

Pojištění on-line

Vojtěch Bednář

**Potřebujete se pojistit? Potřebujete povinné ručení? Chtěli byste s pojišťovnou komunikovat moderním a elegantním způsobem, tedy on-line? Možnosti zatím u nás nejsou ani zdaleka vyčerpány, ale přibývá jich.**

Pojišťovny patří mezi instituce, které každý z nás používá značně nepravidelně. Některé pojistky mít musíme ze zákona, pro jiné se rozhodneme dobrovolně, ale za všechny bez výjimky se musí platit. Pojistku obvykle pouze platíme a platíme, a to je jediné, co nás zajímá. Pochopitelně až do okamžiku, kdy se něco stane a dojde na likvidaci pojistné události.

Historie a specifika

Už první odstavec naznačil, že komunikace s pojišťovnou se odehrává ve třech úrovních. Především si pojistku musíme sjednat. Když už ji máme sjednanou, musíme si udržovat čas od času alespoň nějaké základní informace o tom, v jakém je z pohledu pojišťovny náš účet stavu, a když dojde na nejhorší, nastává potřeba pojistného plnění.

V minulosti se komunikace s pojišťovnou děla obvykle dvěma způsoby. První z nich je podobný bance. Přijdeme na nejbližší pobočku a tam s námi pověřenými pracovníky vše potřebné vyřídí, obvykle ke spokojenosti zákazníka, někdy také ne. To ale není jediná možnost.

Pojišťovny někdy nabízejí zákazníkům své služby prostřednictvím „podomního prodeje“. Čili agentů, kteří přímo obcházejí potenciální klienty, nabízejí jim pojistné produkty a pokud je zájem, přímo sepisují smlouvy.

Ověřování stavu smluv a podobné činnosti se dají taktéž realizovat návštěvou pobočky, pokud to máme cestou, nebo telefonicky, pokud se nám nikam chodit nechce. Druhá varianta má jeden nedostatek, kterým v minulosti pojišťovny prosluly podobně jako úřady. Tímto nedostatkem byla „úředničina“ jejich zaměstnanců. Ti se ke svým klientům občas chovali spíše jako vrchnost, než jako obchodníci k zákazníkům, kteří by měli přece být jejich pány. Když dojde na nahlášení události a její likvidaci, čili akt, při němž pojišťovna zaplatí zákazníkovi protřpenou škodu, odehrává se mnohem komplexnější komunikace. Většinou si nevystačíme s telefonem ani s návštěvou pobočky, ale je třeba shánět spoustu různých potvrzení od policie, lékařů, úřadů a dalších institucí.

Dokázal by komunikaci s pojišťovnou usnadnit internet? Jistěže ano, nicméně komunikace s pojišťovnou má několik specifíků. Především se jedná v zásadě o hybrid komunikace s bankou a s úřadem. Za prvé proto, že jde přeci vždy o peníze, za druhé pak proto, že pojišťovna se chová daleko více jako úřad než jako banka.

Podobnost pojišťovny s bankou na úrovni komunikace a to jak klasické, tak i elektronické využívají některé banky, které coby součást svého portfolia služeb nabízejí prostřednictvím sesterských pojišťoven také jejich služby. V rámci elektronické komunikace to znamená, že osobní údaje stávajícího uživatele elektronického bankovníctví jsou již jednou zadány do systému, a hlavně jsou ověřeny bankou jako jednoznačně platné. To zjednodušuje následnou komunikaci s pojišťovnou. Mnohé toho, co by se totiž jinak muselo zbytečně dělat dvakrát, lze provést pouze jednou formou komunikace mezi pojišťovnou a bankou místo komunikace mezi pojišťovnou a jejím klientem. Stejně může být i rozhraní webového bankovníctví a správy uzavřených pojistných smluv. Nemałym pozitivem je také placení, které je v případě kombinace banky a pojišťovny opět mnohem jednodušší než v jakémkoliv jiném případě.

Nepůjde všechno

Existuje mnoho různých typů pojištění a pojistných smluv. Technicky vzato se lze nechat pojistit proti takřka čemukoliv. Rozdílné je ale riziko, jeho výše z pohledu pojišťovny. Protože mnoho pojistek se sice vytváří ze šablon, ale tyto šablony se musí upravovat podle vlastností konkrétní osoby, jejího stáří, fyzického a psychického stavu, stejně tak podle stavu věci, kterou chceme pojistit a podle mnoha věcí, které jsou individuální. To je v případě on-line komunikace pochopitelně docela veliký problém. Jestliže je pojišťovna spojena s bankou, nebo jiným důvěryhodným zdrojem informací o klientovi, sjednávání se podstatně zjednodušuje. V opačném případě je ale zákazník, kterého našla pojišťovna tak říkajíc přes internet člověkem, o kterém vlastně nic neví. A jestliže o něm nic neví, může ho jen stěží pojistit.

Přesto existují některé běžně se vyskytující pojistné smlouvy, které je možné sjednávat i přes internet. Základním typem takového pojištění je klasické povinné ručení. Další jsou klasické, základní nabídky zdravotního pojištění, cestovního pojištění a podobných obecných produktů. Tyto obecné produkty je možné poměrně dobře ošetřit a nepředstavují příliš velké riziko, především z ekonomického hlediska.

Pojišťovny jsou již ze svého principu institucemi velice konzervativními. Proto i jejich vstup do on-line světa ze země poboček a podomních agentů probíhá spíše pomalu a vlažně, což je na jednu stranu na škodu, jinak to ale zcela odpovídá jejich politice.

### Produkty a účty

Možnosti komunikace s pojišťovnou jsme tedy prošli a můžeme se do elektronického pojištění pustit. Základní komunikace je možná s naprostou většinou pojišťoven působících na českém trhu. Komunikovat lze prostřednictvím e-mailu, adresy jsou dostupné na webových stránkách jednotlivých pojišťoven. Nemálo z nich nabízí také možnost komunikace prostřednictvím integrovaných formulářů. Pokud ale hodláme skutečně objednat některou ze služeb nebo se podívat na stav svého pojištění, s formuláři si nevystačíme.

### Česká pojišťovna

Některé z firem, jako třeba Česká pojišťovna vyžadují nejprve registraci. Ta je standardní a uživatel při ní vyplňuje své údaje nutné pro komunikaci s pojišťovnou. Základní údaje, tj. jméno, uživatelské jméno a heslo doplňuje nutnost zadat PSČ, díky čemuž může pojišťovna zjistit, odkud jsou zájemci o internetovou službu. Bližší kontaktní údaje jsou v této fázi nepovinné, přesto je lze doporučit vyplnit.

Po přihlášení se uživatel dostane do profilu, kde má možnost editovat své osobní údaje. K dispozici má seznam smluv uzavřených s pojišťovnou a také formuláře, s jejichž pomocí si může sjednat nové pojištění. To je v současné době možné u dvou nejzákladnějších typů pojistných smluv, totiž u povinného ručení a u cestovního pojištění. V obou případech čeká uživatele poměrně jednoduše provedený a přehledný průvodce, v němž jsou již předem vyplněny ty položky, které uživatel zadal při registraci. Proces vyřizování pojištění probíhá po krocích, přičemž poté, co tyto kroky absolvujeme všechny, je návrh předán pojišťovně, která o něm dále rozhodne.

Systém České pojišťovny je sympatický a přehledný. Co mne ale zarazilo je fakt, že proces registrace a následného vyřizování pojištění či práce se seznamem smluv nebo historií komunikace s pojišťovnou není zabezpečen. Pokud jsou prostřednictvím internetu předávány osobní údaje, a to v případě sjednávání pojištění jsou, mělo by se jednat o šifrované připojení. A o to se v případě ČP nejedná, takže vaše údaje může během jejich cesty sítí číst kdokoli, kdo je na to dostatečně technologicky vybaven a má zájem.

### Česká podnikatelská pojišťovna

Podstatně lépe ve srovnání s naší nejstarší pojišťovnou je na tom jedna z mladších, Česká podnikatelská pojišťovna. Její stránky vypadají nejen elegantněji, ale hlavně jsou zajištěny standardním způsobem (RC4, 128 bitů) již od počátku komunikace s objednávkovým systémem. Na škodu zde padá jen vydavatel certifikátu, ne vždy chvalně proslulá firma Thawte.

ČPP má na rozdíl od průvodce připraven jednostránkový (několikakrokový) formulář. Ten je sice poněkud komplikovanější co se počtu obsažených prvků týče, nicméně při rozlišení 1024x768 jej lze použít zcela bez problému. Na jedné stránce je zadání všech nutných informací pro realizaci objednávky, i výběr konkrétního produktu.

Podstatně bohatší je také nabídka produktů, které je možné sjednat on-line – celkem se jedná o pět kusů, jež kromě obligátního cestovního zdravotního připojištění (od VZP) a povinného ručení zahrnuje cestovní pojištění, pojištění odpovědnosti a spořicí životní pojištění. Přestože se pro sjednávání nevyžaduje registrace do systému pojišťovny, je vhodné ji provést. On-line je totiž taktéž možné sledovat stav své smlouvy, a v případě potřeby pojistitele kdykoliv kontaktovat. To vše poměrně rychle, a především zabezpečeně. Nedostatkem je, že například v případě sledování smluv je možné sledovat jen ty, které byly realizovány prostřednictvím internetu a nikoliv jiných kanálů, což je v některých případech škoda.

On-line přepážka hned za ambulancí

Hutnická zaměstnanecká pojišťovna je jednou z předních zdravotních pojišťoven. Její webový server nabízí všechny základní informace, které bychom od instituce tohoto typu očekávali. Výhodou je, že na serveru ([www.hzp.cz](http://www.hzp.cz)) si můžete založit vlastní „zdravotní kartu“. Není to pravá elektronická zdravotní karta, tak jak se ji jednou snad dočkáme, nicméně své opodstatnění má. Každý si zde totiž může vést komplexní záznamy o svém zdravotním stavu alergiemi a užívanými léky počínaje, menstruačním kalendářikem pro ženy pak konče.

Kladem je také on-line očkovací kalendář.

Želbohu ani tato komunikace obnášející přenos sice anonymních, avšak velmi citlivých informací o zdravotním stavu člověka, není kódována a lze si velmi snadno představit, že by se společně se zadávanou e-mailovou adresou mohla velice snadno stát terčem zneužití především pro marketingové účely. Je to velká škoda nehledě na fakt, že HZP při registraci nekontroluje, zda je registrující se člověk skutečně jejím klientem nebo nikoliv. Funkci zdravotní virtuální karty tak může využít kdokoliv.

Pro samotnou komunikaci se svými pojištěnci si HZP připravila elektronickou přepážku. Ta je zajímavá v úrovni bezpečnosti. Identita uživatele je totiž ověřována na základě

nainstalovaného certifikátu, podobně jako se tomu běžně děje v případě aplikací elektronického bankovníctví mnoha bank (např. KB). Pojišťovna sama certifikáty negeneruje, ale akceptuje již existující elektronické podpisy běžných certifikačních autorit na území ČR. Mezi nimi nechybí kromě První certifikační autority také již zmiňovaná Komerční banka, a tak pokud máte účet právě tam a zároveň jste klienty HZP, máte o jeden problém méně, protože certifikát do aplikace mojebanka.cz zcela postačí. Elektronická přepážka pak nabízí mnoho zajímavých funkcí. Mezi ně patří možnost podívat se na „Svůj“ výdajový účet, měnit osobní údaje, požádat o průkazku pojištěnce a další. Zajímavý je systém komunikace, ten se totiž odehrává na základě systému doručování zpráv. Klient například požádá o výpis a ten mu není přímo zobrazen, ale „doručen“ do jeho složky s příchozími zprávami, případně pak na vybranou e-mailovou adresu.

#### Portál zdravotních pojišťoven

Kromě toho existuje také takzvaný Portál zdravotních pojišťoven. Ten je určen pojištěncům, ale především pak lékařům a zaměstnancům ZP. Portál také funguje na základě certifikátů, avšak v současné době, pokud jde alespoň o veřejně přístupnou demoverzi, není příliš funkční. Celou věc navíc komplikuje také poněkud složitý systém registrací (<https://www.portalzp.cz/czspa01.phtml>) .

#### Půjde to

Velmi zajímavě řeší přístup k on-line klientům pojišťovna Generali se svým systémem formulářů. Jejich prostřednictvím je možné hlásit pojišťovně změny svých informací, žádat o kontakt ze strany pojišťovny, ale také hlásit pojistné události, což je jistě velmi pozitivní. Formuláře jsou přehledné a pracovat s nimi by měl umět i laik. Bohužel, ke škodě tomuto systému se opět o velkém zabezpečení aplikace hovořit nedá.

Předchozí případy byly jen lehkým náhledem do vyvíjejícího se světa on-line pojišťoven v České republice. Pravdou je, že trh se i zde postupně zvětšuje a optimalizuje. Rozhodně jsme neprošli všechny pojišťovny a jejich všechny možnosti, šlo spíše o to zprostředkovat jakýsi elementární pohled na celou problematiku. Nedá se říci, že by pojišťovny, na které jsme se podívali dopadly dobře, ale také nedopadly úplně špatně. Rozhodně je co zlepšovat, nabídka on-line produktů je stále slabá a hlavně, je značně nehomogenní. Přesto bylo za

posledních několik let učiněno alespoň několik základních pozitivních kroků směrem kupředu. A to je jenom dobře.

\*\*\*\*\*Rámeček\*\*\*\*\*

### **Zajímavé adresy na internetu**

[www.cpoj.cz](http://www.cpoj.cz) – Česká pojišťovna

[www.koop.cz](http://www.koop.cz) – Pojišťovna Kooperativa

[www.general.cz](http://www.general.cz) – Pojišťovna Generali

[www.cpp.cz](http://www.cpp.cz) – Česká podnikatelská pojišťovna

[www.hzpj.cz](http://www.hzpj.cz) – Hutnická zaměstnanecká pojišťovna

Kde hledat adresy dalších pojišťoven?

Širší výběr naleznete na internetu, například na adrese

<http://www.obchodniadresar.cz/inp/firms/firms7260tree2lang1.html> Možné je také využít

kterýkoliv jiný katalog či vyhledávač.

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*Rámeček\*\*\*\*\*

### **Plusy a mínusy komunikace on-line**

Jaká jsou pozitiva komunikace s pojišťovnou on-line?

+ vysoká rychlost

+ velká flexibilita

+ netřeba odcházet z domu

+ standardní prostředí

Jaká jsou negativa?

- některé kroky tak v současné době nelze učinit a jen tak se to nezlepší

- není možné sjednávat všechny typy smluv (u některých pojišťoven žádný)

- problémem je, že v některých případech se pracuje s formuláři, osobními a důvěrnými údaji v nezabezpečeném režimu. Někdy to nevadí, ale jindy jde ze strany pojišťoven o určitou, dost nešťastnou nezodpovědnost

- neosobní kontakt

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*Rámeček\*\*\*\*\*

## **On-line služby pojišťoven dnes a v blízké budoucnosti**

Co překvapilo?

Pojišťovny, známé jako ryze konzervativní instituce, se prostřednictvím internetu pomalu otevírají světu. Zdá se, že se začíná prosazovat trend uznávat certifikáty vybraných certifikačních autorit, na úkor vydávání vlastních podpisů. To je velice pozitivní tendence, směřuje totiž k ideji univerzálního elektronického podpisu mnohem více, než v případě např. některých bank, které místo uznávání jsou si samy sobě certifikačními autoritami.

Sjednáme si pojistku on-line?

Určité typy pojištění u některých pojišťoven je skutečně možné sjednat on-line. Obvykle se jedná o povinné ručení, o cestovní pojištění a podobné, běžně užívané a laciné produkty.

Zjistíme stav pojistky on-line?

Opět, u některých pojišťoven ano, po registraci a přihlášení. U jiných stačí znát jen základní údaje, například číslo pojistné smlouvy, a u ČPP dokonce například jen SPZ vozidla. To může na jedné straně znamenat zásah do údajů pojištěnce, ale na druhé straně to také může být nesmírně pozitivním a užitečným nástrojem.

Nahlásíme škodu on-line?

Opět, u některých pojišťoven to možné je. Pojistná škoda se ale většinou hlásí zejména tehdy, hrozí-li nebezpečí z prodlení telefonicky, nebo pomocí jiného, co nejrychlejšího kanálu. Internet je velice rychlý kanál, ale zůstává určitou otázkou, zda se pro tento typ komunikace hodí.

Zjistím informaci o pojišťovně?

Na webových stránkách českých pojišťoven je možné k nim a jejich činnosti zjistit dostatečné množství informací, a pokud by nestačily, nabízí se vždy také možnost danou pojišťovnu kontaktovat.

Bude jednou možné udělat „celou“ pojistku jen on-line?

To v současné době není možné odhadnout. Vyžadovalo by to totiž poměrně velmi robustní expertní systém na straně pojišťovny. Ten by byl velice drahý a nikoliv bezchybný. Mnoho pojistných produktů a jejich řešení je navíc tak silně individualizováno, že nejlepším řešením zůstává kontakt „člověka s člověkem“. Avšak běžné a méně závažné činnosti je možné dělat on-line, byť s některými výše uvedenými obtížemi, již nyní.

\*\*\*\*\*