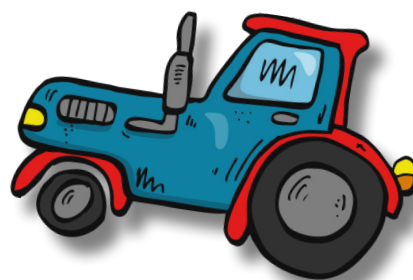
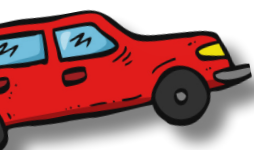




# Pojištění vozidel a analýza potřeb



<b>Oblast potřeb</b>	Pojištění vozidel (retail)
<b>Oblast metodiky</b>	Analýza potřeb a tvorba doporučení
<b>Autoři</b>	Martin Podávka, Jan Hofta
<b>Datum vydání</b>	2. 2. 2022
<b>Verze metodiky</b>	1.00
<b>Aktuální verze</b>	<a href="http://www.proporadce.cz/metodika">www.proporadce.cz/metodika</a>
<b>Návrhy, připomínky</b>	ve formě veřejných komentářů na <a href="http://www.proporadce.cz/metodika">www.proporadce.cz/metodika</a>

Tato metodika byla vytvořena s cílem vytvořit kompletní a zároveň srozumitelný systém založený na faktech a racionálních argumentech. Metodiku považujeme za veřejný statek, který je třeba dále rozvíjet na základě nových informací a aktuální situace (tržní, právní, sociální i ekonomické). Každý má možnost se k metodice vyjádřit a přispět tak k jejímu vylepšení.

Poděkování za připomínky a komentáře Dušanovi Šídlovi.

# Úvod

Zatímco mnoho materiálů je věnováno metodice doporučení optimálního rozsahu pojištění osob (a vzhledem k obnosovému typu pojištění i doporučení stanovení pojistných částek), v případě neživotního pojištění a konkrétně pojištění vozidel je zdrojů minimum. Domníváme se, že příčinou této situace je rozšířený (z našeho pohledu však chybný) názor, že pojištění vozidel je komoditou. Tedy produktem, jehož míra variability je velice nízká a prakticky jej nelze uzavřít špatně.

S tímto názorem nelze souhlasit a důkazem jsou stížnosti pojištěných v okamžiku pojistné události. Většina z nich má společný důvod: smlouva neodpovídala potřebám a očekávání klienta. Analýza potřeb se často zúžila na „Chci/Nechci POV“ a „Chci/Nechci HAV“. Šíře nabídky a variabilita současných produktů je přínosem pro spotřebitele, zároveň ale klade na poradce vysokou míru odpovědnosti v analýze potřeb a tvorbě optimálního doporučení.

## Obsah

<b>Zákonná úprava z pohledu pojištění vozidel</b> .....	<b>3</b>
<b>1) Povinné ručení</b> .....	<b>4</b>
Doporučení: limit povinného ručení.....	4
Doporučení: spoluúčast povinného ručení .....	4
Vysvětlení dopadů sjednání.....	4
<b>2) Havarijní pojištění</b> .....	<b>5</b>
Doporučení: uzavření havarijního pojištění .....	5
Doporučení: místo opravy .....	5
Doporučení: rozsah pojištění .....	5
Doporučení: pojistná částka .....	6
Doporučení: územní rozsah .....	6
Vysvětlení dopadů sjednání.....	6
<b>3) Pojištění skel</b> .....	<b>7</b>
Doporučení: uzavření pojištění skel.....	7
Doporučení: rozsah pojištěných skel .....	7
Doporučení: volba limitu .....	7
Doporučení: místo opravy .....	8
Vysvětlení dopadů sjednání.....	8
<b>4) Asistence</b> .....	<b>9</b>
Doporučení: volba limitu odtahu.....	9
Doporučení: rozsah pojištěných událostí.....	9
Vysvětlení dopadů sjednání.....	9
<b>5) Úrazové pojištění</b> .....	<b>10</b>
Doporučení: sjednání úrazového pojištění.....	10
Vysvětlení dopadů sjednání.....	10
<b>Vzorová analýza a záznam z jednání</b> .....	<b>11</b>
Otázky na potřeby klienta.....	11
Zaznamenání odpovědí v záznamu z jednání.....	11
Doporučení, zdůvodnění a volba klienta .....	12
Upozornění na důsledky volby .....	12



# Zákonná úprava z pohledu pojištění vozidel

Povinnost zjištění potřeb zájemce o pojištění a odůvodnění doporučení pojišťovacího zprostředkovatele je dána Zákonem o distribuci pojištění a zajištění č. 170/2018 Sb.



## § 79 „Záznam z jednání“

- (1) Z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel, zejména na základě informací poskytnutých zákazníkem a v závislosti na charakteru pojištění, vyhotoví záznam z jednání obsahující požadavky, cíle a potřeby zákazníka související s daným pojištěním, své doporučení a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu daného pojištění.
- (2) Součástí záznamu z jednání je i vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na zákazníka, včetně souvisejících rizik. (...)

Požadavek zákona se z pohledu pojištění vozidel vztahuje na libovolné sjednání nové smlouvy a také na změnu smlouvy (tedy i ukončení) za předpokladu, že roční pojistné je vyšší než 600 EUR, tj. přibližně 15 000 Kč.

Zákon nijak nerozvádí, jak detailní má být zjišťování informací od zájemce o pojištění a jak podrobné má být vysvětlení dopadů na zákazníka. Neexistuje žádný standard/benchmark (např. vydaný Českou národní bankou) stanovující minimální rozsah analýzy či uvádějící seznam důležitých negativních dopadů na klienta.

Zákon požaduje vysvětlení dopadů a souvisejících rizik pro zákazníka. Cílem této povinnosti (domníváme se) nebylo dát distributorovi povinnost upozorňovat na obvyklé, byť negativní, dopady a suplovat tak pojistnou smlouvu (vč. pojistných podmínek). Například havarijní pojištění je běžně ujednáno se spoluúčastí a upozornění na podobné standardní dopady („Vámi zvolená vyšší spoluúčast znamená vyšší náklad při pojistné události“) by pouze vytvořila ze záznamu z jednání (ZzJ) dlouhý a nesrozumitelný dokument.

Některá omezení ale nejsou běžná. Důvod jejich doporučení poradcem, resp. volba klientem, je čistě cenový. Volba pojištění s limitem místo obvyklé ceny, omezená územní platnost atd. sice znamenají nižší cenu pojistného, ale výměnou ze omezenou pojistnou ochranu. A právě tuto situaci zákon předvídá a požaduje po distributorovi uvedení negativního dopadu do ZzJ.

V následujících kapitolách projdeme postupně jednotlivé složky pojištění vozidel z následujících pohledů:

- **Doporučení pro danou vlastnost**  
Optimální doporučení pro pojištění na základě potřeb klienta
- **Vysvětlení dopadů sjednání**  
Identifikace překvapivých ustanovení či omezení, na které by měl poradce v rámci ZzJ upozornit

# 1. Povinné ručení

Potřeba uzavřít povinné ručení (pojištění odpovědnosti z provozu vozidla) je dána zákonem. Pouze ve výjimečných případech již zájemce může mít povinné ručení uzavřeno a jeho zájem může být uzavření jiných pojištění pro vozidlo.

Variabilita povinného ručení spočívá ve dvou základních parametrech:

- Limit povinného ručení
- Spoluúčast v zahraničí

**Poznámka:** územní platnost patří mezi standardizované hodnoty. Pojištění platí povinně ve většině států Evropy a pouze 7 „exotických“ zemí nemusí být pojištěno. Jde o Ázerbájdžán, Bělorusko, Írán, Moldavsko, Maroko, Rusko a Tunisko. V rámci analýzy potřeb můžeme předpokládat, že přímo zákazník by měl upozornit zprostředkovatele na potřebu pojištění v některé ze 7 uvedených zemí, aby poradce vybral vhodné pojištění.

## Doporučení: limit povinného ručení

Minimální limit povinného ručení je aktuálně stanoven ve výši 35 miliónů. Potřebou klienta je být zajištěn pro případ libovolně vysoké odpovědnostní škody. Optimálním limitem je „neomezený“ limit, který není standardně nabízen.



Příklad jedné škody na zdraví s plněním vyšším než základní limit

- 20 miliónů náklady na léčení (zdravotní pojišťovně)
- 20 miliónů ztráta na výdělku, spočtena do 65 let
- 8 miliónů ztížené společenské uplatnění
- 8,3 miliónu výpomoc, bolestné a jiné náklady

Celkem 56,3 miliónu Kč

V praxi je vhodné nastavení limitu doporučit v souladu s výší rizika, tj. intenzitou a místem provozování vozidla. Na základě statistik dopravních nehod<sup>1</sup> nelze konstatovat, že provozování vozidla pouze v rámci obce a silnic 3. třídy je výrazně méně rizikové např. z hlediska těžkých zdravotních následků než jízda po dálnicích nebo silnicích 1. třídy. Naopak realitou jsou vyšší hodnoty odškodnění při nehodách v zahraničí, zejména v západní Evropě. Do výpočtu se významně promítá vyšší cenová hladina a výše příjmů a náklady na průměrnou škodu jsou tak výrazně vyšší než v tuzemsku.

Výsledkem může být následující doporučení pojistných částek (vždy vyšších, než je základní limit):

- **70 miliónů a více:** provozování vozidla v rámci Česka
- **100 miliónů a více:** pokud využíváno i pro jízdy do zahraničí (zejména západní Evropa)

## Doporučení: spoluúčast povinného ručení

V současné době neexistuje produkt se spoluúčastí v České republice (teoreticky je možný a také byl v minulosti nabízen). Naopak 4 pojišťovny nabízí produkty, kde buď defaultně je nastavena nebo může být volitelně ujednána spoluúčast v zahraničí. Každá z pojišťoven tuto variantu promuje jako řešení pro vozidla, která nikdy neopustí území České republiky.

Je zřejmé, že produkt se spoluúčastí je možné nabídnout jako řešení pouze po zjištění, že vozidlo nebude provozováno za hranicemi. Zároveň je třeba tuto skutečnost uvést do záznamu z jednání. Klient musí být srozumitelně informován. V budoucnu může totiž dojít ke změně jeho chování (rozhodnutí zajet na dovolenou, vánoční trhy atd. do zahraničí) a měl by si být omezení svého pojištění vědom.

## Vysvětlení dopadů sjednání

V případě povinného ručení se jedná o následující závažné dopady:

- **Pokud klient zvolí nižší než doporučený limit:** upozornění na nedostatečnost limitu v případě vyšších škod, které jsou vzhledem k intenzitě užití vozidla a výši možného odškodnění možné.
- **Pokud klient zvolí spoluúčast v zahraničí:** upozornění na výši spoluúčasti s uvedením její konkrétní hodnoty. A to i v případě, kdy klient uvedl, že vozidlo používá v tuzemsku.

<sup>1</sup> Zdroj <https://www.policie.cz/soubor/rocenka-nehodovosti-2020-pdf.aspx>

## 2. Havarijní pojištění

Havarijní pojištění slouží k ochraně majetku (vozidla) spotřebitele. V jeho rámci jsou kryta následující pojistná nebezpečí: dopravní nehoda (havárie), odcizení, vandalismus, střet se zvířetem, přírodní události a někdy také poškození zaparkovaného vozidla zvířetem.

### Doporučení: uzavření havarijního pojištění

Základním určujícím parametrem pro pojištění vozidla je jeho stáří. To lze využít jako parametr pro doporučení uzavření havarijního pojištění. Je zřejmé, že pro nové auto je doporučeno uzavřít havarijní pojištění, a naopak pro starší vozidlo ne. Interní metodika zprostředkovatele by měla stanovit mezní hodnotu stáří vozidla, nejčastěji mezi 8 a 12 lety. Pro vozidla mladší je doporučeno uzavřít havarijní pojištění, pro starší ne. Pojišťovny mají stanoven maximální vstupní věk vozidla pro havarijní pojištění (např. 15 let), havarijní pojištění starších vozů tak ani není možné.

**Poznámka:** stanovení potřeby havarijního pojištění dle stáří vozidla je záměrným zjednodušením. Teoreticky nejlepším parametrem je odvození potřeby pojištění od reálné ceny konkrétního vozidla a nákladů na opravu se zohledněním rodinného rozpočtu majitele atd. Tento způsob je ale komplikovaný, obtížně algoritmizovatelný, a proto se v praxi prakticky nepoužívá. Zjednodušení dle stáří vozidla je dle našeho názoru nejen snadno použitelné, ale zároveň stále dostatečně odborné.

### Doporučení: místo opravy

Stáří vozidla je také důležité pro doporučení varianty produktu dle místa opravy. Mladší vozidla (do 3 až 7 let stáří) majitel typicky servisuje u dealera, kde vozidlo koupil. Očekává tak, že případnou škodu bude opravovat na stejném místě. Je tedy prakticky nutností doporučit takovou variantu havarijního pojištění, která obsahuje buď všechny autorizované servisy dané značky nebo minimálně ten, který majitel vozidla používá. Uplatnění smluvní záruky u vozidla může být navíc vázáno na opravy v síti autorizovaných servisů.



Ztráta záruky při servisu/opravě mimo autorizovaný servis

- **Zákonná záruka** (2 roky): není podmíněno servisem či opravou v autorizovaném servisu, musí ale být dodržovány návody k obsluze, v případě opravy při dodržení všech výrobcem určených servisních podmínek a použití originálních nebo kvalitativně shodných náhradních dílů
- **Smluvní záruka** (např. 5 let): záleží na konkrétních podmínkách prodávajícího. Poskytuje ji např. importér dané značky nad rámec zákona.

Naopak pro vozidla starší lze v nabídce využít i cenově levnější varianty pojištění, které požadují opravu v přesně definované síti servisů pojistitele (tzv. smluvní opravy). V praxi se lze bohužel setkat s případy, kdy i pro nové vozidlo distributor nabídne pojištění s opravou ve smluvním servisu (důvodem je snaha o nabídku co nejnižší ceny) a teprve v okamžiku škody majitel zjistí, že nemůže své nové vozidlo nechat opravit u svého dealera.

### Doporučení: rozsah pojištění

Před mnoha lety byla situace jednoduchá, existoval prakticky jediný druh havarijního pojištění (all-risk). Vývoj v posledních letech vedl k „rozdrobení“ havarijního pojištění do jednotlivých složek, které buď nabízejí pojišťovny samostatně nebo z nich vytvářejí několik balíčků.

Metodika zprostředkovatele by měla obsahovat způsob doporučení rozsahu pojištění. Jednotlivé metody lze shrnout do 3 základních přístupů.

#### 1) Vždy doporučen all-risk

Automatické doporučení all-riskového havarijního pojištění jako optimálního řešení, poradce nezjišťuje detailněji požadavky zákazníka na rozsah havarijního pojištění.

#### 2) All-risk nebo pouze „nezaviněné“ škody

V rámci analýzy potřeb je získána informace o preferenci klienta ze dvou základních variant:

- Kompletní pojištění (all-risk)
- Ekonomická varianta, obsahuje pouze „nezaviněné“ škody, tj. bez Dopravní nehody. Jedná se o rizika Střet se zvířetem, Krádež vozidla, Vandalismus, Přírodní události a Poškození zaparkovaného vozidla zvířetem.

### 3) Zjištění potřeby jednotlivých složek

Aktuálně nejčastější varianta vzhledem ke standardizaci konfigurace srovnávačů pojištění. Ty umožňují zvolit jednotlivé složky dle požadavku zájemce o pojištění. Zákazník vyjádří potřebu pojištění následujících situací.

- Dopravní nehoda (bez střetu se zvířetem)
- Střet se zvířetem, poškození zaparkovaného vozidla zvířetem
- Krádež vozidla
- Vandalismus
- Přírodní událost

**Poznámka:** výše uvedené metody (varianty 2 a 3) ponechávají volbu rozsahu na zákazníkovi. Lze si představit i metodiku, kdy na základě vstupních údajů software zprostředkovatele vygeneruje optimální doporučení rozsahu, například podle místa bydliště klienta, existence garáže atd. V praxi se ale ukazuje, že i garážované vozidlo může být ukradeno nebo poničeno vandaly např. při krátkodobém parkování mimo garáž. Stejně tak střet se zvířetem může nastat i v blízkosti města/ve městě a není tak odůvodněné dané riziko u některých klientů vynechat.

### Doporučení: pojistná částka

Potřeba pojištění škod na vlastním vozidle je z pohledu terminologie některých pojišťoven řešena jednak havarijním pojištěním a také tzv. doplňkovým pojištěním k povinnému ručení (např. pro případ přírodní události, krádeže vozidla atd.) Zákazníka nezajímá terminologie, ale řešení jeho potřeby. Z tohoto pohledu je třeba upozornit na rozdílné podmínky maximálního pojistného plnění (pomineme-li další rozdíly mezi havarijním pojištěním a doplňkovými pojištěními, které jsou vesměs drobné).

- Pojistná částka ve výši obvyklé ceny vozidla
- Pojištění na limit

Z pohledu doporučení pro vozidla stáří do 10 až 15 let (hranici by měla stanovit metodika PZ), resp. s hodnotou přesahující limity pojištění (většinou 100 tisíc Kč), má smysl pouze pojištění na obvyklou cenu vozidla. Pouze tak dostane v případě totální škody majitel vozidla plnění ve výši dostatečné ke koupi obdobného vozidla. Pojištění s limitem by pro vozidla do určené věkové hranice (resp. s obvyklou cenou nad limit) nemělo být doporučeno.

### Doporučení: územní rozsah

Výjimečně se lze setkat s variantou havarijního pojištění omezeného na území Česka. Naopak často jsou tak omezena doplňková pojištění.

Shodně jako u povinného ručení: produkt s územním omezením na ČR je možné nabídnout jako řešení pouze po zjištění, že vozidlo nebude provozováno za hranicemi. Zároveň je třeba tuto skutečnost uvést do záznamu z jednání. Klient musí být srozumitelně informován. V budoucnu může totiž dojít ke změně jeho chování (rozhodnutí zjet na dovolenou, vánoční trhy atd. do zahraničí) a měl by si být omezení svého pojištění vědom.

### Vysvětlení dopadů sjednání

V případě havarijního pojištění se jedná o následující závažné dopady:

- **Pokud klient s vozidlem do stáří X** (resp. s cenou vozidla nad Y, dle metodiky PZ) **odmítne havarijní pojištění:** upozornění na nepojištění škod na vlastním vozidle, pokud není poškozeným.
- **Pokud klient pro vozidlo do stáří X let zvolí pouze smluvní servisy:** upozornění na povinnost opravovat výhradně ve smluvních servisech pojistitele.
- **Pokud klient zvolí nižší než požadovaný rozsah pojištěných situací:** v závislosti na metodice PZ upozornění, že rozsah rizik neodpovídá doporučení a které konkrétní situace nejsou pojištěny.
- **Pokud klient zvolí pojištění s limitem místo obvyklé ceny vozidla:** upozornění na nedostatečnost pojistného plnění v případě vyšší škody.
- **Pokud klient zvolí omezenou územní platnost:** upozornění na neplatnost pojištění mimo Česko. A to i v případě, kdy klient uvedl, že vozidlo používá pouze v tuzemsku.

### 3. Pojištění skel

Škody způsobené na (zejména čelních) sklech vozidel patří k těm s vyšší frekvencí četnosti. Nejčastější příčinou je odlétnutý kámen od vozidla jedoucího před pojištěným vozidlem. Vzhledem k nedostatku důkazů není 99,9 % těchto škod hrazeno z povinného ručení a škodu musí uhradit majitel poškozeného vozidla ze svého. V případě, že se jedná o menší poškození v definované oblasti (mimo výhled řidiče, v dostatečné vzdálenosti od okraje skla), je možná oprava scelením. V ostatních případech je nutná výměna skla.



O množství škod a negativní zkušenosti klientů s neuznáním škody z povinného ručení svědčí i to, že MFČR v rámci veřejných konzultací na podzim 2021 předložilo i níže uvedený návrh.

„K posouzení se předkládá možnost vyloučit z pojistného krytí v pojištění odpovědnosti z provozu vozidla škody způsobené poškozením předního skla vozidla, pokud současně s touto škodou nevznikla na vozidle jiná škoda převyšující částku 5 000 Kč. Jedná se o nezanedbatelné množství škod, u kterých existuje předpoklad velkého množství podvodných jednání. Ve skutečnosti ten, kdo škodu opravdu utrpí provozem jiného vozidla, bývá v důkazní nouzi, neboť v okamžiku vzniku škody se těžko určuje pachatel, kdežto v případě podvodného jednání se dostatečné důkazy obstarají.

S ohledem na rostoucí ceny oprav se tak tyto škody promítají i do výše pojistného. Přitom všechny pojišťovny nabízejí zároveň s pojištěním odpovědnosti z provozu vozidla dostupné připojištění skel, kdy se oprava hradí z tohoto připojištění bez ohledu na příčinu poškození.“

#### Doporučení: uzavření pojištění skel

Pojištění skla vzhledem k rostoucím cenám oprav/výměny by mělo být vždy doporučeno.

**Poznámka:** v případě sjednání havarijního pojištění a pojištění skel může u některých pojištění docházet k překryvu. Zatímco převážně novější produkty mají prosté rozbití skla v havarijním pojištění vyloučeno, aby klient neplatil za stejnou věc 2x, druhá část produktů zahrnuje pojištění skla i do havarijního pojištění. I v případě této konstrukce se doporučuje sjednat pojištění skel z důvodu:

- Spoluúčast u pojištění skel je nižší než u havarijního pojištění
- Plnění z pojištění skel nemá vliv na bonusy klienta

#### Doporučení: rozsah pojištěných skel

V jednotlivých produktech lze pojistit:

- 1) Pouze čelní sklo
- 2) Všechny obvodová (čelní, boční, zadní)
- 3) Všechna obvodová včetně střešního okna/panoramatické skleněné střechy

Optimálním doporučením je pojistit všechna skla vozidla, zájmem pojistníka je mít uhrazenou škodu vzniklou na libovolném okně, ať již čelním od kamene nebo bočním od zloděje atd. Zároveň platí, že díky nižší pravděpodobnosti rozbití jiného než čelního skla je cenový rozdíl mezi pojištěním samotného čelního skla a všech skel malý.

Pokud by byl nabízen produkt ve variantě 2), je třeba ověřit, že dané vozidlo nemá střešní okno nebo panoramatickou střechu. Pokud je nabízeno řešení ve variantě 3), není samozřejmě třeba doplňující otázky v rámci analýzy potřeb.

#### Doporučení: volba limitu

Zájmem pojistníka je, aby byla uhrazena celá škoda vzniklá na skle. Poradce by tak měl doporučit limit, který pokrývá náklady na výměnu skla, produkty nabízející bezlimitní pojištění skel jsou v současnosti v menšině. Náklady na výměnu skla se skládají z práce, náhradních dílů, materiálu a případné následné kalibrace senzorů.

Ke stanovení optimální hodnoty je možné použít zdroje na webu (ceníky výměny čelního skla jednotlivých modelů vozidel) nebo nástroje poskytované pojišťovnou. Zejména u nových modelů vybavených senzory je cena výměny skla výrazně vyšší než například 10 tisíc Kč.





„Moderní automobily už nemají čelní skla jen kvůli ochraně před větrem, prachem nebo deštěm. Průhlední parťáci pomáhají též tlumit hluky, sem tam v sobě mají zabudovanou rádiovou anténu, výhřev, a také slouží jako nosiče pro důležité senzory či kamery. Díky nim tedy fungují technologie pro hlídání jízdních pruhů, čtení dopravních značek, samočinné přepínání světel, automatické řízení chodu stěračů, nouzové brzdění nebo třeba pro poloautonomní jízdu.“<sup>2</sup>

Náklady na výměnu čelního skla v autorizovaném servisu pro nové modely:

Hyundai Tucson	15 000 Kč
Škoda Octavia RS	15 000 Kč
Suzuki Vitara (Elegance)	16 000 Kč
Toyota Corolla (Hybrid Executive)	17 000 Kč
DS 7 Crossback	26 000 Kč
Ford Focus (ST-Line)	28 000 Kč
Subaru XV (EyeSight)	36 000 Kč
BMW X7	46 000 Kč
Mitsubishi Outlander PHEV	57 000 Kč

## Doporučení: místo opravy

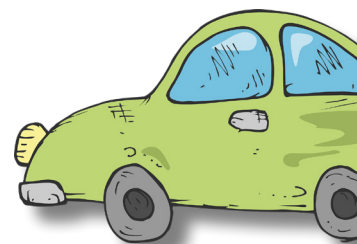
I v případě pojištění skel se liší podmínky možnosti opravy. Platí obdobné doporučení pro místo opravy (autorizované vs. smluvní) ve vztahu ke stáří vozidla jako u havarijního pojištění. Doporučení by mělo být logicky pro tyto dvě části pojištění v souladu.

**Poznámka:** některé produkty nabízejí nižší spoluúčast (nulovou) v případě využití scelení skla místo jeho výměny. Pojišťovny tak motivují k ekonomickému chování. Tato vlastnost ale nemá vliv na doporučení místa opravy v procesu sjednání pojištění.

## Vysvětlení dopadů sjednání

V případě pojištění skel se jedná o následující závažné dopady:

- **Pokud klient odmítne sjednání pojištění skel:** upozornění na nepojištění této škody a velice omezené možnosti zaplacení z povinného ručení domnělého viníka.
- **Pokud vybrané pojištění skel nezahrnuje všechna skla vozidla:** upozornění na nepojištění části skel vozidla. Zejména pokud pojištění automaticky neobsahuje střešní okna/panoramatickou střechu, nemusí být zákazníkovi omezení zřejmé.
- **Pokud klient sjedná nedostatečný limit:** upozornění na nutnost doplatit část škody nad limit ze svého. Samozřejmě neplatí v případě uzavření bezlimitního pojištění skel.
- **Pokud klient pro vozidlo do stáří X let zvolí pouze smluvní servisy:** upozornění na povinnost opravovat výhradně ve smluvních servisech pojistitele.



<sup>2</sup> Zdroj: [www.garaz.cz/clanek/proc-muze-vyjit-vymena-celniho-skla-na-desetitisice-21006221](http://www.garaz.cz/clanek/proc-muze-vyjit-vymena-celniho-skla-na-desetitisice-21006221), květen 2021



## 4. Asistence

Součástí pojištění vozidel jsou asistenční služby. Každá pojišťovna standardně nabízí několik variant, které se liší rozsahem služeb a limity. Zákazník má nárok na úhradu pojištěné služby do daného limitu, částku nad limit musí uhradit ze svého.

### Doporučení: volba limitu odtahu

Nejvyužívanější službou v rámci asistencí je odtah vozidla. Nárok klienta je vyjádřen některou z možností:

- Finanční částka
- Vzdálenost odtahu v kilometrech
- Neomezený odtah v rámci vymezeného území

Problémem finančního limitu je, že žádná pojišťovna neuvádí podrobně ceny odtahu a pojistník tak neví, na jak vzdálený odtah má nárok. Je obtížné optimálně zvolit finanční limit, zároveň v čase dochází ke zdražování cen odtahů a finanční limit může po čase být již nedostatečný. Pozor také na skutečnost, že některé produkty do finančního limitu započítávají i příjezd odtahového vozu.



Základní představu o cenách odtahů lze získat z veřejných ceníků odtahových služeb (HR = použití hydraulické ruky).

#### Paušální částky Praha

Malé auto, pracovní doba/mimo	od 1 200 Kč / od 1 500 Kč
Velké auto, pracovní doba/mimood	1 500 Kč / od 1 900 Kč
Malé auto, HR pracovní doba/mimo	od 2 000 Kč / od 2 500 Kč
Velké auto, HR, pracovní doba/mimo	od 2 500 Kč / od 3 000 Kč

#### Částky dle kilometru

Cena za km (malé/velké auto)	od 18 Kč / od 21 Kč
Manipulace (pracovní doba/mimo)	od 500 Kč / od 1500 Kč

V rámci analýzy potřeb je třeba zjistit intenzitu využití vozidla a na základě tohoto parametru doporučit vhodný limit odtahu asistenční služby.

- **Doprava pouze v rámci města či okresu**  
Asistenční služby s limitem alespoň 50 km nebo finančním limitem alespoň 3 000 Kč
- **Jízdy po celé ČR**  
Asistenční služby s bezlimitním odtahem v ČR nebo finančním limitem alespoň 10 000 Kč
- **Cesty do zahraničí**  
Podobně jako jízdy po celé ČR, a navíc bezlimitní repatriace vozidla ze zahraničí

### Doporučení: rozsah pojištěných událostí

Základní (=nejlevnější) varianty asistence někdy neobsahují riziko poruchy, ale pouze havárie. Doporučeny ze strany zprostředkovatele by měly být pouze varianty s kompletním rozsahem pojistných nebezpečí, tj. včetně poruchy.

### Vysvětlení dopadů sjednání

V případě asistenčních služeb se jedná o následující závažné dopady:

- **Pokud klient zvolí nižší než doporučený limit pro dotah vozidla:** upozornění na nutnosti doplatit cenu odtahu nad zvolený limit.
- **Pokud klient zvolí variantu asistencí bez rizika poruchy:** upozornění na nezaplacení nákladů na asistenci případě poruchy.

## 5. Úrazové pojištění

Produkty pojištění vozidel umožňují v rámci jedné pojistné smlouvy uzavřít pojištění pro případ úrazu nastalého v přímé souvislosti s provozem pojištěného vozidla. Jednotlivé produkty se liší v následujících parametrech:

- **Okruh pojištěných osob**  
Varianta pro řidiče nebo varianta pro posádku (včetně řidiče) pojištěného vozidla.
- **Pojištěné následky úrazu**  
Nejčastěji se jedná o následující následky: smrt, trvalé následky nebo invalidita, denní odškodné nebo pracovní neschopnost, hospitalizace.
- **Výše pojistných částek**  
Pojistné částky bývají stanoveny pevně v rámci balíčku konkrétních následků, někdy lze volit několik úrovní pojistných částek (násobek základních).

Z povinného ručení jsou hrazeny i škody na zdraví každého účastníka nehody. Jedinou výjimkou je viník, tj. řidič vozidla, jehož provozem byla škoda způsobena.



Zákon č. 168/1999 Sb.

Zákon o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla

Rozsah pojištění odpovědnosti

§ 7

(1) Pojistitel **nehradí**

a) újmu, kterou utrpěl **řidič vozidla**, jehož provozem byla újma způsobena

Poškození odlišní od řidiče-viníka mají nárok na náhradu

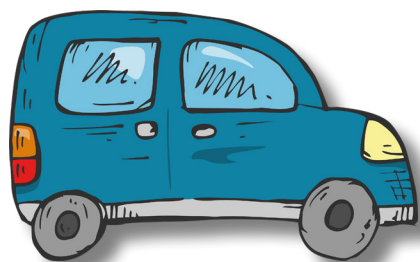
- za bolest (tzv. bolestné),
- ztížení společenského uplatnění (trvalé následky),
- psychické újmy,
- ztráty na výděлку, na důchodu a ušlého zisku,
- nákladů spojených s léčbou (léky, cestovné, zdravotní pomůcky apod.),
- nákladů spojených s péčí o osobu poškozeného nebo o jeho domácnost.

### Doporučení: sjednání úrazového pojištění

Optimální nastavení pojistné ochrany nespočívá v doplňkovém pojištění úrazu v pojištění vozidel, ale v komplexním pojištění úrazu (a nemoci) v rámci pojištění osob. Úraz při dopravní nehodě tvoří pouze podmnožinu všech úrazů, nedává tak smysl pojistit pouze jednu z mnoha příčin úrazu a ostatní ignorovat.

### Vysvětlení dopadů sjednání

Doplňkové úrazové pojištění není z výše uvedených důvodů v rámci analýzy doporučeno. Při jeho sjednání na základě požadavku klienta není třeba upozorňovat na rozpor mezi doporučením nesjednat a zvoleným řešením.



# Vzorová analýza a záznam z jednání

Následující příklad ukazuje, že celý proces analýzy potřeb lze snadno začlenit do procesu sjednání a automatizovat. Kromě nutných informací o vozidle zodpoví zákazník i otázky ohledně potřeb, poradce vše zaznamená do používaného programu.

## Otázky na potřeby klienta

Vzorové otázky pro zjištění potřeb (způsob a intenzita užití vozidla) v software užívaným poradcem mohou vypadat následovně.

1. Požadujete povinné ručení?  Ano  Ne

2. Požadujete pojištění svého vozu pro případ následujících událostí:

- Dopravní nehoda  Ano  Ne
- Střet se zvířetem  Ano  Ne
- Vandalismus  Ano  Ne
- Krádež vozidla  Ano  Ne
- Přírodní událost  Ano  Ne

3. Požadujete pojištění skel?  Ano  Ne

4. Kde s vozidlem jezdíte?

Vyberte... ▼

- Pouze v okolí domova
- Po celé ČR
- Jezdím i do zahraničí

## Zaznamenání odpovědi v záznamu z jednání

Odpovědi klienta jsou následně zobrazeny v záznamu z jednání.

**Vyjádřili jste zájem pojistit vozidlo a máte následující požadavky a potřeby.**

1. Potřebujete povinné ručení pro vozidlo? Ano

2. Potřebujete pojistit škody na vozidle, způsobené

- při dopravní nehodě Ano
- střetem se zvířetem Ano
- vandalismem Ne
- krádeží vozidla Ano
- přírodní událostí Ano

3. Potřebujete pojistit skla vozidla proti rozbití? Ano

4. Kde s vozidlem jezdíte? Po celé ČR

## Doporučení, zdůvodnění a volba klienta

V další části záznamu je uvedeno doporučení poradce se zdůvodněním (odkaz na odpovědi klienta, případně lze popsat šířeji, např. i s odkazem na konkrétní metodiku) a volby klienta, které odpovídají sjednané pojistné smlouvě. Celá část je vygenerována **automaticky** na základě odpovědí z analýzy potřeb, informací o stáří vozidla a metodiky zprostředkovatele. Volba klienta odráží finální nastavení smlouvy a jejich parametrů, které si klient zvolil. Je běžné, že se může lišit od doporučení poradce, například z finančních důvodů (klient například zjistí, že na kompletní all-riskové havarijní pojištění nemá peníze).

V tabulce je uvedeno naše doporučení na základě Vašich odpovědí a Vaše volba pojištění.

Vlastnost / riziko	Doporučení	Důvod doporučení	Volba klienta
Možnost opravy	Autorizované opravy	Stáří vozu do 5 let	Pouze smluvní
Spoluúčast u HP	5 000 Kč	Standardní doporučení	10 000 Kč
Povinné ručení	Ano, 70 mil.	Dle odpovědi č.1 a č.4	35 mil. Kč
HP: dopravní nehoda	Ano, cena vozidla	Dle odpovědi č.2	Nesjednáno
HP: střet se zvířetem	Ano, cena vozidla	Dle odpovědi č.2	Ano, limit 50 tisíc
HP: vandalismus	Ne	Dle odpovědi č.2	Nesjednáno
HP: krádež vozidla	Ano, cena vozidla	Dle odpovědi č.2	Ano, limit 50 tisíc
HP: přírodní událost	Ano, cena vozidla	Dle odpovědi č.2	Ano, cena vozidla
Pojištění skel	Bezlimitně	Dle odpovědi č.3	Ano, limit 5 000 Kč
Asistence	Bezlimitně v ČR	Dle odpovědi č.4	Ano, limit 2 000 Kč

**Poznámka:** v příkladu používá poradce jako doporučení optimální nastavení pojistných částek: pojištění vozidla na obvyklou cenu, bezlimitní pojištění skel a asistenci s neomezeným odtahem. Pokud by poradce doporučil např. havarijní pojištění či skla s limitem, měl by také uvést doporučenou částku. Podobně v případě doporučení asistencí s finančním limitem by měl uvést důvod pro konkrétní limit.

## Upozornění na důsledky volby

Závěrečnou část tvoří upozornění poradce na volby klienta, které mohou mít negativní vliv na klienta. Jednotlivá upozornění jsou vygenerována **automaticky** na základě porovnání doporučení a konečné volby klienta. Zároveň jsou formulována srozumitelně, aby klientovi byl jasný finanční dopad jeho volby. Pro náš příklad může tato část vypadat následovně.

### Jaké jsou důsledky Vaší volby?

- U zvolené možnosti opravy „Pouze smluvní“ jste povinni při opravě vozidla použít konkrétní síť opraven.
- Při zvolené spoluúčasti platíte 10 000 Kč při škodě ze svého.
- U zvolené varianty povinného ručení část škody převyšující 35 milionů není pojištěna.
- Na rizika, která jste si do smlouvy nepřidali, nebudete pojištěni.
- Pojištění s limitem 50 tisíc Kč nemusí být dostatečné na úhradu velké nebo totální škody.
- Limit 5 tisíc Kč u pojištění skel nemusí být dostatečný v případě výměny skla.
- Zvolený limit varianty asistence 2 000 Kč nemusí být dostatečný, dražší odtah doplatíte ze svého.

**Poznámka:** v příkladu nemá poradce ve svém produktovém portfoliu pojištění se spoluúčastí mimo území ČR a díky tomu nemusel v analýze zjišťovat, zda se vozidlo pohybuje výhradně na území Česka. Pokud by podobný produkt byl v portfoliu a byl poradcem doporučován, je třeba při jeho volbě klientem do části důsledků implementovat i upozornění na spoluúčast při škodě v zahraničí.