

Moderní komunikační kanály v pojišťovnictví

Pojišťovna na drátě (3)

Náš krátký seriál, se nímž jste se setkávali v předchozích dvou číslech Chipu, uzavíráme třetí částí. Minule jsme se oproti předpokladům odchýlili od určeného scénáře a aktuálně zařadili přehled pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. V této souvislosti bych rád upozornil, že tématu povinného ručení se podrobně věnujeme také na aktuálním Chip CD, kde naleznete snad nejrozsáhlejší a nekomplexnější srovnávací tabulku, která o povinném ručení vyšla.

Podívejme se tedy na konkrétní nabídky pojistných produktů, které jsou prodávány prostřednictvím moderních komunikačních kanálů. Stejně jako v předchozích dvou částech je i zde zachycen stav k určitému datu, a to k 15. 11. 1999.

Allianz

O možnosti sjednat a také zaplatit povinné ručení u Allianz přes internet jsme hovořili minule. On-line uzavírání dalších druhů pojištění však na – mimochodem, hezky graficky zpracovaných – stránkách www.allianz.cz nenaleznete. Stejně tak není nabízeno sjednávání pojištění prostřednictvím telefonu.

Jako docela zajímavá věc se však jeví internetová aplikace, která umí podle vámi specifikovaných údajů vypočítat výši pojistného u cestovního pojištění, havarijního pojištění a pojištění proti odcizení vozidla. Tak například u cestovního pojištění stačí zadat počet dnů pobytu v zahraničí, tarifní zónu se specifikací rizika (zimní sporty apod.), typ pojištění (léčebné výlohy v zahraničí nebo úraz + zavazadla + odpovědnost + doplňkové asistenční služby), počet dospělých a počet dětí, a výpočet je hotov. Výpočet havarijního pojištění vidíte na obrázku.

U této pojišťovny však nesmíme opomenout její *Allianz Servis*, fungující na bezplatné telefonní lince 0800/170 000. Pod heslem "Rádi Vám pomůžeme, rádi Vám poradíme" je 24 hodin denně operátorka připravena poradit, jak nahlásit a vyřídit pojistnou událost, jak získat veškeré informace o nabízených druzích pojištění a také jak uzavřít nové pojištění nebo změnit pojištění stávající.

Generali

Také pojišťovna Generali nabídla možnost uzavřít pojištění odpovědnosti z provozu vozidla na své internetové adrese www.generali.cz. Druhým typem pojištění, který lze takto sjednat, je **cestovní pojištění**. Stačí, když vyplníte údaje v návrhu smlouvy a odešlete jej po internetových linkách do pojišťovny. Do tří dnů od odeslání návrhu smlouvy zaplatíte poštovní poukázkou typu "A" nebo bezhotovostně (převodem ze svého účtu) částku, kterou vám systém vypočte při vyplňování smlouvy. Pokud byste částku v této lhůtě (nejpozději však den před datem počátku pojištění, které uvedete v návrhu pojistné smlouvy) nezaplatili, nabídka pozbývá platnosti a pojištění nevzniká (tj. nevzniká nárok na pojistné plnění). Po obdržení návrhu vám bude poštou zaslána pojistná smlouva (slouží spolu s dokladem o zaplacení jako písemný dokument v případě, že budete muset vyhledat lékařskou péči). Dále obdržíte identifikační kartu, jejíž funkce je zřejmá.

V případě, že budete pojištění sjednávat na poslední chvíli a z objektivních příčin již nestihnete zaslat písemnou pojistnou smlouvu, nic se neděje. Na cestu si vezmete identifikační kartu, kterou si buď vytisknete, nebo z ní si alespoň opišete kontaktní údaje (telefonní číslo asistenční centrály), a doklad o zaplacení pojistného (ústřížek složenky, resp. kopii příkazu k úhradě).

Jestliže jsme u Allianz hovořili o aplikaci pro výpočet výše pojistného, je potřeba zmínit, že Generali má podobný produkt také. Ten umí podle zadaných údajů vypočítat, kolik zaplatíte za pojištění motorových vozidel, pojištění domácnosti a samozřejmě za již zmíněné cestovní pojištění. U vypočtené částky vždy naleznete kompletní popis produktu.

Česko-rakouská pojišťovna

Z moderních komunikačních kanálů využívá ČRP zejména internetu. Na webové stránce www.crp.cz je ucelená nabídka všech produktů a klient si zde může vybrat ten, o který má zájem. Pak stačí vyplnit elektronický formulář pro objednání návštěvy obchodního zástupce. Vše se automaticky odešle obchodnímu oddělení a klient je kontaktován pracovníky příslušného regionu, ve kterém se nachází.

ČRP na internetu také nabízí produkt s názvem *Cestovní pojištění On-line*. Do doby zprovoznění bezpečné technologie platby pomocí platebních karet jej mohou využívat pouze klienti Expandia Banky (www.ebanka.cz). Jak asi tušíte, znamená to, že on-line je pak nejen uzavření pojistné smlouvy, ale také zaplacení pojistného. Cestovní pojištění ČRP se skládá z pojištění

léčebných výloh v zahraničí včetně asistenčních služeb a úrazového pojištění včetně odpovědnosti v tuzemsku i zahraničí. Po odsouhlasení pojistných podmínek a doplnění nezbytných identifikačních údajů pojištěného (příp. rodinných příslušníků) budete přesměrováni na stránky Expandia Banky, kde vše zpečetíte – nikoli krví, nýbrž zaplacením.

Česká pojišťovna

Když na začátku roku 1999 Česká pojišťovna nabídla možnost zaplatit tehdy ještě “monopolní” povinné ručení přes internet prostřednictvím Expandia Banky, uvítali to snad všichni. Povinné ručení 2000 je kapitola sama pro sebe a domnívám se, že jeho internetová verze se České pojišťovně docela povedla. Vzhledem k tomu, že tématu jsme se podrobně věnovali v minulé části, nebudu se zde o této aplikaci příliš rozepisovat.

Personalizovaný přístup do některých částí internetových stránek České pojišťovny (není omezen jen na povinné ručení) je chráněn uživatelským jménem a heslem a systém mj. umožňuje zpětně nahlédnout do všech kontaktů, které jste v minulosti přes internet s Českou pojišťovnou uskutečnili, a to včetně možnosti jejich filtrování.

Dalšími produkty sjednatelnými na www.cpoj.cz jsou již tradičně cestovní pojištění a rodinné pojištění. U **cestovního pojištění** pro cesty do zahraničí je jeho základní součástí pojištění léčebných výloh; k němu můžete přidat úrazové pojištění, případně pojištění odpovědnosti za škodu občana a pojištění cestovních zavazadel. Pro cesty v tuzemsku si můžete sjednat pojištění úrazové nebo pojištění cestovních zavazadel nebo obě pojištění dohromady.

Rodinné pojištění je novým typem pojištění a můžete si je – doslova jako stavebnici – poskládat sami. Základní “kostkou” je pojištění domácnosti; k němu si podle vlastní úvahy zvolíte například pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v běžném životě či při výkonu povolání. Není problém přidat i úrazové pojištění anebo složit všechna pojištění dohromady. Hlavní výhody spočívají v tom, že jediná pojistná smlouva zajistí základní pojistnou ochranu pro všechny členy domácnosti, pojištění je levnější než samostatně uzavřená jednotlivá pojištění a platby lze rozložit do měsíčních splátek.

Mezi moderní komunikační kanály řadíme sice především internet, ale nejen jej. Vcelku dosti známou se stala bezplatná *Linka pomoci České pojišťovny*. Na čísle 0800 176 662 (na telefonní klávesnici je snadno vyťukáte jako 0800 1 POMOC) je nonstop poskytována asistence motoristům, kteří mají v České pojišťovně uzavřeno havarijní pojištění osobních a dodávkových automobilů s hmotností do 3,5 tuny. Linka je k dispozici také pro hlášení pojistných událostí (s výjimkou těch, které jsou spojeny s úrazem nebo se škodou na dopravovaných zavazadlech).

Na konec pojednání o České pojišťovně si dovolím malou odbočku o moderním způsobu zpracování a vyřizování některých pojistných událostí. Česká pojišťovna začala zavádět do praxe **digitální likvidaci pojistných událostí**. Princip spočívá v tom, že poškození auta se zdokumentuje digitálním fotoaparátem a elektronická fotografie se jednoduše odešle po síti do České pojišťovny. Proces likvidace, který začíná okamžikem nehody a končí vyplacením peněz, se tak velice zrychlí, zprůhlední a nezatěžuje zákazníka neustálým kontaktováním likvidátora. Nový systém *Olympus SignBox* přitom chrání snímek před neautorizovanými změnami a jednoznačně identifikuje autora fotografie a také zařízení, na kterém byla vytvořena. Přenosovou techniku kromě mobilních likvidátorů České pojišťovny obsluhují také pracovníci značkových autoservisů. Tato technologie získala na veletrhu Invex Computer 99 v Brně Křišťálový disk.

A ti ostatní...

Internetová prezentace **IPB Pojišťovny** (www.ipbpojistovna.cz) na mě po obsahové ani vzhledové stránce nejlepším dojmem nezapůsobila. Jako jediná rozumná aplikace se mi jeví výpočet výše pojistného u pojištění motorových vozidel nazvaného *Variant*. Na pojištění po telefonu taktéž raději zapomeňte.

V minulé části jsem zmínil o tom, že pojišťovna **Kooperativa** má několik internetových prezentací a že si nejsem jistý, která z nich je “ta pravá”. Nyní už vím, že se jedná o adresu www.koop.cz, kde je sice k dispozici velké množství informací, bohužel však zejména v pasivní formě. Aktivně s Kooperativou můžete komunikovat jen prostřednictvím formuláře “Dotazy a objednávky”, kde si vybíráte z těchto variant: a) zaslání informací, b) zájem o pojištění, c) zájem stát se obchodním zástupcem Kooperativy.

Hasičská vzájemná pojišťovna v současné době sjednává se svými klienty pojistné smlouvy pouze osobně prostřednictvím obchodních zástupců. V budoucnu však počítá se zavedením alternativních distribučních kanálů (internet, zelená linka). Na www.hvp.cz si lze u vybraných druhů pojištění nechat vypočítat pojistné.

Chmelařská pojišťovna provozuje zelenou linku 0800 185 937 zaměřenou především na prodej povinného ručení, na rok 2000 však chystá i prodej dalších typů pojištění tímto způsobem. Stejně tak se ve fázi finálních příprav nachází pojištění přes internet.

Velmi podrobné informace o sobě a svých produktech nám poskytla **D.A.S. – pojišťovna právní ochrany**. Její pojistné produkty však nejsou – z pochopitelných důvodů – nabízeny jinak než klasickým způsobem. Vzhledem k určité výlučnosti pojišťovny D.A.S. si ale neodpustím alespoň několik slov. Jde o první společnost nabízející na našem trhu pojištění, které má za úkol podporovat pojištěného při prosazování jeho právních zájmů a nést riziko vzniklých nákladů, popřípadě je zmírnit. Hlavní smysl pojištění pro vlastníky a řidiče motorového vozidla spočívá v tom, že pojištěné osoby – provozovatel, držitel, vlastník, řidič a spolucestující vozidla – mají z pojištění nárok na opakované, a hlavně bezplatné poskytování služeb právní ochrany, od služeb specialistů D.A.S. nebo českých advokátů až po služby zkušených advokátů na území celé Evropy. Pojištění tak dodává pojištěným při hájení vlastních práv odvahu a sebedůvěru i tam, kde by je jindy riziko prohry, vysokých nákladů či zdlouhavých jednání od jakékoliv aktivity odradilo.

Závěr

Zhodnotit obecně celý trh v oblasti pojištění a využívání moderních komunikačních kanálů je velice nesnadné. I zde totiž platí známé úsloví “jak kde, jak kdy”. Ještě před několika měsíci se internetové prezentace pojišťoven (existovaly-li vůbec) zaměřovaly zejména na více či méně podrobný popis nabízených produktů. Jako opravdový prodejní kanál jej mezi prvními začaly využívat Česká pojišťovna, ČS-Živnostenská pojišťovna a Evropská cestovní pojišťovna. Bezplatné zelené linky byly věcí zcela nevídanou, a pokud se nemýlím, v polovině roku 1999 ji provozovala jen Česká pojišťovna.

Jako mávnutím kouzelného proutku se vše změnilo s přijetím zákona liberalizujícího trh s povinným ručením. Téměř všechny pojišťovny si uvědomily, že každý klient navíc bude přínosem, a situace se obrátila. Bezplatnou zelenou linku má dnes již každá pojišťovna (i když většinou právě jen linku týkající se povinného ručení, ale jsou i výjimky), prodej přes internet v aktivní podobě však zvládlo jen několik vyvolených – či spíše předem připravených.

Právě povinné ručení se zřejmě stane katalyzátorem rozvoje moderního systému prodeje a správy pojistných produktů. Domnívám se, že už v prvních týdnech roku 2000 dojde k zásadnímu rozšíření portfolia pojistných produktů prodávaných telefonicky nebo přes internet. Proč? Jednoduše proto, že opadne nápor související s povinným ručením (kde se vše vyzkoušelo) a nebude problém expandovat dále. Vynasnažíme se proto ještě v prvním pololetí nového roku připravit článek (či chcete-li, další pokračování Pojišťovny na drátě), v němž vám představíme, co je nového. Budete si také moci ověřit, zda jsem měl, či neměl ve své prognóze pravdu.

Jedna věc je ale jistá již nyní. Klasičtí obchodní zástupci pojišťoven, tedy oni často poněkud “vlezlí” pojišťováci, určitě jen tak nezmizí. Některé pojistné produkty – zejména z oboru životního pojištění – totiž nelze ani s největší snahou nabízet jinak než osobně.

Michal Přádka