

# Úterý & Investice

## ANKETA POJIŠŤOVACÍ INOVÁTOR MÁ ČTYŘI FINALISTY

O NEJLEPŠÍ LETOŠNÍ INOVACI NA POLI ČESKÉHO POJIŠŤOVNICTVÍ ROZHODNE VEŘEJNOST, VÝBĚR JÍ VŠAK USNADNILI ODBORNÍCI.

Janis Aliapulios  
janis.aliapulios@economia.cz



**Pojišťovací inovátor**  
Do letošního finále ankety Pojišťovací inovátor, ve kterém o vítězi rozhodne veřejnost, se probíjaly čtyři z dvanácti nominovaných pojišťoven. Je mezi nimi i loňský obhájce prvenství Allianz pojišťovna.

Tradiční hráči na pojišťovacím trhu pamatují i lepší časy, než jaké zažívají nyní. Kromě silící konkurence ze strany bank, maloobchodních prodejních sítí či poskytovatelů služeb se pojišťovny potýkají také s klesající důvěrou lidí. Podle celosvětového průzkumu poradenské společnosti PwC jim věří jen zhruba čtvrtina klientů. Pro radu by se pak na svoji pojišťovnu obrátila jen necelá polovina lidí.

Cesta zpátky blíž klientům vede podle odborníků přes inovace, a to zejména v oblasti digitalizace. „Speciálně mladí lidé očekávají, že se k nim pojišťovny budou chovat tak, jak jsou zvyklí od nových typů služeb a sociálních sítí,“ říká partner v poradenské společnosti PwC ČR Petr Ložek.

Pojišťovny na potřeby klientů reagují a vylepšují nejen samotné produkty a služby, ale také způsob, jakým s klienty komunikují. Na ty nejzajímavější inovace na českém pojišťovacím trhu se letos už podeváté zaměřila anketa Pojišťovací inovátor, která je samostatnou

kategorií výzkumu v rámci Ceny Hospodářských novin Nejlepší pojišťovna 2017. O jejím vítězi rozhodne internetové hlasování veřejnosti, které se uskuteční od 13. června do 4. července. Odborným partnerem je Česká asociace pojišťoven a partnery jsou společnosti IBM ČR a PwC ČR.

Letos poprvé inovativnost produktů či služeb, jež pojišťovny nominovaly, posoudila tříčlenná odborná komise Ceny Hospodářských novin Nejlepší pojišťovna 2017. Do finále nakonec nechala projít čtyři z celkem dvanácti přihlášených projektů.

„Za inovaci považujeme i nadále uvedení zcela nového produktu nebo služby na trh. Velký důraz je kladen také na novinky v oblasti zavádění technologických změn určených koncovým klientům,“ popsala základní kritéria Gabriela Šamanová, analytička agentury Datank – zpracovatele výzkumu. Šamanová zároveň zdůraznila, že za inovaci naopak nelze považovat dílčí změny stávajících produktů, změnu názvu, procenta úročení nebo rozšíření prodejní sítě.

Podle experta na pojišťovnictví a zprostředkování finančních produktů Tomáše Síkory, jenž zasedl v odborné komisi, letos většina pojišťoven do ankety nominovala pouze změny parametrů svých produktů nebo

přidávání rozsahu pojistného krytí. „S nevyraznější novinkou dle mého názoru přišla Axa Životní pojišťovna s produktem Samostatné pojištění nemoci inPlus. Ten zahrnuje kompletní digitalizaci procesu sjednání, včetně zdravotního dotazníku. Oceňuji rovněž zajímavý společenský počin portálu dlouhodobé péče Péče.cz od Aegon Pojišťovny,“ uvedl Síkora.

Dalšího z členů odborné komise, profesora na katedře bankovníctví a pojišťovnictví Vysoké školy ekonomické v Praze Jaroslava Daňhela zaujal nápad Maxima pojišťovny v produktu Chytré cestovní pojištění. „Automaticky se zapne při připojení mobilního telefonu do sítě zahraničního operátora a stejným způsobem se vypne po návratu. Určitou nevýhodou spatřuji v tom, že je v současnosti určen pouze zákazníkům jednoho operátora.“

Odborník na finanční sektor ze společnosti IBM ČR Jaroslav Peyrel vyzdvihl kromě Chytrého cestovního pojištění Maxima pojišťovny také inovativní autopojištění Allianz Auto. „Na těchto produktech oceňuji primární orientaci na klienta. Obě pojišťovny zjevně vedla snaha zjednodušit proces vzniku pojištění a poskytnout klientům co nepřívětivější zkušenost,“ uvedl Peyrel.

### Aegon Pojišťovna



Stránky Péče.cz, jejichž partnerem je Aegon Pojišťovna, byly vytvořeny, aby poskytly pomoc všem, kteří se ocitli ve složité životní situaci. Pomohou jim zorientovat se v problematice dlouhodobé péče a poradí s jejím financováním. V přehledném průvodci lze získat informace o možnosti státního příspěvku na dlouhodobou péči, jak příspěvek získat, jak si o něj zažádat, kolik činí a na co všechno jej lze využít.

Cílem stránek bylo shromáždit informace o dlouhodobé péči na jedno místo, aby lidé, kteří řeší takto závažný problém, nemuseli složitě hledat informace na úřadech a v jiných institucích. Obsahuje v přehledné formě základní údaje o příspěvcích na péči. Uživatelé si zde mají možnost vyhledat, jestli mají na příspěvek nárok a kde jej mohou získat.

Návštěvníci stránek mohou také využít on-line poradnu, kde mají možnost ptát se odborníků na pro-

#### Péče.cz – portál dlouhodobé péče

- Sjednocení informací o financování dlouhodobé péče.
- Informace jsou přehledně seřazeny.
- Stránky nabízejí možnosti řešení problémů.

blémy ohledně dlouhodobé péče. Portál Péče.cz také umožňuje vyhledávání vhodných služeb. V přehledném katalogu si tak mohou návštěvníci stránek najít specializovaná zařízení či odborné služby ve svém okolí.

Katalog představuje také možnosti pro poskytovatele těchto služeb, kteří na stránky mohou své nabídky vkládat. Portál Péče.cz je připraven jako informační podpora pojištění dlouhodobé péče, které jako první uvedl na trh Aegon v květnu loňského roku.

### Allianz pojišťovna



Druhým nejrizikovějším faktorem v autopojištění je počet ujetých kilometrů, tedy velikost vystavení riziku. Prvním je způsob jízdy řidiče, například počet jím zaviněných nehod a výše škody. Ostatní parametry nejsou tak důležité nebo vycházejí ze dvou hlavních.

Dva stejně dobří řidiči s různým počtem naježděných kilometrů tak mají mít jinou cenu pojištění a právě toto férové stanovení ceny nabídlo pojištění Allianz Auto. Díky zahrnutí počtu ujetých kilometrů do výpočtu ceny méně rizikový řidič ušetří a již nebudou doplácet na ty s vyšším naježděním. Výše slevy pro málo jezdící motoristy je až 40 procent.

Kromě samostatného zahrnutí počtu ujetých kilometrů do výpočtu ceny povinného ručení, havarijního pojištění a pojištění skel je novinkou vyřazení požadavku na specifické zařízení instalované v autě. Zatímco zahraniční firmy,

#### Férová cena autopojištění podle ujetých km

- Zahrnutím ujetých kilometrů do výpočtu ceny méně rizikový řidič ušetří.
- Výše slevy pro málo jezdící řidiče je až 40 procent.
- Není nutné mít zařízení sbírající informace o poloze.

kteří se zabývají technologickými inovacemi v pojištých odvětvích, vyžadují, aby klient používal například zařízení zapojené do systémového konektoru auta či GPS, Allianz Auto nic podobného nevyžaduje. Zákazník jednou ročně nahlásí ujeté kilometry například pomocí webových stránek Allianz, včetně fotografie počítadla kilometrů.

Odpadá tak strach z Velkého bratra, jelikož žádný řidič nemusí sdílet s pojišťovnou citlivé osobní údaje o své aktuální i minulé poloze.

### VÍTĚZOVÉ ROKU 2016

#### 1. MÍSTO:

Allianz pojišťovna

■ Životní pojištění Rytmus risk bez absurdních poplatků nabízí variabilní nastavení pojistných částek pro všechny tři stupně invalidity.

#### 2. MÍSTO:

Uniqa pojišťovna

■ Domov VARIANT – pojištění domácnosti a rodinných domků s vysokými základními pojistnými částkami s možností navýšení. Součástí jsou nadstandardní asistenční služby.

#### 3. MÍSTO:

Aegon Pojišťovna

■ Aegon Care je první pojištění pro generaci 50+ kryjící hrozby spojené s vyšším věkem. Jedná se o první pojištění dlouhodobé péče vzniklé důsledkem nemoci nebo úraza na českém trhu.

Stranu připravil: Jaroslav Krejčí

### Axa Životní pojišťovna



Samostatné pojištění nemoci inPlus reaguje na aktuální potřeby a požadavky klientů, kterým pomůže v období snížení nebo výpadku příjmu v důsledku invalidity pokrýt nezbytné životní náklady.

Pojištění si klienti mohou sjednat on-line na stránce společnosti Axa (včetně prvního on-line zdravotního dotazníku na trhu), prostřednictvím interní obchodní služby pojišťovny nebo přes její externí partnery. Produkt poskytuje výplatu měsíční penze v případě invalidity 3. stupně následkem civilizačních onemocnění, inPlus přináší jednoduché a výhodné řešení pro klienty, kteří hledají pojistnou ochranu pro případ onemocnění, kterých se nejvíce obávají.

Axa pojišťuje invaliditu způsobenou civilizačními chorobami, mezi které patří například srdečně-cévní onemocnění, nádorová onemoc-

#### Samostatné pojištění nemoci inPlus

- Součástí je první on-line dotazník na trhu.
- Díky tomu dochází k úspoře času při sjednání pojištění.
- Klient nemusí dokládat zdravotní dokumentaci ani absolvovat zdravotní prohlídku.

nění (nádory pohlavních orgánů, kůže atd.) nebo neurologické onemocnění (zánětlivá onemocnění centrální nervové soustavy a podobně).

Asistenční služba pak nabízí bezplatné telefonické poradenství, které přijde vhod třeba při řešení právních záležitostí. V ceně pojištění se v rámci jedné pojistné události nacházejí i tři konzultace s psychoterapeutem.

### Maxima pojišťovna



Chytré cestovní pojištění, které se automaticky zapne při výjezdu z domova do zahraničí a vypne při jeho návratu, je určeno výhradně zákazníkům mobilního operátora O2 Czech Republic, který je partnerem pojišťovny Maxima.

Jednoduchá je i prvotní aktivace, kdy stačí několik kliků v mobilní samoobsluze, návštěva pobočky nebo telefonát do call centra. Dokud zákazník necestuje, nic neplatí. Pojištění je možno sjednat k roamingovým tarifům O2 a platbu za něj najde zákazník jednoduše ve vyúčtování za příslušné období, kdy pojištění skončilo. Samotný produkt obsahuje pojištění léčebných výloh až do pěti milionů korun, pojištění právní ochrany, úrazové pojištění, pojištění zavazadel i odpovědnosti za škodu.

Pojištění je ve spolupráci s O2 Czech Republic nabízeno s non-

#### Chytré cestovní pojištění

- Automatické zapnutí pojištění pro přihlášení do sítě zahraničního operátora.
- Stejně tak se služba pojištění sama vypne při návratu do ČR.
- Pokud tedy klient necestuje, nic neplatí.

stop asistenční službou Axa Assistance.

Hlavním benefitem produktu je funkce automatického zapínání při připojení telefonu do sítě zahraničního operátora. Stejně tak se chytré pojištění automaticky vypne při návratu a přihlášení do české sítě O2. Klient si funkci aktivuje pouze jednou, a odpadá tak nutnost myslet na pojištění před každou krátkou cestou do ciziny.



**Vedoucí partner oddělení consultingu v PwC Česká republika PETR LOŽEK vidí široké možnosti využití robotizace v odvětví pojišťovnictví.**

# Robot nechybuje a není nemocný. Nahrazené lidi lze přesunout jinam

POJIŠŤOVNY V ZAHRANIČÍ JIŽ ZKOUŠEJÍ TAKZVANÉ CHATBOTY. TITO ROBOTI HOVOŘÍ SE ZÁKAZNÍKY MÍSTO ZAMĚSTNANCŮ

Jaroslav Krejčí  
jaroslav.krejci@economia.cz



Využití robotizace u pojišťoven na domácím trhu je zatím poměrně nízké, soudí partner poradenské společnosti PwC Petr Ložek. Významnější české pojišťovny zatím její zavedení zvažují, případně dochází k pilotnímu testování. Přitom robotizace má řadu výhod, například standardizaci procesů či snížení rizika podvodů.

**HN: Jak pronikají firmy z oblasti fin-techu do pojišťovnictví a proč se pojišťovnám spolupráce s nimi, případně jejich akvizice vyplatí?**

Obecně lze říci, že fin-tech nebo také insure-tech firmy, jak se specificky v oblasti pojišťovnictví nazývají, se spíše snaží vytvářet řešení, která by poskytovaly tradičním pojišťovacím společnostem a doplňovaly a rozšiřovaly tak jejich služby, než aby s nimi soupeřily. To primárně souvisí s významnou bariérou vstupu na pojišťovací trh, kde pojišťovny musí disponovat licencí, kapitálem a mají řadu dalších povinností.

Pojišťovnám se spolupráce s insure-tech firmami vyplatí, protože mají přístup k řešením, která by samy neměly schopnost nebo kapacitu vytvořit, nebo by jim to trvalo neúměrně dlouho a stálo příliš mnoho peněz. Jiná otázka je, jak jsou pojišťovny připraveny na spolupráci s insure-tech společnostmi, jak jsou schopny upravit své obchodní modely a zapracovat nové technologie do svých aplikací.

**HN: V souvislosti s různými obory se hodně mluví o robotizaci. Kam až v případě pojišťovnictví dospěla a co všechno může dělat?**

Robotizace obecně řečeno umožňuje nahradit jakékoliv činnosti prováděné člověkem za předpokladu, že je plně algoritmizovatelná, tedy že běží podle přesné daných pravidel. V pojišťovnách je potenciální možnost využití velmi široká. V první řadě to jsou takzvané backoffice činnosti nevyžadující přímou komunikaci s klientem. Jde zejména o robotizaci schvalování pojistných smluv, robotizaci provádění servisních změn na smlouvách a robotizaci likvidace pojistných událostí.

Toto všechno jsou činnosti, které běží podle daných pravidel. V současné době jsou převážně vykonávány lidmi, ačkoliv již existují vyspělé technologie k jejich robotizaci. Dále to potenciálně může být,



Pojišťovny se od nepaměti snaží optimalizovat procesy, zvyšovat míru automatizace a snižovat potřebu lidské práce.



**Petr Ložek**

působí v oblasti consultingu více než 20 let. Věnuje se zejména finančním službám a technologickému poradenství. Pracoval pro většinu významných bankovních a pojišťovacích skupin v regionu střední Evropy a podílel se na řadě technologických projektů.

Foto:  
HN – Jan Mudra

a některé pojišťovny v zahraničí s tím již experimentují, i robotizace prodejní konverzace s klientem (takzvaní chatboti).

**HN: Co všechno dnes z této oblasti české pojišťovny využívají?**

Pokud robotizaci budeme striktně vnímat přes takzvané RPA technologie (robot process automation), tak je zatím využití relativně nízké. V podstatě všechny významnější české pojišťovny využít robotizace zvažují, některé se pustily do pilotního ověřování, ale významnější nasazení zatím nenalezeme.

**HN: Vyplatí se robotizace a automatizace i v zemích s nízkými platy, jako je Česko? Kolik roboti stojí, jsou levnější než lidé?**

Platy nahrazovaných zaměstnanců jsou samozřejmě významným parametrem výhodnosti zavedení robotizace. Je ale i řada dalších parametrů, které je nutné zohlednit – další náklady, mimo plat, spojené se zaměstnanci, náklady na pří-

padné propouštění lidí, komplexita a frekvence robotizovaných procesů, náklady na licence k získání a používání robotů, náklady na zaměstnance, které si naopak pojišťovna musí k provozu robotů pořídit.

Úspora nákladů na zaměstnance navíc není jediným možným přínosem robotizace pro pojišťovny. Mezi další patří snížení operačního rizika, protože robot nedělá chyby, není nemocný, dále standardizace procesu, jelikož robot vždy pracuje stejně, a také snížení rizika podvodů provedených zaměstnanci.

Rozhodně platí, že pro české pojišťovny je s ohledem na úroveň českých platů nalezení vhodných oblastí pro robotizaci složitější, než je tomu například u pojišťoven ve Velké Británii nebo ve Švýcarsku. Na druhou stranu i u českých pojišťoven jsou zcela jistě procesy, které se vyplatí robotizovat. Podle našich zkušeností se u většiny českých pojišťoven dají nalézt procesy, u kterých se náklady na ro-

botizaci vrátí již během půl roku od zavedení.

**HN: Řeší finanční instituce, co se zaměstnanci, pokud je nahradí stroje? A nebude to nakonec celé nákladnější, protože lidé, kteří se budou muset o automaty starat, budou muset být kvalifikovanější, a tím pádem i dražší?**

Robotizace z tohoto pohledu nepředstavuje žádný historický přechod. Pojišťovny se od nepaměti snaží optimalizovat procesy, zvyšovat míru automatizace a snižovat potřebu lidské práce. Z tohoto pohledu jsou přístupy k nakládání s uvolněnou kapacitou zaměstnanců standardní.

Je vhodnější lidi přesunout na nově vzniklé činnosti, i kvůli pokrytí budoucího růstu firmy, namísto nabírání nových. Až poslední možností je propouštění. Musíme si uvědomit, že proti trendu robotizace působí další faktory, které naopak pracnost a potřebu lidské práce v pojišťovnách zvyšují. Například stále rostoucí míra komplexity procesů a IT systémů a přibývající regulace trhu.

**HN: Klíčem k úspěchu pojišťoven je mimo jiné správné rozřídění klientů. Tedy odlišení těch rizikovějších od méně rizikových... Kam až mohou ve snaze získat data pojišťovny zajít?**

Nové typy datových zdrojů určitě budou ovlivňovat modely oceňování rizikovitosti klientů. Kromě dat ze sociálních sítí, která nepochybně mají vysokou predikční sílu, se nabízejí i další zdroje – data od ostatních poskytovatelů služeb, jako jsou banky či telekomunikační operátoři, kteří vědí mnoho o charakteristice klientů. Například i o charakteru místa, kde se pojišťovaný majetek nachází. Rozsáhlejší soubor informací o zákazníkovi mohou pojišťovny používat nikoli pouze k určení velikosti rizika, ale i pro nastavení správné výše pojistného s ohledem na to, jak je klient citlivý na cenu. Jde i o kvalitnější predikci podvodných pojistných událostí.

**HN: Jak moc si různé generace klientů váží osobních dat. Jsou ochotní je s pojišťovnou za výhodnější služby „zobchodovat“?**

Obecně platí, že zákazníci jsou ochotni sdílet osobní data výměnou za cenu. Podle našich zkušeností není věk tím jediným a ani hlavním parametrem určujícím ochotu klientů data sdílet. Mezi další parametry patří vzdělání, cenová citlivost a geografická lokace.

## Kalendář

### Středa 14. června

■ Téměř všichni ekonomové se shodují na tom, že američtí centrální bankéři ve středu zvýší počtvrté od konce světové finanční krize úrokové sazby. Základní sazba by měla vzrůst o čtvrt procentního bodu na 1,25 procenta. „Jednání doprovodí nová prognóza a tisková konference, které by měly být pro trhy důležitější než samotné zvýšení sazeb. Postupem času převládlo přesvědčení, že Fed po červnu už další zvýšení sazeb letos nepředvede, jenže zástupci Fedu zatím o pomalejším utahování měnové politiky nemluví,“ uvádějí analytici Patria Finance.

### Čtvrtek 15. června

■ Od britské centrální banky, jejíž zasedání je naplánováno na čtvrtek, se na rozdíl od Fedu změna měnové politiky nečeká. Bank of England po květnovém zasedání naznačila, že by v případě příznivého vývoje ekonomiky mohla zvýšit úrokové sazby. Poté, co konzervativci ztratili v parlamentních volbách většinu, ale pravděpodobnost brzkého zvýšení sazeb klesla.

### Pátek 16. června

■ Statistickí zveřejní údaje o květnové inflaci v eurozóně. Podle odhadů by mělo tempo meziročního růstu cen zůstat na 1,4 procenta. Ještě v dubnu přitom meziroční míra inflace dosahovala 1,9 procenta a vypadalo to, že ECB bude čelit čím dál většimu tlaku, aby zahájila postupné ukončování programu odkupu aktiv. Nyní se zdá, že potřeba tlumit takzvané kvantitativní uvolňování tak naléhavá nebude.

■ Ruská centrální banka by podle očekávání analytiků měla na svém pátečním zasedání snížit úrokové sazby o čtvrt procentního bodu na 9 procent. Nová data z ruské ekonomiky kromě toho podle odhadů ukážou, že tempo růstu ruského HDP v květnu zpomalilo z 0,5 na 0,3 procenta.

### Neděle 18. června

■ Francouzi ve druhém kole parlamentních voleb rozhodnou o tom, zda si hnutí Republika vpřed! prezidenta Emmanuel Macrona zajistí většinu v Národním shromáždění. V nedělním prvním kole získalo hnutí 32 procent hlasů, což by odpovídalo zisku nejméně 400 z celkem 577 poslanců. Pokud druhé kolo skončí podle předpokladů, bude mít Macron otevřenou cestu k naplnění předvolebních slibů. Ty zahrnují mimo jiné i reformu pracovního trhu nebo změnu systému vyplácení podpory v nezaměstnanosti a důchodů.



**POJIŠŤOVACÍ INOVÁTOR 2017**  
CENA HOSPODÁŘSKÝCH NOVIN



**NEJLEPŠÍ POJIŠŤOVNA 2017**  
CENA HOSPODÁŘSKÝCH NOVIN

**HOSPODÁŘSKÉ NOVINY**



**ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE**