

### 1. Určení cílového trhu

Cílovým zákazníkem je fyzická nebo právnická, která vlastní nebo drží bytový dům. Bytový dům se musí nacházet na území České republiky.

### 2. Určení potřeb cílového trhu

Základní potřebou cílového zákazníka je oprávněná potřeba ochrany bytového domu v ČR.

V rámci pojištění stavby je každý předmět pojištění (bytový dům, doplňkové stavby, venkovní vybavení budovy, bazény, porosty) 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 cílového trhu pro pojištění odpovědnosti spočívají v oprávněných obavách zákazníka z toho, že způsobí při své činnosti škodu třetí osobě, za kterou bude odpovídat.

### 3. Distribuční strategie

Pojištění je možné sjednat přes:

- úsek úpisu pojišťovny,
- interní obchodní službu 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 nebo není do sjednávání procesu zapojen zprostředkovatel, 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 pojišťovna návrh finálního znění návrhu pojistné smlouvy. Pojištění vzniká zaplacením prvního pojistného do termínu uvedeného v návrhu pojistné smlouvy.

Následná správa pojistné smlouvy je zajištěna přes úsek úpisu 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.