

1. Určení cílového trhu

Cílovým zákazníkem jsou podnikatelé, jejichž pojišťovaná budova určena k podnikání má hodnotu vyšší, než 20 mil. Kč, pojišťovaná elektronika, stroje a ostatní movité věci užívané k podnikání hodnotu vyšší, než 20 mil. Kč a zásoby hodnotu vyšší, než 10 mil. Kč, a v rámci pojištění odpovědnosti podnikatelé, jejichž roční příjem je vyšší, než 20 mil. Kč.

Pojištění

- a) budov, které jsou ve výstavbě, rekonstrukci, nebo v dobrém technickém stavu; a
- b) věcí movitých, mezi které patří elektronika, stroje a zásoby

jsou vhodné pro zákazníky, kteří si potřebují chránit majetek svůj nebo pronajímaný majetek, který používá k podnikání, před základními riziky v rámci majetkového pojištění.

Pokud podnikatelé v rámci své činnosti využívají speciální stroje či elektroniku a potřebují tak chránit před specifickými riziky souvisejícími s těmito typy činností, je pro ně vhodné speciální pojištění strojů a elektroniky.

Pojištění je dále určeno pro podnikatelé, kteří potřebují být kryti před vznikem odpovědnosti za škody vzniklé z jejich činnosti třetím osobám. Pro tento okruh zájemců je určeno pojištění odpovědnost za újmu. Toto pojištění však není určeno pro podnikatele v rozsahu, ve jakém mají zvláštní zákonnou povinnost sjednat si pojištění odpovědnosti.

Podle územního rozsahu činnosti podnikatele je pojištění odpovědnosti určeno pro podnikatelé, kteří jsou svou činností s to způsobit škody v ČR, Evropě či na celém světě.

Cílovým trhem pojištění přerušení provozu jsou zákazníci, kterým hrozí finanční ztráta z přerušení provozu způsobeného živlem nebo hospitalizací vyšší, než 10.000 Kč denně.

Velikost majetku ani obrát není nijak omezen. Tento produkt je zcela variabilní a nevzniká návaznost mezi riziky.

2. Určení potřeb cílového trhu

Základní potřebou cílového zákazníka je oprávněná potřeba ochrany před riziky souvisejícími s jeho podnikáním.

Mezi tyto potřeby spadá potřeba chránit majetek v ČR sloužící podnikání před škodami, které se běžně stávají. Každý předmět majetkového pojištění (budovy, zásoby, stroje, elektronika a ostatní vybavení) je pojištěn na základní pojistná nebezpečí (požár, výbuch, úder blesku, přepětí, podpětí, pád předmětů včetně letadla, náraz vozidla, zemětřesení a sesuv půdy) do hodnoty pojišťovaného majetku. Podle individuálních potřeb zákazníka lze pak zvolit i pojištění před některými dalšími riziky, a to i v sublimitu, a to z důvodu, že každá lokalita má svoje specifické hrozby (povodeň, záplava, krádež, vandalismus apod.).

Potřeby, které mají cíloví zákazníci u pojištění stroje a elektroniky, spočívají v nutnosti ochrany majetku používaného k jejich podnikání před speciálními riziky, která mohou při jejich používání nastat.

Potřeby cílového trhu pro pojištění odpovědnosti spočívají v oprávněných obavách zákazníka z toho, že způsobí při své činnosti škodu třetí osobě, za kterou bude odpovídat.

Cíle a potřeby zákazníků, pro které je pojištění přerušení provozu vhodné, spočívají v nebezpečí vzniku finanční ztráty pro případ přerušení provozu živly.

3. Distribuční strategie

Pojištění je možné sjednat přes:

- úsek úpisu pojišťovny
- interní obchodní služba pojišťovny
- přes samostatného zprostředkovatele zastupujícího klienta nebo pojišťovnu, pokud mu k tomu udělila pojišťovna plnou moc.

Na základě poptávky na produkt je zprostředkovateli, nebo koncovému klientovi vystavena nabídka pojištění (kalkulace). V závislosti na tom, jestli je klient zastoupen zprostředkovatelem, nebo jedná přímo s pojišťovnou, zjišťuje zprostředkovatel nebo pojišťovna v rámci předmluvního jednání konkrétní požadavky a cíle klienta a v návaznosti nato vydá doporučení, jestli sjednat pojištění a v jakém rozsahu. Pokud zprostředkovatel, nebo koncový klient souhlasí s nabídkou pojištění, vypracuje se smluvní dokumentace. Pojištění vzniká podpisem pojistné smlouvy.

Následná správa pojistné smlouvy je zajištěna přes úsek správy pojišťovny, interního správce nebo přes zprostředkovatele zmocněného klientem nebo pojišťovnou.

Interní obchodní služba pojišťovny jsou zaměstnanci pojišťovny, kteří jsou pravidelně školeni ve znalosti produktu a poskytují zprostředkovatelům podporu při distribuci pojištění.

Zprostředkovatelům jsou v portálu a sjednavači dostupné veškeré potřebné dokumenty k tomu, aby byli klientům co nejvíc nápomocni a aby produkt pojišťovny plně pochopili. Podstatné novinky ohledně produktu jsou zprostředkovatelům komunikovány zvláště na jejich kontaktní e-mail. Pokud není zprostředkovatelům něco z produktové dokumentace zřejmé, zprostředkovatel má k dispozici jednoho zaměstnance interní obchodní služby pojišťovny, který je schopen na veškeré dotazy urychleně odpovědět, případně na žádost uspořádat produktové a obchodní školení.

Zpětná vazba na produkt je tak zjišťována interní obchodní službou pojišťovny ať již na základě intenzivního kontaktu se zprostředkovateli, nebo od koncových klientů. Veškeré podněty, včetně podnětů na vlastní činnost interní obchodní služby pojišťovny, jsou následně vyhodnocené a případně zapracované. Další možnost je vyplnění formuláře na webu pojišťovny nebo zavolání za zákaznickou linku. Na základě těchto stížností jsou ověřované procesy a nastavení produktu, včetně kvality činnosti interní obchodní služby, zda opravdu splňuje požadavky cílového trhu.