

1. Určení cílového trhu

Cílovým zákazníkem je podnikatel, který má udělenou koncesi na přepravu osob nebo nákladu.

Podle územního rozsahu činnosti podnikatele je pojištění určeno pro podnikatele, kteří přepravují osoby a zboží v

- ČR (vnitrostátní doprava)
- ČR a SR a
- Evropa a Turecko.

2. Určení potřeb cílového trhu

Základní potřebou cílového zákazníka je oprávněná potřeba ochrany před vznikem odpovědnosti za škody, které mohou vzniknout z přepravy osob nebo majetku třetí osobě (odpovědnost za újmu).

Podle individuálních potřeb zákazníka vymezeného výše a konkrétní povahy jeho činnosti nabízí pojišťovna i doplňková pojištění odpovědnosti za škody, které mohou nastat při výkonu jeho činnosti. Konkrétně se jedná o:

- a) Plnění nad rámec CMR (článek 24 Úmluvy CMR)
- b) Nakládka/vykládka
- c) Odcizení
- d) Ojetá vozidla, havarované a použité stroje nebo mot. Vozidla
- e) Odpovědnost smluvního poddopravce
- f) Výbušniny a třaskaviny
- g) Kabotáž na území Evropy
- h) Kabotáž na území Německa
- i) Přepravované stěhované svršky
- j) Přeprava zvířat
- k) Zatečení dešťové vody (10% z limitu plnění)
- l) Poruchy chladícího zařízení
- m) Odpovědnost za finanční škody (včetně dobírek)
- n) Odpovědnost na věcech převzatých a užívaných
- o) Proplacení asistenčních služeb (roční limit 200 000 Kč)

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 předšmluvního 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 zvlášť 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.