



Cílový trh – produkt Můj Domov

V tomto dokumentu jsou popsány potřeby, charakteristiky a cíle zákazníků pro hlavní komponenty produktu Můj Domov (nemovitost, domácnost, odpovědnost) i s ohledem na rozložení jednotlivých skupin pojistných nebezpečí do balíčků.

S ohledem na povahu a složitost produktu je produkt určen osobám ve věku od 15 let (uzavření pojistné smlouvy), pokud mají pojistný zájem. Nevyžaduje zvláštní finanční způsobilost zákazníka.

Tento dokument je určen distributorům tohoto produktu a obsahuje informace, které pomohou zaměřit se na správnou cílovou skupinu.

Pojištění budovy

Náš zákazník/klient je osoba (fyzická nebo právnická), která vlastní obytný rodinný objekt (rodinný dům, chalupa, chata, mobilní dům), který je využíván min. ze 40 % plochy k bydlení (trvalému nebo přechodnému) nebo vlastní garáž a jeho hlavní potřebou je mít zajištěné náklady na jeho znovupostavení v případě jeho poškození nebo zničení živelní nebo jinou škodnou událostí. Nejlépe na stejném pozemku.

V případě dílčí škody potřebuje uvést poškozenou věc do původního stavu.

Pojistná částka (nová cena) je proto nastavená tak, aby v případě totální škody pokryla veškeré náklady na demolici, odklizení sutí z pozemku, na projektovou dokumentaci a na postavení obdobného domu (v případě mobilního domu jde o náklady na znovu pořízení obdobného domu).

Naším zákazníkem je i majitel zvláštních technologických prvků typu fotovoltaická elektrárna umístěných na rodinném domě, chalupě, chatě, mobilním domě (tzn., na hlavní budově), vedlejší stavbě, či je samostatnou vedlejší stavbou v místě pojištění, který chce zajistit náhradu škody v co nejširším spektru možných poškození.

Pojištění bytu v osobním vlastnictví

Náš zákazník je osoba (fyzická nebo právnická), která vlastní bytovou jednotku (včetně podílu na společných částech domu), která je využívána min. ze 40 % plochy k bydlení (trvalému rekreačnímu) a jeho hlavní potřebou je v případě zničení bytového domu živelní nebo jinou škodnou událostí co nejdříve si pořídit (koupit) obdobný byt.

V případě dílčí škody potřebuje uvést poškozenou věc do původního stavu.

Pojistná částka (tržní cena) je proto nastavená tak, aby v případě totální škody pokryla náklady na zakoupení jiného bytu v dané lokalitě a v obdobné kvalitě.

Pojištění domácnosti

Náš zákazník je fyzická osoba, která bydlí ve vlastním nebo pronajatém bytě (v bytovém nebo rodinném domě, chalupě, chatě, mobilním domě) trvale i přechodně (přechodně pouze v případě, že je klient vlastníkem objektu), popř. fyzická osoba, která vlastní nebo si pronajímá garáž v osobním vlastnictví a jeho hlavní potřebou je zajistit prostředky na obnovu movitého majetku zničeného nebo poškozeného živelní nebo jinou škodní událostí.

Zákazníkem může být fyzická i právnická osoba, která vlastní zařízení domácnosti, kterou pronajímá fyzickým osobám k dlouhodobému bydlení.

Pojistná částka (nová cena) je nastavená tak, aby její výše pokryla náklady na pořízení nového zařízení domácnosti a osobních věcí všech členů domácnosti v případě jejich zničení.

Pojištění odpovědnosti

Náš zákazník je osoba (fyzická nebo právnická), která má zájem o pojištění nemovitosti nebo domácnosti, která se může nacházet ve vlastním bytě nebo v nájmu. Jeho potřebou je zajistit také prostředky pro případ, kdy jako vlastník nemovitosti, jako uživatel nájemního bytu nebo z občanské činnosti (i v rámci Evropy) bude povinen nahradit škodu nebo újmu způsobenou jiným osobám.

Limit plnění nabízíme ve dvou hodnotách. Nižší částka je na základě našich zkušeností či dat plynoucích z předcházejících produktů nejčastěji požadovaný limit. Dle naší zkušenosti a dat nižší částka pokrývá většinu škod. Vysoký limit pro zákazníky s potřebou krytí vyšších škod. Zákazníci se chtějí ochránit i před škodami do 20 mil. Kč (méně časté události, které mohou mít za následek škody vyšší než 5 mil. Kč, např. vytopení mnohopatrového domu, požár v přízemním bytě či lyžování v Alpách).

Připojištění

Náš zákazník má pojištěnou trvale obývanou domácnost, ale je také aktivní mimo domov, takže má potřebu zajistit prostředky na znovupořízení věci z domácnosti, které nechává v autě, v místě určeném k odložení věci, kola na nosiči auta, věci v hotelu, a to i na cestách po Evropě.

Také může mít zahradu (i u přechodně obývané domácnosti), na které má umístěný zahradní nábytek, grily, dětské hřiště, letní kuchyň nebo robotickou sekačku.

Také jím může být fyzická či právnická osoba, která má pojištěnou stavbu (trvale či přechodně obývanou) a chce získat náhradu za poškozené porosty, to znamená stromy a keře.

Pro koho není určeno pojištění budovy, domácnosti nebo odpovědnosti

Pokud klient bydlí v pronajatém prostoru nebo vlastní pouze členská práva v bytovém družstvu, nenabízíme mu pojištění domu či bytu, ani odpovědnost z titulu jeho vlastnictví.

Pojištění budovy nenabízíme ani klientovi vlastníci dům nebo byt, ve kterém se na více než 60 % započitatelné plochy podniká (za podnikání považujeme i krátkodobý pronájem).

Dále nenabídneme pojištění přechodně obývané domácnosti, která se nachází v pronajatém objektu.

Do pojištění nevezmeme domy či byty ve velmi špatném technickém stavu (sedání zdiva, trhliny v konstrukcích, deformace stropních a kovových konstrukcí, výrazná vlhkost zdiva nebo krovu) a budovy s opotřebením vyšším než 85 %.

Pojištění odpovědnosti nenabídneme právnické osobě, která si pojistí zařízení domácnosti v pronajatém bytě nebo budově.

Potřeby a cíle zákazníků z pohledu skladby balíčků

Balíček Komfort je určen primárně klientům, kteří se obávají velkých škod např. z příčiny požáru, výbuchu tzv. FLEXA, živelných škod, proto již v základu je i riziko povodně a záplavy, dále pojištění odpovědnosti a asistence vč. úhrady nákladů spojených s odstraněním škody. Jedná se tedy o méně časté škody, ovšem s velkým materiálním dopadem do života klienta. Tento balíček si vybírají tedy zejména klienti, kteří více frekvenční ale materiálně ne tolik významné škody hradí z vlastních prostředků. Nepožadují komplexnější pojištění. Tento balíček je na portfoliu zastoupen 4 % pojistných smluv.

Balíček Extra, který nad rámec Komfortu rozšiřuje ochranu o více frekvenční škody – vodovodní škoda, all-riskové poškození skla. Právě vodovodní škody patří mezi obecně nejčastější příčiny vzniku škody v majetkovém pojištění. Tento balíček je na portfoliu zastoupen 6 % pojistných smluv.

Balíček Max pak nad rámec Extra obsahuje další frekvenční škody jako je krádež, vandalismus či škody způsobené zkratem, přepětím, podpětím nebo strojním pojištěním.

Tento balíček je na portfoliu zastoupen 90 % pojistných smluv, u nového obchodu je zastoupení téměř shodné.

Ke každému balíčku je pak možné připojistit:

- věci mimo domov
- věci na zahradě

Distribuční kanály

Produkt je distribuován všemi distribučními kanály (kmenová obchodní služba, makléři, banky – zejména UniCredit Bank včetně online prodeje prostřednictvím www.allianz.cz nebo telefonického prodeje prostřednictvím Allianz Kontakt).

Kmenová obchodní služba – jedná se o výhradní zprostředkovatele, kteří pojištění sjednávají v rámci SW Alfa a k dispozici při sjednání smlouvy mají dotazník k Analýze potřeb klientů z čeho následně vzniká i Záznam z jednání.

Kmenová obchodní služba poskytuje mimo jiné i servis v rámci obchodních míst, a to pro klienty napříč distribučními kanály.

Podíl na distribuci v tomto kanálu je cca 50 % produkce. Tento distribuční kanál se velmi dobře kontroluje zejména z pohledu školení produktu, pravidelných informací, kontroly ZzJ apod.

Nevýhradní obchodní zástupci – jedná se o zprostředkovatele makléřských společností nebo MLM sítí. Distribuují pojištění i jiných pojišťoven. Péče ve smyslu proškolení a informovanosti je náročnější, školení zajišťujeme přes centrály těchto společností. Za poslední 2-3 roky vnímáme posun v oblasti procesu sjednání pojištění, kdy zejména velké sítě využívají ke sjednání pojištění vlastní sjednavače, kterým zpřístupňujeme produkt ve zúžené formě prostřednictvím webových služeb.

Tento distribuční kanál představuje zhruba 35 % produkce. Jsou cenným zdrojem pro získávání zpětné vazby od klientů, kteří nejsou čistě věrni značce Allianz.

Banky

Tento segment je u nás velmi málo zastoupen.

Distribuci pojištění v tomto kanále zajišťují zejména bankéři UniCredit Bank, která má však podíl na novém obchodě pouze zhruba 3,5 %.

Prodejci pojištění jsou školení přímo centrálou Allianz.

On-line prodej

Jedná se o speciální distribuční kanál, kde si pojištění uzavírá sám klient. Z tohoto důvodu je sjednavač na webu Allianz uzpůsoben. Komplexita produktu je menší než v případě sjednavače Alfa např. je možné uzavřít pojištění pro budovu pouze v nových cenách (nastavení hranice stáří budovy). Není možné sjednat pojištění pro přechodně užívaný objekt a není možné při on-line sjednání zrušit pojištění občanské odpovědnosti. Jednotlivá pole ve sjednavači jsou vybavena nápovědou s cílem, aby zákazník porozuměl dotazům majícím vliv na cenu pojištění resp. na vlastní uzavření pojistné smlouvy.

Z analýz vidíme, že klienti tento kanál využívají pro primární zjištění cenové nabídky a následně pojištění dosjednávají s fyzickým obchodníkem. Podíl obchodu v tomto distribučním kanálu je do 1 %.

U každého kroku sjednávání pojištění je nabídka pomoci, kde jednoduchým stisknutím tlačítka získají kontakt s pracovníky telesales týmu Allianz Kontakt, podíl na nové produkci je zhruba 8 %. Pojištění sjednávají ve sjednavači Alfa z čehož vzniká záznam z jednání a telefonické hovory jsou vždy nahrávány a průběžně monitorovány.

Všechny výše vyjmenované distribuční kanály jsou vhodné pro distribuci pojištění produktu MůjDomov.