

Seminární práce z Pojistné ekonomiky

Téma: **Analýza poskytování internetových služeb pojišťovnami**

Zpracovaly: Martina Kopřivová
Blanka Marková

Datum prezentace: 28. 11. 2005

V Brně dne: 21. 11. 2005

ÚVOD

V dnešní moderní době se internet stává součástí našeho každodenního života. Lidé ho používají doma, ve škole, v zaměstnání, v knihovnách nebo různých internetových kavárnách. V současnosti již přístup na internet neznamena žádný velký problém a lidé ho tak využívají stále více a více. Vyhledávají zde informace, sledují filmy, hrají hry, nakupují, ... což si uvědomují i pojišťovny, a proto se zde snaží prostřednictvím svých webových stránek přilákat klienty, poskytnout jim své služby, poradit při výběru pojištění nebo jim usnadnit práci tím, že si mohou některé pojištění sjednat přímo on-line. Proto velmi záleží na tom, a pojišťovny si to určitě uvědomují, jak sebe samy prezentují - nepřehledné stránky s nedostatkem informací mohou totiž potenciálního klienta odradit a pojišťovny tak přijít o možnost výdělku.

Téma naší seminární práce zní „Analýza poskytování internetových služeb pojišťovnami“, což předurčuje k tomu, abychom se zabývaly pouze pojišťovnami. My se však domníváme, že na internetu existuje mnoho dalších webových stránek zabývajících se problematikou pojištění, na kterých může uživatel nalézt spoustu zajímavých a podstatných informací. Proto se v naší práci zaměříme nejen na pojišťovny, ale i na jiné organizace, instituce a portály, které se touto problematikou zabývají.

Cílem naší práce bude analyzovat stav pojišťovacích služeb, které může člověk získat přes internet. Dále je zhodnotit – uvést klady i zápory, vzájemně je porovnat a případně navrhnout, co by se mohlo zlepšit.

V první části se zaměříme na ministerstvo financí a několik profesních organizací, které nabízejí obecné informace o pojišťovnictví.

Ve druhé části rozebereme webové stránky několika konkrétních pojišťoven v České a Slovenské republice a přidáme i jednu britskou. Zaměříme se na nabízené produkty, jiné poskytované služby, ale především na služby on-line. Navíc přidáme informace i o jiných webových stránkách, které problematiku pojištění obsahují.

V další části se zaměříme na celkové zhodnocení stavu e-businessu v pojišťovnictví. K tomu použijeme a samozřejmě pro naše potřeby upravíme průzkum, který již provedla společnost KPMG.

A v poslední části se pokusíme o celkové vlastní shrnutí a zhodnocení dané problematiky.

MINISTERSTVO FINANCÍ A PROFESNÍ ORGANIZACE

Ministerstvo financí ČR (www.mfcr.cz)



Nejdříve jsme se zaměřily na stránky Ministerstva financí ČR, neboť právě toto ministerstvo provádí dohled nad pojišťovnami a můžeme zde tedy nalézt spoustu zajímavých a užitečných informací.

Již na první pohled se tyto stránky jeví být přehledné i velmi hezky esteticky zpracované. A musíme říct, že nás nezklamaly.

Oblast pojišťovnictví se nachází v sekci Finanční trh pod odkazem Pojišťovnictví. Zde můžeme nalézt informace o pojišťovnách a jejich hospodaření, o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí a mnoho dalších. Dále si zde můžeme stáhnout nejrůznější soubory jako např. zákony a vyhlášky nebo formuláře a výkazy, které se týkají problematiky pojišťovnictví.

Pro naši seminární práci jsme využily položku Důležité odkazy, přes které se můžeme dostat na následující stránky:

[Česká asociace pojišťoven](#)

[Česká kancelář pojistitelů](#)

[Asociace českých pojišťovacích makléřů](#)

[Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí](#)

[Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky](#)

[Mezinárodní asociace dozorcích orgánů v pojišťovnictví](#)

Z těchto stránek jsme vybraly čtyři, které rozebereme podrobněji, neboť se nám jeví jako podstatné či jinak zajímavé.



Na první pohled vypadají tyto stránky přehledně, avšak při podrobnějším zkoumání jsme zjistily, že to není tak jednoznačné a že hledání informací zde může být problém.

Hlavní menu obsahuje mimo jiné položku Odkazy, která obsahuje přes šedesát odkazů na webové stránky nejrůznějších společností, organizací a institucí, a položku Členské pojišťovny, přes kterou se můžeme snadno dostat na stránky jednotlivých pojišťoven.

Zajímavý je odkaz Pojištění: rady, tipy, kde se klient může seznámit se základními pojmy nebo s jednotlivými druhy pojištění. V rámci tohoto odkazu nás zaujalo tucet rad, jak přistupovat k pojištění. Je to vlastně návod, jak si správně vybrat pojištění a pojišťovnu, jak postupovat při jednání s pojišťovnou – jaké má klient požadovat informace nebo jak jednat v případě pojistné události.

Za užitečnou rubriku považujeme Fórum, kde si mohou běžní uživatelé i odborníci vyměňovat názory a zkušenosti s pojištěním, mohou zde klást otázky, na které by měla asociace reagovat, a v neposlední řadě jsou zde vítány i reakce uživatelů na webové stránky asociace.

Negativní zkušenost nám připravily Soubory ke stažení. Pod touto položkou si sice můžeme stáhnout přes sedmdesát souborů – výroční zprávy, jednotlivá čísla Pojistného obzoru, přihlášky ke zkoušce likvidátora nebo zprostředkovatele, průzkumy trhu apod., ale uspořádání těchto souborů je velmi nepřehledné až nelogické. Nejsou seřazeny ani podle času, ani podle abecedy a některé lze z krátkého označení jen těžko identifikovat.

Dalším ne příliš zdařenou položkou jsou Produkty členských pojišťoven, kde uživatel chvíli tápe, než se v nabídce zorientuje. Nakonec požadované informace o produktech přeci jen dostane, avšak dle našeho názoru ne v takové podobě, v jaké by si představoval. Nabídka produktů totiž vychází z klasifikace pojistných odvětví životního a neživotního pojištění podle přílohy k zákonu č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví.

Celkově na nás tyto stránky dobrý dojem neudělaly. Myslíme si, že Česká asociace pojišťoven má ještě co dohánět.

Česká kancelář pojistitelů (www.ckp.cz)

ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ
CZECH INSURERS' BUREAU

ČKP sdružuje pojistitele poskytující pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a podle toho jsou konstruovány i jejich webové stránky.

V hlavním menu můžeme nalézt informace pro domácí i zahraniční motoristy, zvláště pak pro poškozené, dále např. odkaz na zákony nebo na důležité formuláře.

Hned na hlavní stránce je k dispozici také seznam současných i bývalých členů ČKP a dále zde motoristé naleznou odkaz, kde mohou psát své připomínky či náměty.

Velmi nás zaujalo informační středisko ČKP, do kterého můžeme vstoupit a které slouží osobám, jež mají nárok na náhradu škody v důsledku dopravní nehody. Zde mohou navázat kontakt s příslušným pojistitelem nebo dalším kompetentním subjektem.

ČKP nabízí na svých stránkách také služby pouze pro své členy, což považujeme za rozumné a přínosné. My jsme k nim bohužel neměly přístup, protože pro vstup je třeba zadat uživatelské jméno a heslo, takže nemůžeme hodnotit, do jaké míry jsou pro členy opravdu přínosné.

Celkově musíme potvrdit hned první dojem, který jsme z těchto stránek měly, a sice že jsou jednoduché, ale zato přehledné. Vyhledávání informací nám nečinilo žádné velké obtíže.

Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí (www.ckslpu.com)



Tato stránka nás nezaujala ani tak svým obsahem – obsahuje totiž standardní informace jako např. údaje o organizaci, různé soubory ke stažení, zónu pro klienty apod., ale spíše svým designem, svým uspořádáním položek na hlavní stránce i jednotlivých podstránkách.

Veškerý text kromě úvodu je totiž soustředěn v levé části, využita je tak vlastně jen polovina místa a uživatel musí dlouho „rolovat“ , aby se k požadovaným informacím dostal.

Nicméně si myslíme, že tyto stránky jsou teprve ve svém počátku, neboť organizace vznikla v roce 2003, a že se budou dále už jen zlepšovat.

Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR (www.afiz.cz)



Na rozdíl od předešlé stránky nás tato zaujala svým obsahem. Konkrétně velkým množstvím informací, které zde můžeme nalézt. Již na hlavní stránce asociace nabízí odkazy a položky umístěné jednak horizontálně, jednak vertikálně, a to v levé i pravé části, a jako všude jinde je zde umístěné i hlavní menu.

Na první pohled nás zaujaly čtyři velké položky, a sice informace o penzích, bydlení, pojištění a investicích. Zavítaly jsme do oblasti pojištění, avšak zde jsme našly pouze odkazy na zákony, vyhlášky, apod. a dále pak několik aktuálních článků týkající se problematiky pojištění.

Asociace má své stránky zpracovány velmi přehledně a velmi efektně i co se designu týče. Zpočátku je třeba se jen zorientovat a pak už hledání není problém. Myslíme, že ostatní organizace by si z ní mohly vzít příklad.

ČESKÉ A ZAHRANIČNÍ POJIŠŤOVNY

Téměř každá pojišťovna u nás i v zahraničí má na internetu své webové stránky. My jsme si pro naši seminární práci vybraly:

Z domácích pojišťoven

Česká pojišťovna, a. s. (www.cpoj.cz)



Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou s dlouholetou a bohatou tradicí v životním i neživotním pojištění. Od znovuzavedení konkurenčního prostředí v r. 1991 je největší pojišťovnou na českém pojistném trhu.

Dominantou úvodní stránky České pojišťovny jsou pojistné produkty, které pojišťovna nabízí. Produkty jsou přehledně rozděleny podle toho, zda jsou nabízeny osobám nebo firmám. Dále jsou uvedeny něco jako bonusy, které pojišťovna nově poskytuje k některým pojistným produktům, novinky týkající se pojistných produktů a také úspěchy, které pojišťovna na pojistném trhu dosáhla.

Na stránkách můžeme snadno vyhledat novinky, jednotlivé pojistné produkty a nezanedbatelný je i odkaz na Klientský servis, kde si klient může zjistit informace o pojištění, uzavřít pojistnou smlouvu na cestovní pojištění, změnit nebo vypovědět kteroukoliv pojistnou smlouvu, poradit se o pojištění, získat informace o své smlouvě nebo nahlásit pojistnou událost, popřípadě se informovat o jejím vyřizování.

Stránky jsou barevně sladěny s logem pojišťovny a působily na nás příjemným a přehledným dojmem. Pojišťovna se snaží na stránkách vyjít klientovi co nejvíce vstříc.

Kooperativa pojišťovna, a. s. (www.koop.cz)



Kooperativa zahájila svou činnost jako první soukromá pojišťovna na území bývalého Československa. Nabízí všechny běžné druhy pojištění pro občany, podnikatele i velké společnosti. Je druhou nejsilnější pojišťovnou na českém trhu, její podíl na trhu činí více než 21 %. Předepsané pojistné přesáhlo v roce 2004 objem 24 miliard Kč a výše jejího základního kapitálu dosáhla dvou miliard korun. Spravuje více než tři miliony pojistných smluv. Strategickým partnerem Kooperativy se loni stala Finanční skupina České spořitelny.

Stránky pojišťovny Kooperativa jsou také laděny v duchu loga a stejně jako stránky České pojišťovny upozorňují na novinky ve svých produktech hned na titulní straně velkým obrázkem. Úvodní straně dominují velké odkazy na to, Co to pojištění je, Proč se pojistit u Kooperativy, Kdy, Kde se nacházejí pobočky a Jak oznámit pojistnou událost. Myslíme si, že klient asi nejvíce ocení poslední dva odkazy.

Odkaz na produkty už není tak přehledný. Všechny produkty jsou sice vyjmenovány, ale nejsou účelově seřazeny a klient v nich musí déle hledat. Další nevýhodou je, že jsou psány malým písmem a starším lidem by mohlo dělat potíže jejich přečtení, což je může odradit

Hodně nás zaujal odkaz Rady motoristům, kde je popsáno, jak chránit nejen své auto, ale i sebe a rady pro jednotlivá roční období.

V odkazu On-line služby si klient může sjednat na rozdíl od České pojišťovny kromě cestovního pojištění i povinné ručení. Dále jsou uvedeny modelové příklady některých pojistných produktů a formuláře pro nahlášení pojistné události.

Allianz pojišťovna, a. s. (www.allianz.cz)

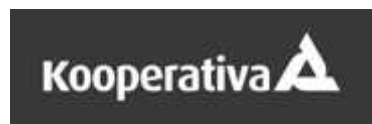


Allianz pojišťovna, stoprocentní dceřinná společnost předního pojišťovacího koncernu Allianz AG Mnichov, zahájila svou činnost na českém pojistném trhu 1. ledna 1993. Dnes, jako univerzální pojišťovna, patří mezi tři největší pojišťovací společnosti v zemi. Allianz pojišťovna je součástí světové finanční skupiny Allianz, jednoho z největších poskytovatelů finančních služeb s více než 60 miliony klientů, ve více než 70 zemích, spojujícího finanční sílu a celosvětovou působnost se znalostí místního prostředí.

Internetové stránky Allianz pojišťovny, a. s. jsou stejně jako u obou předešlých pojišťoven vcelku přehledné a není příliš těžké v nich najít odkaz, který zrovna potřebujeme. Jsou srozumitelné jak pro klienty tak i pro osoby, které si chtějí o pojišťovně něco zjistit. Na titulní straně nalezneme odkazy na údaje o pojišťovně, kde ji najdeme, tiskové centrum, produkty – které jsou přehledně seřazeny podle předmětu pojištění, a on-line služby. Na dolním okraji hlavní stránky běží aktuální nabídka slev a novinek, které pojišťovna nabízí, což klientům usnadňuje jejich hledání.

Přes odkaz On-line služby si může klient sjednat kromě cestovního pojištění, povinného ručení také penzijní připojištění. Nechat si prostřednictvím internetu vystavit potvrzení o sjednání cestovního pojištění a potvrzení o sjednání povinného ručení. Samozřejmě si může vypočítat pojistné pro jednotlivá pojištění a nahlásit pojistnou událost u všech nabízených produktů.

Kooperativa poisťovňa, a. s. (www.koop.sk)



Pojišťovna Kooperativa vznikla jako první soukromá univerzální pojišťovací společnost na Slovensku už v roce 1990. V prvních letech své činnosti si vybudovala pozici stabilní a úspěšné pojišťovny. Kooperativa jako první pojišťovna na Slovensku založila vlastní makléřskou společnost Capitol, a. s. Vstupem rakouského majoritního akcionáře Wiener Städtische Versicherung, AG se Kooperativa začlenila do silné evropské pojišťovací skupiny Wiener Städtische.

Úvodní stránka je méně přehledná než česká stránka pojišťovny. Odkazy na produkty, klientský servis a kontakty jsou uvedeny malým písmem na levém okraji stránky. Dominantu hlavní stránky tvoří spíše novinky a tiskové zprávy týkající se Kooperativy. Na pravém okraji nalezneme odkazy na Variant sporo a Variant profit, které toho většině klientů asi mnoho neřeknou, pokud si předtím neprostudují nabízené produkty.

Klientský servis nás také moc nenadchl. Nemůžeme si sjednat on-line žádnou pojistnou smlouvu ani změnit či ukončit stávající. Jediné, co klientský servis umožňuje, je nahlášení pojistné události.

Na stránce dále najdeme odkazy na výpočet pojistného a zákony týkající se pojištění. Zajímavým odkazem je Otestujte svoje zdravie, kde si může každý návštěvník vypočítat svůj fyziologický věk, který může být nižší ale i vyšší než skutečný.

Celkový pocit ze stránky je spíše negativní. Našly jsme sice co jsme hledaly, ale informace a odkazy jsou nepřehledné a psané malým písmem. Klient si musí prohlédnout opravdu celou stránku, aby našel, co potřebuje.

Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s. (www.allianz.sk)



Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s., je najväčšia komerčná univerzálna poisťovňa na Slovensku, a to i přes stále silnejší konkurenci. Značka Allianz – Slovenská poisťovňa dôveruje mnoho občanů, o čemž svědčí i její výrazný podíl na slovenském pojistném trhu, který ke konci roku 2003 dosáhl 45 procent.

Tato stránka je téměř stejná jako stránka Allianz poisťovny v České republice, pouze názvy některých produktů a poskytovaných služeb jsou jiné. Pro klienty je přehledná a dobře srozumitelná. Každý si na stránce snadno a rychle najde, co potřebuje.

On-line servis se také trochu liší a to především v tom, že si klient může přes internet sjednat pouze povinné ručení a provést změny pojistné smlouvy o povinném ručení. V On-line odkazu najdeme i informace o asistenční službě podporované poisťovnou.

Norwich union (www.norwichunion.com)



Je největší poisťovnou ve Velké Británii a jednou ze 3 největších poskytovatelů životního pojištění v Evropě. Na světovém žebříčku zaujímá mezi poisťovacími skupinami 5. místo. Jejich služeb využívá přes 30 milionů spokojených klientů. Aktiva spravovaná společností přesahují 240 miliard britských liber.

Tato stránka se hodně odlišuje od stránek českých a slovenských poisťoven především co se struktury týče, jinak je opět laděna v barevném duchu loga. Hned na úvodní stránce jsou uvedeny veškeré nabízené produkty. Tyto produkty jsou rozčleněny podle předmětu pojištění na:

- pojištění motorových vozidel
- cestovní pojištění
- pojištění domů a hypoték
- zdraví

- peněz a investování
- důchodu
- životní pojištění
- pojištění podnikání

Odkazy na informace o pojišťovně a kontakty na ni jsou umístěny až na konci stránky a jsou psány hodně malým písmem. Zato odkaz Služby je velký a krásně přehledný. Každý si může najít produkt, o který má zájem, vypočítat si výši pojistného a také si pojištění on-line sjednat. Na stránkách jsou uvedeny i veškeré slevy, bonusy, různé akční nabídky, soutěže a služby poskytované k jednotlivým druhům pojištění.

Stránka je pro klienty dobře srozumitelná a nám se velmi líbila. Jediné, co nám vadilo, byla barva této stránky, která není příliš příjemná pro oči.

OSTATNÍ WEBOVÉ STRÁNKY

Kromě internetových stránek jednotlivých pojišťoven a institucí však ještě existuje celá řada nejrůznějších finančních portálů, které poskytují informace z oblasti pojištění. Tyto portály nabízí především:

- články a komentáře o pojištění
- on-line pojištění (některé produkty vybraných pojišťoven)
- on-line kalkulace
- možnost podrobného porovnání produktů jednotlivých pojišťoven
- legislativa, rady a další

Zde uvádíme několik příkladů finančních portálů:

www.penize.cz

www.mesec.cz

www.finance.cz

www.sfinance.cz

www.pojistit.cz

www.tiscali.cz

www.finweb.ihned.cz

www.fincentrum.idnes.cz

STAV E-BUSINESSU V POJIŠŤOVNICTVÍ

Na finančním serveru www.tiscali.cz byl uveřejněn článek o stavu tzv. e-businessu v pojišťovnictví, který vychází z průzkumu 28 pojišťoven a který v České republice provedla společnost KPMG. Tato společnost je jednou z největších mezinárodních poradenských společností na světě, poskytuje služby auditu a účetního poradenství, řízení informačních rizik, daňového a finančního poradenství a consultingu, a proto si myslíme, že tyto získané informace budou solidní.

Posuzována byla následující kritéria:

- dostupné informace o společnosti
- přehled a popis produktů
- on-line pojištění
- možnost získání dodatečných informací (zaslání dotazů elektronickou poštou)
- aktuálnost WWW stránek, počet přístupů na stránky
- jazykové mutace a vzhled stránek

Informace o společnosti a popis produktů

Všechny webové prezentace pojišťoven zahrnuté do šetření poskytují svým současným či potenciálním klientům **všechny základní informace**, což znamená kontaktní místa a podrobný popis produktů.

57 % společností zveřejňuje výroční zprávu a navíc 54 % pojišťoven uvádí složení představenstva a dozorčí rady. Některé pojišťovny zveřejňují rovněž doplňující informace jako například stručnou historii firmy a odkazy na mateřské společnosti. Větší pojišťovací ústavy uvádějí tiskové zprávy či informace z interních časopisů, které však **často nejsou aktuální**. V několika případech jsou uvedeny odpovědi na nejčastější dotazy, pro zájemce o zaměstnání v dané pojišťovně bývá k dispozici kontaktní formulář.

On-line služby

Kromě poskytování informací nabízejí pojišťovny na svých internetových stránkách rovněž různé on-line služby. Jedná se především o on-line kalkulaci ceny pro zvolený produkt (39 %), 25 % pojišťoven nabízí možnost uzavřít pojistnou smlouvu on-line a 7 % dokonce on-line hlášení pojistných událostí. Dvě z prověřovaných pojišťoven, nabízejících on-line

pojištění, požadují zaslat podepsanou smlouvu poštou. V těchto případech nebyly pojišťovny dále v průzkumu považovány za společnosti nabízející on-line prodej pojistných smluv.

Rozložení produktů nabízených on-line je následující: 71 % **cestovní pojištění**, 57 % **povinné ručení**, 14 % **úrazové pojištění**, **pojištění domácnosti a pojištění odpovědnosti za škodu**.

Zatímco on-line hlášení pojistné události není zatím příliš rozšířené, on-line kalkulace ceny je běžnější. Kalkulace bývá spojena s možností uzavření smlouvy. Pokud pojišťovna nabízí on-line pojištění, je vždy možný předběžný výpočet ceny všech produktů nabízených on-line. Ostatní pojišťovny umožňují vypočítat cenu pro nejběžnější typy pojištění.

Z průzkumu vyplývá, že nejčastějšími typy pojištění, u kterých je možno provést **kalkulaci ceny on-line**, jsou: povinné ručení (21 %), havarijní pojištění (20 %), dále následují cestovní a životní pojištění (13 %), penzijní připojištění (8 %), úrazové pojištění (8 %) a také pojištění pracovní neschopnosti, pojištění podnikatelů a průmyslu a důchodové pojištění.

Velmi zajímavým výsledkem tohoto šetření je způsob **platby za on-line služby**. Nejběžnější nástroj pro platby představuje běžný platební příkaz (86 %), platbu prostřednictvím poštovní poukázky nabízí 71 % pojišťoven, 43 % společností umožňuje platbu pomocí eBanky a dále jsou využívány GSM banking, dobírka, SET, CCS a SIPO.

Dodatečné informace

Jednou z prověřovaných charakteristik webových stránek byla možnost získání dodatečných informací. V 82 % případů je k dispozici kontaktní formulář. Jedná se o předdefinovaný formulář s pevnou strukturou. 61 % stránek dává prostor dotazům a žádostem o doplňující informace prostřednictvím dotazníku, dále mohou zájemci o informace využít kontaktní e-mail. Na modelový dotaz odpovědělo 46 % pojišťoven do jednoho dne, 15 % společností od 1 do 3 dnů a 39 % oslovených pojišťoven do 3 dnů neodpovědělo vůbec.

Aktuálnost

Neméně významným ukazatelem kvality webových stránek je pravidelná aktualizace. Aktualizace stránek (uvedena v 54 %) se pohybuje od několika dnů do 6 měsíců. Webové stránky jsou vytvářeny a spravovány většinou externími dodavateli.

Hodnocení kvality stránek

Z průzkumu vyplývá, že vzhled a funkční možnosti stránek jsou značně rozdílné. Úroveň webových prezentací je přímo úměrná úrovni nabízených služeb, tzn. že pojišťovny nabízející on-line služby mají zároveň velmi kvalitní webové stránky. Z hodnocení vzhledu a funkčnosti stránek vyplývá, že 21 % stránek je velmi kvalitních, 61 % stránek bylo ohodnoceno jako průměrné a 18 % podprůměrné. Dokonalejší stránky nabízejí možnost vyhledávání pomocí klíčového slova, uvádějí mapu stránek, popř. připojují ankety pro zjištění spokojenosti s úrovní stránek či služeb. 36 % společností nabízí anglickou mutaci WWW stránek.

Zajímavým a pro pojišťovny jistě velmi důležitým a sledovaným ukazatelem je návštěvnost stránek. U velkých pojišťoven se jedná o desítky tisíc uživatelů za rok, u menších tisíce. Pro srovnání: návštěvnost finančních portálů se pohybuje mezi desítkami až stovkami tisíc uživatelů za rok.

ZÁVĚR

V naší práci jsme se snažily analyzovat internetové stránky některých našich a zahraničních pojišťoven, dále stránky ministerstva financí, některých profesních organizací a jiných stránek poskytující informace o pojištění. Posuzovaly jsme především přehlednost a srozumitelnost úvodních stránek a také to, jak těžké je na těchto stránkách vyhledat potřebné informace. Zaměřily jsme se na on-line služby, které dané pojišťovny na svých stránkách poskytují a zajímal nás i design a možnost práce s www stránkou.

Ve vzhledu a funkčnosti jsou stránky velmi rozdílné - vždy záleží na konkrétní pojišťovně či jiné instituci, jakou formu internetové prezentace zvolí. Dalo by se říct, že služby poskytované na internetových stránkách jsou přímo úměrné tržnímu podílu daných pojišťoven. My jsme si vybraly tři největší pojišťovny, takže jsme s úrovní byly vcelku spokojené. Klient zde může najít téměř vše, co potřebuje. Služby on-line však ještě nejsou na tak vysoké úrovni jako například ve Velké Británii. Vyjimku mezi analyzovanými společnostmi však tvořila Česká asociace pojišťoven, jejíž stránky by mohly být na daleko vyšší úrovni – v porovnání s ostatními a vzhledem k tomu, o jak významnou instituci se jedná.

Celkově bychom mohly říct, že stav internetových služeb v pojišťovnictví odpovídá reálným možnostem i schopnostem české společnosti a že tuzemský uživatel ani žádné excelentní stránky neočekává. Prostor pro další zlepšování je zde však vždy a pojišťovny by rozhodně neměly otálet a měly by do této formy propagace investovat.

Další rozšiřování rozsahu a zkvalitňování internetových služeb závisí především na celkovém počtu uživatelů. V současné době však již tento fakt nenarází na dřívější problém, který tvořila nízká dostupnost pro širokou veřejnost, neboť internet se již stal běžnou součástí našeho každodenního života. Problém představuje především bezpečnost – konkrétně se jedná o problematiku identifikace a autorizace uživatele, šifrování komunikace, elektronický podpis, certifikační autority, apod. Pokud bude výše uvedená bariéra alespoň částečně odstraněna, nic už nebrání pojišťovnám využívat možností e-businessu ve větší míře.

ZDROJE INFORMACÍ

www.mfcr.cz	Ministerstvo financí České republiky
www.cap.cz	Česká asociace pojišťoven
www.ckp.cz	Česká kancelář pojistitelů
www.ckslpu.com	Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí
www.afiz.cz	Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR
www.cpoj.cz	Česká pojišťovna, a.s.
www.koop.cz	Kooperativa pojišťovna, a.s.
www.allianz.cz	Allianz pojišťovna, a.s.
www.koop.sk	Kooperativa poisťovňa, a.s.
www.allianz.sk	Allianz – Slovenská poisťovňa, a.s.
www.norwichunion.com	Norwich Union
www.tiscali.cz	Tiscali Telekomunikace Česká republika s.r.o.
www.penize.cz	Server z oblasti financí
www.mesec.cz	Server z oblasti financí
www.finance.cz	Server z oblasti financí
www.sfinance.cz	Server z oblasti financí
www.pojistit.cz	Server z oblasti pojišťovnictví
www.finweb.ihned.cz	Server z oblasti financí
www.fincentrum.idnes.cz	Server z oblasti financí