



FINANČNÍ SLUŽBY

-

POJIŠŤOVNICTVÍ

OBSAH

1 ÚVOD	3
2 Zařazení do CZ-NACE	4
3 Pojišťovací služby vs. Průmysl	4
4 Subjekty v pojištnictví a jejich charakteristika	4
5 Pojištnictví v podmínkách ČR po druhé světové válce	4
6 Trendy v pojištnictví	5
7 Pojištnictví vs. události posledních let	6
7.1 Pojištnictví vs. pandemie koronaviru	6
7.2. Pojištnictví vs. válka na Ukrajině	6
8 Podnikání v pojištnictví	7
8.1 Jak založit volnou živnost	7
9 Marketing	8
9.1 7P	9
10 Risk Management pojištnoven	10
10.1 Fáze Risk Managementu	10
10.2 Snižování rizik	11
10.3 Působení na rizika	11
10.4 Finanční opatření	11
10.5 Value Based Management	12
11 Pojistné	12
11.1 Kalkulace pojistného	12
11.2 Kalkulace pojistného v pojištnách	13
12 Vznik a zánik pojištnovny	13
13 Kooperativa pojištnovna, a. s.	14
13.1 Základní informace	14
13.2 SWOT analýza	15
13.3 Trainee program	16
12 Pojistné podvody	17
	18
12.1 Pojistné podvody v Kooperativě	18
13 ZÁVĚR	20
14 ZDROJE	21

1 ÚVOD

Jako téma k naší ročníkové práci jsme zvolili finanční služby. A jelikož je toto téma dosti široké, zaměřili jsme se blíže na pojišťovnictví.

Věříme, že studenti ekonomické fakulty budou mít k tomuto tématu blízko. V oblasti pojišťovnictví se také pracovně pohybuje naše kolegyně Petra Černá, kolega Jan Žižka zase doplnil některé své znalosti a zkušenosti z práce v bance.

V naší práci budou figurovat především společnost Kooperativa pojišťovna, a. s. a společnost eDO finance, a. s. Právě ve druhé společnosti působí kolegyně Petra Černá.

Budeme se zaměřovat jak na obecné a formální záležitosti, kdy krátce představíme historii a základní charakteristiku pojišťovnictví, tak i na praktické oblasti, kde se podíváme na pojišťovnictví z hlediska událostí posledních let, na podnikání v pojišťovnictví a tak dále.

Za důležité považujeme také zmínit aktuální trendy v pojišťovnictví, především rozmach umělé inteligence, který jsme všichni jistě zaznamenali.

2 Zařazení do CZ-NACE

Podle klasifikace CZ-NACE spadá pojišťovnictví do kategorie **Peněžnictví a pojišťovnictví**.

Tato sekce zahrnuje poskytování finančních služeb, vč. pojištění a zajištění, činnosti penzijních fondů a činnosti pro podporu finančních služeb

Tato sekce dále obsahuje činnosti s držbou jmění (majetkové hodnoty), jako jsou činnosti holdingových společností, fondů a podobných finančních entit.¹

¹Citováno z: <http://www.nace.cz/K-peneznictvi-pojistovnictvi>

3 Pojišťovací služby vs. Průmysl

Rozdíly mezi pojišťovacími službami a průmyslem jsou patrné. Na rozdíl od průmyslu spadají pojišťovací služby do terciálního sektoru. Charakter produktu je zde oproti průmyslu nehmotný. Důležitá je zde také role samotného spotřebitele, který vstupuje do „výrobního procesu“ např. tím, že si sám sjedná pojistnou smlouvu. Pojišťovny a podobné instituce také nemusí investovat do nákladných výrobních strojů, materiálu apod., místo toho investuje především do svých zaměstnanců, marketingu a reklamy, IT služeb atd.

4 Subjekty v pojišťovnictví a jejich charakteristika

Jak uvádí Ing. Eva Ducháčková, pojišťovnictví je specifické odvětví ekonomiky, které zabezpečuje finanční eliminaci rizik ovlivňujících činnost lidí.

Samotná pojišťovna je specifická finanční instituce, která přebírá rizika a provozuje pojistné produkty. Jedná se o právní subjekt se státním povolením vykonávat pojišťovací činnost.

Mezi další subjekty působící v této oblasti patří zajišťovny, zprostředkovatelé, státní dozor, asociace pojišťoven, pojišťovny v rámci bank nebo poradenské firmy.²

5 Pojišťovnictví v podmínkách ČR po druhé světové válce

Podle historického shrnutí Ing. Evy Ducháčkové působilo v do roku 1945 v Československu více než 700 malých pojišťoven a pojišťovacích spolků. V roce 1945 došlo ke znárodnění pojišťoven a jejich počet byl omezen na 5. V roce 1948 vznikla jedna státní pojišťovna, která byla v roce 1968 rozdělena na Českou státní pojišťovnu a Slovenskou státní pojišťovnu.

V podmínkách centrálně řízené ekonomiky se pojišťovnictví samozřejmě odlišovalo od dnešního modelu. Existovala jen jedna státní pojišťovna s monopolním postavením, její nabídka velmi omezená a hospodářský výsledek podléhal vysokému zdanění.

Roku 1991 byl vydán Zákon o pojišťovnictví a s rozvíjícím se kapitalismem začaly vznikat nové pojišťovny. Postupně také docházelo k přizpůsobování legislativě EU.³

6 Trendy v pojišťovnictví

Mezi aktuální trendy v této oblasti patří především aplikovaná umělá inteligence, jejíž rychlý vývoj rok 2023 přinesl. AI dokáže například skrze mobilní aplikaci pojišťovny vyhodnotit rozsah škody a připravit ceny, ale také odhalit pokus o podvod a záměrně vytvořenou škodu. To znamená značné urychlení celého procesu pojistného plnění.

V tomto rozsahu už umělou inteligenci využívá např. **Slavia pojišťovna**, kde je možné využít mobilní aplikaci a vyhodnotit s ní většinu menších škod na osobních autech.

Naproti tomu **Pojišťovna Kooperativa** využívá AI při rozřazování dokumentů k pojistným událostem na základě fotografií klientů a podobně.

Pozadu nezůstává ani **Generali Česká pojišťovna**, která dokáže většinu jednoduchých škod vyřešit bez přítomnosti člověka.

Mezi další trendy v pojišťovnictví patří například využití bankovní identity, jejíž úspěšnost přinesla mimo jiné pandemie covidu 19, celková digitalizace a využívání mobilních aplikací.

7 Pojišťovnictví vs. události posledních let

I do fungování pojišťovnictví zasáhla na začátku roku 2020 pandemie koronaviru. V návaznosti na pandemii přišla v únoru 2022 válka na Ukrajině, která přinesla ekonomickou a energetickou krizi. Nyní se zaměříme na obě zásadní události posledních několika let a zdůrazníme dopady na pojišťovnictví.

7.1 Pojišťovnictví vs. pandemie koronaviru

Hlavní dopady na pojišťovnictví shrnul na videokonferenci Meet EMA Online Karel Veselý z poradenské firmy Deloitte. Pandemie a lockdown přinesly hlavně problémy s distribucí produktů pojišťoven (uzavírání nových smluv, uzavřené autobazary a autosalony,...), dále pokles akcií a dalších investičních zdrojů, ovlivňujících hlavně investiční životní pojištění či zneužívání pracovní neschopnosti a tzv. eNeschopenek. ČNB také vyzvala banky a pojišťovny, aby nevyplácely dividendy a posílili tak své finance. To samozřejmě přináší spory s akcionáři.

7.2. Pojišťovnictví vs. válka na Ukrajině

Na konci února 2022 vydalo MZV varování před cestami na Ukrajinu a do sousedících ruských oblastí. Občané, kteří se přesto rozhodnou na Ukrajinu vycestovat, nebudou pojišťovnou plně pojištěni.

Cestovní pojištění na Ukrajinu už některé pojišťovny, např. Slavia nebo Uniqua, vůbec neposkytují. Pojišťovny, které cestovní pojištění pro cestu na Ukrajinu poskytnou, nepokryjí události spojené s válečným konfliktem. To samé se týká i pojištění majetku, vozidel, odpovědnosti aj.

Případnou pojistnou událost je však dále možné řešit individuálně.

8 Podnikání v pojišťovnictví

Pro přiblížení podnikání v oblasti pojišťovnictví jsme zvolili společnost eDO finance, a.s., poradenskou společnost se sídlem v Praze, v níž působí i naše kolegyně Petra Černá. Nejprve je potřeba zmínit **rozdíl** mezi finančním poradcem a pojišťovacím zprostředkovatelem. **Finanční poradce** na základě potřeb klienta porovnává nabídky daného produktu či služby několika poskytovatelů, které vyhodnocuje a analyzuje. **Pojišťovací zprostředkovatel** má za úkol prodej konkrétního produktu poskytovatele, kterého zastupuje.

Co je potřeba pro práci finančního poradce?:

- **Věk 21 let** – interní podmínky pro zasmluvnění eDO stanovují minimální věk 21 let. Podnikat však může osoba, která již dosáhla 18 let;
- **Bezdlužnost** – na živnostenském úřadu je nutné doložit, že nemáte žádné dluhy vůči finančnímu úřadu nebo nedoplatky na sociálním a zdravotním pojištění;
- **Způsobilost** – nezbytná je také právní bezúhonnost a čistý trestní rejstřík;
- **Živnostenský list** – druh živnosti: Ohlašovací volná (předmět podnikání: Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona);
- Ukončené středoškolské vzdělání;

- Osvědčení o absolvování akreditované zkoušky dle ČNB.

Pro možnost sjednávat pojištění, investice, doplňkové penzijní spoření a spotřebitelský úvěry vč. Hypoték je třeba splnit požadavky na kvalifikaci. To znamená úspěšně složit odbornou zkoušku. Zkoušky lze absolvovat u jakékoli akreditované společnosti. eDO společnost spolupracuje se společnostmi FAPIN a VECTOR Certifikace.

8.1 Jak založit volnou živnost

- Vyplnit **Jednotný registrační formulář (JRF)** – elektronické podání lze učinit na stránce <https://www.rzp.cz/registracni-formular/cs/o-sluzbe>. JRF lze podat na on-line na e-podatelnu živnostenského úřadu, případně poštou nebo osobně na kterémkoli živnostenském úřadu;
- Připravit si správný poplatek 1 000 Kč;
- Potřebné doklady – kromě formuláře je zapotřebí občanský průkaz, pokud je místo podnikání jinde než na adrese trvalého bydliště, tak je potřeba výpis z katastru nemovitostí;
- Do 5 pracovních dnů od doporučení ohlášení provede živnostenský úřad zápis do živnostenského rejstříku a následně vydá výpis. (vlastní zdroje)

Po skončení roku je třeba do 3 měsíců, tedy do 31. března podat přiznání k dani z příjmů fyzických osob a do 30. dubna Přehled pro ČSSZ a zdravotní pojišťovnu.

9 Marketing

Pokud chceme zvolit odpovídající marketingový mix, je nutné provést analýzu mikroprostředí a makroprostředí pojišťovny, segmentaci trhu, marketingové plánování, a následně provést realizaci celé koncepce a kontrolu. Jak uvádí Zuzaňák (2006),⁴ pojistné produkty mají určitá specifika:

- Produkty jsou nehmotné a nehmotné;
- Produkty jsou různorodé;

- Existuje vazba na psychologické aspekty,

Pojistné smlouvy jsou uzavírané na delší dobu (i několik desetiletí), po kterou nesmí být pojistný produkt znehodnocen a pojišťovna musí po celou dobu poskytovat kvalitní a spolehlivý servis.



Obrázek 1: Wallmarketing v pojišťovně

9.17P

POJISTNÉ PRODUKTY

Základní pojistné produkty můžeme dělit na:

- Pojištění osob;
- Pojištění majetku občanů;
- Pojištění vozidel;
- Cestovní pojištění
- Pojištění odpovědnosti za škodu

CENA (POJISTNÉ)

Pojistné je cena, kterou pojištěný pojišťovně hradí za poskytnutou ochranu.

Následující vzorec charakterizuje výši pojistného, tedy:

BP = NP + SN + KZ, kde

BP je brutto pojistné (částka, kterou klient platí pojišťovně);

NP je netto pojistné (výdaje pojišťovny na pojistná plnění);

SN jsou správní náklady;

KZ je kalkulovaný zisk pojišťovny. (Zuzaňák 2006)

MÍSTO

Udává, kde a jak se produkt dostane k zákazníkovi, jaká je dostupnost produktu, případně doprava nebo distribuce. Většina pojišťoven pro odbyt svých produktů využívá dva systémy, a to **interní** a **externí**. Interní systém je tvořen kmenovými zaměstnanci pojišťovny (obchodní zástupci a pracovníci přepážky), externí závislími a nezávislími zprostředkovateli. (Vávrová 2013)⁵

PROPAGACE

V oblasti pojišťovnictví jsou využity zejména metody psychologického působení na jedince. V propagačních materiálech a reklamách je například slovo smrt využíváno v co nejmenší možné míře, nebo vůbec. (Zuzaňák 2006)

LIDÉ

Míněn je kdokoliv, kdo hraje roli v poskytování služeb a ovlivňuje vnímání zákazníka

MATERIÁLNÍ PROSTŘEDÍ

Spadají sem jakákoliv hlediska v kontaktu se zákazníkem – prostory kanceláře, nábytek, oblečení personálu, propagační materiály a další. Všechny tyto aspekty odlišují podnik od konkurence. (Vašítková 2014)⁶

PROCESY

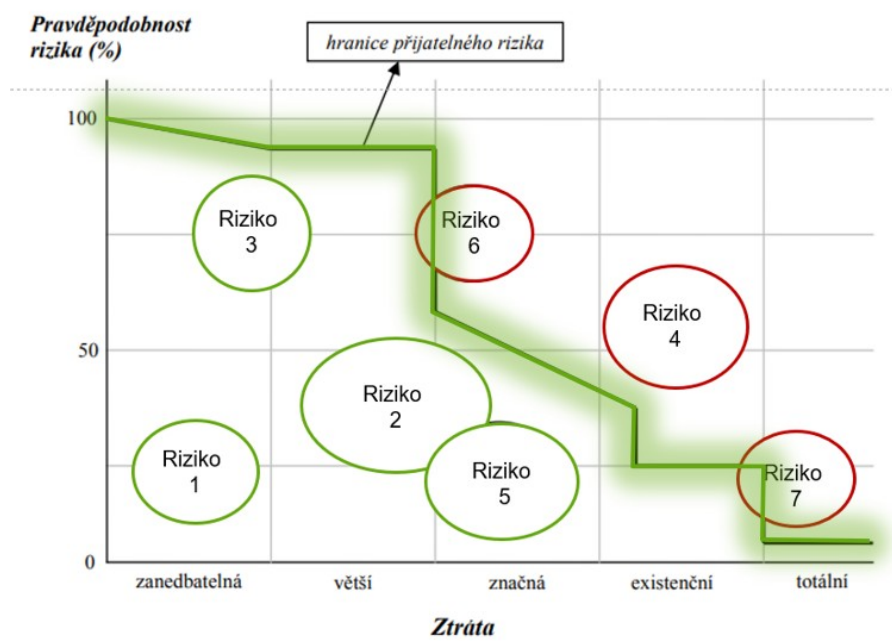
Proces zahrnuje veškeré aktivity, které souvisí s prodejem služby zákazníkovi. Můžeme sem zahrnout přístup k zákazníkovi. S rychlostí obsluhy či samotnou komunikací lze ovlivnit spokojenost zákazníka. Naopak neochota či neadekvátní přístup může zákazníka odradit.

10 Risk Management pojišťoven

Risk management je ve své podstatě racionální jednání v rizikových situacích tak, aby se chránila současná i budoucí aktiva a slouží k minimalizaci škod.

10.1 Fáze Risk Managementu

Během identifikace jakožto první fáze je třeba analyzovat faktory hospodářského procesu a následně určit jaká jsou riziková a zhodnotit je, tj. zjistit pravděpodobnost realizace rizika, velikost možných škod a celkový dopad na hospodářský chod celého podniku.



V rámci identifikace a zhodnocení si podnik vymezení hranici přijatelného rizika, kde na ose x je ztráta a ose y míra pravděpodobnosti realizace rizika a na základě umístění zmíněné hranice rozmístit rizika.

Rizika za hranicí by výrazně poškodily finanční zdraví podniku. Na obr. 1 lze vidět riziko 7, u něhož, ačkoli je pravděpodobnost do 25 %, ztráta by byla pro podnik totální,

dále pak riziko 4 a 6, kde ztráta je značná či existenční, ale pravděpodobnost je vyšší než 50 %.

V poslední fázi, tj. zvládnání, je pak snaha předcházet vzniku těchto rizik či minimalizovat škody.

10.2 Snižování rizik

Prostředky pro snižování realizace rizik a minimalizaci škod lze rozdělit na 2 základní. Tj. působení na rizika a finanční opatření.

10.3 Působení na rizika

Patří sem zejména vytváření několik skupin pojistných produktů, tj. pojišťovny nabízí více skupin jako např. pojištění motorových vozidel, pojištění úrazu a nemoci, pojištění odpovědnosti za škodu, a vytváření dostatečně velkých pojistných kmenů.

Pojišťovny si musí vytvářet dostatečně velké pojistné kmeny. Pojem pojistné kmeny označuje soubor všech uzavřených pojistných smluv, která zahrnují jak práva a povinnosti, ale také finanční prostředky ve výši pojistných rezerv přiměřených pojistnému kmeni.

10.4 Finanční opatření

Mezi finanční opatření můžeme zařadit vytváření dostatečně velkých technických rezerv představující budoucí úhrady předpokládaných závazků, tedy náklady na provozování a zajištění činnosti pojišťovny, dále je třeba vhodně investovat, tj. volit vhodné způsoby investování rezerv.

Dalším opatřením je konstrukce pojistného produktu, resp. konstrukce pojistné ceny. Uvedeno na příkladu, mějme investiční životní pojištění, v rámci něhož jsou nabízeny 3 druhy konstrukcí, tj. při pojistném plnění je v rámci jednoho druhu pojištění možnost volby mezi „pojistným“, kdy je vyplaceno pouze pojistné, „pojistným a fondem“, kdy je vyplaceno pojistné i fond, nebo „nejméně pojistné“, kde je proplaceno pouze pojistné, v případě že má fond vyšší hodnotu, je vyplacen pouze fond.

V neposlední řadě si pojišťovny na základě 3 pilířů Solvency II. stanovují kapitálovou přiměřenost, povinně v případě, že je jejich roční předepsané pojistné vyšší než 5 mil EUR.

10.5 Value Based Management

Pojišťovny uplatňují Value Based Management, během něhož se rizika zhodnocují, minimalizují a monitorují, následně probíhá kapitálová alokace, tzn. přiděluje se kapitál k jednotlivým „projektům“, uplatňuje se investování rizikově přizpůsobené a v poslední řadě se monitoruje zisk.

11 Pojistné

Pojistné je cena za službu pojištění, které by mělo být dostatečně veliké, aby pokrylo náklady na budoucí pojistné plnění a provozní a správní náklady spojené s provozem pojistného produktu. Dále by mělo vytvořit dostatečně veliké pojistně-technické rezervy a přiměřeně veliký zisk pojišťovně v rámci provozu pojistného produktu. Z toho lze říci, že pojistné brutto tvoří pojistné netto¹, kalkulované správní náklady a kalkulovaný zisk.

Mělo by být též schopné reagovat na různé změny, jako např. zvýšení inflace, změnu úrokové míry, která by znamenala snížení výnosů jak z depozit² a výnosů z investování technických rezerv, nemluvě o konkurenci. Pojišťovny musí být schopny reagovat na konkurenci, ale takovým způsobem, aby nepodlehly tlaku na snížení cen pojistného pod únosnou míru.

11.1 Kalkulace pojistného

Kalkulací pojistného je míněn proces zjišťování výše pojistného.

Při tomto procesu je potřeba znát jaká rizika jsou v rámci pojistného produktu kryta a jaká je jejich pravděpodobnost realizace, dále pak jaké formy pojištění jsou v konstrukci využity, tzn. základní či doplňkové, a do jaké míry je produkt individualizován, resp. záleží na míře individualizace pojistného produktu.

V poslední řadě výši pojistného ovlivňují technické podklady, čímž je míněna výše plnění při realizaci rizik, která jsou pojištěním krytá, technická úroková míra, škodní tabulky apod.

¹ Jedná se o část tarifu určenou pro pokrytí výdajů pojišťovny (pojistná plnění, včetně tvorby rezerv)

² Nejčastěji souhrn rezervy pojistného a škodové rezervy u zajišťovacích smluv, které zadržuje cedent (pojišťovna). Depozitum je obvykle úročeno a postupně uvolňováno v souladu s podmínkami smlouvy mezi cedentem a zajistitelem. Zdroj: [Česká asociace pojišťoven - deposit | depozitum \(cap.cz\)](http://www.ceskaasociacepojistoven-deposit.cz)

Komplikovanost kalkulace pojistného závisí na míře individualizace. Čím více je přihlíženo k individuálním podmínkám, tím složitější je kalkulace a rovněž jsou s tím spojeny vyšší správní náklady.

11.2 Kalkulace pojistného v pojišťovnách

Na pobočkách pojišťoven jsou již „kalkulačky“ pro jednotlivé skupiny pojištění, zjednodušeně řečeno se jedná o předpřipravené formuláře, do nichž se pouze doplní informace, popř. se k základnímu pojištění připojí na základě nabídky různá připojištění.

Kdybychom si vzali za příklad konkrétně pojištění rodinného domu a domácnosti, pak by základním pojištěním bylo pojištění rodinného domu, vedlejších objektů a domácnosti a připojištěním by bylo pojištění odpovědnosti z vlastnictví nemovitosti a odpovědnosti v běžném občanském životě. V rámci formuláře by se pak uváděly informace o velikosti domu a domácnosti, jaké materiály byly užity, jak je dům starý, v případě domácnosti pak vybavení apod.

Pro každý pojistný produkt jsou otázky přizpůsobené a také nabízí specifická připojištění související se základním pojištěním na základě vyhodnocení poskytnutých informací, tedy doporučí, která připojištění by byla vhodná.

12 Vznik a zánik pojišťovny

Dle zákona č. 277/2009 Sb., „výše základního kapitálu potřebný k založení pojišťovny:

- pro životní pojišťovny činí 105 mil. Kč;
- pro neživotní pojišťovny činí podle typu činnosti mezi 70 až 200 mil. Kč.”

Dále je zde kromě jiného zmíněno nutnost předložit obchodní plán podložený reálnými ekonomickými výpočty a nutnost prokázat schopnost budoucí pojišťovny plnit **kapitálové požadavky**.

Existence pojišťovny nebo zajišťovny může být ukončeno:

- sloučením s jinou pojišťovnou nebo zajišťovnou;

- rozdělením a vznikem následnických společností;
- zrušením s likvidací. (Hora, Šulcová, Zuzanařák 2004)

13 Kooperativa pojišťovna, a. s.

13.1 Základní informace

Pro praktickou část jsme se rozhodli zpracovat údaje o společnosti Kooperativa pojišťovna a.s., Vienna Insurance Group (dále jen Kooperativa pojišťovna), která vznikla koncem roku 1990 se základním kapitálem v hodnotě 1 mld. Kč a svou činnost zahájila jako první soukromá pojišťovna na území bývalého Československa 28. května 1991. Je univerzální pojišťovnou, která nabízí jak životní, tak neživotní pojištění. Kooperativa pojišťovna je součástí již zmíněného sdružení Vienna Insurance Group.

Základní údaje o pojišťovně (stav ke dni 30.6.2022)

- Obchodní firma: Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group
- Adresa sídla: Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8
- Identifikační číslo: 47116617
- Právní forma: Akciová společnost
- Základní jmění: 4,3 mld. Kč
- Generální ředitel: Martin Diviš
- Akcionáři společnosti: (vlastnické podíly na základním kapitálu) →

Obchodní firma	Právní forma	Podíl na základním kapitálu	Podíl na hlasovacích právech
VIENNA INSURANCE GROUP	a.s.	95,84%	91,68%
SVZD	GmbH	1,44%	2,88%
SVAZ ČESKÝCH A MORAVSKÝCH VÝROBNÍCH DRUŽSTEV		1,12%	2,25%
ČESKÁ SPOŘITELNA	a.s.	1,59%	3,19%

Tabulka 1: Vlastnické podíly v Kooperativě

13.2 SWOT analýza

Silné stránky:

- Velice dobré jméno na trhu, všeobecně hlavně v oblasti likvidace pojistných událostí.
- Pojišťovna nabízí klientům kvalitní servis s rychlou a kvalitní likvidací a své dobré jméno.
- Shodný pohled na kvalitu služeb mají klienti i prodejci pojištění.
- Velké množství poboček
- Téměř 90% společnosti vlastní zahraniční firma, která je zárukou finanční jistoty.
- Komplexní pojistná ochrana – od pojištění majetku, podnikatelů přes životní pojištění až k pojištění cestovnímu vyhovuje klientům, kteří preferují jednoduchost a přehlednost u svých smluv.

Slabé stránky:

- Velký počet zaměstnanců ukazuje na poněkud nepružnou strukturu společnosti, z toho vyplývá malá odpovědnost zaměstnanců, vysoký podíl

byrokracie a omezená možnost samostatného rozhodování. To může vést u některých zaměstnanců k obtížným ztotožněním se s firemní strategií.

- To, že pojišťovna zajišťuje pojistné krytí v plném rozsahu – v celé šíři pojistných produktů – může vést k nedůvěře. Zákazníci nemusí vždy věřit dostatečným znalostem a odbornosti poradců a prodejců.
- Pojistné nepatří na trhu k nejnižším.

Příležitosti

- Nové pojistné produkty
- Mobilní marketing (například SMS zprávy věrným klientům o nových pojistkách)
- Zlepšení corporate identity (sjednocení vzhledu poboček)

Hrozby:

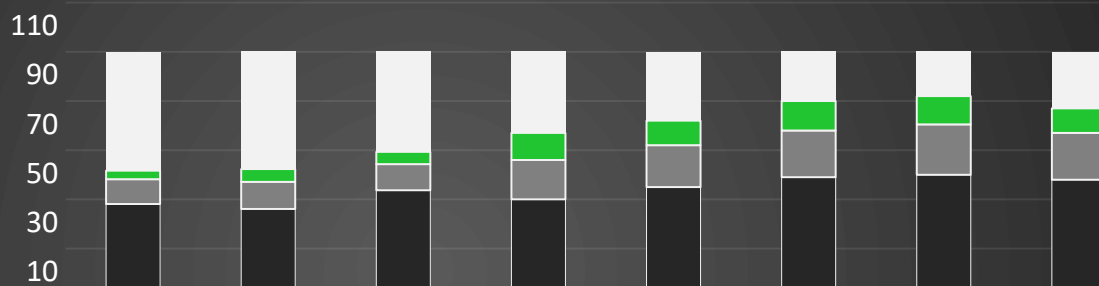
- Velké množství konkurenčních firem
- Růst nákladů na životní pojištění – sněhové kalamity, povodně
- Mění se požadavky klientů
- Vysoké náklady na školení zaměstnanců

13.3 Trainee program

Pojišťovna Kooperativa nabízí tzv. Trainee program. Do něho se mohou přihlásit studenti posledních ročníků vysokých škol a čerství absolventi, nejdéle však rok od ukončení studia. Jsou zde samozřejmě požadovány odpovídající znalosti a dovednosti. V případě spokojenosti může Kooperativa nabídnout účastníkům odpovídající honorář.

Mezi jejich požadavky patří:

- Znalost Microsoft Office
- Proaktivita, chuť učit se novým věcem
- Trpělivost, empatie, kreativita
- Samostatnost
- Dobrý osobní Time management
- Spolehlivost, dochvilnost



12 Pojistné podvody

Pojistný podvod je definován jako uvedení nepřesných či nepravdivých informací při sjednávání pojistné smlouvy či uplatňování nároku na pojistné plnění nebo samotné způsobení pojistné škody. Podle § 210 trestního zákoníku jsou pojistné podvody posuzovány jako trestné činy se sazbou až 10 let odnětí svobody.

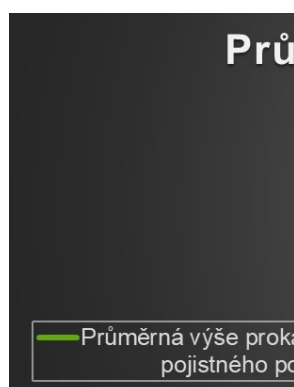
Z tabulky procentuálního zastoupení pojistných podvodů ve 4 specifických oborech v rámci celé České republiky lze vidět, že v letech 2015 a 2016 pojistné podvody v oblasti pojištění osob dosahovaly skoro 50 % a od roku 2017 do 2022 se číslo snížilo na zhruba 20 %, zatímco v oblasti pojištění vozidel se čísla v letech 2015 a

2016 pohybovaly pod 40 %, ale od roku 2017 se vyšplhaly až na polovinu podvodných případů.

V oblasti pojištění odpovědnosti a majetku je možné pozorovat postupný nárůst, přesněji řečeno počet podvodů v oboru pojištění majetku vzrostl na přibližně 198 % a v oboru majetku až na 314 % oproti roku 2015.

Z tabulky 2 je zřetelné, že prokázaná průměrná hodnota pojistného podvodu se od roku 2015 roste, což je způsobené jak inflací, která od roku 2015 vzrostla z 0,3 na 15,1 %, ale také je to ovlivněno zastoupením různých druhů pojistných podvodů, tzn. proměnlivostí počtu pojistných podvodů v rámci různých oborů pojištění.

12.1 Pojistné podvody v

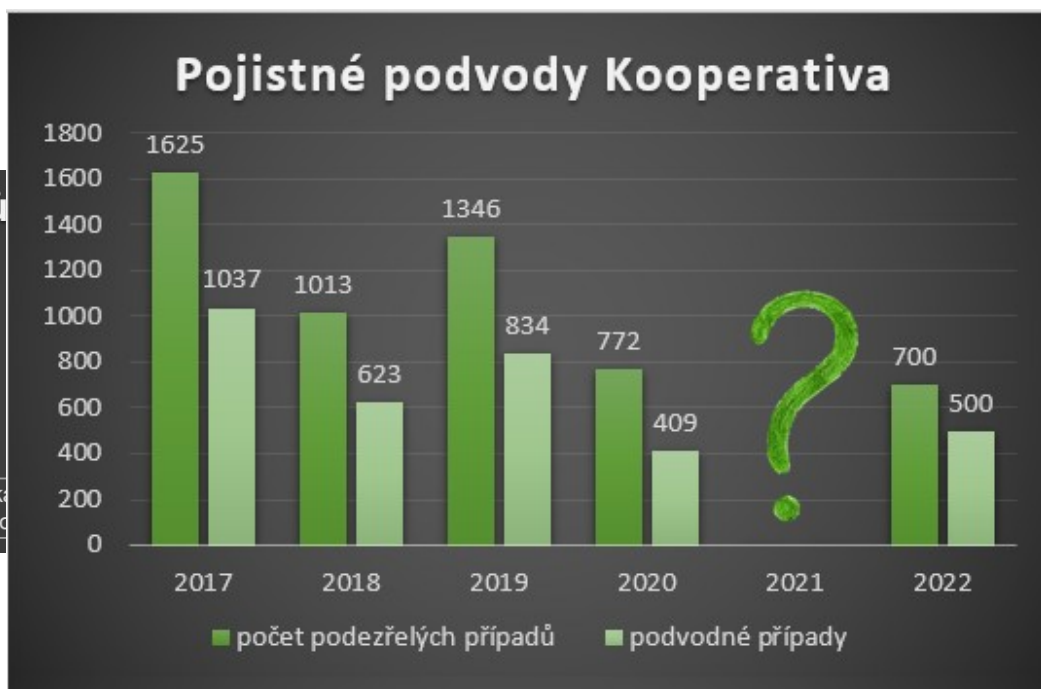


Kooperativě

Od roku 2017 Kooperativě

klesá počet pojistných podvodů, souvisí s tím odhalování organizovaných skupin na pojistné podvody, v nichž často vystupují autoservisy, distributoři, nebo v případě pojištění osob pak i lékaři apod.

Související graf 2 ukazuje, že se snižujícím se počtem podvodů se snižuje i uchráněná hodnota. V roce 2018 i přes snížení počtu o 400 byla hodnota 190 mil, to bylo způsobené tím, že byly odhaleny 2 velké požáry za 120 mil.



Uchráněná hodnota v milionech



13 ZÁVĚR

V naší práci jsme shrnuli oblast pojišťovnictví. Snažili jsme se shrnout jak teoretickou oblast, ve které jsme představili historii či charakteristiku, tak přinést i poznatky z praktické oblasti tohoto odvětví finančních služeb.

Stejně jako další oblasti služeb bylo i pojišťovnictví významně ovlivněno pandemií koronaviru a později i válečných konfliktem na Ukrajině, který přetrvává.

Jak uvádíme v kapitole *6 Trendy v pojišťovnictví*, je tato oblast v poslední době i významně ovlivňována umělou inteligencí, jejíž boom rok 2023 přinesl. Jistě se dokážeme shodnout na tom, že rychle se rozvíjející AI bude mít na oblast financí, tedy i pojišťovnictví, významný vliv i nadále. Podle jednotlivých pojišťoven pro ně zatím AI představuje urychlení, zjednodušení a nahrazení lidského faktoru. Je jisté, že i díky AI dokáží pojišťovny efektivně zabraňovat pojistným podvodům a chránit tak své finance. Dá se ovšem těžko odhadnout, zda budoucí vývoj AI i celková digitalizace přinese kromě výhod i nevýhody. Příklad využití umělé inteligence v mobilních aplikacích pojišťoven či procesech pojistného plnění je ovšem jeden z ukazatelů efektivního využití AI ke spokojenosti klienta i firmy.

14 ZDROJE

¹Klasifikace CZ-NACE [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <http://www.nace.cz/>

²DUCHÁČKOVÁ, Eva. 2003. *Principy pojištění a pojišťovnictví*, s. 145, Praha: Ekopress, s. r. o. ISBN 80-86119-67-X

³DUCHÁČKOVÁ, Eva. 2003. *Principy pojištění a pojišťovnictví*, s. 22-23, Praha: Ekopress, s. r. o. ISBN 80-86119-67-X

⁴ZUZAŇÁK, Aleš. 2006. *Marketing v pojišťovnictví*, Praha: Linde ISBN 80-7201-627-X

⁵VÁVROVÁ, Eva. 2013. *Pojišťovnictví I*. Vyd. 1., Brno: Mendelova univerzita ISBN 978-80-7375-784-7

⁶VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. 2014. *Marketing služeb efektivně a moderně*. Vyd. 2., Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5037-8

Umělá inteligence už pomáhá i pojišťovnám. Dokáže sama označit škodu i odhalit pokus o podvod [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z:

https://www.irozhlas.cz/veda-technologie/technologie/umela-inteligence-ai-pojistovny-dopravni-nehody_2303052156_mst

Čtyři dopady koronaviru na pojišťovací sektor [video online]. [cit. 2023-04-30].

Dostupné z: <https://poradci-sobe.cz/pojisteni/ctyri-dopady-koronaviru-na-pojistovaci-sektor/#1588615116695-63203ded-83f7>

Pojištění ve válce nefunguje. Jak teď bude platit na Ukrajině, v Rusku a Bělorusku? [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/pojisteni-a-valecny-stav-omezeni-pojisteni-pro-ukrajinu-a-rusko/>

Cestování na Ukrajinu – bezpečnostní situace [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: https://www.mzv.cz/lvov/cz/viza_a_konzularni_informace/aktuality/ukrajina_vyhlaseni_valecneho_stavu_a.html

Edofinance.cz [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://edofinance.cz/>

Tabulka s vlastnickými podíly [online]. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/file/edee/informacni-povinnost-soubory/Informace-o-pojistovne-k-30.-06.-2022.pdf>

Lidi lákají „snadné“ peníze. Počet pojistných podvodů se zvýšil více než dvojnásobně [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [Lidi lákají „snadné“ peníze. Počet pojistných podvodů se zvýšil více než dvojnásobně - Měsec.cz \(mesec.cz\)](#)

ČAP: Objem odhalených pojistných podvodů v roce 2022 dosáhl 1,423 mld. Kč [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [ČAP: Objem odhalených pojistných podvodů v roce 2022 dosáhl 1,423 mld. Kč - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

ČAP: Nejvyšší počet podvodů byl zaznamenán v pojištění vozidel [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [ČAP: Nejvyšší počet podvodů byl zaznamenán v pojištění vozidel - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

ČAP: Počet pojistných podvodů stoupá. Jaká oblast trhu je zasažena nejvíce? [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [ČAP: Počet pojistných podvodů stoupá. Jaká oblast trhu je zasažena nejvíce? - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

ČAP: Pojišťovny odhalily pojistné podvody v hodnotě 1,133 miliardy Kč [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [ČAP: Pojišťovny odhalily pojistné podvody v hodnotě 1,133 miliardy Kč - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

ČAP: Pojišťovny odhalily pojistné podvody v hodnotě 1,3 miliardy [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [ČAP: Pojišťovny odhalily pojistné podvody v hodnotě 1,3 miliardy - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

ČAP: Pojišťovny odhalily podvody za 1,23 miliardy [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [ČAP: Pojišťovny odhalily podvody za 1,23 miliardy - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

ČAP zveřejnila statistiky pojistných podvodů za 2016 [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [Autologistika – ČAP zveřejnila statistiky pojistných podvodů za 2016](#)

Pojišťovny odhalily pojistné podvody za více než miliardu korun! [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [Pojišťovny odhalily pojistné podvody za více než miliardu korun! - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

Opět přibývají podvody v pojištění vozidel [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [Opět přibývají podvody v pojištění vozidel / Kooperativa pojišťovna](#)

U pojistných podvodů opět převládají podvody v pojištění vozidel ! [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [U pojistných podvodů opět převládají podvody v pojištění vozidel / Kooperativa pojišťovna](#)

Kooperativa: Počet pojistných podvodů opět vzrostl [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [Kooperativa: Počet pojistných podvodů opět vzrostl - oPojištění.cz \(opojisteni.cz\)](#)

Pojistným podvodům vloni kralovala Praha [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [Pojistným podvodům vloni kralovala Praha / Kooperativa pojišťovna](#)

Kooperativa vloni odhalila přes pět set podvodů [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: [Kooperativa vloni odhalila přes pět set podvodů / Kooperativa pojišťovna](#)

Porovnejsito.cz, 2023 [online]. [cit. 2023 05-09]. Dostupné z: <https://www.porovnejsito.cz/recenze-pojistoven/generali-ceska-pojistovna>

KOOPERATIVA, 2023 [online]. *Finanční výsledky Pojišťovny České spořitelny*. [cit. 2023-05-09]. Dostupné z : <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa/financi-vysledky-pojistovny-ceske-sporitelny>

KOOPERATIVA, 2023 [online]. *Trainee program*. [cit. 2023-05-09]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/kariera/trainee-program>

