolutním vyjádření to představuje méně než 14 respondentů).

Dále je nutné popsat datový soubor z hlediska dosaženého stupně vzdělání. Bylo vytvořeno pět kategorií – základní, vyuční list popř. středoškolské vzdělání bez maturity, středoškolské s maturitou, vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání. Strukturu respondentů z tohoto hlediska ilustruje následující graf.

Graf 8: Struktura respondentů podle stupně dosaženého vzdělání



Zdroj: vlastní výzkum autorky

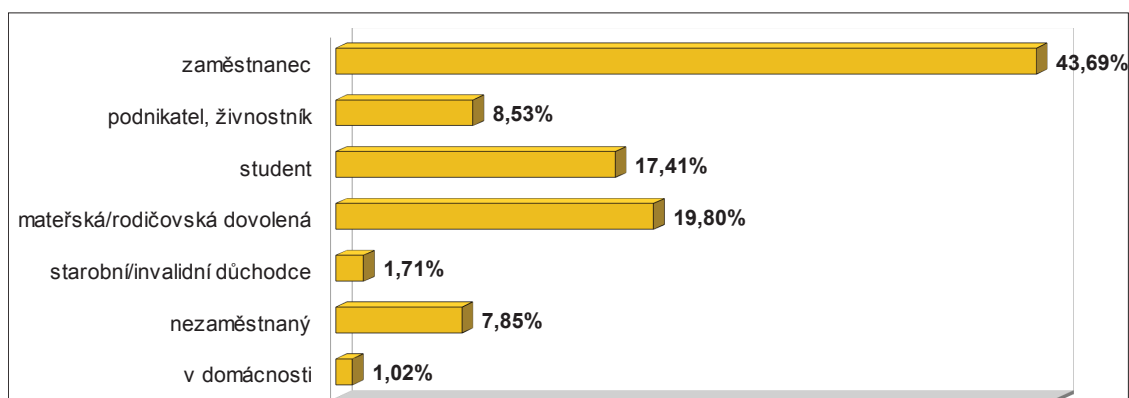
Jak je patrné z grafu, ve výzkumu mezi respondenty převládala skupina středoškolsky vzdělaných osob s maturitou, v procentuálních vyjádření to představuje 43,34 %. Druhou významnou skupinu tvořili vysokoškolsky vzdělaní s 37,88 %. Celkem 24 respondentů (8,19 %) uvedlo jako nejvyšší dosažené vzdělání vyuční list či středoškolské vzdělání bez maturity. Zbývající základní a vyšší odborné vzdělání uvedlo kolem 5 % respondentů.

U respondentů byla dále položena otázka týkající se jejich hlavní ekonomické aktivity. Bylo zvoleno 7 variant odpovědí. Absolutní i relativní četnosti uvádí tabulka.

Tab. 6: Struktura respondentů podle hlavní ekonomické aktivity

ekonomická aktivita	absolutní četnost	relativní četnost (%)
zaměstnanec	128	43,69
mateřská/rodičovská dovolená	58	19,80
student	51	17,41
podnikatel/živnostník	25	8,53
nezaměstnaný	23	7,85
starobní/invalidní důchodce	5	1,71
v domácnosti	3	1,02
celkem	293	100,00

Zdroj: vlastní výzkum autorky

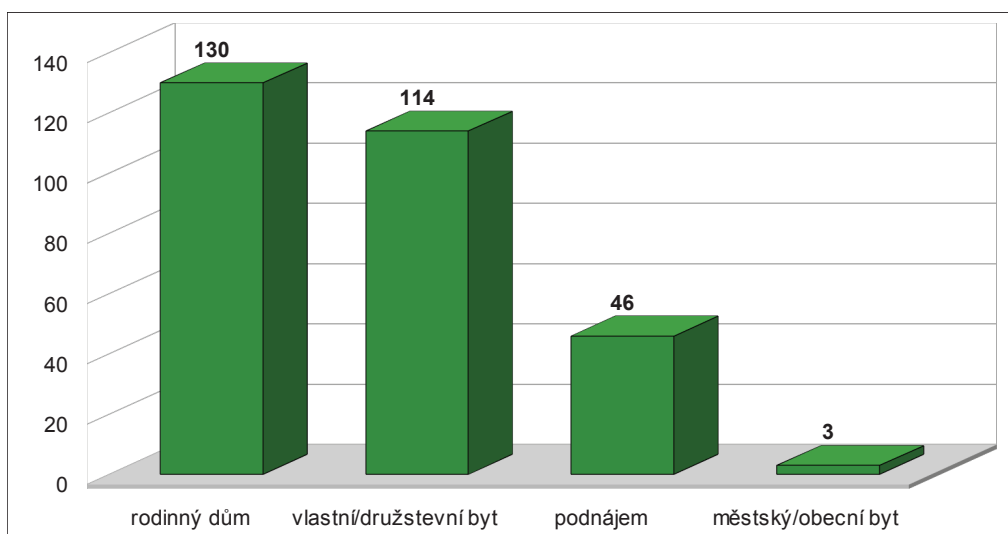
Graf 9: Struktura respondentů podle hlavní ekonomické aktivity

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Z grafu jasně vyplývá, že převažující měrou se na výzkumu podíleli zaměstnanci, a to 43,69 %. Druhá nejpočetnější skupina byla tvořena ženami (popř. muži) na mateřské či rodičovské dovolené, tato skupina se na dotazníkovém šetření podílela téměř 20 %. Dále datová základna zahrnovala 17,41 % studentů, podnikatelů 8,53 % a nezaměstnaných 7,85 %. Nejméně zastoupenou skupinou se stali starobní/invalidní důchodci a lidé v domácnosti.

V dotazníkovém šetření jsem se dále zajímala také o způsob bydlení respondenta, o velikost jeho domácnosti, místo bydliště a počet členů domácnosti.

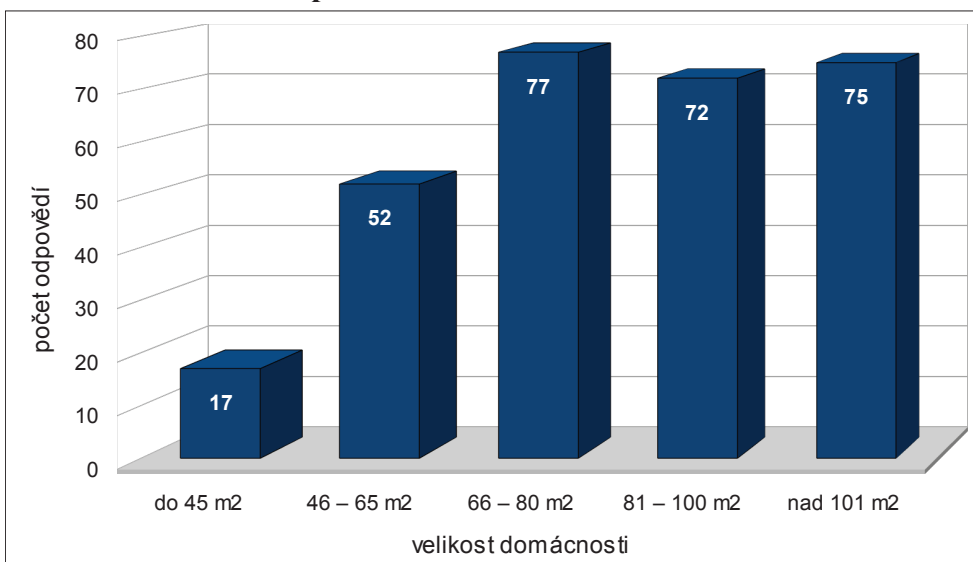
Graf 10: Struktura respondentů dle druhu bydlení



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Nejčastějším druhem bydlení se ukázal rodinný dům, který zvolilo 130 respondentů (44,37 %). Ve vlastním či družstevním bytě bydlí 114 dotazovaných (38,91 %), v podnájmu celkem 46 respondentů (15,70 %) a zbývající variantu městského/obecního bytu zvolily 3 osoby (1,02 %).

Graf 11: Struktura respondentů dle velikosti domácnosti

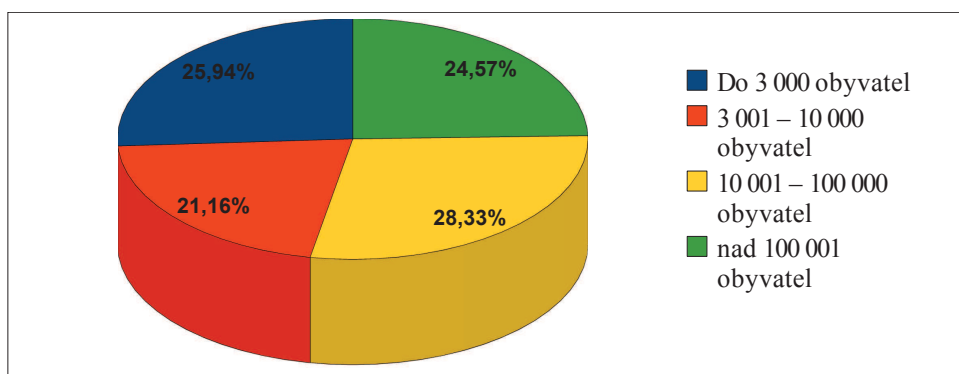


Zdroj: vlastní výzkum autorky

V otázce na velikost domácnosti byly poměrně vyvážené odpovědi u bytů či domů nad 65 m². Nicméně s malým náskokem byla nejčetnější odpovědí varianta 66 – 80 m²

s 26,28 %. Druhou nejčtenější odpovědí byla varianta nad 101 m², což není překvapivý výsledek vzhledem k výsledkům předchozího grafu, kde se rodinný dům ukázal jako nejčastější způsob bydlení. Nejméně se na výzkumu podílely malé byty do 45 m², které zvolilo 17 osob, což představuje 5,8 %.

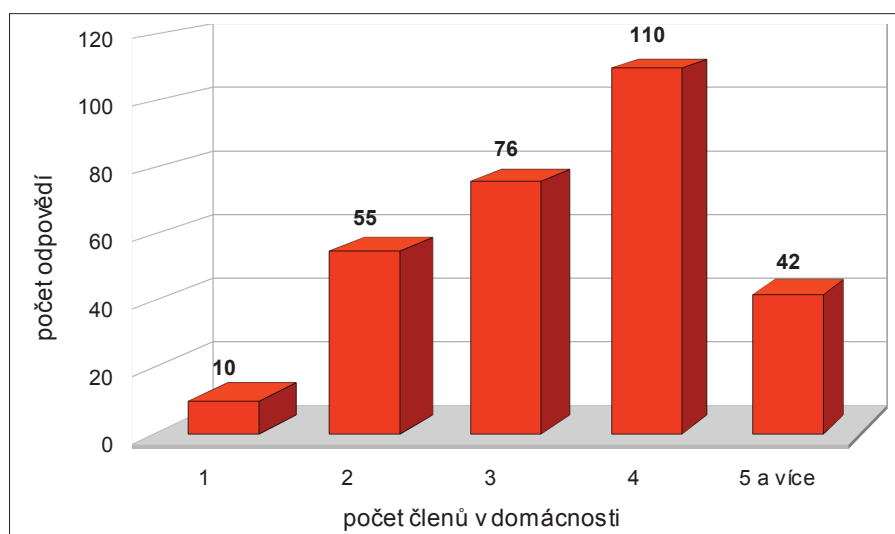
Graf 12: Struktura respondentů dle počtu obyvatel jejich bydliště



Zdroj: vlastní výzkum autorky

V případě otázky na počet obyvatel města či obce, kde respondenti žijí, bylo dosaženo celkem vyvážených odpovědí u všech variant, které měli dotazovaní k dispozici. Přesto nejvíce odpovědí získala varianta 10 001 – 100 000 obyvatel, kterou zvolilo 83 osob, v procentuálním vyjádření to představuje 28,33 %. Nejméně zastoupenou skupinou odpovědí byla možnost 3 001 – 10 000 obyvatel, kterou zvolilo 21,16 % respondentů.

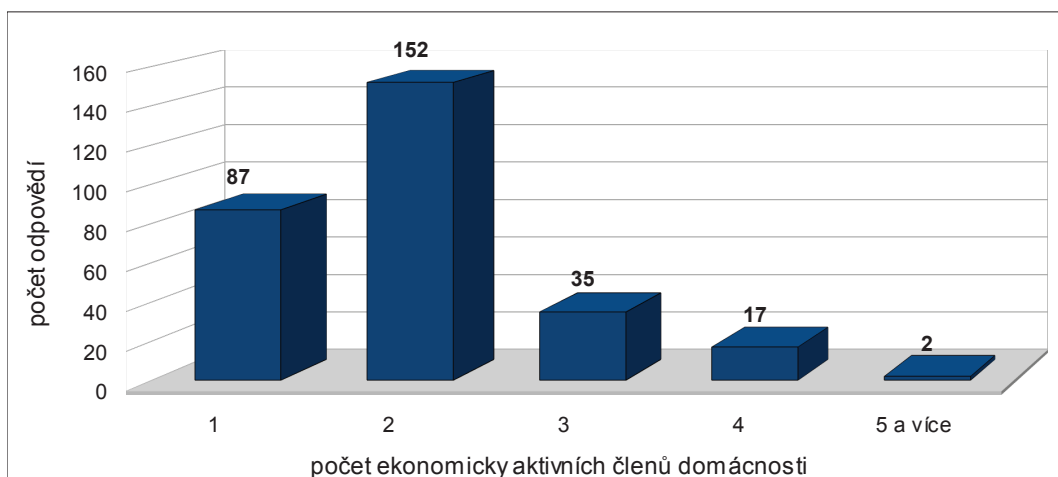
Graf 13: Struktura respondentů podle počtu členů v domácnosti



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Mezi respondenty převažuje nejvíce čtyřčlenná domácnost, uvedlo tak 37,54 % (110 osob) dotázaných. Dále je rozšířená také tříčlenná rodina, na výzkumu se podílela téměř 26 %. Nejméně zastoupenou skupinou je jednočlenná domácnost, kterou zvolilo pouze 10 dotázaných (3,41 %).

Graf 14: Struktura respondentů dle počtu ekonomicky aktivních členů domácnosti



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Jasnou převahu na otázku týkající se počtu ekonomicky aktivních členů domácnosti získala odpověď s 2 členy, tuto variantu zvolilo 152 respondentů, což představuje nadpoloviční většinu (konkrétně 51,88 %). S 87 odpověďmi, což představuje téměř 30 %, se na druhém místě umístila odpověď s 1 ekonomicky aktivním členem domácnosti.

Tyto data je vhodné prezentovat také ve formě korelační tabulky, ze které bude lépe patrný vztah mezi počtem členů domácnosti a ekonomicky aktivními členy domácnosti

Tab. 7: Vztah počtu členů domácnosti a ekonomicky aktivních členů

Počet počet členů domácnosti	z toho ekonomicky aktivních					celkem
	1	2	3	4	5 a více	
1	10					10
2	18	37				55
3	24	43	9			76
4	25	57	15	13		110
5 a více	10	15	11	4	2	42
celkem	87	152	35	17	2	293

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Z korelační tabulky vyplývá, že nejvíce se na výzkumu podílela čtyřčlenná domácnost s dvěma ekonomicky aktivními členy (celkem takto odpovědělo 57 respondentů). Častou variantou je také tříčlenná rodina s dvěma ekonomicky aktivními členy (tuto možnost označilo 43 respondentů).

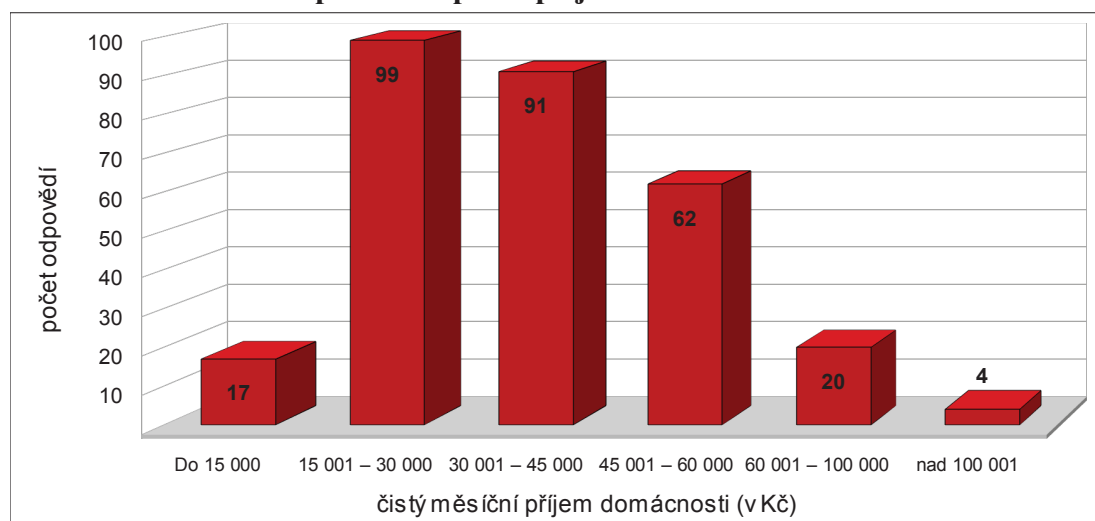
Posledním hlediskem, kterým bude charakterizován výběrový soubor, jsou příjmy. Pro výzkum bylo směřodnější zajímat se nikoliv o příjem jednotlivce, nýbrž o příjmy celé domácnosti, konkrétně bylo dotazováno na čisté měsíční příjmy domácnosti. Vzhledem k okolnostem, že lidé obecně neradi hovoří o svých příjmech, bylo v průzkumu využito členění příjmů do intervalů. Výsledky zobrazuje následující tabulka a graf.

Tab. 8: Struktura respondentů podle příjmů domácnosti

Příjem domácnosti	absolutní četnost	relativní četnost (%)	kumulativní četnost	
			absolutní	relativní
do 15 000	17	5,80	17	5,80
15 001 – 30 000	99	33,79	116	39,59
30 001 – 45 000	91	31,06	207	70,65
45 001 – 60 000	62	21,16	269	91,81
60 001 – 100 000	20	6,83	289	98,64
nad 100 001	4	1,36	293	100,00
celkem	293	100,00	X	X

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Graf 15: Struktura respondentů podle příjmů domácnosti



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Nejpočetnější zastoupení čistých měsíčních příjmů je v intervalu 15 tis. - 30 tis. Kč, tímto příjmem disponuje 99 domácností (33,79 %). O osm respondentů méně přiznalo příjmy domácnosti v intervalu 30 tis. - 45 tis. Kč. Nejméně zastoupenou skupinou domácností jsou ty, které disponují příjmy nad 100 tis. Kč. Tuto variantu zvolilo pouze 1,36 %.

6.2 Analýza dotazníkového šetření

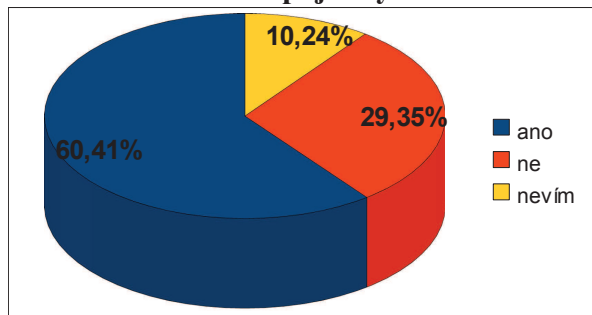
Po kapitole věnující se demografickému a ekonomickému popisu datového souboru, naváže stěžejní kapitola této diplomové práce. Zaměří se na výsledky dotazníkového šetření, zhodnocení jednotlivých otázek, na provedení analýzy dat pomocí statistických metod. Bude soustředěno na nalezení faktorů, které ovlivňují volbu klientů při sjednávání pojištění domácnosti, a také na jejich zákonitosti a vztahy. To vše bude doplněno grafy, tabulkami a doprovodnými komentáři.

6.2.1 Pojištění domácnosti – zhodnocení jednotlivých otázek

Na začátku dotazníku byla pro respondenty připravena „zahřívací“ otázka, ve které jsem se dotazovala, zda považují za nutné chránit svůj majetek pomocí pojištění. Ze 293 dotazovaných zodpovědělo tuto otázku kladně 84,3 % (247 osob) a záporně zbývajících 15,7 % (46 osob).

Na tuto otázku ihned navážu nejdůležitější otázku v průzkumu – otázka na vlastnictví pojistky domácnosti. Dle průzkumu má pojištění domácnosti uzavřeno 177 respondentů (60,41 %), ne odpovědělo 86 dotazovaných (29,35 %) a zbývajících 30 respondentů (10,24 %) odpovědělo, že neví, zda mají uzavřený tento druh pojištění.

Graf 16: Vlastnictví pojistky domácnosti



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Pokud si ve výsledcích výzkumu vyfiltrujeme pouze respondenty, kteří odpověděli, že pojištění je vhodný způsob ochrany majetku, zjistíme, že uzavřenou pojistku na domácnost má pouze 70 % z nich.

Budeme-li u této otázky zkoumat výsledky z demografického hlediska, tak ze 177 respondentů, kteří odpověděli kladně na vlastnictví pojistky domácnost, tvoří ženy 148 z nich (tj. 83,6 %). Uzavřené pojištění domácnosti nemá 70 žen a 16 mužů podílejících se na průzkumu. Zbývajících 22 žen a 8 mužů neví, zda mají uzavřené pojištění.

Další demografickou proměnnou, kterou lze zkoumat u otázky na vlastnictví pojištění domácnosti, je věk respondenta. Jak se lišily odpovědi na tuto otázku dle jednotlivých věkových kategorií ilustruje následující tabulka.

Tab. 9: Vlastnictví pojistky domácnosti v závislosti na věku

Věk	vlastnictví pojistky domácnosti			Celkem
	ano	ne	nevím	
do 20	4	3	7	14
21 – 30	77	51	19	147
31 – 40	75	29	4	108
41 – 50	11	3	0	14
51 – 60	8	0	0	8
nad 61	2	0	0	2
celkem	177	86	30	293

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Z tabulky vyplývá, že uzavřené pojištění domácnosti má v absolutním vyjádření nejvíce respondentů z věkového intervalu 21 – 30 let, odpovědělo tak 77 dotazovaných. V této věkové kategorii se nachází také nejvyšší počet osob, které nemají uzavřené pojištění domácnosti či o tom neví. Budeme-li hodnotit pouze tuto věkovou hranici, tak uzavřené pojištění domácnosti má 52,38 % z nich. Věkový interval 31 – 40 let má příznivější čísla, 75 respondentů z této kategorie odpovědělo na otázku týkající se vlastnictví pojistky domácnosti kladně, v procentuálním vyjádření má tedy uzavřené pojištění domácnosti 69,44 % osob z věkového intervalu 31 – 40 let.

U ostatních věkových kategorií nelze vzhledem k malé četnosti odpovědí objektivně zhodnotit vliv věku na uzavření pojistky.

Jak dosažená úroveň vzdělání ovlivňuje rozhodování o uzavření či neuzavření pojištění domácnosti znázorňuje následující tabulka, ve které jsou viditelné jednotlivé odpovědi na otázku vlastnictví pojistky v závislosti na vzdělání respondenta.

Tab. 10: Vlastnictví pojistky domácnosti v závislosti na vzdělání

Vzdělání	vlastnictví pojistky domácnosti			Celkem
	ano	ne	nevím	
základní	9	2	4	15
výuční list, SŠ bez maturity	17	5	2	24
SŠ s maturitou	76	40	11	127
vyšší odborné	8	7	1	16
vysokoškolské	67	32	12	111
celkem	177	86	30	293

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Na výzkumu se zhruba stejnou měrou nejvíce podílely dvě skupiny - se středoškolským a vysokoškolským vzděláním. Středoškolsky vzdělaní respondenti uvedli, že uzavřené pojištění domácnosti má 76 z nich, tj. 59,84 %. U vysokoškolsky vzdělaných osob bylo dosaženo téměř shodného výsledku, ze 111 vysokoškoláků má pojistku na domácnosti 67 z nich, tj. 60,36 %.

Ostatní úrovně vzdělání dosahují nízkých četností, přesto uvedu jednotlivé procentuální výsledky. Respondenti ze základním vzděláním vlastní pojistku na domácnost v 60 % případů, u kategorie výuční list/středoškolské bez maturity v 70,83 % případů a u vyššího odborného vzdělání má uzavřené pojištění domácnosti přesně polovina respondentů.

Tab. 11: Vlastnictví pojistky domácnosti v závislosti na ekonomické aktivitě

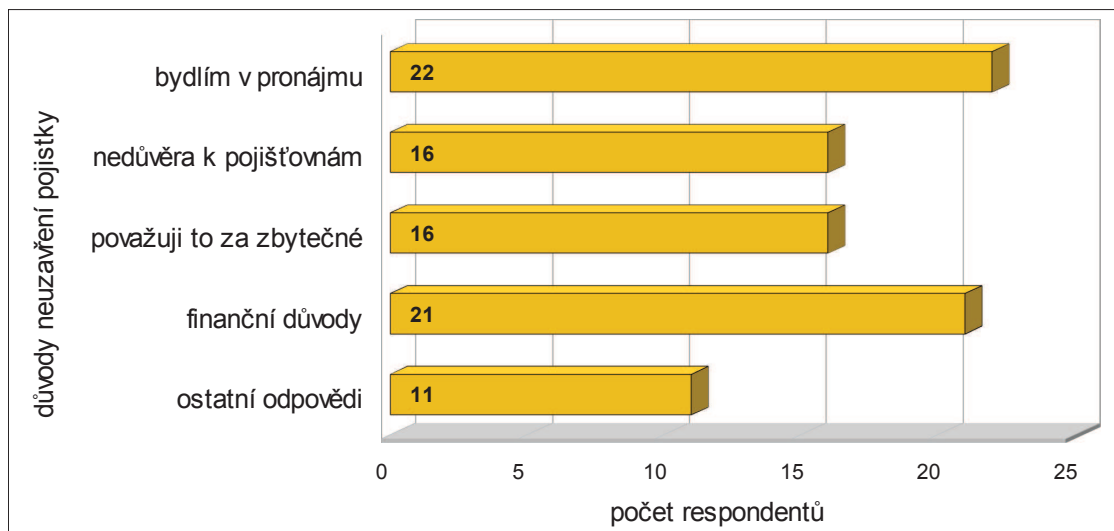
ekonomická aktivita	vlastnictví pojistky domácnosti			Celkem
	ano	ne	nevím	
zaměstnanec	81	37	10	128
mateřská/rodičovská dovolená	39	18	1	58
student	18	18	15	51
podnikatel/živnostník	17	7	1	25
nezaměstnaný	15	5	3	23
starobní/invalidní důchodce	5	0	0	5
v domácnosti	2	1	0	3
celkem	177	86	30	293

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Jak respondenti odpovídali na otázku vlastnictví pojistky v závislosti na své současné ekonomické aktivitě, znázorňuje výše uvedená tabulka. Nejvyšší mírou se na výzkumu podíleli zaměstnanci, v této kategorii má pojištění domácnosti uzavřené 63,28 % respondentů. Významnou část respondentů tvořily také ženy na mateřské či rodičovské dovolené, které dle výzkumu mají uzavřené pojištění v 67,24 % případů. Nejnižší procento pojištěnosti vykazují studenti – pouhých 35,29 % z nich uzavřelo pojištění domácnosti. Osoby samostatně výdělečně činné pojišťují domácnost v 68 % případů a nezaměstnaní v 65,22 % případech. Důchodce a osoby v domácnosti nelze pro velmi nízké zastoupení na průzkumu v této souvislosti hodnotit.

Otázku týkající se existence pojistky domácnosti je jistě vhodné doplnit otázkou tazající se na důvody nepojištěné domácnosti. Tato otázka se týkala 86 respondentů, ze kterých nejvíce (25,58 %) odpovědělo, že bydlí v pronájmu a tudíž spoléhají na pronajímatele, který by to měl mít dle respondentů na starosti. Dále 24,42 % respondentů uvedlo finanční důvody, nedůvěru k pojišťovně a odpověď „považuju to za zbytečné“ uvedlo shodně po 16 respondentech (18,6 %). Ostatní důvody si zvolilo 12,79 % respondentů (u této varianty často zaznívalo doplnění, že to ještě nestihli či že se chystají tak učinit po nastěhování do nového domu/bytu).

Graf 17: Důvody neuzavření pojistky domácnosti



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Další otázky se týkaly 177 respondentů, kteří mají uzavřené pojištění domácnosti. Dotazy se soustředily na pojišťovny, které si respondenti vybrali pro uzavření pojistky, co je ovlivnilo při výběru, jak jsou s dosavadní pojišťovnou spokojeni a jakým způsobem si sjednávali pojištění. Následující tabulka udává absolutní i relativní četnosti týkající se pojišťoven, u kterých si respondenti sjednali pojištění domácnosti.

Tab. 12: Pojišťovny – sjednáno pojištění

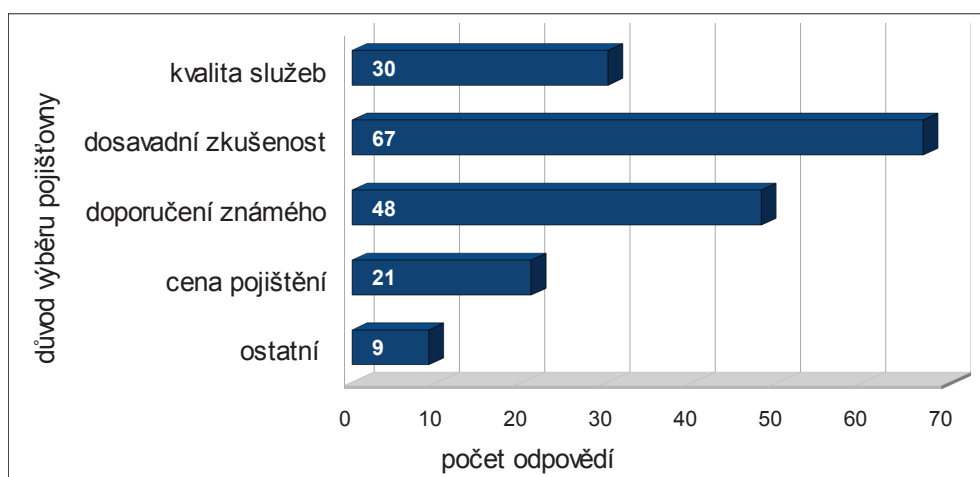
Pojišťovna	absolutní četnost	relativní četnost (%)
Česká pojišťovna	59	33,33
Kooperativa	55	31,07
Allianz	16	9,04
Generali	13	7,34
AXA	5	2,82
ČSOB Pojišťovna	4	2,26
ostatní	8	4,52
nevím	17	9,60
celkem	177	100,00

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Z výsledků vyplývá, že nejčastěji uzavírají pojistku na domácnost u České pojišťovny, která tak získala 33,33 %. O pouhé 4 respondenty méně získala pojišťovna Kooperativa a na třetím místě se umístila pojišťovna Allianz s 9,04 %.

Nepovinnou otázkou, která následovala po výběru pojišťovny, byl důvod výběru konkrétní pojišťovny. Na tuto otázku odpovědělo 175 respondentů a s jasnou převahou dominovala odpověď „dosavadní zkušenost s pojišťovnou“, která získala přes 38 %. Z výsledků dále vyplývá, že respondenti kladou značný důraz také na doporučení známého (48 odpovědí, přes 27 %). Cena pojištění jako důvod pro výběr pojišťovny uvedlo 21 osob (12 %) a získala tak pomyslné čtvrté místo.

Graf 18: Důvody výběru pojišťovny



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Vytvořením kontingenční tabulky o dvou znacích – zvolenou pojišťovnu a důvod jejího výběru zjistíme, co respondenty ovlivňovalo při výběru konkrétní pojišťovny.

Tab. 13: Důvod uzavření pojistky domácnosti u zvolené pojišťovny

Pojišťovna	Důvod výběru zvolené pojišťovny					Celkem
	kvalita služeb	cena pojištění	doporučení známého	dosavadní zkušenost	jiné důvody	
Česká pojišťovna	4	6	12	32	5	59
Kooperativa	11	4	18	22		55
Allianz	9	1	2	4		16
Generali	1	4	6	2		13
AXA	1	1	3			5
ČSOB Pojišťovna		1	1	1	1	4
ostatní	2	2	1	2		7
nevím	2	2	5	4	3	16
celkem	30	21	48	67	9	175

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Respondenti při výběru pojišťovny nejvíce dají na dosavadní zkušenosti s vybranou pojišťovnou, potvrdilo se to u klientů České pojišťovny, kteří si zde z tohoto důvodu uzavřeli pojištění v 54,2 % případů. Ve 40 % případů si ze stejného důvodu – tedy dobrá dosavadní zkušenost uzavřeli pojištění domácnosti také klienti pojišťovny Kooperativa. Pojišťovna Kooperativa získala své klienty také díky doporučení, tuto možnost označilo 32,73 % osob mající uzavřené pojištění domácnosti u této pojišťovny. U pojišťovny Generali dali klienti nejvíce na doporučení známého (uvedlo tak 46,15 % klientů této pojišťovny). Z šestnácti klientů pojišťovny Allianz jich devět (tj. 56,25 %) odpovědělo, že důvodem uzavření pojistky právě u Allianz byla kvalita jejích služeb. Cena pojištění jako důvod výběru zvolené pojišťovny nepřevažovala u žádné námi sledované pojišťovny.

Ve druhé nepovinné otázce měli respondenti vyjádřit spokojenost s vybranou pojišťovnou. Byly nabídnuty možnosti ano, spíše ano, spíše ne a ne. Otázku zodpovědělo 174 osob a z výsledků vyplývá, že více jak 48 % respondentů (84 osob) jsou spokojeni s danou pojišťovnou, možnost „spíše ano“ zvolilo přes 44 % (77 osob). Nespokojeno je 5 respondentů (2,87 %) a spíše nespokojeno 8 osob (4,6 %).

Tab. 14: Spokojenost klientů s pojišťovnami

Pojišťovna	spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	nespokojen	Celkem
Česká pojišťovna	22	26	6	5	59
Kooperativa	30	25			55
Allianz	12	3			15
Generali	8	5			13
AXA	1	3	1		5
ČSOB Pojišťovna	2	2			4
ostatní	5	2			7
nevím	4	11	1		16
celkem	84	77	8	5	174

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Tabulka 14 „Spokojenost klientů s pojišťovnami“ ilustruje detailní spokojenost u konkrétních pojišťoven. Obecně je z výsledků kontingenční tabulky patrné, že klienti jsou s danými pojišťovnami spokojeni, ze 174 respondentů uvedlo spokojen či spíše

spokojen 161 z nich. Velice dobrých výsledků dosahuje pojišťovna Kooperativa, která má nulová záporná hodnocení a převažuje odpověď „spokojen“.

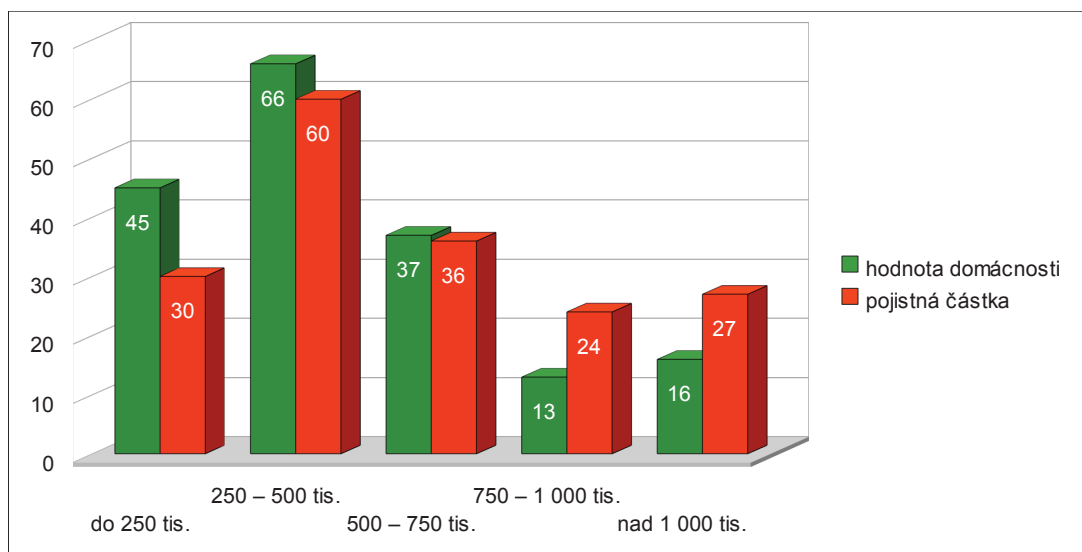
Na respondenty byla v dotazníku připravena také otázka na způsob uzavření pojištění domácnosti. V nabídce byly 4 možnosti (přes internet, na pobočce pojišťovny, přes finančního poradce či pojišťovacího agenta a jiný způsob). Varianta „přes finančního poradce, pojišťovacího agenta“ získala většinu – 104 hlasů (58,76 %), na pobočce pojišťovny uzavřelo pojištění 60 respondentů (33,9 %), přes internet pouze 10 respondentů (5,65 %) a jiný způsob zvolili 3 dotazovaní (1,69 %). Vztah mezi způsobem uzavření pojištění a věkem klienta zachycuje následující tabulka.

Tab. 15: Vztah mezi způsobem uzavření pojištění a věkem

Způsob uzavření pojisky	Věk						celkem
	do 20	21 – 30	31 – 40	41 – 50	51 – 60	nad 61	
přes internet	1	5	2	1		1	10
na pobočce	2	30	22	1	4	1	60
agent, poradce	1	41	49	9	4		104
jiný		1	2				3
celkem	4	77	75	11	8	2	177

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Následující dvě otázky spolu úzce souvisí, a proto budou společně interpretovány. Jedna z nich se týkala hodnoty stávajícího zařízení domácnosti a druhá výše uzavřené pojistné částky. Cílem těchto otázek bylo zjistit, zda klienti uzavírají pojištění na správnou výši pojistné částky a zda jim nehrozí podpojištění. Na otázku hodnoty domácnosti odpovídalo všech 293 respondentů, nejčastěji byla zastoupena odpověď s hodnotou domácnosti v rozmezí 250 – 500 tis. Kč (111 osob, 37,88 %) a také s hodnotou do 250 tis. Kč (91 osob, 31,06 %). Pro srovnání hodnoty domácnosti a pojistné částky, na kterou je uzavřena pojistka domácnosti, bylo využito 177 respondentů (bylo nutné vyfiltrovat domácnosti bez uzavřeného pojištění domácnosti). Výsledky uváděné hodnoty domácnosti a pojistné částky ilustruje následující graf, kde je patrná nejčtenější odpověď na výši pojistné částky v rozmezí 250 – 500 tis. Kč (33,9 % respondentů) a v rozmezí 500 – 750 tis. Kč (uvedlo tak 20,34 %). Zbývající varianty jsou zhruba vyrovnané .

Graf 19: Srovnání hodnoty domácnosti a pojistné částky

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Výše uvedený graf má malou vypovídací hodnotu, protože zobrazuje pouze souhrnné výsledky bez ohledu na odpovědi konkrétních respondentů. Pro zjištění, zda se klienti pojišťoven pojišťují na správnou výši, je potřeba získat jednotlivé dvojice odpovědí každého respondenta. Tento nedostatek odstraní kontingenční tabulka, která zobrazí četnost jednotlivých dvojic odpovědí.

Tab. 16: Porovnání hodnoty domácnosti s uzavřenou pojistnou částkou

Hodnota domácnosti	Pojistná částka					celkem
	do 250 tis.	250 – 500 tis.	500 – 750 tis.	750 – 1 000 tis.	nad 1 000 tis.	
do 250 tis.	20	14	5	4	2	45
250 – 500 tis.	8	33	14	7	4	66
500 – 750 tis.	1	9	13	9	5	37
750 – 1 000 tis.		2	1	3	7	13
nad 1 000 tis.	1	2	3	1	9	16
celkem	30	60	36	24	27	177

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Kontingenční tabulka odhalila následující fakta:

- pouze 44,07 % dotazovaných (78 osob) má vzhledem k hodnotě domácnosti správně nastavenou pojistnou částku v pojistce na domácnost (tato skutečnost je v tabulce zvýrazněna žlutě);
- celkem 15,82 % dotazovaných (28 osob) uvedlo, že má domácnost pojištěnou

na nižší částku než je skutečná hodnota domácnosti, jsou tedy vystaveni podpojištění (hodnoty nacházející se v tabulce pod žlutými políčky);

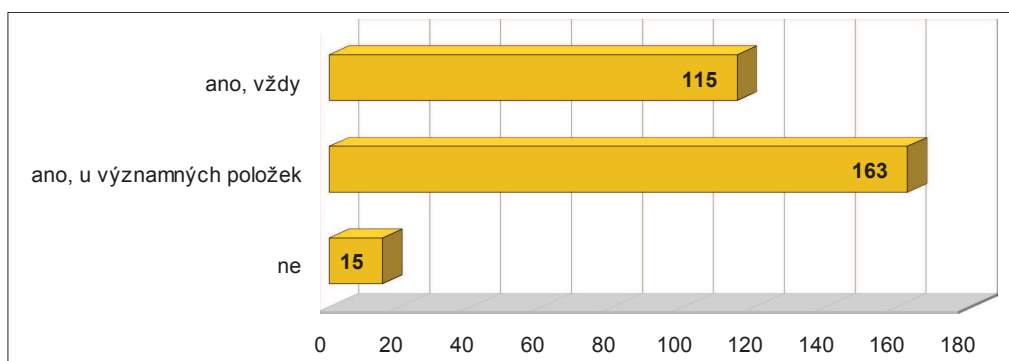
- zbývajících 40,11 % dotazovaných (71 osob) uvedlo, že má domácnost pojištěnou na vyšší částku než je hodnota domácnosti, a jsou tedy tzv. přepojištění (hodnoty nacházející se v tabulce nad žlutými políčky).

Jak vyplývá z výše uvedeného, 99 z 177 osob (55,93 %) má u pojištění domácnosti špatně nastavenou pojistnou částku. V případě pojistné události se tedy vystavují riziku, že pojistné plnění nebude odpovídat jejich představám. U podpojištění majetku krátí pojišťovna pojistné plnění stejnou měrou, o kterou se klienti podpojistili. Ti pak nejsou schopni zajistit z tohoto kráceného plnění obnovu svého majetku, čímž pojištění postrádá hlavní smysl. U přepojištění majetku je situace obdobná. Nastane-li pojistná událost, pojišťovna při zjištění přepojištění nevyplatí sjednanou pojistnou částku, ale sumu, která odpovídala skutečné hodnotě domácnosti. Obnova majetku je sice zajištěna, ale klient pojišťovny zbytečně hradil vyšší pojistné, než bylo potřeba.

Problém podpojištění často spočívá v tom, že klienti neaktualizují pravidelně své pojistky např. při rekonstrukci, modernizaci či obnově stávajícího zařízení v domácnosti. V dotazníku se proto otázka na pravidelnou aktualizaci pojistek objevila. Z výsledků vyplývá, že ze 177 respondentů aktualizuje pravidelně pojistné smlouvy pouze 73 z nich (tj. 41,24 %), zbývajících 104 (58,76 %) tak nečiní.

Další série otázek se zabývala problematikou pojistné události a spokojeností s jejím vypořádáním. Při vyřizování škodné události se může řada klientů pojišťoven setkat se skutečností, že budou pojišťovnou žádáni o dokumenty, které dosvědčují pořízení vybavení domů a bytů. Některé pojišťovny neuhradí bez příslušných dokladů vzniklou škodu nebo vyplatí pouze její část. Doporučuje se tedy schovávat si dokumenty dokazující existenci pojištěných věcí – např. fotografie, faktury, paragony či znalecké posudky. Jak jsou na tom s uchováváním dokumentů respondenti podílející se na výzkumu zobrazuje následující graf.

Graf 20: Uchovávání dokumentů o pořízení vybavení domácnosti



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Z výše zobrazeného grafu je patrné, že respondenti podílející se na výzkumu jsou zodpovědní a uchovávají si dokumenty dokazující existenci pojištěných věcí. Veškeré dokumenty si schovává 115 dotazovaných (39,25 %), dokumenty týkající se významnějších položek v domácnosti má 163 osob (55,63 %) a pouze 15 osob (5,12 %) uvedlo, že neuchovává žádné dokumenty.

Zažili jsme během posledních 5ti let škodní událost (př. krádež, požár, povodeň)? To byla další otázka, kterou respondenti zodpovídali. Dle výsledků nepostihují české domácnosti škodné události příliš často. Škodní událost zažilo za posledních pět let jen 27,68 % (49 osob), záporně odpovědělo 70,62 % (125 osob), zbylé 1,69 % (3 osoby) uvedlo, že si to neuvědomují/neví.

Otázku týkající se spokojenosti s vypořádáním pojistné události zodpovídalo jen 49 osob, které byly za posledních pět let postiženy pojistnou událostí. Tuto nepovinnou otázku se rozhodl nezodpovědět jeden z respondentů, je proto k dispozici 48 odpovědí. Z výzkumu vyplynulo, že 72,92 % klientů bylo celkově spokojeno s vypořádáním pojistné události. Nespokojeno bylo 16,67 % klientů a zbylých 10,41 % klientů nemá pojistnou událost ještě dořešenou, a proto celkovou spokojenost nemohou v tuto chvíli zhodnotit.

Osm osob, které vyjádřily svou nespokojenost s vypořádáním pojistné události, dále zdůvodňovalo svou odpověď. V dotazníku byly nabídnuty dvě varianty a volná odpověď. Všech osm osob zvolilo jako důvod své nespokojenosti nedostatečnou výši

finanční náhrady. Varianta „likvidace pojistné události a její vypořádání trvalo dlouho“ zůstala bez povšimnutí. Spokojenost klientů s konkrétními pojišťovnami zobrazuje následující tabulka.

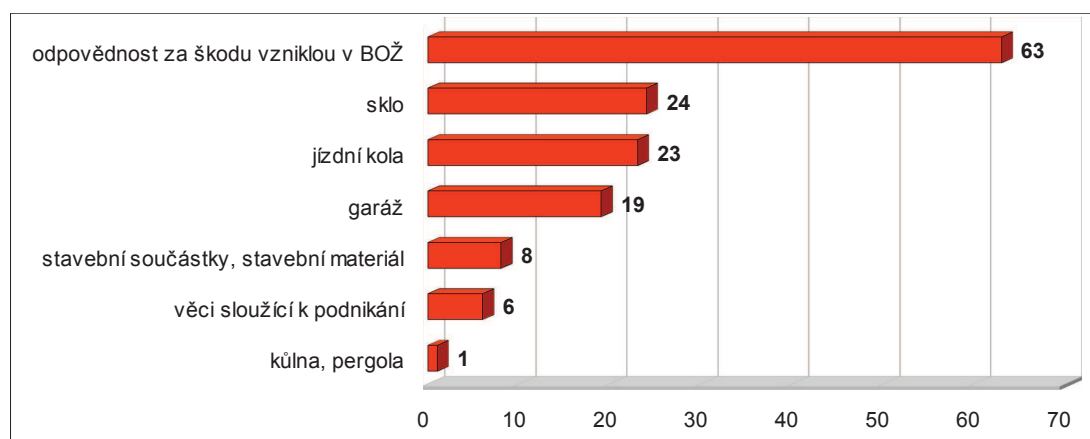
Tab. 17: Spokojenost klientů s vypořádáním pojistné události

Pojišťovna	spokojenost			Celkem
	ano	ne	nevím, není ještě dořešeno	
Kooperativa	13	3	2	18
Česká pojišťovna	11	3		14
Allianz	4			4
Generali	3		2	5
ČSOB Pojišťovna	2			2
DIRECT			1	1
nevím	2	2		4
celkem	35	8	5	48

Zdroj: vlastní výzkum autorky

K hlavnímu produktu pojištění domácnosti lze sjednat tzv. doplňkové pojištění, které slouží k pojištění věcí či rizik, na které se nevztahuje pojištění domácnosti. Jakou mírou využívají doplňkové pojištění respondenti podílející se na výzkumu a co konkrétně si připojišťují, zodpoví následující řádky a graf.

Graf 21: Využívání doplňkového pojištění



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Doplňkové pojištění využila téměř polovina respondentů mající uzavřené pojištění domácnosti (87 respondentů, 49,15 %). Negativně na tuto otázku odpovědělo 54 osob

(30,51 %), zbylých 36 dotazovaných (20,34 %) neví, zda má k pojištění domácnosti něco připojištěno.

Vzhledem k charakteru otázky bylo respondentovi povoleno označit více odpovědí. Proto bylo k této otázce získáno celkem 144 odpovědí. Z grafu je patrné, že k nejvíce využívanému doplňkovému připojištění patří odpovědnost za škodu vzniklou v běžném občanském životě, tohoto druhu připojištění využilo 43,75 %. Sklo si připojistilo 16,67 % a jízdní kola 15,97 % respondentů. Garáž byla předmětem připojištění v 13,19 % odpovědí, stavební součástky či stavební materiál si připojistilo 5,56 % respondentů, věci sloužící k podnikání 4,17 % a jeden respondent vepsal vlastní odpověď „kůlna, pergola“ (0,69 %).

Tab. 18: Doplňkové pojištění v závislosti na konkrétních pojišťovnách

Doplňkové pojištění	Pojišťovna							Celkem
	Kooperativa	Česká pojišťovna	Allianz	Generali	AXA	ostatní	nevím	
odpovědnost za škodu vzniklou v BOŽ	22	21	7	5	1	3	4	63
sklo	10	6	3	2		1	2	24
jízdní kola	7	10	2	1		2	1	23
garáž	6	7	2	1		1	2	19
stavební součástky, stavební materiál	2	4	1		1			8
věci sloužící k podnikání	1	3	1				1	6
pergola, kůlna	1							1
celkem	49	51	16	9	2	7	10	144

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Výše uvedená tabulka naznačuje vztah mezi doplňkovým pojištěním a pojišťovnami, u kterých si ho respondenti uzavírali. Klienti pojišťovny Kooperativa si nejvíce připojišťovali odpovědnost za škodu vzniklou v běžném občanském životě (44,9 % klientů pojišťovny) a sklo (v 20,41 % případů). U České pojišťovny si nejčastěji uzavírali taktéž odpovědnost za škodu vzniklou v běžném občanském životě (41,18 % klientů), dále jízdní kola (19,61 % klientů) a garáž (v 13,73 % případů). I u ostatních pojišťoven byla odpovědnost za škodu vzniklou v běžném občanském životě nejčastěji uzavíraným typem doplňkového pojištění (př. Allianz 43,75 %, Generali 55,55 %).

Poslední dvě otázky v dotazníku byly doplňujícího rázu. Respondentům byla položena otázka, zda mají uzavřené pojištění nemovitosti a zda si myslí, že chápou správně rozdíl mezi pojištěním nemovitosti a pojištěním domácnosti.

Pojištění nemovitosti má z 293 respondentů uzavřeno 160 z nich (tj. 54,61 %), 98 respondentů (tj. 33,45 %) nemá pojištěnou nemovitost a zbylých 35 respondentů (11,95 %) neví, zda má uzavřené toto pojištění. Tuto otázku je vhodné doplnit kontingenční tabulkou, která srovnává vlastnictví pojistky na domácnost a na nemovitost.

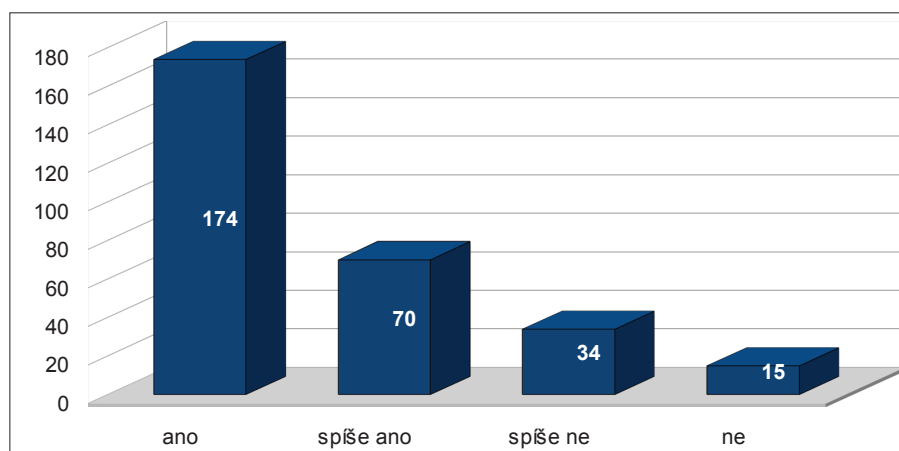
Tab. 19: Vztah pojištění domácnosti a pojištění nemovitosti

pojištění domácnosti	pojištění nemovitosti			Celkem
	ano	ne	nevím	
ano	122	42	13	177
ne	24	54	8	86
nevím	14	2	14	30
celkem	160	98	35	293

Zdroj: vlastní výzkum autorky

Z tabulky je mimo jiné patrné, že pojištění domácnosti a také pojištění nemovitosti uzavřelo 122 dotazovaných. Naopak pojistku domácnosti a zároveň i nemovitosti neuzavřelo 54 respondentů.

Graf 22: Jste si vědomi rozdíly mezi pojištěním nemovitosti a pojištěním domácnosti?



Zdroj: vlastní výzkum autorky

Rozdíl mezi pojištěním nemovitosti a pojištěním domácnosti si zcela uvědomuje 174 respondentů (59,39 %), rozdílu spíše rozumí 70 respondentů (23,89 %), spíše nerozumí 34 osob (11,6 %) a 15 osob (5,12 %) se přiznalo, že nezná rozdíl mezi těmito druhy pojištění. Výsledky mluví jasně, více jak 83 % dotazovaných tvrdí, že alespoň částečně chápou rozdíl mezi pojištěním nemovitosti a domácnosti. Otázkou zůstává, do jaké míry lze považovat tyto odpovědi za důvěryhodné a neovlivněné osobním přesvědčením.

6.2.2 Pojištění domácnosti – analýza závislosti

Tato podkapitola je zaměřena na faktory, které ovlivňují volbu klientů při sjednávání pojištění domácnosti. Cílem je nalézt souvislosti mezi vlastnictvím pojistky na domácnost a ekonomicko-demografickými parametry. Pro zjištění závislosti bude využit Chí-kvadrát test o nezávislosti dvou proměnných. Sílu závislosti lze poté změřit pomocí Cramérova kontingenčního koeficientu.

- **závislost/nezávislost mezi hodnotou domácnosti a uzavřením pojištění domácnosti**

Nejprve bude otestována hypotéza o nezávislosti dvou proměnných, kterými jsou „hodnota domácnosti“ a „uzavření pojištění domácnosti“. Alternativní hypotéza představuje negaci k původní (nulové) hypotéze, tedy tvrdí, že tyto dvě proměnné jsou na sobě závislé.

Tab. 20: Výpočet nezávislosti hodnoty domácnosti a uzavření pojištění domácnosti

pojištění domác.	hodnota domácnosti										Celkem
	do 250 tis.		250 – 500 tis.		500 – 750 tis.		750 – 1 000 tis.		nad 1 000 tis.		
	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	
ano	45	54,97	66	67,05	37	30,20	13	10,27	16	14,50	177
ne	37	26,71	37	32,58	8	14,68	1	4,99	3	7,04	86
nevím	9	9,32	8	11,37	5	5,12	3	1,74	5	2,46	30
celkem	91	91,00	111	111,00	50	50,00	17	17,00	24	24,00	293

Zdroj: vlastní výpočty

Tabulka uvádí jednotlivé četnosti odpovědí, kde jsou vedle sebe uvedeny skutečné a očekávané četnosti, které jsou vypočítány podle vzorce. Do dosazení do vzorce vychází

testové kritérium $G = 21,897$ a kritická hodnota $\chi^2_{(0,95)} = 15,507$. Jelikož testové kritérium G je větší než kritická hodnota, lze nulovou hypotézu o nezávislosti výše uvedených proměnných na hladině významnosti 5 % zamítnout a přijímá se alternativní hypotéza, která nám říká, že zde existuje určitá závislost mezi uzavřením pojištění domácnosti a hodnotou domácnosti. Spočítáme-li si sílu této závislosti pomocí Cramérova kontingenčního koeficientu, dostáváme hodnotu 0,193, která indikuje slabou závislost.

S hodnotou domácnosti roste u respondentů také její pojištěnost. U domácností s hodnotou do 250 tis. Kč je pojištěnost těsně pod hranicí 50 %. V následující kategorii je pojištěnost téměř 60 % a v kategorii 500 – 750 tis. Kč dokonce 74 %, další kategorie je o dva procentní body opět vyšší. Pouze u poslední kategorie s hodnotou domácnosti nad 1 000 tis. Kč je pojištěnost nižší (66,67 %).

- **závislost/nezávislost mezi uzavřením pojištění domácnosti a druhem bydlení**

Stejným způsobem bude otestována případná závislost mezi uzavřením pojistky na domácnost a druhem bydlení. V dotazníkovém šetření byly nabídnuty čtyři varianty (vlastní či družstevní byt, rodinný dům, podnájem, obecní byt). Aby byly dodrženy podmínky pro použití testu nezávislosti v kontingenční tabulce, byly sjednoceny varianty „podnájem a obecní byt“ (z důvodu velmi nízké četnosti u varianty „obecní byt“). Nulová hypotéza předpokládá nezávislost těchto dvou proměnných, alternativní hypotéza naopak závislost mezi druhem bydlení a uzavřením pojistky na domácnost.

Tab. 21: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a druhem bydlení

pojištění domác.	druh bydlení						Celkem
	byt		rodinný dům		podnájem		
	skut	oček	skut	oček	skut	oček	
ano	76	68,87	81	78,53	20	29,60	177
ne	27	33,46	33	38,16	26	14,38	86
nevím	11	11,67	16	13,31	3	5,02	30
celkem	114	114,00	130	130,00	49	49,00	293

Zdroj: vlastní výpočty

Tabulka opět uvádí jak empirické, tak hypotetické četnosti proměnných. Po dosažení do vzorce vychází testové kritérium $G = 16,659$ a kritická hodnota $\chi^2_{(0,95)} = 9,488$. Vzhledem k tomu, že testové kritérium je větší než kritická hodnota, zamítáme na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu o nezávislosti druhu bydlení na uzavření pojistky domácnosti a zjišťujeme závislost mezi těmito proměnnými. Cramérův kontingenční koeficient uvádí hodnotu 0,169 – tedy opět slabá závislost.

Nízká pojištěnost byla zjištěna u respondentů, kteří žijí v pronájmu, zde dosahuje pouze 40,81 %. U kategorie rodinný dům a vlastní byt byla zjištěna zhruba stejná výše pojištěnosti – dům 62,31 % a byt 66,67 %.

- **závislost/nezávislost mezi uzavřením pojištění domácnosti a velikostí bydliště**

Zda velikost bydliště ovlivňuje respondenta při uzavření pojištění domácnosti, zjistíme opět přes Chí-kvadrát test o nezávislosti dvou proměnných. Následující tabulka nám zobrazuje skutečné a očekávané hodnoty.

Tab. 22: Výpočet nezávislosti mezi velikostí bydliště a uzavřením pojistky na domácnost

pojištění domác.	velikost bydliště dle počtu obyvatel								Celkem
	do 3 tis.		3 – 10 tis.		10 – 100 tis.		nad 100 tis.		
	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	
ano	41	45,91	39	37,45	51	50,14	46	43,49	177
ne	28	22,31	16	18,20	24	24,36	18	21,13	86
nevím	7	7,78	7	6,35	8	8,50	8	7,37	30
celkem	76	76,00	62	62,00	83	83,00	72	71,99	293

Zdroj: vlastní výpočty

Testové kritérium G nám udává hodnotu 3,163 a kritická hodnota $\chi^2_{(0,95)} = 12,592$. Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu o nezávislosti dvou proměnných nezamítáme. Velikost bydliště neovlivňuje respondenta při rozhodování o uzavření pojistky na domácnost. Výše uvedený výrok potvrzuje i hodnota Cramérova

koeficientu, která udává hodnotu $C = 0,0599$, tedy velmi slabá závislost obou proměnných.

Spočítáme-li si opět procentuální pojištěnost v jednotlivých kategoriích, vychází poměrně nízká míra pojištěnosti u obcí do 3 tis. obyvatel – 54 %. U ostatních kategorií jsou malé rozdíly, pojištěnost se pohybuje mezi 61 % – 64 %.

- **závislost/nezávislost mezi uzavřením pojištění domácnosti a velikostí domácnosti**

Pomocí Chí-kvadrát testu bude zkoumána také závislost mezi uzavřením pojistky a velikostí domácnosti. Následující tabulka opět uvádí skutečné a očekávané hodnoty. Nulová hypotéza předpokládá nezávislost těchto dvou proměnných, alternativní hypotéza naopak závislost mezi těmito dvěma znaky.

Tab. 23: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a velikostí domácnosti

pojištění domác.	velikost domácnosti (v m ²)										celkem
	do 45 m ²		46 – 65 m ²		66 – 80 m ²		81 – 100 m ²		nad 100 m ²		
	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	
ano	2	10,27	30	31,41	51	46,52	47	43,49	47	45,31	177
ne	14	4,99	16	15,26	16	22,60	19	21,13	21	22,01	86
nevím	1	1,74	6	5,33	10	7,88	6	7,38	7	7,68	30
celkem	17	17,00	52	52,00	77	77,00	72	72,00	75	75,00	293

Zdroj: vlastní výpočty

Hodnota testového kritéria G vychází 27,28 a kritická hodnota $\chi^2_{(0,95)} = 15,507$. Na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu o nezávislosti jednotlivých znaků zamítáme a přijímáme alternativní hypotézu, která nám říká, že zde určitá závislost existuje. Hodnota Cramérova koeficientu je 0,1526, tedy slabá závislost.

U domácností do 45 m² byla zjištěna extrémně nízká míra pojištěnosti, dosahuje pouhých 11,76 %, velikost domácnosti mezi 46 – 65 m² již dosahuje pojištěnosti 57,69 %, ostatní kategorie jsou ve výši pojištěnosti domácnosti téměř vyrovnané.

- **závislost/nezávislost mezi počtem členů v domácnosti a uzavřením pojištění domácnosti**

Dále bude ověřeno, zda klienta při rozhodování o uzavření pojištění domácnosti ovlivňuje počet členů jeho domácnosti. Nulová hypotéza opět předpokládá nezávislost mezi těmito znaky, alternativní hypotéza naopak nulovou hypotézu vyvrací.

Tab. 24: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a počtem členů v domácnosti

pojištění domác.	počet členů v domácnosti										celkem
	1		2		3		4		5 a více		
	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	
ano	5	6,04	26	33,23	50	45,91	70	66,45	26	25,37	177
ne	5	2,94	21	16,14	19	22,31	31	32,29	10	12,33	86
nevím		1,02	8	5,63	7	7,78	9	11,26	6	4,30	30
celkem	10	10,00	55	55,00	76	76,00	110	110,00	42	42,00	293

Zdroj: vlastní výpočty

Po dosazení do vzorce vychází testové kritérium $G = 9,433$ a kritická hodnota $\chi^2_{(0,95)} = 15,507$. Jelikož hodnota testového kritéria je menší než kritická hodnota, nelze na 5 % hladině významnosti zamítnout nulovou hypotézu o nezávislosti počtu členů domácnosti na uzavřené pojistce na domácnost. Tyto dva faktory jsou na sobě nezávislé.

S jednočlennou či dvoučlennou domácností je spojena nižší míra pojištěnosti domácnosti, jednočlenná domácnost je pojištěna v polovině případů, dvoučlenná domácnost je dokonce pod hranicí 50 %. Domácnosti s více jak třemi členy vždy přesahují 62 % pojištěnost.

- **závislost/nezávislost mezi příjmem domácnosti a uzavřením pojištění domácnosti**

Jako nejdůležitější se jeví ověřit, zda existuje spojitost mezi uzavřením pojištění domácnosti a příjmy domácnosti. Při dotazníkovém šetření bylo respondentovi nabídnuto v otázce na výši příjmu 6 intervalů. V důsledku nízké četnosti u odpovědi „nad 100 tis. Kč“ (tuto odpověď zvolili pouze 4 respondenti) byl tento interval sloučen s předchozím.

Nulová hypotéza předpokládá nezávislost příjmů domácnosti na uzavření pojištění domácnosti a alternativní naopak závislost mezi těmito proměnnými.

Tab. 25: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a příjmem domácnosti

pojištění domác.	čistý měsíční příjem domácnosti (v Kč)										celkem
	do 15 tis.		15 – 30 tis.		30 – 45 tis.		45 – 60 tis.		nad 60 tis.		
	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	skut	oček	
ano	6	10,27	59	59,81	58	54,97	38	37,45	16	14,50	177
ne	10	4,99	25	29,06	24	26,71	22	18,20	5	7,04	86
nevím	1	1,74	15	10,13	9	9,32	2	6,35	3	2,46	30
celkem	17	17,00	99	99,00	91	91,00	62	62,00	24	24,00	293

Zdroj: vlastní výpočty

Testové kritérium G vychází u těchto proměnných 15,127 a kritická hodnota $\chi^2_{(0,95)} = 15,507$. Na základě těchto výsledků nemůžeme na hladině významnosti 5 % zamítnout nulovou hypotézu o nezávislosti těchto znaků. Je prokázána nezávislost mezi vlastnictvím pojistky na příjmech domácnosti.

U domácností s nejnižšími příjmy byla vypočítána nejnižší míra pojištěnosti, dosahuje 35,29 %. S růstem příjmů domácnosti roste také výše pojištěnosti domácností. Již s příjmy mezi 15 – 30 tis. Kč byla zjištěna téměř 60 % pojištěnost této kategorie domácností. U domácností s nejvyššími příjmy (nad 60 tis. Kč) byla vyměřena také nejvyšší míra pojištěnosti a to téměř 67 %.

6.3 Shrnutí výsledků šetření

Na dotazníkovém šetření se podílelo 293 respondentů, z 82 % ho tvořily ženy. Datový soubor je tvořen převážně respondenty do 40 let, touto věkovou kategorií bylo získáno téměř 92 % všech odpovědí. Mezi respondenty převládala skupina středoškolsky vzdělaných osob s maturitou a téměř 44 % uvedlo jako hlavní ekonomickou aktivitu zaměstnání. Respondenti uváděli, že bydlí převážně v rodinných domech (44,37 %). V otázce na velikost domácnosti byly poměrně vyvážené odpovědi u bytů či domů

nad 65 m². Vyvážených odpovědí bylo získáno také u počtu obyvatel jejich bydliště. Mezi respondenty převažovala čtyřčlenná domácnost s dvěma ekonomicky aktivními členy. Nejpočetnější zastoupení čistých měsíčních příjmů domácnosti se pohybuje v intervalu 15 tis. - 30 tis. Kč, tímto příjmem disponuje 33,79 % domácností.

Chránit majetek pomocí pojištění považuje za důležité 84,3 % respondentů, je zajímavé, že skoro třetina z nich pojištění domácnosti uzavřené nemá. Nejdůležitější otázkou v průzkumu byla otázka na vlastnictví pojistky domácnosti. Dle průzkumu má pojištění domácnosti uzavřené 60,41 % respondentů. Pojištěnost ve věkové kategorii 21 – 30 let dosahuje 52,38 %, v kategorii 31 – 40 let je pojištěnost vyšší a to 69,44 %. Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že výše pojištěnosti není příliš ovlivněna vzděláním respondenta, středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní dosahují pojištěnosti shodně okolo 60 %, tentýž výsledek vyšel také u osob se základním vzděláním. Podnikatelé či živnostníci mají pojištěnou domácnost v 68 % případů, vysokou pojištěnost vykazují také ženy na mateřské či rodičovské dovolené (67,24 %) a nezaměstnaní (65,22 %). Ze zaměstnanců uzavřelo pojištění domácnosti 63,28 % respondentů. Nejnižší stupeň pojištěnosti dosahují naopak studenti, tato skupina uzavřela pojištění domácnosti pouze v 35,29 % případech.

Otázku týkající se existence pojistky domácnosti je jistě vhodné doplnit důvody, proč někteří respondenti nemají uzavřené pojištění domácnosti. Nejčastěji uváděným důvodem bylo bydlení v pronájmu (25,58 %), respondenti se domnívají, že pojištění domácnosti by měl mít na starosti majitel bytu, tedy pronajímatel. Skoro stejné procento uvedlo jako důvod nepojištění domácnosti finanční důvody.

Z výsledků vyplynulo, že lidé uzavírají pojistku na domácnost zejména u České pojišťovny (33,33 % odpovědí) a u pojišťovny Kooperativa (31,07 %). Hlavními důvody, proč si respondenti vybrali danou pojišťovnu, jsou dosavadní zkušenosti s pojišťovnou a doporučení známého. Cena za pojištění domácnosti hraje u respondentů nevýznamnou roli. Na základě dosavadní zkušenosti si klienti uzavírali pojištění u České pojišťovny a u Kooperativy. Pojišťovny Kooperativa získala své klienti také díky doporučení známých. Pouze u pojišťovny Allianz označili respondenti jako

nejčtenější důvod jejího výběru kvalitu produktu. Cena pojištění jako důvod výběru pojišťovny nedominovala u žádné pojišťovny. Z výsledků průzkumu dále vyplývá, že respondenti jsou s pojišťovnami a jejími produkty obecně spokojeni, uvedlo tak více než 92 % z nich. Nejvíce jsou spokojeni u pojišťovny Kooperativa, u této pojišťovny nebyla zaznamenána záporná hodnocení a převažovala odpověď „spokojen“. Pojištění domácnosti bylo převážně uzavíráno přes pojišťovacího agenta či finančního poradce (58,76 %) a často také přímo na pobočce pojišťovny (33,9 %). Lidé jsou z tohoto hlediska konzervativní a prozatím příliš nedůvěřují internetovému uzavření pojištění. Na tomto faktu nic nemění ani věk respondenta.

Hodnota stávajícího zařízení domácnosti byla uváděna nejvíce intervalu v 250 – 500 tis. Kč (37,88 % respondentů) a pojistná částka se nejčastěji pohybovala taktéž v tomto intervalu (33,9 %). Pro zjištění, zda klienti uzavírají pojištění na správnou výši pojistné částky, bylo nutné porovnat jednotlivé dvojice odpovědí týkající se hodnoty domácnosti a její pojistné částky. Vypracováním kontingenční tabulky byla zjištěna následující fakta. Pouze 44,07 % dotazovaných má vzhledem k hodnotě domácnosti správně nastavenou pojistnou částku. Celkem 15,82 % respondentů uvedlo, že má domácnost pojištěnou na nižší částku než je skutečná hodnota domácnosti, jsou tedy vystaveni podpojištění. Zbývajících 40,11 % osob uvedlo, že má domácnosti pojištěnou na vyšší částku než je hodnota domácnosti, jsou tedy tzv. přepojištěni. Jak vyplývá z výše uvedeného, 99 ze 177 osob (tj. 55,93 %) má u pojištění domácnosti špatně nastavenou pojistnou částku. V případě pojistné události se tedy vystavují riziku, že pojistné plnění nebude odpovídat jejich představám. U podpojištění majetku krátí pojišťovna pojistné plnění stejnou měrou, o kterou se klienti podpojistili. Ti pak nejsou schopni zajistit z tohoto kráceného plnění obnovu svého majetku, čímž pojištění postrádá hlavní smysl. U přepojištění majetku je situace obdobná. Nastane-li pojistná událost, pojišťovna při zjištění přepojištění nevyplatí sjednanou pojistnou částku, ale sumu, která odpovídá skutečné hodnotě domácnosti. Obnova majetku je sice zajištěna, ale klient pojišťovny zbytečně hradil vyšší pojistné, než bylo potřeba. Problém podpojištění často spočívá v tom, že klienti neaktualizují pravidelně své pojistky např. při rekonstrukci. Tato hypotéza se potvrdila i průzkumem. Téměř 60 % respondentů uvedlo, že své pojistky pravidelně neaktualizují.

Dále bylo v dotazníkovém šetření soustředěno také na problematiku škodných událostí. Při vyřizování škodné události se může řada klientů pojišťoven setkat se skutečností, že budou pojišťovnou žádáni o dokumenty dosvědčující existenci vybavení domácnosti. Doporučuje se tedy dané dokumenty jako jsou fotografie či faktury uchovávat. Průzkum prokázal, že v tomto ohledu jsou respondenti poctiví a dokumenty týkající se alespoň významných položek uchovávají. Pouze přes 5 % dotazovaných uvedlo, že neuchovává žádné dokumenty. Škodné události nepostihují české domácnosti příliš často. Za posledních pět let zažilo škodní událost okolo čtvrtiny respondentů mající pojištění domácnosti. Jak uvedli v dotazníku, téměř 73 % bylo s vypořádáním pojistné události celkově spokojeno. Zbylí respondenti dále zodpovídali, z jakého důvodu byli nespokojeni. Všichni shodně uvedli jako důvod své nespokojenosti nedostatečnou výši finanční náhrady.

K hlavnímu produktu pojištění domácnosti lze sjednat tzv. doplňkové pojištění, které slouží k pojištění věcí či rizik, na které se základní pojištění nevztahuje. Doplňkové pojištění využila téměř polovina respondentů mající uzavřené pojištění domácnosti. Z doplňkového pojištění bylo klienty pojišťoven nejvíce využíváno připojištění odpovědnosti za škodu vzniklou v běžném občanském životě (43,75 %), dále připojištění skel, jízdních kol a také garáží. Nejvíce uzavírali doplňkové pojištění klienti České pojišťovny (odpovědnost za škodu vzniklou v BOŽ a jízdní kola), Kooperativy (odpovědnost za škodu vzniklou v BOŽ a sklo) a Allianz (odpovědnost za škodu vzniklou v BOŽ a sklo).

V průzkumu mě dále zajímalo, v jaké míře mají respondenti uzavřené také pojištění nemovitosti a zda si myslí, že správně chápou rozdíl mezi těmito druhy pojištění. Pojištění nemovitosti má uzavřené 54,61 % respondentů. Pojistku na domácnost a zároveň na nemovitost má 122 respondentů, tj. 41,64 %. Dále více jak 83 % dotazovaných tvrdí, že alespoň částečně chápou rozdíl mezi pojištěním nemovitosti a domácnosti. Otázkou zůstává, do jaké míry jsou odpovědi ovlivněné osobním přesvědčením.

Dalším cílem diplomové práce bylo nalézt pomocí statistických metod souvislosti mezi vlastnictvím pojištění domácnosti a ekonomicko-demografickými parametry. Na základě Chí-kvadrát testu o nezávislosti dvou proměnných bylo potvrzeno, že vlastnictví pojistky na domácnost je závislé na hodnotě domácnosti, na druhu bydlení a velikosti domácnosti v m². Prokázána nebyla naopak závislost na velikosti bydliště, počtu členů domácnosti a ani na příjmech dané domácnosti.

S hodnotou domácnosti roste u respondentů také její pojištěnost. U domácností s hodnotou do 250 tis. Kč je pojištěnost těsně pod hranicí 50 %, následující kategorie domácností jsou pojištěné ve více jak 60 % případů. Nízká pojištěnost byla zjištěna u respondentů, kteří žijí v pronájmu, zde dosahuje pouze 40,81 %, ostatní varianty bydlení dosahovaly zhruba stejné výše pojištěnosti. Oproti ostatním kategoriím vychází o zhruba deset procentních bodů nižší pojištěnost také u obcí do 3 tis. obyvatel. Extrémně nízká míra pojištěnosti byla zjištěna u domácností do 45 m², respondenti ji pojistili v pouhých 11,76 % případů. Velikost domácnosti mezi 46 – 65 m² již dosahuje pojištěnosti 57,69 %, ostatní kategorie jsou ve výši pojištěnosti domácnosti téměř vyrovnané. Nižší míra pojištěnosti je spojena také s jednočlennou či dvoučlennou domácností, jednočlenná domácnost je pojištěna v polovině případů, dvoučlenná domácnost je v pojištěnosti pod hranicí 50 %. U domácností s nejnižšími příjmy byla vypočítána nejnižší míra pojištěnosti, dosahuje 35,29 %. S růstem příjmů domácnosti roste také výše pojištěnosti domácností. Již s příjmy mezi 15 – 30 tis. Kč byla zjištěna téměř 60 % pojištěnost této kategorie domácností. U domácností s nejvyššími příjmy (nad 60 tis. Kč) byla vyměřena také nejvyšší míra pojištěnosti a to téměř 67 %.

7. Závěr

S běžným provozem domácnosti je spojena celá řada rizik, a proto mnoho občanů uzavírá pojištění domácnosti, které patří k jednomu z nejčastěji nabízených produktů a lze jej proto sjednat prakticky u kterékoliv pojišťovny. V diplomové práci je nejprve představen produkt pojištění domácnosti z teoretického hlediska. Mimo jiné je charakterizován předmět tohoto pojištění, krytá rizika či limity vztahující se k určitému vybavení v domácnosti. Jsou také objasněny druhy pojištění domácnosti v závislosti na šíři pojistné ochrany.

Po detailním seznámení s produktem pojištění domácnosti byla pozornost zaměřena na trh s tímto druhem pojištění. Cílem bylo analyzovat český trh s pojištěním domácnosti a zhodnotit ve sledovaných letech jeho ekonomický vývoj. Na českém pojistném trhu figuruje momentálně šestnáct pojišťoven, které mají pojištění domácnosti ve svém produktovém portfoliu. Na vybraných ukazatelích byl zkoumán jeho ekonomický vývoj v letech 2006 – 2010. Ve sledovaných letech se pojistný trh v rámci pojištění domácnosti vyvíjel stabilně. Každým rokem stoupal objem předepsaného pojistného i počet smluv ve kmeni. Nutno dodat, že tempa růstu nebyla vysoká a u objemu předepsaného pojistného mělo tempo růstu snižující charakter. Ačkoliv světové ekonomiky zasáhla v těchto letech finanční krize, pojistný trh v ČR byl poznamenán jen nevýznamně. Potvrdila se tak stabilita českého pojišťovnictví.

Průměrné pojistné za pojištění domácnosti se zvyšuje s každým rokem, i zde jsou tempa růstu nízká. V posledním sledovaném roce (r. 2010) měli klienti pojišťoven uzavřené pojištění domácnosti v průměru za 1313,33 Kč. Z Českého statistického úřadu byly získány údaje o počtu domácnosti v České republice. Porovnáním tohoto údaje s počtem pojistných smluv byla zjištěna pojištěnost domácností. Až v roce 2010 byla překročena hranice 50 %. Je tedy pojištěna pouze každá druhá domácnost. Důvodem nepojištěnosti může být podceňování rizik, kdy lidé zapomínají na ochranu před riziky dopadů nepříjemných živelných událostí. Další důvod takto nízké pojištěnosti lze najít také v nesprávném chápání pojistných produktů. Řada lidí nevidí rozdíl mezi pojištěním domácnosti a nemovitosti, mylně se tedy domnívají, že s pojištěním nemovitosti získávají také ochranu vnitřního vybavení domu.

Hlavním úkolem aplikační části diplomové práce bylo provést analýzu preferencí klientů, kteří si sjednávají pojištění domácnosti. Potřebná data byla získána prostřednictvím dotazníkového šetření. Podílelo se na něm 293 osob, přičemž typický respondent se dá charakterizovat tímto způsobem: je to žena, které je 21 až 30 let, má středoškolské vzdělání s maturitou, její ekonomickou aktivitou je zaměstnání. Bydlí v rodinném domě s 66 – 80 m², který se nachází ve větším městě s 10 – 100 tis. obyvateli. Domácnost disponuje s měsíčními příjmy v intervalu 15 – 30 tis. Kč, má čtyři členy, z toho dva jsou ekonomicky aktivní.

Chránit majetek pomocí pojištění považuje za důležité 84,3 % respondentů, je zajímavé, že skoro třetina z nich pojištění domácnosti uzavřené nemá. Nejdůležitější otázkou v průzkumu byla otázka na vlastnictví pojistky domácnosti. Dle průzkumu má pojištění domácnosti uzavřené 60,41 % respondentů. Pojištěnost v jednotlivých věkových intervalech vede ke zjištění, že se stoupajícím věkem respondenta se zvyšuje pravděpodobnost, že má respondent uzavřené pojištění domácnosti. Z výsledků dotazníkového šetření je dále patrné, že výše pojištěnosti není ovlivněna vzděláním respondenta. Středoškolsky i vysokoškolsky vzdělaní dosahují pojištěnosti shodně okolo 60 %, tentýž výsledek vyšel také u osob se základním vzděláním. Z hlediska ekonomické aktivity byla nejnižší pojištěnost zjištěna u studentů, pojištění domácnosti uzavřel zhruba každý třetí student. Ostatní skupiny byly vždy nad průměrem a pojištěnost těchto skupin se pohybovala mezi 63 – 68 %, přičemž nejčastěji uzavírali pojištění domácnosti podnikatelé.

Výše pojištěnosti je ovlivněna hodnotou vnitřního vybavení domácnosti. Platí, že se vzrůstající hodnotou domácnosti roste také její pojištěnost. To, zda respondent bydlí v bytě či rodinném domě, neovlivňuje výši pojištěnosti. Narozdíl od vlastnického vztahu k dané nemovitosti. Zde vyšlo najevo, že lidé žijící v pronájmu vykazují nižší stupeň pojištěnosti než osoby žijící tzv. „ve vlastním“. Nižší pojištěnost o zhruba deset procentních bodů oproti ostatním kategoriím se projevila také u obcí do 3 tis. obyvatel. Extrémně nízká míra pojištěnosti byla zjištěna u domácností do 45 m², respondenti ji pojistili v necelých 12 % případů. Již u následující kategorie (46 – 65 m²) je pojištěnost pětinasobně vyšší. Nižší míra pojištěnosti je spojena také s jedno- či dvoučlennou

domácností, respondenti patřící do této skupiny se pojistili zhruba v polovině případů. Z výsledků dále vyplynulo, že s růstem čistého měsíčního příjmu domácnosti roste také výše její pojištění. Není tedy překvapením, že u domácností s příjmy pouze do 15 tis. Kč je spojena nejnižší míra pojištění, která je na úrovni 35 %. V následující kategorii (15 – 30 tis. Kč) již dosahuje zjištěnému průměru a se zvyšujícími příjmy je pojištění stále vyšší.

Třetina respondentů uzavřela pojištění domácnosti u tradiční České pojišťovny a velké oblibě se těší také pojišťovna Kooperativa. Při výběru pojišťovny kladou klienti důraz na dosavadní zkušenosti s danou pojišťovnou a také na doporučení známého. Výše pojistného jakožto cena za pojištění je při výběru pojišťovny nevýznamným faktorem. Ve způsobu uzavření pojištění se projevil jistý konzervatismus respondentů, pojištění domácnosti bylo převážně uzavíráno přes pojišťovacího agenta či na pobočce pojišťovny. Uzavřít pojištění přes internet se rozhodlo pouze necelých šest procent respondentů.

Velmi zajímavé závěry vyplynuly porovnáním hodnoty domácnosti a pojistné částky sjednané v pojistné smlouvě u jednotlivých dotazovaných. Pouze 44,07 % klientů pojišťoven má vzhledem k hodnotě domácnosti správně nastavenou pojistnou částku. Necelých 16 % respondentů jsou vystaveni podpojištění – pojištění domácnosti mají tedy uzavřené na nižší pojistnou částku než činí skutečná hodnota domácnosti. A zbývajících 40 % osob uzavřelo pojištění domácnosti na vyšší částku než je hodnota vnitřního vybavení domácnosti, jsou tedy tzv. přepojištění. Z těchto čísel tedy vyplývá, že více jak polovina respondentů mající uzavřené pojištění domácnosti má pojistnou smlouvu uzavřenou na špatnou výši pojistné částky. V případě pojistné události jsou klienti vystaveni riziku, že následné pojistné plnění se strany pojišťovny nebude odpovídat jejich představám. Podpojištění je často spojeno s problémem zastaralých pojistných smluv, kdy klienti pravidelně neaktualizují své pojistky např. po rekonstrukci. Tato hypotéza se potvrdila i v dotazníkovém šetření. Téměř 60 % osob uvedlo, že své pojistky pravidelně neaktualizují. Je tedy s podivem, že procento podpojištěných klientů dosahuje vzhledem k tomuto faktu nízké hodnoty.

Při sjednávání pojištění domácnosti využila celá řada respondentů možnost připojištění. Doplnkové pojištění uzavřela k hlavnímu produktu téměř polovina z nich a není výjimkou, že i několik druhů připojištění najednou. Nejvyužívanějším doplňkovým připojištěním je bezesporu připojištění odpovědnosti za škodu vzniklou v běžném občanském životě a dále také připojištění skel, jízdních kol a garáží.

Pro úplnost byla v dotazníku položena také otázka týkající se pojištění nemovitosti. Nemovitost si lidé pojistili v necelých 55 % případů, tedy o pět procentních bodů méně než u pojištění domácnosti. Oba druhy majetkového pojištění zároveň uzavřelo téměř 42 % respondentů. Pro zajímavost byli respondenti tázáni, zda si myslí, že rozumí rozdílům mezi těmito druhy pojištění. Valná většina (83 %) uvedla, že alespoň částečně si rozdíl mezi těmito druhy majetkových pojištění uvědomují. Otázkou zůstává, zda tomu tak skutečně je či zda jsou respondenti o svých znalostech pojistných produktů pouze vnitřně přesvědčeni.

Hlavní cíl diplomové práce, kterým byla analýza trhu s pojištěním domácnosti a určení preferencí klientů sjednávající si tento druh pojištění, byl splněn. Byly nalezeny faktory determinující pojištěnost respondentů. Mezi tyto faktory patří zejména věk, hodnota vnitřního vybavení domácnosti a příjem respondenta. Nejvyšší dosažené vzdělání neovlivňuje respondenta při rozhodování o uzavření pojištění domácnosti. Dále z výzkumu vyplynulo, že nízká míra pojištěnosti je spojena zejména se studenty, lidmi žijící v pronájmu, u malých domácností a také u obcí do 3 tis. obyvatel. Z hlediska preferencí respondentů z dotazníkového šetření vyplynulo, že lidé dávají přednost tradičním a zavedeným pojišťovnám. Pojištění domácnosti uzavírají buď prostřednictvím pojišťovacího agenta nebo přímo na pobočce pojišťovny. Při výběru dané pojišťovny jsou ovlivňováni dosavadními zkušenostmi a velký význam přiřkládají také doporučení známých. Výše pojistného zde hraje pouze vedlejší roli. K hlavnímu produktu pojištění domácnosti rádi sjednávají doplňkové pojištění k získání širší pojistné ochrany.

Seznam použitých zdrojů

- [1] *Pojištění domácnosti: Předmět pojištění domácnosti* [online]. 2008 [cit. 2011-10-23]. Dostupné z WWW: <http://www.pojisteni-domacnosti.info/predmet-pojisteni-domacnosti/>
- [2] *Pojištění domácnosti* [online]. 2011 [cit. 2011-10-20]. Dostupné z WWW: <http://pojistenadomacnost.cz/>
- [3] Finance.cz. *Výhody a nevýhody pojištění domácnosti* [online]. [cit. 2011-10-23]. Dostupné z WWW: <http://www.finance.cz/pojisteni/majetek/pojisteni-domacnosti/vyhody-nevyhody/>
- [4] *Rozsah pojištění domácnosti* [online]. 2008 [cit. 2011-10-19]. Dostupné z WWW: <http://www.pojisteni-domacnosti.info/rozsah-pojisteni-domacnosti/>
- [5] Redakce Peníze.cz. *Na co všechno se vztahuje pojištění domácnosti* [online]. 2000-2011 [cit. 2011-10-18]. Dostupný z WWW: <http://www.penize.cz/15680-na-co-vsechno-se-vztahuje-pojisteni-domacnosti>>. ISSN 1213-2217.
- [6] *Pojištěná rizika* [online]. 2008 [cit. 2011-11-01]. Dostupné z WWW: <http://www.pojisteni-domacnosti.info/pojistena-rizika>
- [7] AXA pojišťovna a. s. - Pojistné podmínky pro pojištění staveb, domácnosti a odpovědnosti
- [8] BOUŠKOVÁ, Kateřina. *Dovolená: kdy jindy uvažovat o pojištění domácnosti* [online]. peníze.cz, a. s. . 2000-2011 [cit. 2006-06-08]. Dostupný z WWW: <http://www.penize.cz/18119-dovolena-kdy-jindy-uvazovat-o-pojisteni-domacnosti>>. ISSN 1213-2217.
- [9] TŮMOVÁ , Věra. *Na co si dát pozor při nákupu pojištění domácnosti* [online]. 2000-2011 [cit. 2007-07-31]. Dostupný z WWW: <http://www.penize.cz/18955-na-co-si-dat-pozor-pri-nakupu-pojisteni-domacnosti>>. ISSN 1213-2217.

[10] Redakce Peníze.cz. *Na čem záleží při stanovení pojistného při pojištění domácnosti* [online]. 2000-2011 [cit. 2003-07-18]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/15679-na-cem-zalezi-pri-stanoveni-pojistneho-pri-pojisteni-domacnosti>>. ISSN 1213-2217.

[11] PLISCHKE, Simona Ely. *Nová nebo časová? Klíčový to údaj!* [online]. 2000-2011 [cit. 2003-06-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/15575-nova-nebo-casova-klicovy-to-udaj!>>. ISSN 1213-2217.

[12] *Asistenční služba* [online]. 2010 [cit. 2011-11-10]. Dostupné z WWW: <http://www.online-pojisteni-domacnosti.cz/asistencni-sluzba.html>

[13] *Pojištění* [online]. 2010 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/Folder.aspx?folder=Lists%2FMenu%2FPr%C5%AFvodce+poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%ADm>

[14] CIPRA, T. *Pojistná matematika – teorie a praxe*. 2. vydání. Praha, EKOPRESS, 2006. ISBN 80-86929-11-6

Seznam tabulek a grafů

Tabulky

Tab. 1: Vybrané ukazatelé v rámci pojištění domácnosti

Tab. 2: Průměrné pojistné pojištění domácnosti (Kč)

Tab. 3: Průměrné pojistné plnění na 1 pojistnou událost (Kč)

Tab. 4: Počet domácností v ČR

Tab. 5: Vývoj pojištěnosti pojištění domácnosti

Tab. 6: Struktura respondentů podle hlavní ekonomické aktivity

Tab. 7: Vztah počtu členů domácnosti a ekonomicky aktivních členů

Tab. 8: Struktura respondentů podle příjmů domácnosti

Tab. 9: Vlastnictví pojistky domácnosti v závislosti na věku

Tab. 10: Vlastnictví pojistky domácnosti v závislosti na vzdělání

Tab. 11: Vlastnictví pojistky domácnosti v závislosti na ekonomické aktivitě

Tab. 12: Pojišťovny – sjednáno pojištění

Tab. 13: Důvod uzavření pojistky domácnosti u zvolené pojišťovny

Tab. 14: Spokojenost klientů s pojišťovnami

Tab. 15: Vztah mezi způsobem uzavření pojištění a věkem

Tab. 16: Porovnání hodnoty domácnosti s uzavřenou pojistnou částkou

Tab. 17: Spokojenost klientů s vypořádáním pojistné události

Tab. 18: Doplnkové pojištění v závislosti na konkrétních pojišťovnách

Tab. 19: Vztah pojištění domácnosti a pojištění nemovitosti

Tab. 20: Výpočet nezávislosti hodnoty domácnosti a uzavření pojištění domácnosti

Tab. 21: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a druhem bydlení

Tab. 22: Výpočet nezávislosti mezi velikostí bydliště a uzavřením pojistky na domácnost

Tab. 23: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a velikostí domácnosti

Tab. 24: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a počtem členů v domácnosti

Tab. 25: Výpočet nezávislosti mezi uzavřením pojistky na domácnost a příjmem domácnosti

Grafy

Graf 1: Předepsané pojistné

Graf 2: Vyplacené pojistné plnění

Graf 3: Kmeny – počet pojistných smluv s daným pojištěním k 31.12.

Graf 4: Počet vyřízených pojistných událostí

Graf 5: Počet nevyřízených pojistných událostí

Graf 6: Struktura respondentů podle pohlaví

Graf 7: Struktura respondentů podle věku

Graf 8: Struktura respondentů podle stupně dosaženého vzdělání

Graf 9: Struktura respondentů podle hlavní ekonomické aktivity

Graf 10: Struktura respondentů dle druhu bydlení

Graf 11: Struktura respondentů dle velikosti domácnosti

Graf 12: Struktura respondentů dle počtu obyvatel jejich bydliště

Graf 13: Struktura respondentů podle počtu členů v domácnosti

Graf 14: Struktura respondentů dle počtu ekonomicky aktivních členů domácnosti

Graf 15: Struktura respondentů podle příjmů domácnosti

Graf 16: Vlastnictví pojistky domácnosti

Graf 17: Důvody neuzavření pojistky domácnosti

Graf 18: Důvody výběru pojišťovny

Graf 19: Srovnání hodnoty domácnosti a pojistné částky

Graf 20: Uchovávání dokumentů o pořízení vybavení domácnosti

Graf 21: Využívání doplňkového pojištění

Graf 22: Jste si vědomi rozdíly mezi pojištěním nemovitosti a pojištěním domácnosti?

Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 1 :

DOTAZNÍK – CHRÁNÍTE SVŮJ MAJETEK?

Vážení respondenti,

ráda bych Vás požádala o vyplnění následujícího dotazníku, který se týká ochrany majetku pomocí pojištění. Dotazník Vám zabere jen pár minut.

Výsledky použiji ve své diplomové práci, kde cílem práce je provedení analýzy trhu s pojištěním domácnosti a určení preferencí klientů, kteří si sjednávají tento druh pojištění. Za vyplnění dotazníku předem děkuji.

1. Považujete za nutné chránit svůj majetek a vybavení pomocí pojištění?
 - ano
 - ne
2. Uchováváte si dokumenty (př. paragony, faktury, fotografie, znalecké posudky) o koupi vybavení domácností?
 - ano, vždy
 - ano, ale pouze u významnějších položek
 - ne
3. Jaká by byla hodnota stávajícího zařízení (tzn. nábytek, spotřebiče, podlahy apod.) ve Vaší domácnosti, kdybyste si jej dnes pořizovali nově?
 - do 250 000 Kč
 - 250 001 – 500 000 Kč
 - 500 001 – 750 000 Kč
 - 750 001 – 1 000 000 Kč
 - nad 1000 001 Kč
4. Máte sjednané pojištění domácnosti?
 - ano
 - ne
 - nevím
5. Z jakého důvodu nemáte sjednané pojištění domácnosti?
 - finanční důvody (je to drahé)
 - považuji to za zbytečné
 - nedůvěra k pojišťovně
 - bydlím v pronájmu, spoléhám na pronajímatele
 - jiné:

6. U jaké pojišťovny máte sjednané pojištění domácnosti?
- Allianz pojišťovna
 - AXA pojišťovna
 - Česká pojišťovna
 - Generali pojišťovna
 - Kooperativa pojišťovna
 - jiné:
 - nevím
7. Co Vás nejvíce ovlivnilo při výběru pojišťovny? .
- kvalita služeb
 - cena pojištění
 - doporučení známého
 - dosavadní zkušenost s pojišťovnou
 - jiné důvody:
8. Jste s touto pojišťovnou spokojeni?
- ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - ne
9. Jakým způsobem jste si sjednávali pojištění?
- přes internet
 - na pobočce pojišťovny
 - přes finančního poradce, pojišťovacího agenta
 - jiné:
10. Na jakou pojistnou částku máte uzavřené pojištění domácnosti
- do 250 000 Kč
 - 250 001 – 500 000 Kč
 - 500 001 – 750 000 Kč
 - 750 001 – 1 000 000 Kč
 - nad 1000 001 Kč
11. Aktualizujete pravidelně své pojistky (př. při obnově stávajícího zařízení, rekonstrukci, modernizaci)?
- ano
 - ne
12. Máte k pojištění domácnosti sjednané také doplňkové pojištění (př. sklo, jízdní kola, garáž)?
- ano
 - ne
 - nevím

13. Které doplňkové pojištění jste využili?

- jízdní kola
- sklo
- garáž
- stavební součástky, stavební materiál
- odpovědnost za škodu vzniklou v běžném občanském životě
- věci sloužící k výdělečné činnosti (podnikání)
- jiné:

14. Zažili jste během posledních 5ti let škodní událost (př. krádež, požár, povodeň)?

- ano
- ne
- nevím, neuvědomuji si

15. Byli jste celkově spokojeni s vypořádáním pojistné události?

- ano
- ne
- nevím, není ještě dořešeno

16. S čím jste byli nespokojeni?

- likvidace pojistné události a její vypořádání trvalo dlouho
- pojistné plnění (finanční náhrada) nebyla v dostatečné výši
- jiné:

17. Máte sjednané pojištění nemovitosti?

- ano
- ne
- nevím

18. Jste si vědomi rozdílů mezi pojištěním nemovitosti a pojištěním domácnosti?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

19. Jste:

- žena
- muž

20. Věk:

- do 20
- 21 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 – 60
- nad 61

21. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- výuční list, středoškolské bez maturity
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

22. Jaká je Vaše hlavní ekonomická aktivita?

- zaměstnanec
- podnikatel, živnostník
- student
- mateřská/rodičovská dovolená
- starobní/ invalidní důchodce
- nezaměstnaný
- jiné:

23. V současné době bydlíte:

- vlastní nebo družstevní byt
- rodinný dům
- podnájem
- jiné:

24. Velikost Vaší domácnosti?

- do 45 m²
- 45 – 65 m²
- 65 – 80 m²
- 80 – 100 m²
- nad 100 m²

25. Počet obyvatel města/obce, kde žijete?

- do 3000 obyvatel
- 3001 – 10 000 obyvatel
- 10 001 – 100 000 obyvatel
- nad 100 001 obyvatel

26. Počet členů Vaší domácnosti?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 a více

27. Počet ekonomicky aktivních ve Vaší domácnosti?

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5 a více

28. Jaký je čistý měsíční příjem celé Vaší domácnosti?

- do 15 000 Kč
- 15 001 – 30 000 Kč
- 30 001 – 45 000 Kč
- 45 001 – 60 000 Kč
- 60 001 – 100 000 Kč
- nad 100 001 Kč