



VÝZKUM ČAP MAJETKOVÉ POJIŠTĚNÍ A POVODNĚ

Česká asociace pojišťoven (ČAP) opakovaně věnuje úsilí zmapování důsledků povodní pro běžné občany a sleduje jejich pojistné chování v souvislosti s touto živelní katastrofou. První takto zaměřený výzkum realizovala již po povodních v roce 1997. Poslední výzkum ČAP na téma povodní proběhl ve dnech 12.–26. května 2003 prostřednictvím společnosti STEM/MARK. V rámci výzkumu bylo celkem dotázáno 1010 respondentů – hlav domácností. Výzkum proběhl v lokalitách zasažených povodní v srpnu 2002 a zahrnoval okresy z lokality JIH (České Budějovice, Český Krumlov, Tábor, Písek, Pelhřimov, J. Hradec), z lokality STŘEDOZÁPAD (Beroun, Mělník, Praha-západ, Plzeň, Plzeň-jih) a z lokality SEVER (Ústí nad Labem, Děčín, Litoměřice, Teplice). Výsledky jsou reprezentativní pro soubor domácností ČR, které žijí v dané lokalitě.

Výzkum si kladl tyto hlavní cíle:

- zmapovat postoje k pojištění v postižených lokalitách,
- zjistit spokojenost s likvidací pojistných událostí,
- zachytit změny postojů a chování občanů po povodních ve vztahu k pojištění.

Pojištění majetku v době před povodněmi v srpnu 2002

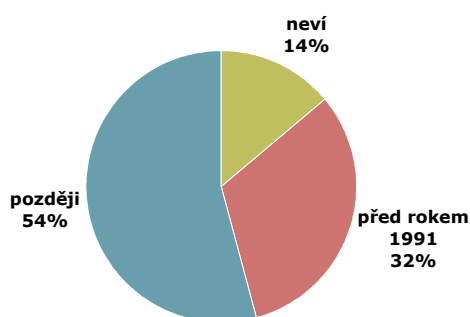
Většina domácností, žijících v lokalitě postižené povodněmi, uzavřela svá majetková pojištění až po liberalizaci pojistného trhu v roce 1991. Před tímto rokem (tzn. výhradně u České pojišťovny) byla sjednána třetina pojištění domácností a pojištění budov, pětina havarijních pojištění. Nejdelší platnost měla pojištění rekreačních domácností, z nich zhruba 2/5 byly sjednány už před rokem 1991. Původní pojistné smlouvy (uzavřené před rokem 1991) byly nejvíce zastoupeny mezi domácnostmi penzistů (47 % u pojištění domácností, 59 % u pojištění budov a staveb).

Alespoň dvě různá majetková pojištění měla před povodněmi sjednána více než polovina domácností (54 %) žijících ve sledované lokalitě.

Dominantním pojistitelem v oblasti zasažené povodněmi 2002 byla Česká pojišťovna, u které měly sjednáno pojištění domácností, domů či rekreačních domácností zhruba 60 % pojištěných domácností. Druhým významnějším pojistitelem ve sledované lokalitě byla Kooperativa pojišťovna (14 % pojištěných domácností).

Podíl všech uzavřených majetkových pojištění před rokem 1991 a později

ZÁKLAD: všichni, kteří měli sjednané pojištění před povodněmi v r. 2002; n=542



ZDROJ: STEM/MARK, ČAP - Povodně 2002, 6/2003

Pojištění proti škodám způsobeným povodní nebo záplavou

Polovina majetkově pojištěných domácností ze sledované oblasti ČR měla v době povodní 2002 sjednané i pojištění proti škodám způsobeným povodní nebo záplavou, což bylo zhruba dvakrát více než v místech zasažených povodní v roce 1997.

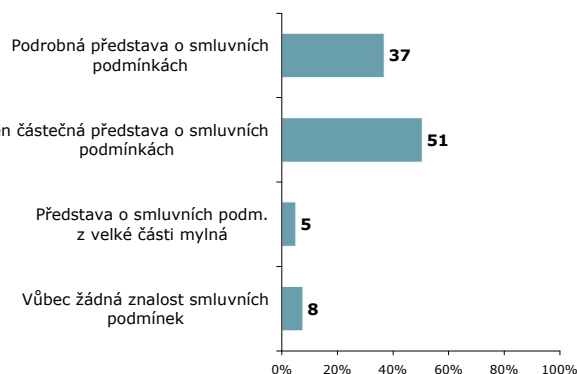
Teprve likvidace škod způsobených povodní odkryla reálnou znalost pojistných podmínek ze strany pojištěných domácností. Ta se ukázala jako značně povrchní. Podrobně znaly před povodní pojistné podmínky necelé dvě pětiny pojištěných, přičemž třetina se s nimi seznávala až po povodních.

Povrchní přístup značné části pojištěných k pojistným smlouvám potvrzuje i další alarmující zjištění. Téměř polovina majetkově pojištěných domácností, jejichž smlouva nezahrnovala pojištění proti škodám způsobeným povodní nebo záplavou, o této skutečnosti vůbec nevěděla. Tito občané se většinou mylně domnívali, že pojištění proti škodám způsobených povodní nebo záplavou je automatickou součástí majetkového pojištění.

Hlavním důvodem neuzavření pojištění proti škodám způsobených povodní či záplavou byla stejně jako v roce 1997 skutečnost, že obyvatelé postižených lokalit nepovažovali vypuknutí povodní za pravděpodobné

Znalost pojistných podmínek pojištění proti škodám z povodní v období před povodněmi 08/2002

ZÁKLAD: respondenti, kteří měli pojištění proti škodám z povodně; n=277

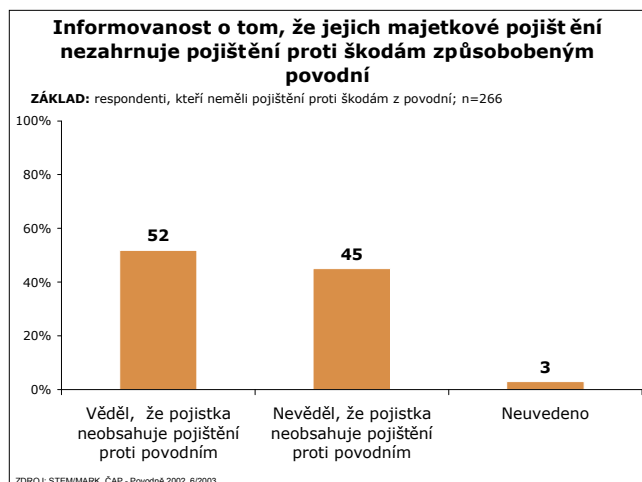


ZDROJ: STEM/MARK, ČAP - Povodně 2002, 6/2003

(jako důvod jej označilo 48 %). Významným důvodem byl i předpoklad pojištěnců, že toto pojištění je automatickou součástí majetkového pojištění (22 %).

(Pokračování na stránce 2)

(Pokračování ze stránky 1)



Poškození majetku povodní

Z domácností ve sledované oblasti, které měly majetek zasažený povodní, mělo 64 % zasažený dům, 54 % vnitřní vybavení domácnosti a 62 % postižených uvedlo škody na ostatním majetku (ploty, garáže). 14 % mělo poškození na rekreační domácnosti a 11 % na motorovém vozidle.

Největší škody na zasaženém majetku způsobily povodně na vnitřním vybavení domácnosti. V 70 % zasažených domácností byl majetek úplně zničen nebo jeho poškození bylo velké.

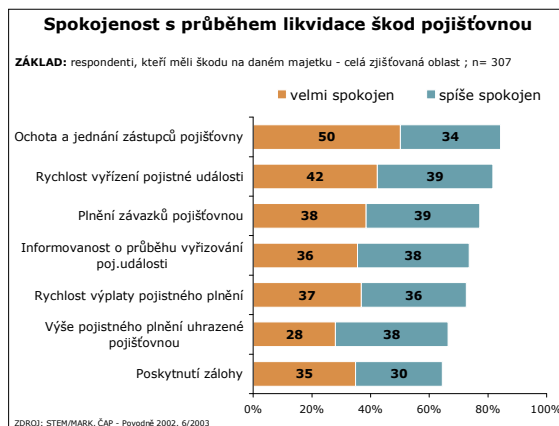
Likvidace škody pojišťovnou a spokojenost s likvidací

Likvidace škody pojišťovnou proběhla téměř u poloviny domácností, jejichž majetek byl zasažen povodní. Likvidaci škod nejčastěji iniciovali přímo poškození, polovina z nich sama kontaktovala pojišťovnu. Dvě pětiny poškozených domácností ve sledovaných lokalitách byly při likvidaci škod osloveny pojišťovnou, a to buď přímo likvidátorem nebo korespondenčně, doručením tiskopisu k hlášení pojistné události. Spíše výjimkou bylo zprostředkování kontaktu s pojišťovnou prostřednictvím obecního, městského úřadu (5 %).

Celkově lze říci, že pojišťovny při likvidaci škod obstály. Poškození občané byli ve všech sledovaných oblastech likvidace škody spokojeni s přístupem pojišťovny. Stejně jako v roce 1997 nejvíce ocenili ochotu a jednání zástupců pojišťoven (spokojeno s ní bylo 84 % dotázaných). Více než tři pětiny poškozených kladně hodnotily i rychlost vyřízení pojistné události a plnění závazků pojišťovnou. Spokojenost převládala i s informováním o průběhu vyřizování pojistné události (74 % spokojených), s rychlostí výplaty pojistného plnění (73 % spokojených) i s poskytnutím zálohy pojišťovnou (65% spokojených). Nejvíce výhrad měli poškození k výši pojistného plnění. I v tomto případě však převládala spokojenost nad nespokojeností (66 % spokojených).

Respondenti nakonec měli označit pouze jednu oblast likvidace škody, se kterou byli nejvíce spokojeni a naopak nejméně spokojeni. I v tomto případě byla nejčastěji vyzvednuta ochota a jednání zástupců pojišťovny (32%) a rychlost vyřízení pojistné události (27 %). Naopak jako hlavní negativa likvidace byla uváděna opět výše vyplacené částky (19 %).

Nejčastějším důvodem nespokojenosti s výší vyplacené částky byla domněnka, že poškozený majetek nebyl správně oceněn (27 % nespokojených). Druhým důvodem nespokojenosti je skutečnost, že pojištění bylo sjednáno na nižší částku, než je hodnota majetku (23 % nespokojených).



Změny v majetkovém pojištění po povodních

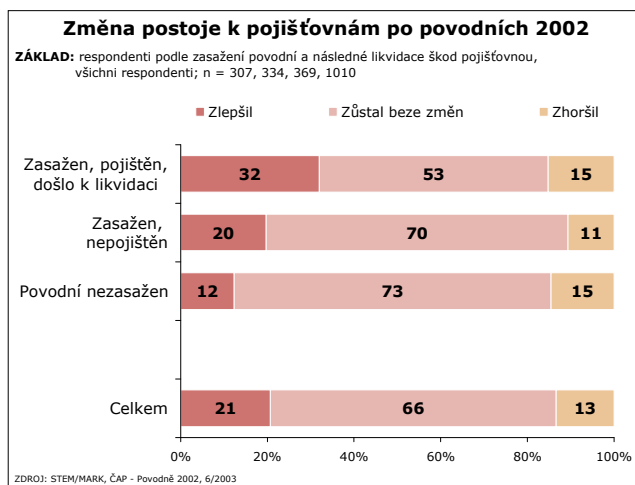
Po povodních v roce 2002 došlo u necelé čtvrtiny domácností ze sledované lokality ke změnám v majetkovém pojištění. Z domácností, u kterých po povodni došlo ke změnám v majetkovém pojištění, byly u 44 % domácností změněny podmínky smlouvy u původní pojišťovny, 43 % domácností si sjednalo novou smlouvu, protože žádnou dosud nemělo a 10 % domácností změnilo pojišťovnu. Zcela ojedinělé bylo zrušení pojistné smlouvy bez náhrady – neuzavření nové (1 %).

Změny v majetkovém pojištění realizovaly téměř dvě pětiny pojištěných domácností, u kterých proběhla likvidace škod. Novou smlouvu si sjednala čtvrtina poškozených domácností, které nebyly dosud pojištěny.

Změna přístupu k pojištění a k pojišťovnám po povodních

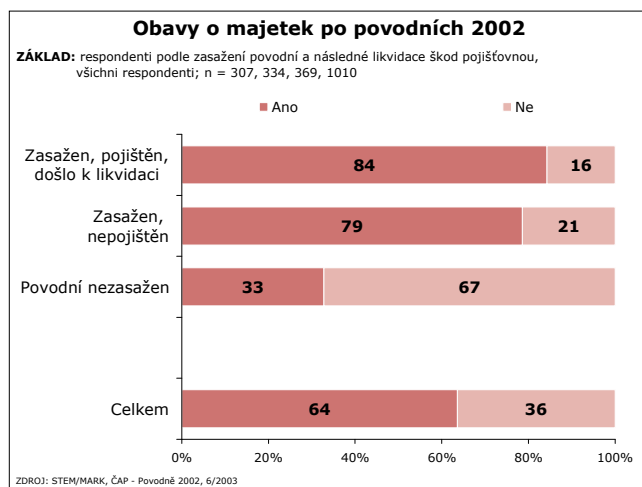
Povodně v roce 2002 se neprojevovaly negativně na vztahu veřejnosti z postižených oblastí k pojišťovnám: 65 % dotázaných svůj postoj k pojišťovnám nezměnilo, u 20 % se vztah k pojišťovnám zlepšil a u 13 % zhoršil.

Povodně výrazně zvýšily obavy občanů o majetek a podnítily zájem o jeho zabezpečení formou pojištění. Větší obavy o svůj majetek pocítilo 64% domácností z postižených oblastí, 39 % domácností se začalo více zajímat o zabezpečení svého majetku prostřednictvím pojištění. Výrazně větší zájem o zabezpečení majetku formou pojištění projevují osoby z domácností přímo postižených povodní.

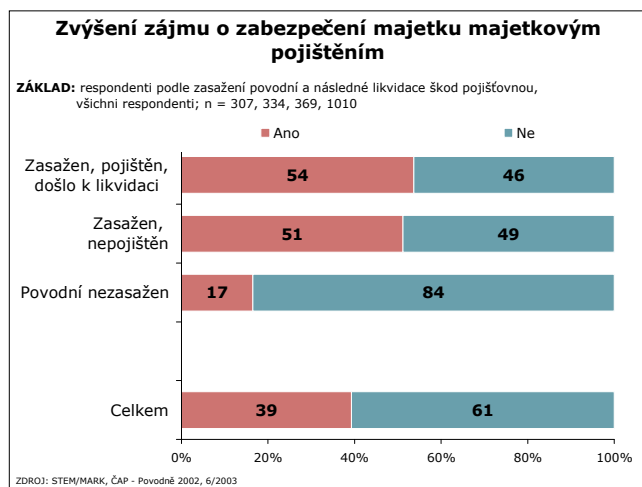


(Pokračování na stránce 3)

(Pokračování ze stránky 2)



Současná očekávání od majetkového pojištění



Dvě třetiny majetkově pojištěných domácností ve sledované lokalitě považují své současné pojištění za dostatečné, jak z hlediska pokrytí rizik, tak i z hlediska výše sjednané pojistné částky.

Mezi nepojištěnými domácnostmi má zájem o brzké uzavření majetkového pojištění zhruba čtvrtina dotázaných, především lidé s vyšším socioekonomickým statusem. Hlavním důvodem přetrvávajícího nezájmu o majetkové pojištění je výše pojistného, kterou jako hlavní překážku uvádí 20 % nepojištěných domácností.

ZÁVĚRY:

Povodně v roce 2002 a následná likvidace škod pojišťovnami, prověřily stabilitu pojistného trhu, sílu a důvěryhodnost členských pojišťoven ČAP. Výsledky výzkumu ukázaly, že pojišťovny v této zkoušce obstály. Potvrdila to zejména vysoká míra spokojenosti poškozených domácností s průběhem likvidace škod, s přístupem pojišťoven k postiženým klientům. Povodně nijak negativně nepoznamenaly postoj obyvatel postižených okresů k pojišťovnám.

Povodně odkryly nízkou obeznamenost klientů pojišťoven s pojistnými podmínkami a často velmi pasivní přístup občanů k zabezpečení svého majetku. Katastrofální důsledky povodní však zároveň vedly k posílení pocitu odpovědnosti, který se neprojevuje pouze deklarovaným či faktickým zájmem občanů o pojištění majetku, ale i snahou získat více informací o možnostech zabezpečení majetku formou pojištění a podrobněji se seznámit s pojistnými podmínkami stávajících smluv.

Tato skutečnost by se měla stát impulsem pro pojišťovny, které by měly zvýšit úsilí v komunikaci s klienty, více propagovat a vysvětlovat výhody majetkového pojištění, včetně pojištění jednotlivých rizik.

Na stránkách měsíčníku Bankovníctví č. 8/2003, které vychází 21. srpna, najdete:

**MĚNOVÉ UNIE VE SVĚTĚ
EXPORTNÍ FINANCOVÁNÍ A JEHO VÝVOJ
PAUZA VE "VÁLCE O MLADÉ TALENTY"**

Časopis si můžete předplatit na tel.: 800 11 00 22

na adrese <mailto:predplatne@economia.cz>

nebo <http://www.economia.cz/info/ba/>

PŘIPRAVUJEME NA ZÁŘÍ

Na stránkách měsíčníku Bankovníctví č. 9/2003, které vyjde 18. září, najdete přílohu, jejímž hlavním tématem budou poslední trendy IT a IS v bankách a finančních institucích. Zeptáme se představitelů největších IT společností i bank, jaký mají na tuto oblast názor, kam směřuje IT v bankách nebo pojišťovnách a co jim přinese blízká budoucnost.

V případě Vašeho zájmu kontaktujte prosím Ing. Annu Olléovou,
tel: 233 071 781 nebo 603 196 620.

Chcete dostávat zdarma newsletter časopisu Bankovníctví?

Přihlaste se na e-mailové adrese <mailto:pdf.bankovnictvi@economia.cz> !