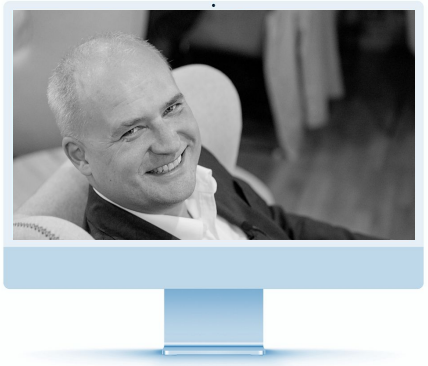
Meet EMA

24 06. 2022

#vernost_zakaznika

S kým je vám zákazník nevěrný?

Program



10:00 Přivítání účastníků a úvodní slovo

10:10 S kým je vám zákazník nevěrný?

Která banka je nejlepší v cross-sellu?

- srovnání ČS, KB, ČSOB, Airbank v úspěšnosti prodeje půjček a hypoték

U jaké banky vedou velké životní pojišťovny?

- srovnání Kooperativy, Generali, ČPP, Allianz

U koho mají pojistky zákazníci velkých bank?

- srovnání ČS, KB, ČSOB, Airbank

Komu prodává POV Direct?

- Jaké zákazníky má Direct pojišťovna

11:20 Novinky z dílny EMA

11:30 Závěr

Představení hostů

Budova DRN, Národní třída, Praha & ONLINE

Mojmír Urbánek
Generální ředitel a Founder

SAB servis

Jan Brejl
Obchodní ředitel

Partners Financial Services

Radek Starosta
ředitel Úseku pojištění majetku a odpovědnosti

Kooperativa pojišťovna

Petr Zámečník
Chief Content Officer

EMA data

Jiří Paták
jednatel

EMA data

Martin Viktora
jednatel

EMA data

… a další

RE/MAX

Broker Consulting

ARROWS
ETL Global

Broker Trust

ČSOB

DRFG
Investiční skupina

NN

Partners

STAVEBNÍ spořitelna České spořitelny

UNIQA

sab servis

GENERALI
ČESKÁ POJIŠŤOVNA

ChytryHonza.cz

Anketa:

“Mají pojišťovny šanci s nevěrou klientů bojovat?”

“Která banka je nejlepší v cross-sellu?”

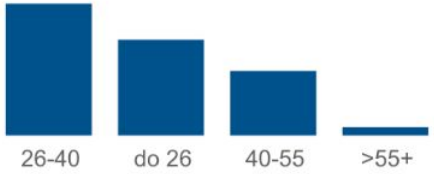
Loajalita spotřebitele - banky

EQUA

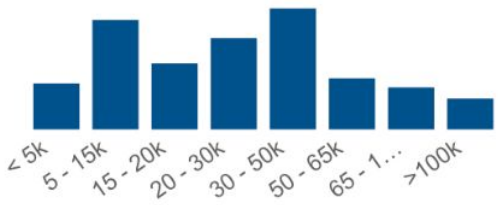
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

Věk



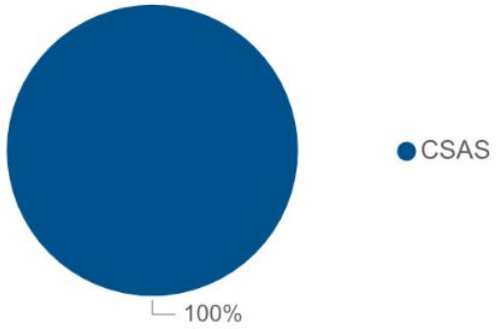
Příjem



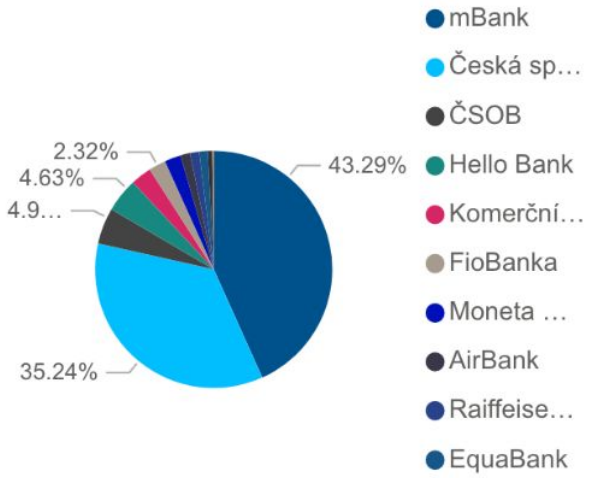
35%

67%

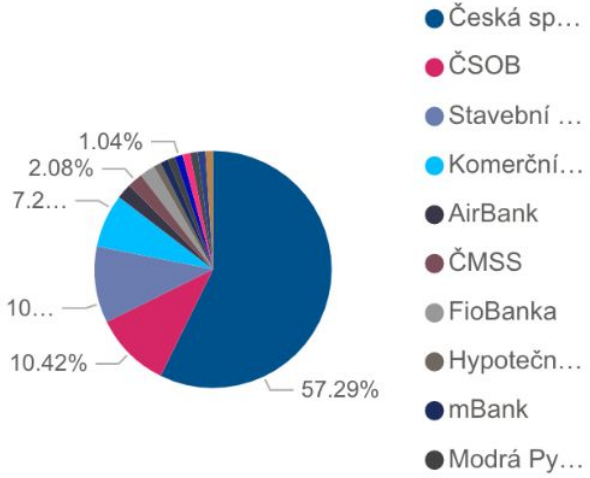
Banky - účty



Banky - půjčky



Banky - hypotéky

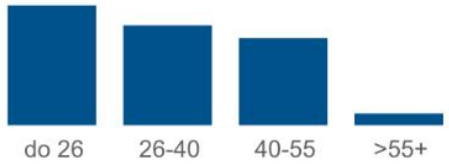


Loajalita spotřebitele - banky

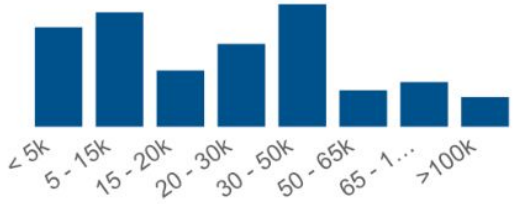
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

Věk



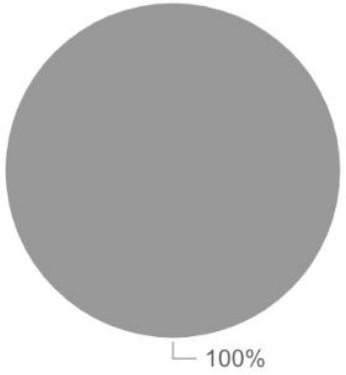
Příjem



63%

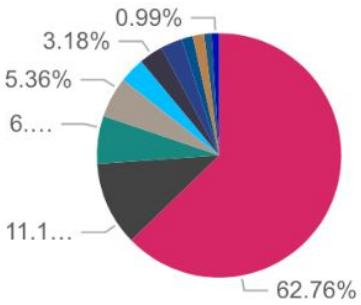
65%

Banky - účty



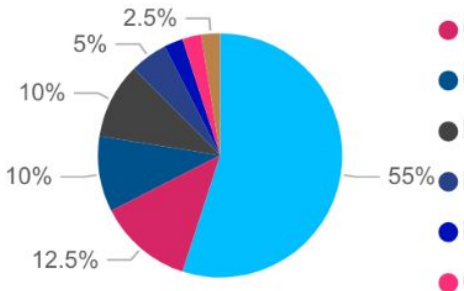
KB

Banky - půjčky



- Komerční...
- ČSOB
- Hello Bank
- FioBanka
- Česká sp...
- AirBank
- Raiffeise...
- mBank
- Sberbank
- EquaBank

Banky - hypotéky



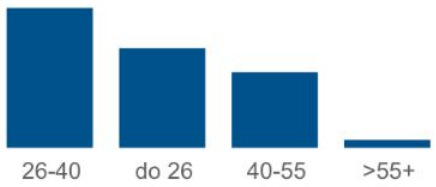
- Komerční...
- ČSOB
- Česká sp...
- Modrá Py...
- Raiffeise...
- Moneta ...
- Ostatní
- Sberbank

Loajalita spotřebitele - banky

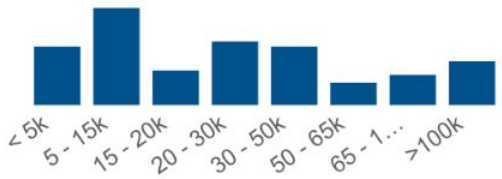
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

Věk



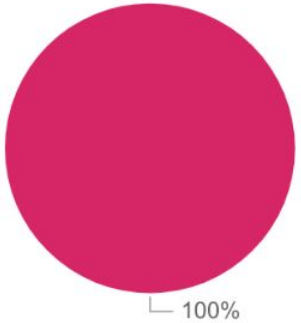
Příjem



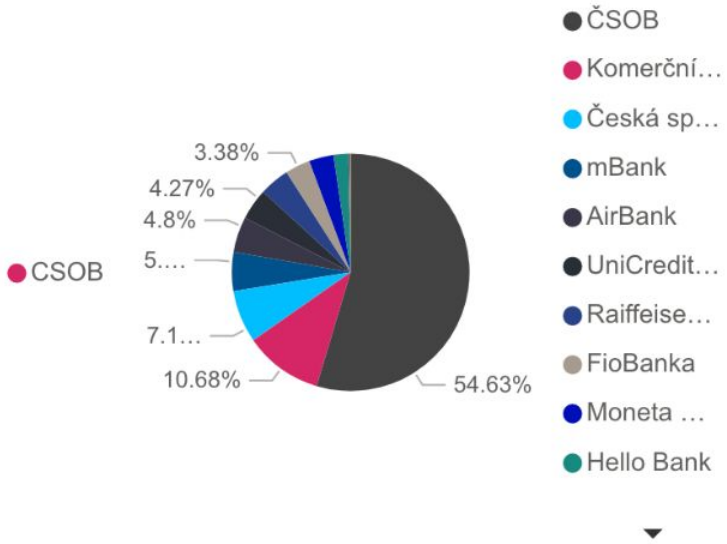
55%

50%

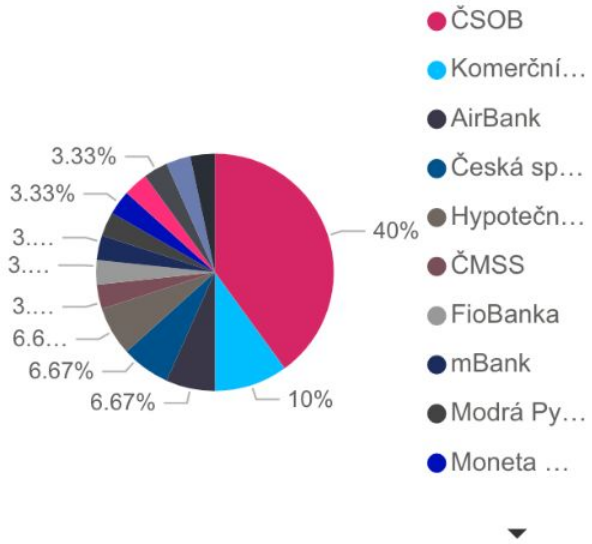
Banky - účty



Banky - půjčky



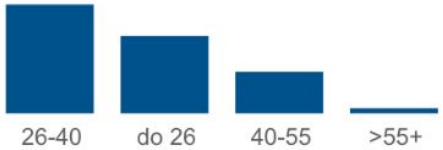
Banky - hypotéky



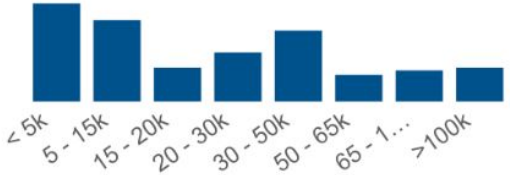
Loajalita spotřebitele - banky

Volba ba / ··· Věk

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN



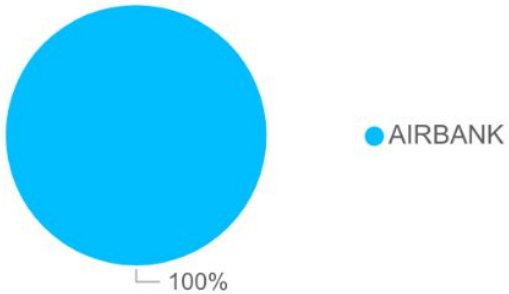
Příjem



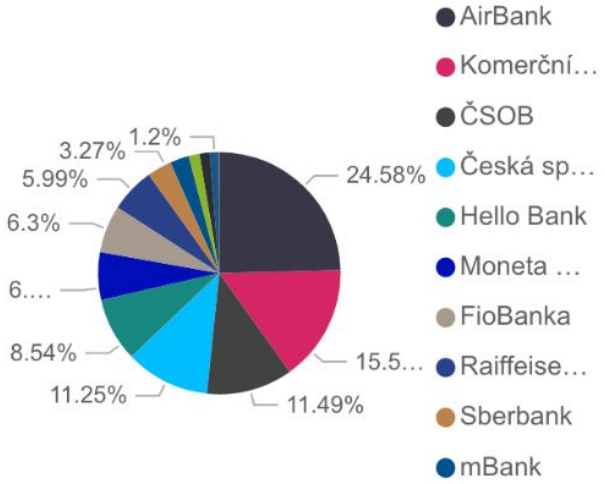
25%

6%

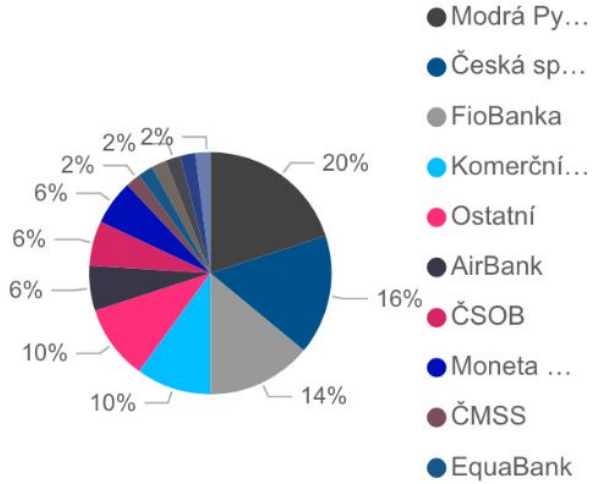
Banky - účty



Banky - půjčky



Banky - hypotéky



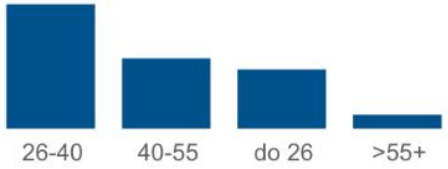
“U jaké banky vedou velké životní pojišťovny?”

Loajalita spotřebitele - banky

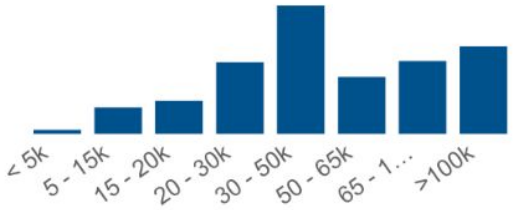
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

Věk

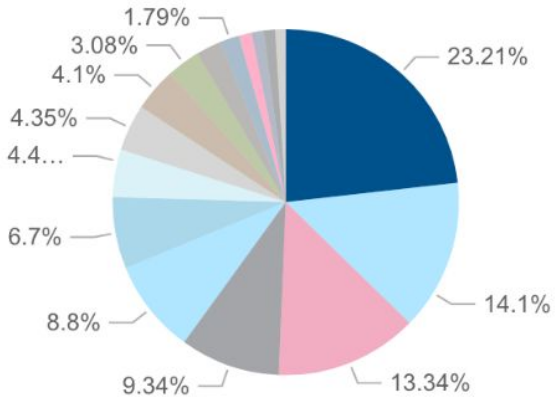


Příjem



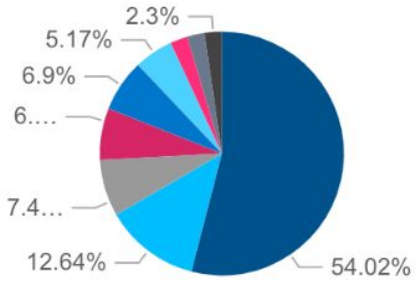
Pojišťovny - neživotní pojistky

Pojišťovny - životní pojistky



- Kooperativa
- Česká podnik...
- Allianz
- NN pojišťovna
- Generali Česk...
- UNIQA
- Komerční poji...
- ČSOB Pojišťo...
- MetLife pojišť...
- Mutumutu
- DIRECT pojišť...

Banky - účty



- CSAS
- AIRBANK
- KB
- CSOB
- RAIFFEI...
- FIO
- EQUA
- MBANK
- MONETA

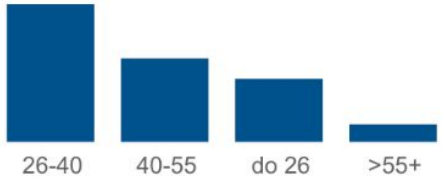
Koop = ČS

Loajalita spotřebitele - banky

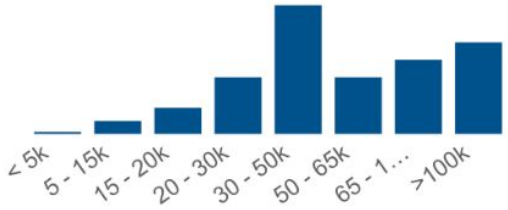
Volba banky

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

Věk

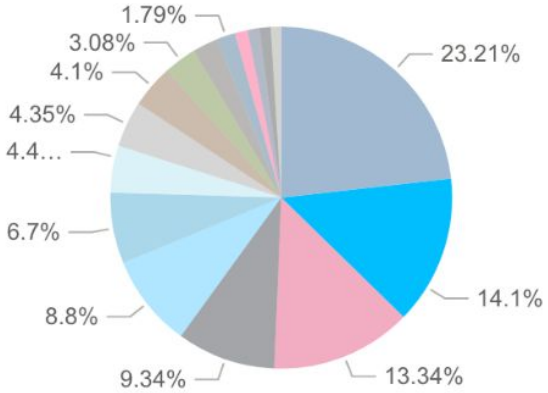


Příjem



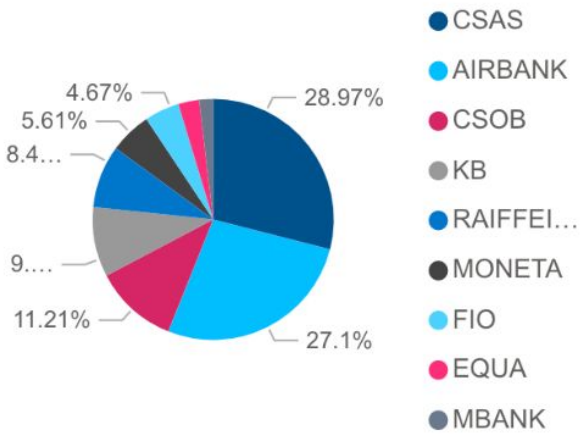
Pojišťovny - neživotní pojistky

Pojišťovny - životní pojistky



- Kooperativa
- Česká podnik...
- Allianz
- NN pojišťovna
- Generali Česk...
- UNIQA
- Komerční poji...
- ČSOB Pojišťo...
- MetLife pojišť...
- Mutumutu
- DIRECT pojišť...

Banky - účty



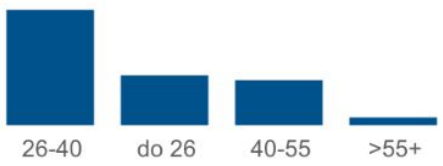
ČPP = ČS/Airbank

Loajalita spotřebitele - banky

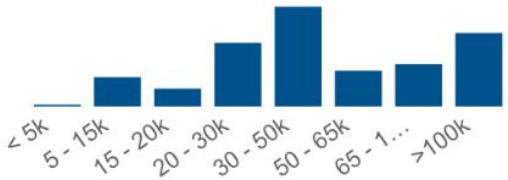
Volba banky

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

Věk

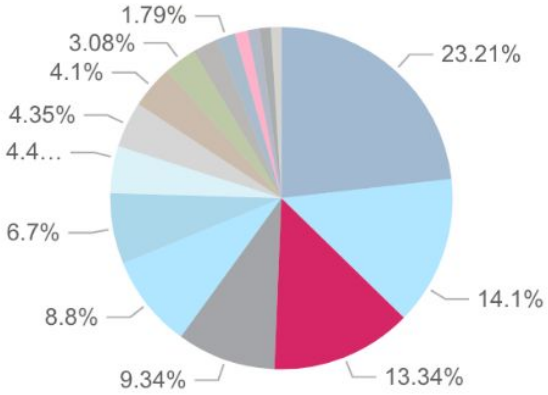


Příjem



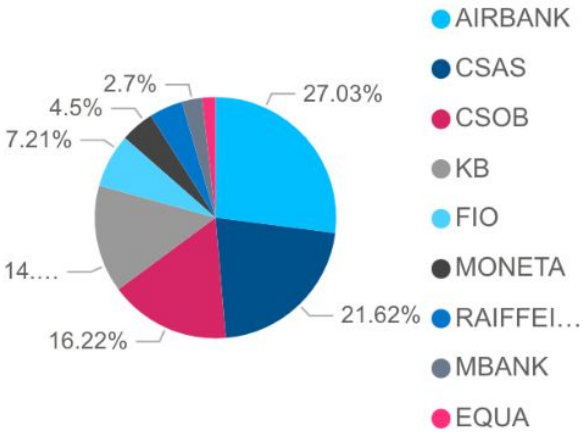
Pojišťovny - neživotní pojistky

Pojišťovny - životní pojistky



- Kooperativa
- Česká podnik...
- Allianz
- NN pojišťovna
- Generali Česk...
- UNIQA
- Komerční poji...
- ČSOB Pojišťo...
- MetLife pojišť...
- Mutumutu
- DIRECT pojišť...

Banky - účty



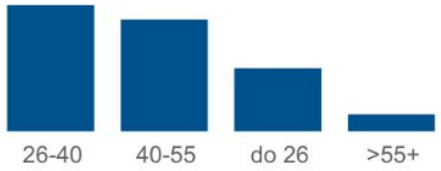
Allianz = Airbank

Loajalita spotřebitele - banky

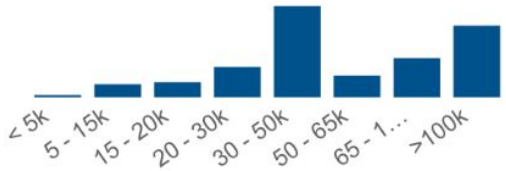
Volba banky

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

Věk

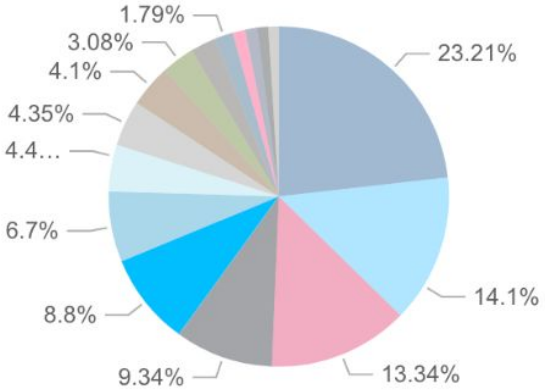


Příjem



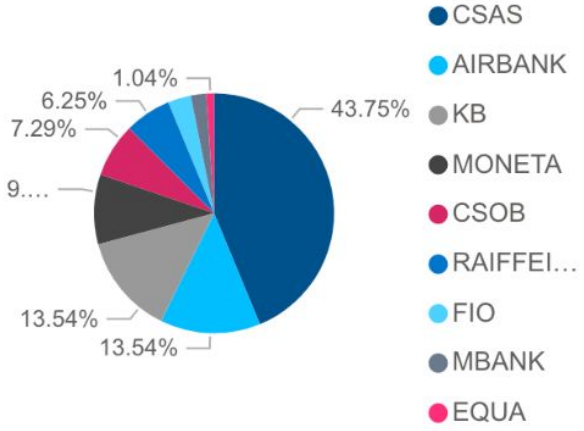
Pojišťovny - neživotní pojistky

Pojišťovny - životní pojistky



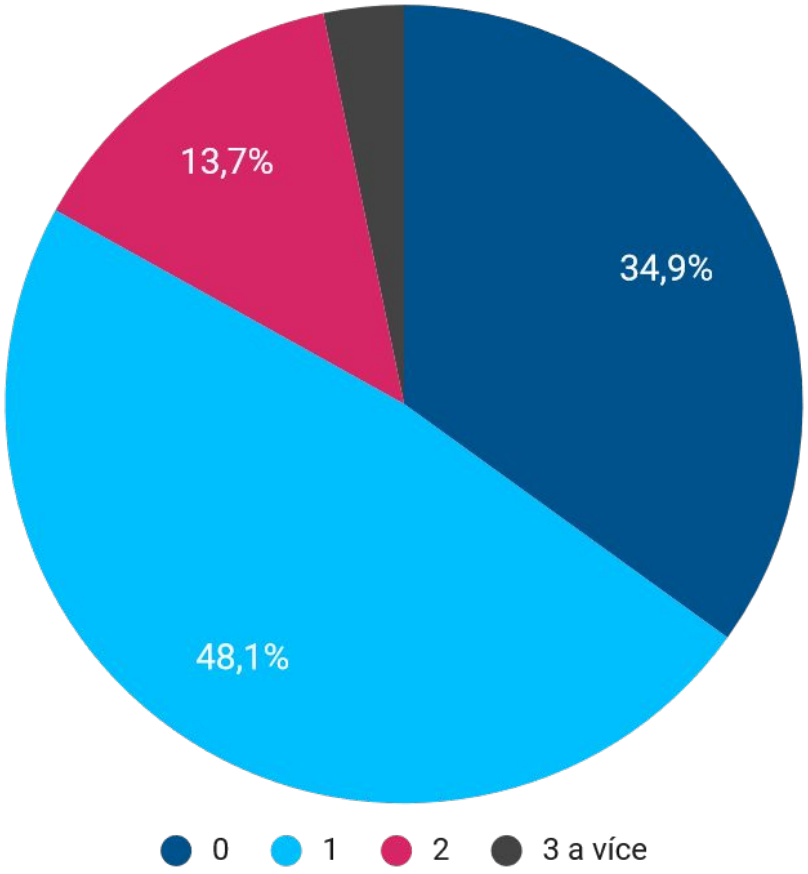
- Kooperativa
- Česká podnik...
- Allianz
- NN pojišťovna
- Generali Česk...
- UNIQA
- Komerční poji...
- ČSOB Pojišťo...
- MetLife pojišť...
- Mutumutu
- DIRECT pojišť...

Banky - účty



Generali = ČS

“Třetina respondentů nemá uzavřené žádné životní pojištění”



Životní pojištění nemá uzavřeno 34,9 % respondentů.

Téměř polovina respondentů (48,1 %) má uzavřenu jednu pojistnou smlouvu.

Více než jednu pojistnou smlouvu má sjednáno 16,9 % respondentů.

O: Kolik máte sjednaných životních pojištění?
N = 1 199, sběr dat 6. až 10. 3. 2020

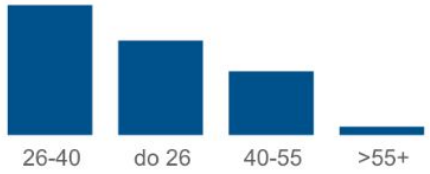
“U koho mají pojistky zákazníci velkých bank?”

Loajalita spotřebitele - banky

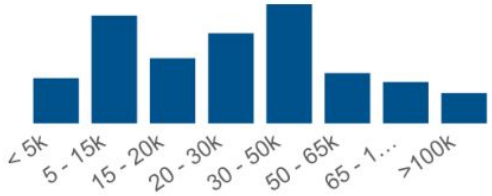
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

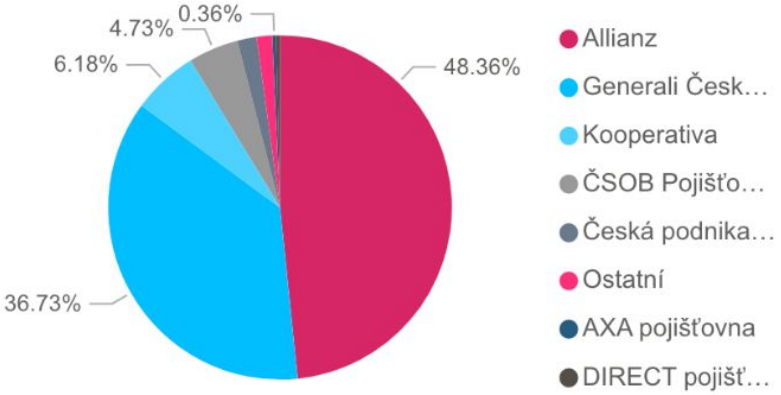
Věk



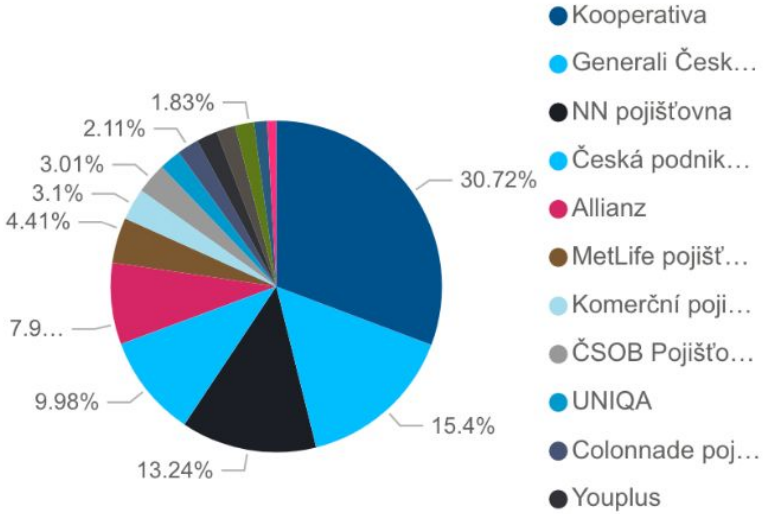
Příjem



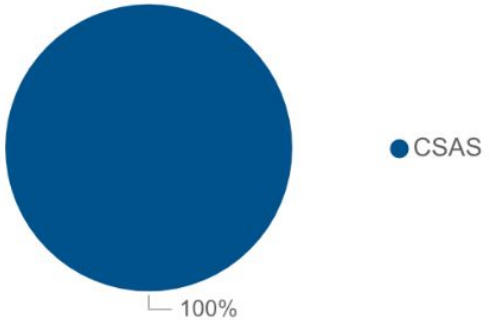
Pojišťovny - neživotní pojistky



Pojišťovny - životní pojistky



Banky - účty



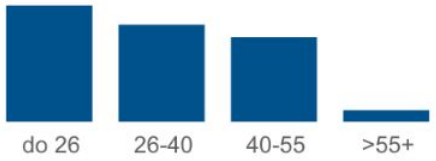
ČS = Allianz, Kooperativa

Loajalita spotřebitele - banky

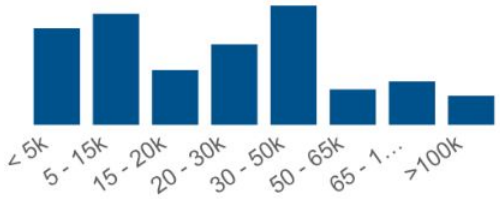
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

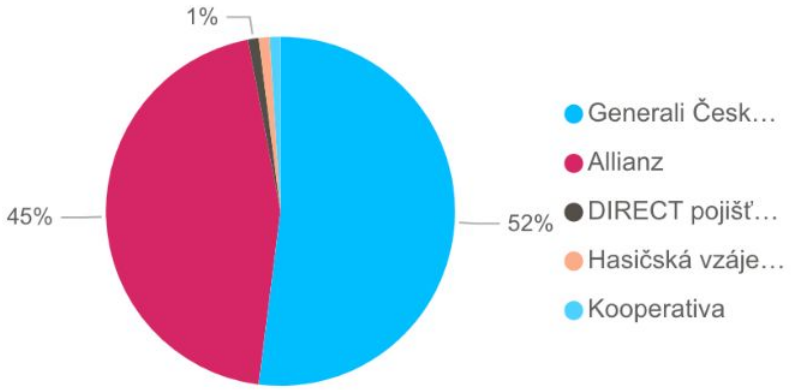
Věk



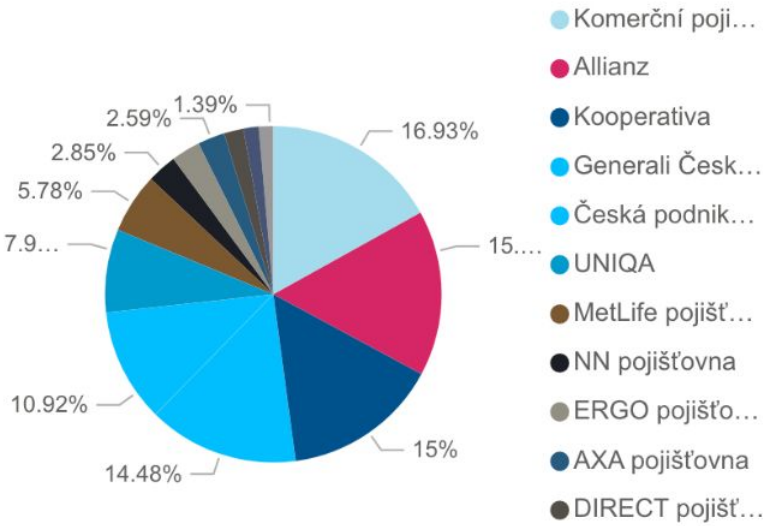
Příjem



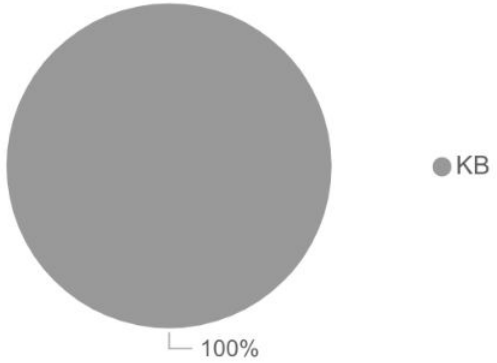
Pojišťovny - neživotní pojistky



Pojišťovny - životní pojistky



Banky - účty



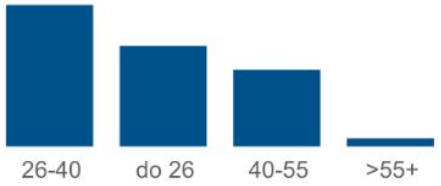
KB = Generali, KPoj

Loajalita spotřebitele - banky

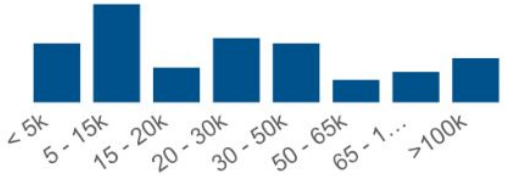
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

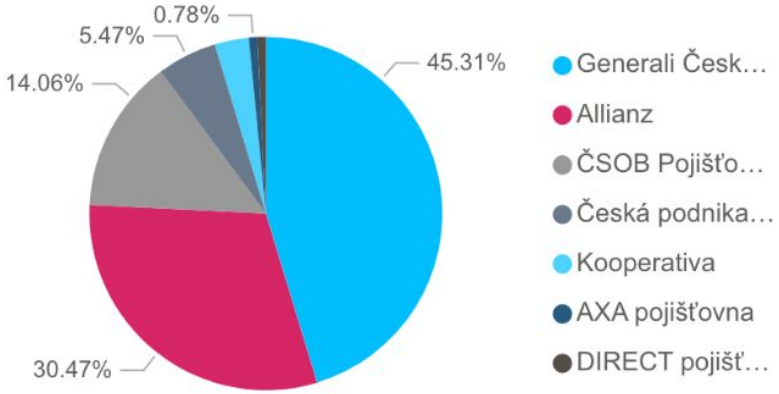
Věk



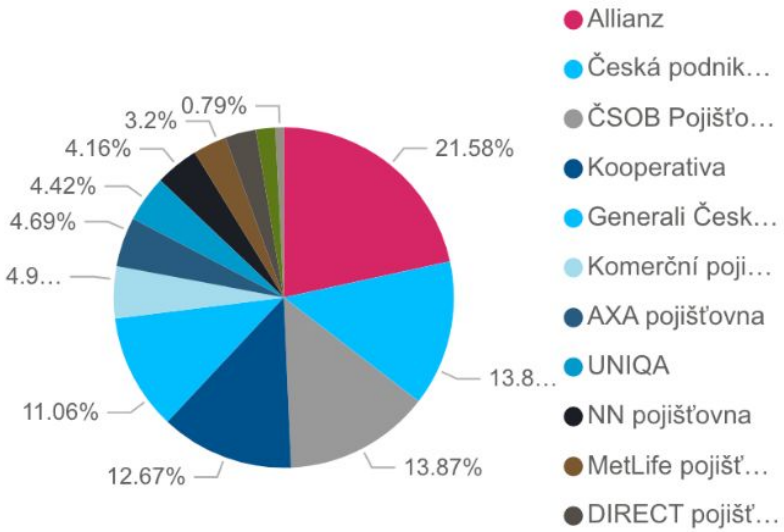
Příjem



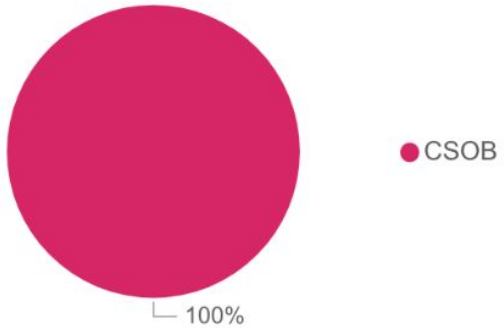
Pojišťovny - neživotní pojistky



Pojišťovny - životní pojistky



Banky - účty



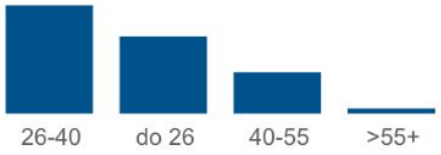
ČSOB = Generali, Allianz

Loajalita spotřebitele - banky

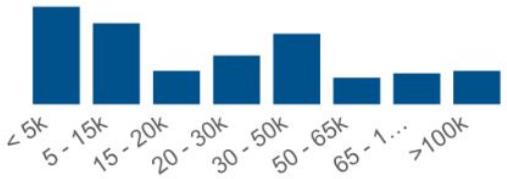
Volba ba

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

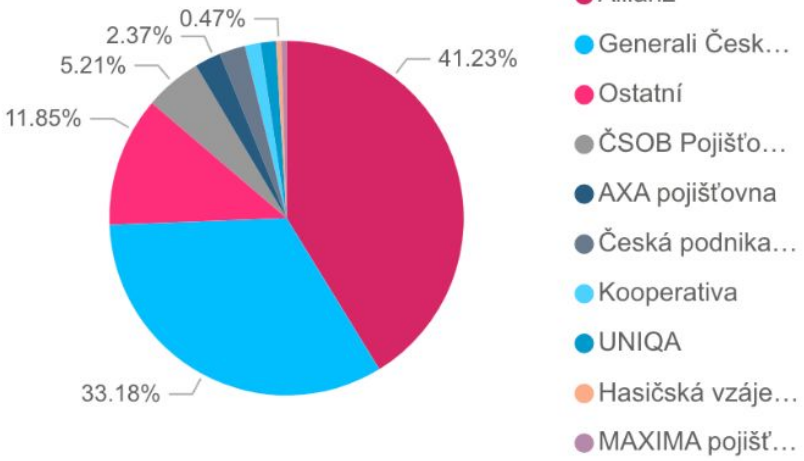
Věk



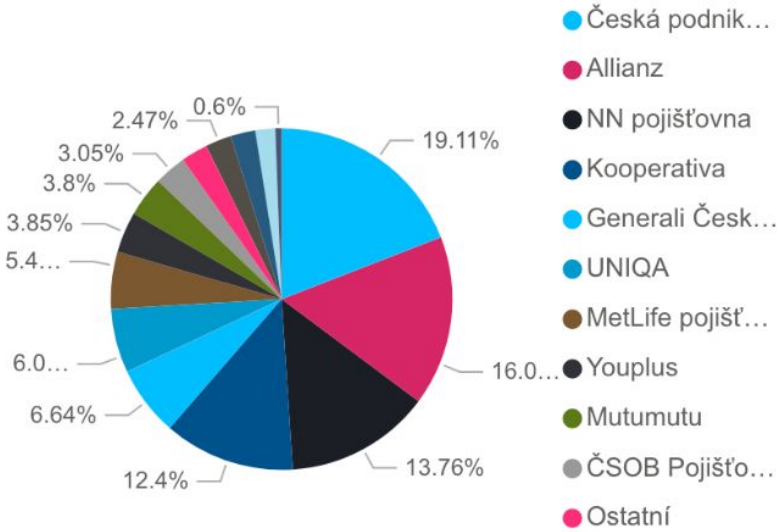
Příjem



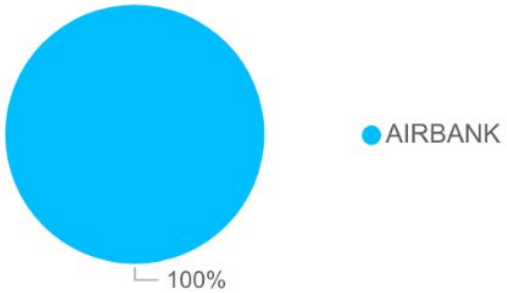
Pojišťovny - neživotní pojistky



Pojišťovny - životní pojistky

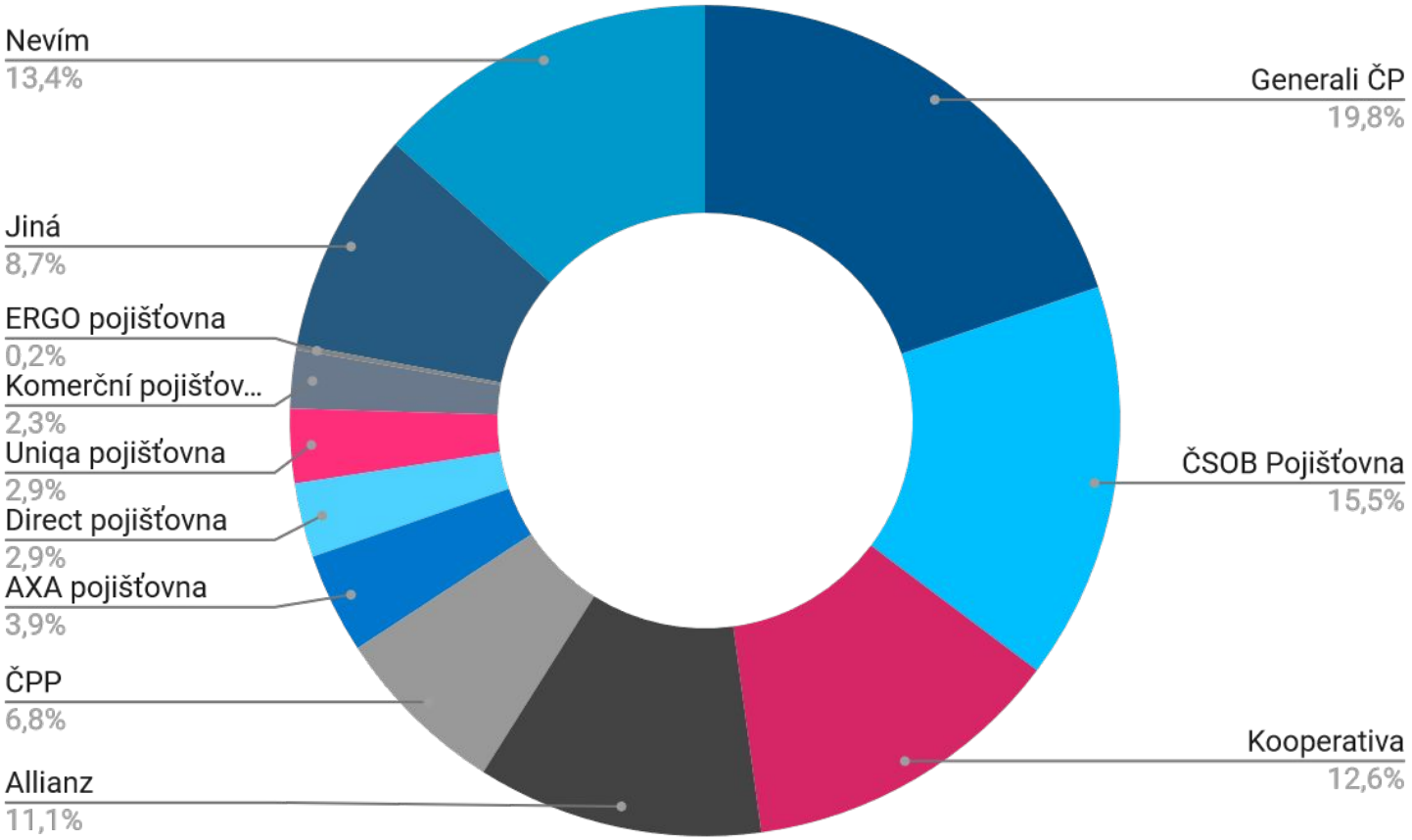


Banky - účty



Air = Allianz, ČPP

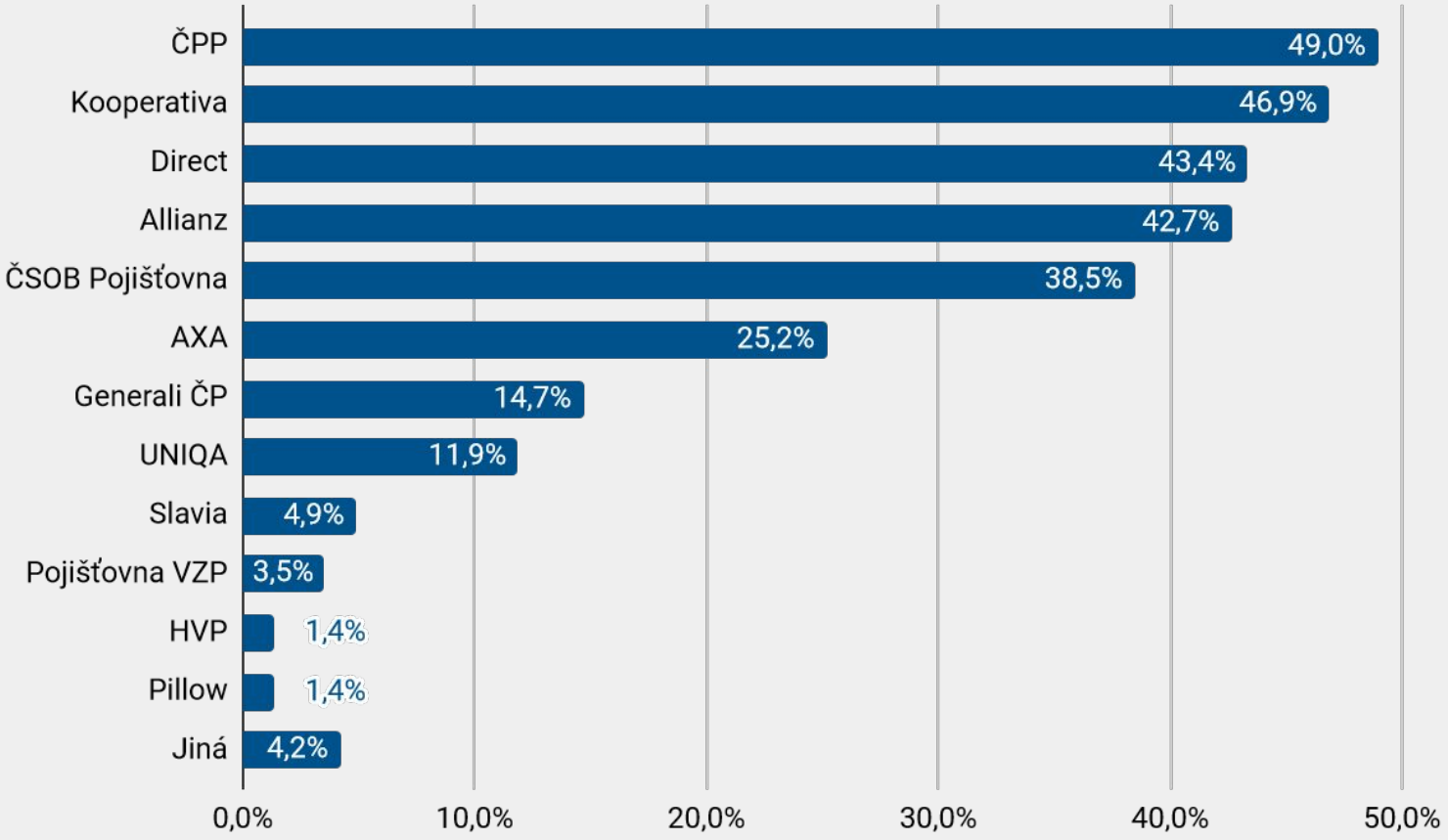
“Respondenti využívají nejčastěji Generali ČP, ČSOB Pojišťovnu a Kooperativu”



Nejčastěji mají respondenti sjednané pojištění domácnosti u Generali České pojišťovny (19,8 %), ČSOB Pojišťovny (15,5 %) a Kooperativy (12,6 %).

O: U které pojišťovny máte pojištění domácnosti sjednané?
N = 485/1 405, sběr dat 22. 12. 2020 - 7. 1.. 2021

“Do porovnání autopojištění se nejčastěji dostane ČPP, Kooperativa a Direct”



Do porovnání autopojištění pro klienta finanční poradci nejčastěji zařazují Českou podnikatelskou pojišťovnu (49 %), Kooperativa pojišťovnu (46,9 %) a Direct pojišťovnu (43,4 %).

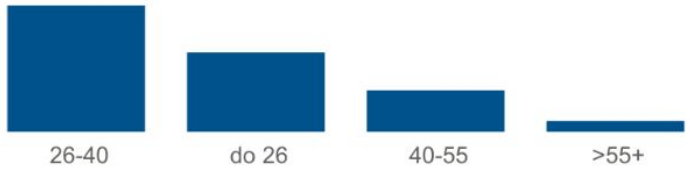
Finanční poradci mohli zvolit nejvýše tři pojišťovny, které nejčastěji zařazují do porovnání autopojištění.

O: Z kterých pojišťoven nejčastěji sestavujete finální cenu pro klienta? (vyberte nejvýše tři odpovědi)
N = 143/150 sběr dat 10. 2. až 16.4.. 2020

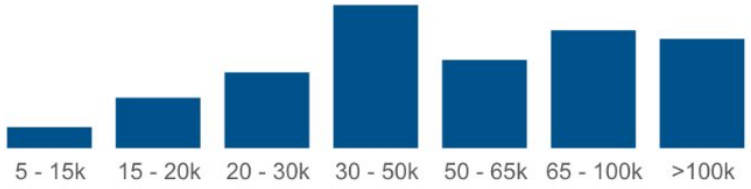
“Komu prodává POV Direct?”

Loajalita spotřebitele - pojišťovny

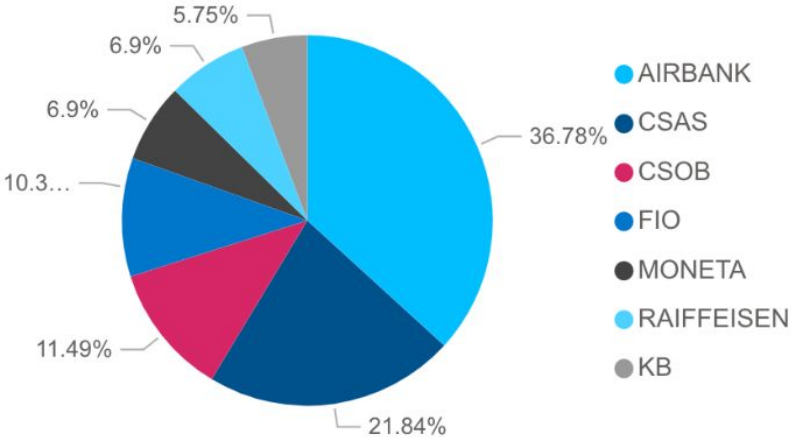
Věk



Příjem

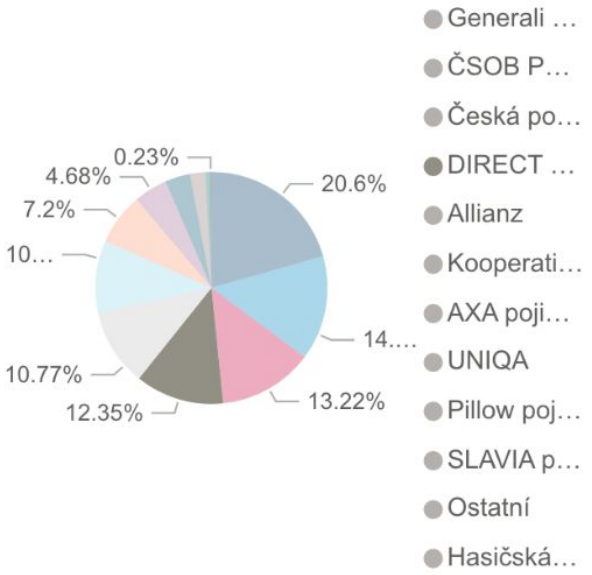


Banky - účty



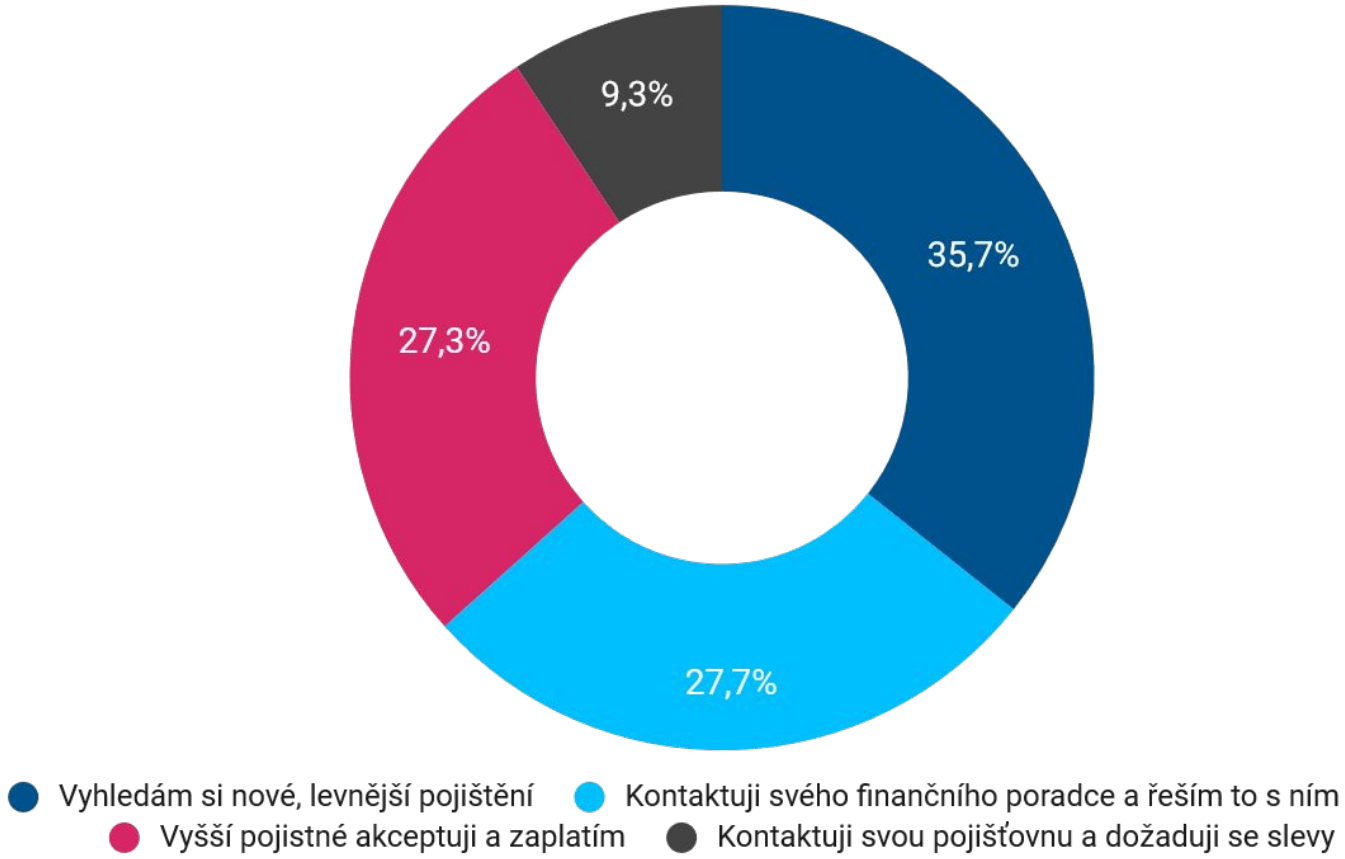
Banky - půjčky

Pojišťovny - POV



Direct POV = Airbank

“Pouze čtvrtina klientů neřeší zdražení povinného ručení”

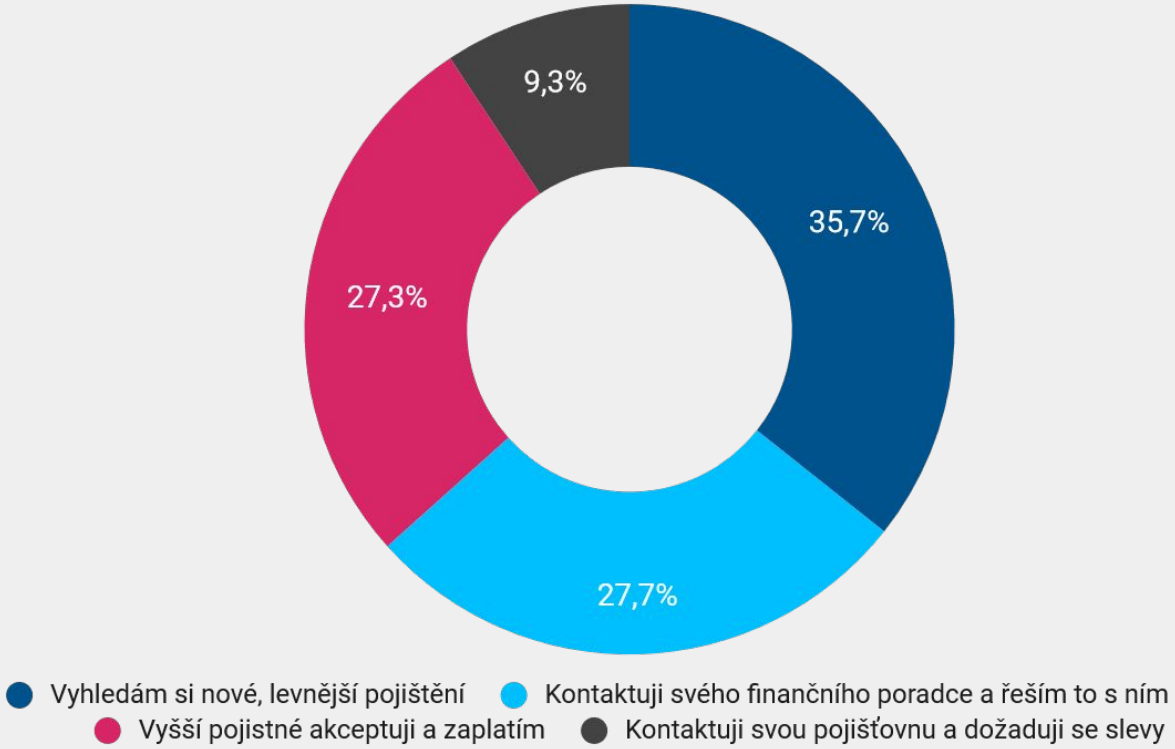


Třetina respondentů po obdržení oznámení zdražení povinného ručení hledá novou, levnější pojistku (35,7 %), čtvrtina kontaktuje svého finančního poradce (27,7 %) a desetina kontaktuje svou pojišťovnu a dožaduje se slevy (9,3 %). Čtvrtina dotázaných zdražení povinného ručení akceptuje a pojistné zaplatí (27,3 %).

O: Pojišťovny navyšují pojistné povinného ručení zpravidla každý rok. Jaká je vaše reakce na oznámení nové výše pojistného od pojišťovny?
N = 838/1 172, sběr dat 25. 5. 2022 - 1. 6. 2022

“Klient využije služeb online srovnávačů a může se setkat s levnější nabídkou”

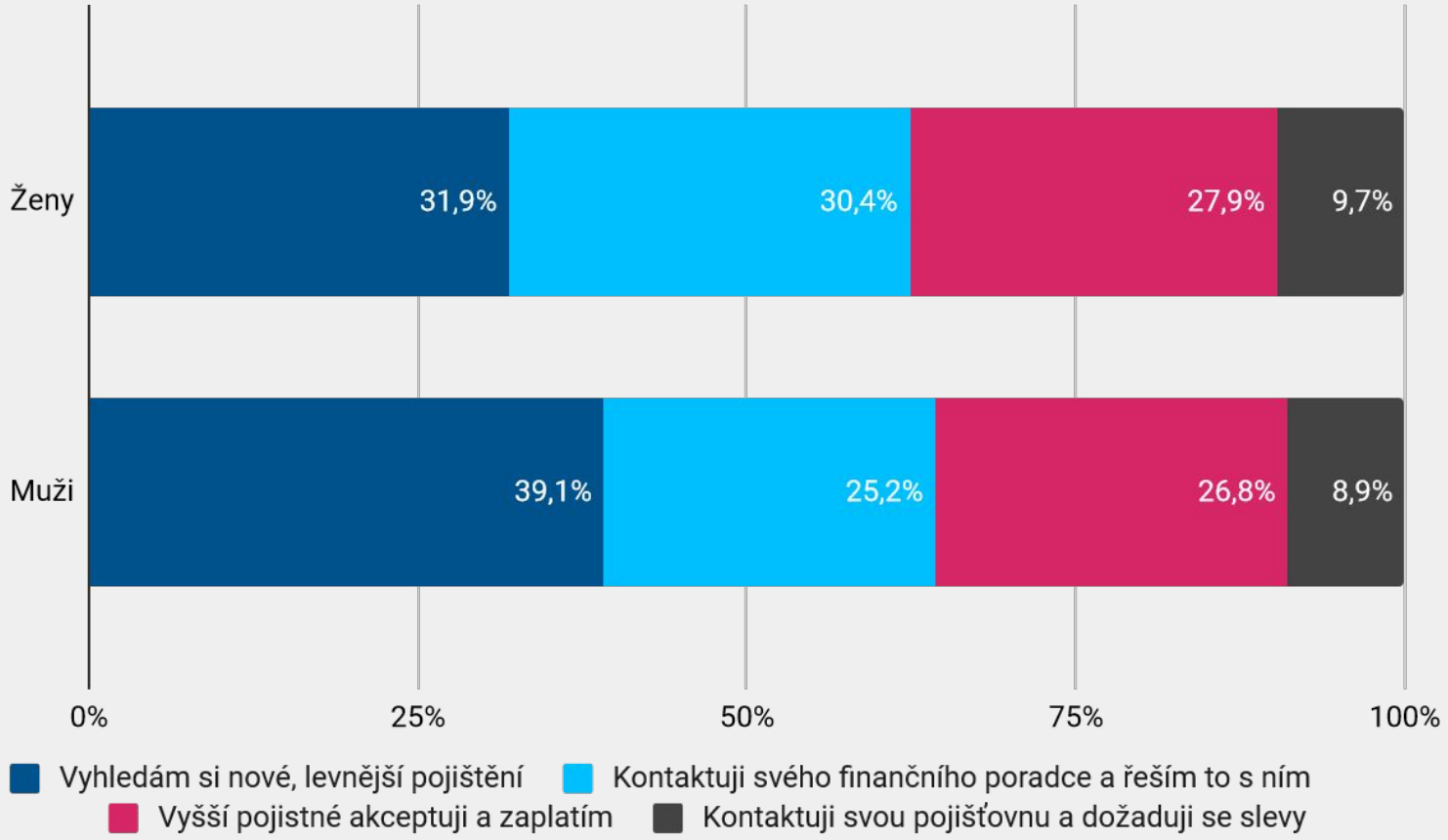
Jaká je vaše reakce na oznámení nové výše pojistného od pojišťovny?



Martin Podávka
co-founder
Pillow pojišťovna

"V okamžiku zvýšení ceny při obnově pojištění se 3 ze 4 klientů nesmíří s novou cenou a hledají lepší řešení. To je příležitost pro poradce, pokud jej klient kontaktuje (28 %), a ohrožení, pokud ne (36 %).
V takovém případě nejspíš pojištěný využije služeb on-line srovnávačů a může se setkat s výrazně levnější nabídkou, kterou mu poradce při sjednání nenabídl, např. produkt s cenou dle ujetých kilometrů atd. Zajímavé bude srovnání trendu - při zopakování průzkumu za rok bude vidět, jak se aktivita pojistníků změnila."

“Muži četněji než ženy mění pojišťovnu, ženy četněji než muži kontaktují finančního poradce”



Po obdržení oznámení zdražení povinného ručení hledají novou, levnější pojistku čteněji muži (39,1 %) než ženy (31,9 %), ženy (30,4 %) četněji než muži (25,2 %) kontaktují svého finančního poradce a zdražení konzultují.

O: Pojišťovny navyšují pojistné povinného ručení zpravidla každý rok. Jaká je vaše reakce na oznámení nové výše pojistného od pojišťovny?
N = 838/1 172, sběr dat 25. 5. 2022 - 1. 6. 2022

“Novinky EMA data”

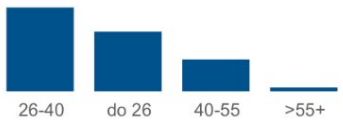
Loajalita klientů - banky

Loajalita spotřebitele - banky

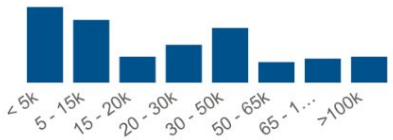
Volba banky

- AIRBANK
- CSAS
- CSOB
- EQUA
- FIO
- KB
- MBANK
- MONETA
- RAIFFEISEN

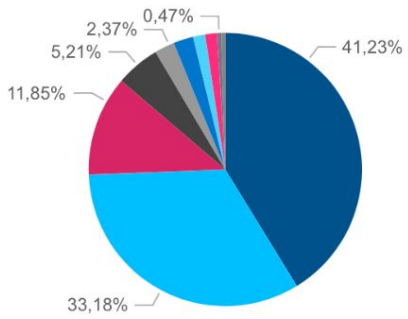
Věk



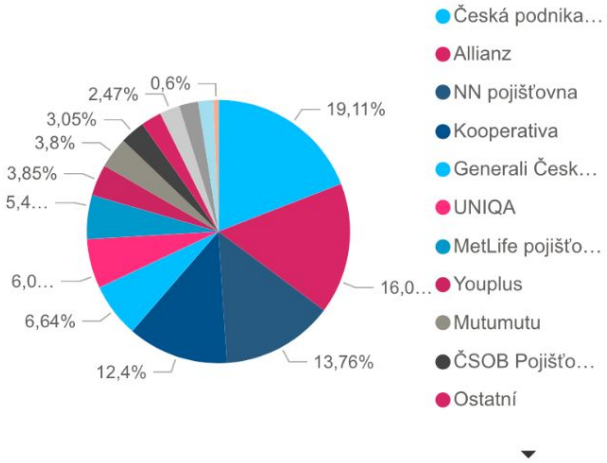
Příjem



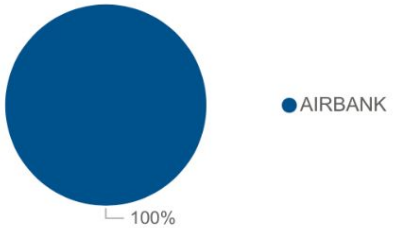
Pojišťovny - neživotní pojistky



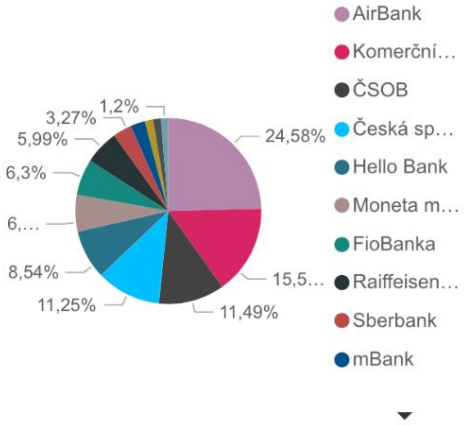
Pojišťovny - životní pojistky



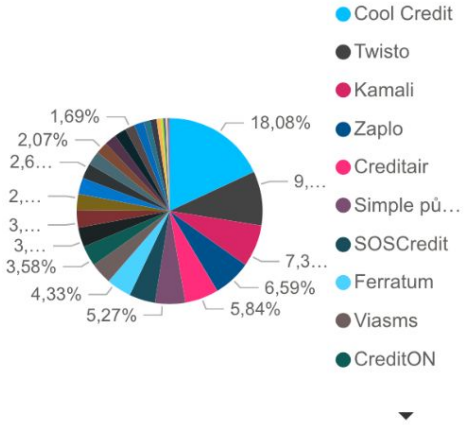
Banky - účty



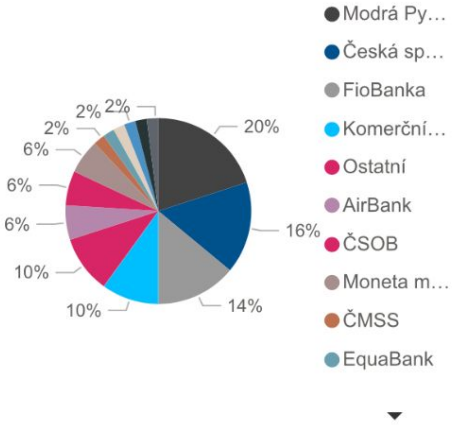
Banky - půjčky



Nebanky - nebankovní půjčky



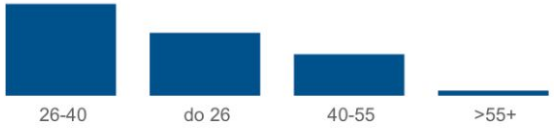
Banky - hypotéky



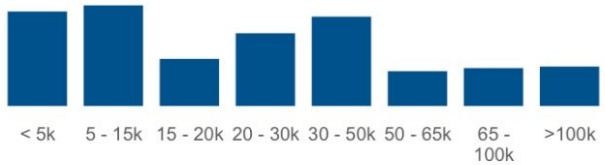
Loajalita klientů - pojišťovny

Loajalita spotřebitele - pojišťovny

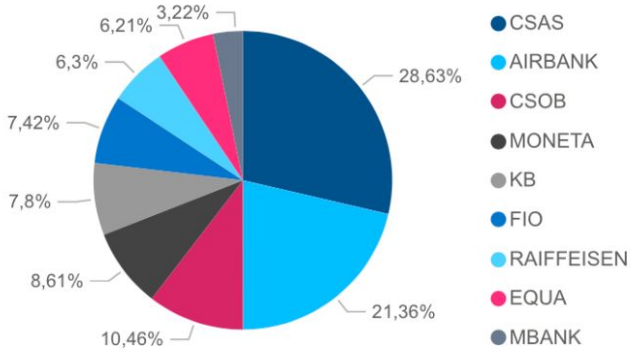
Věk



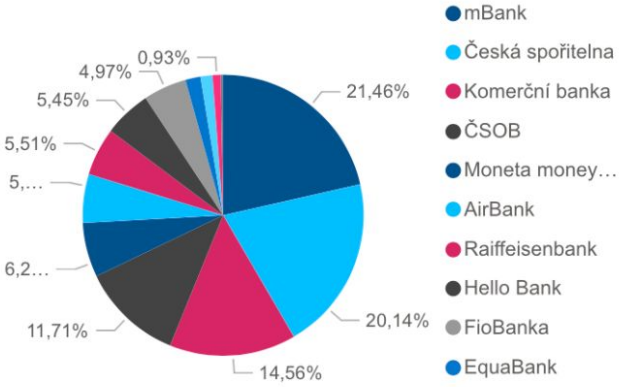
Příjem



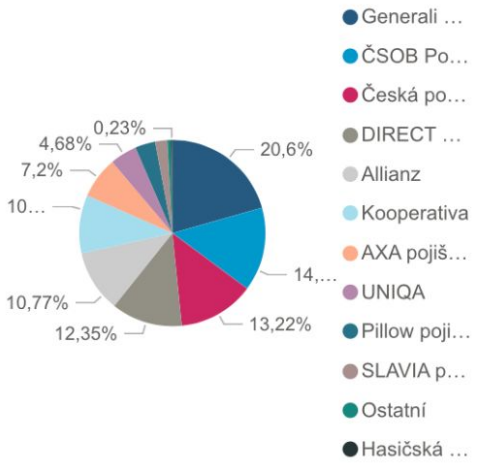
Banky - účty



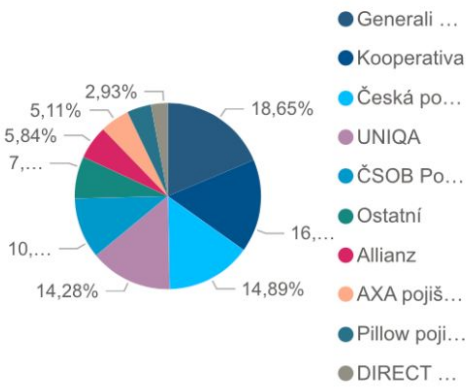
Banky - půjčky



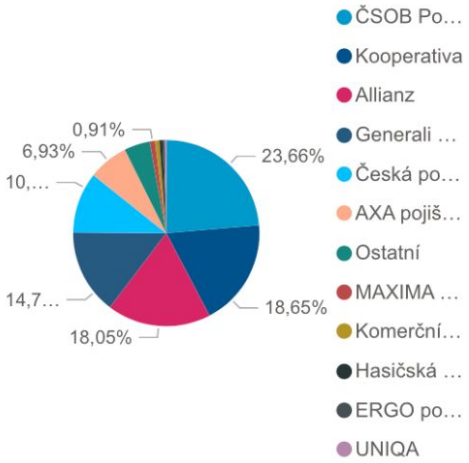
Pojišťovny - POV



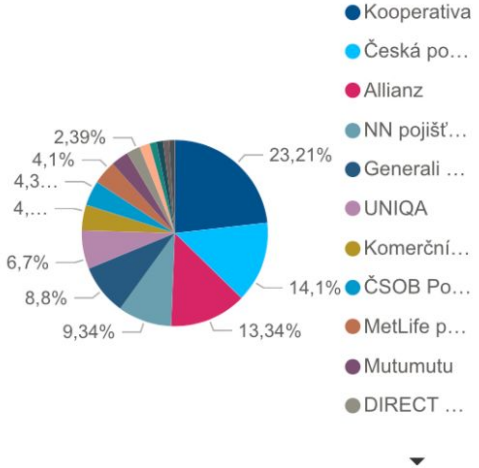
Pojišťovny - HAV



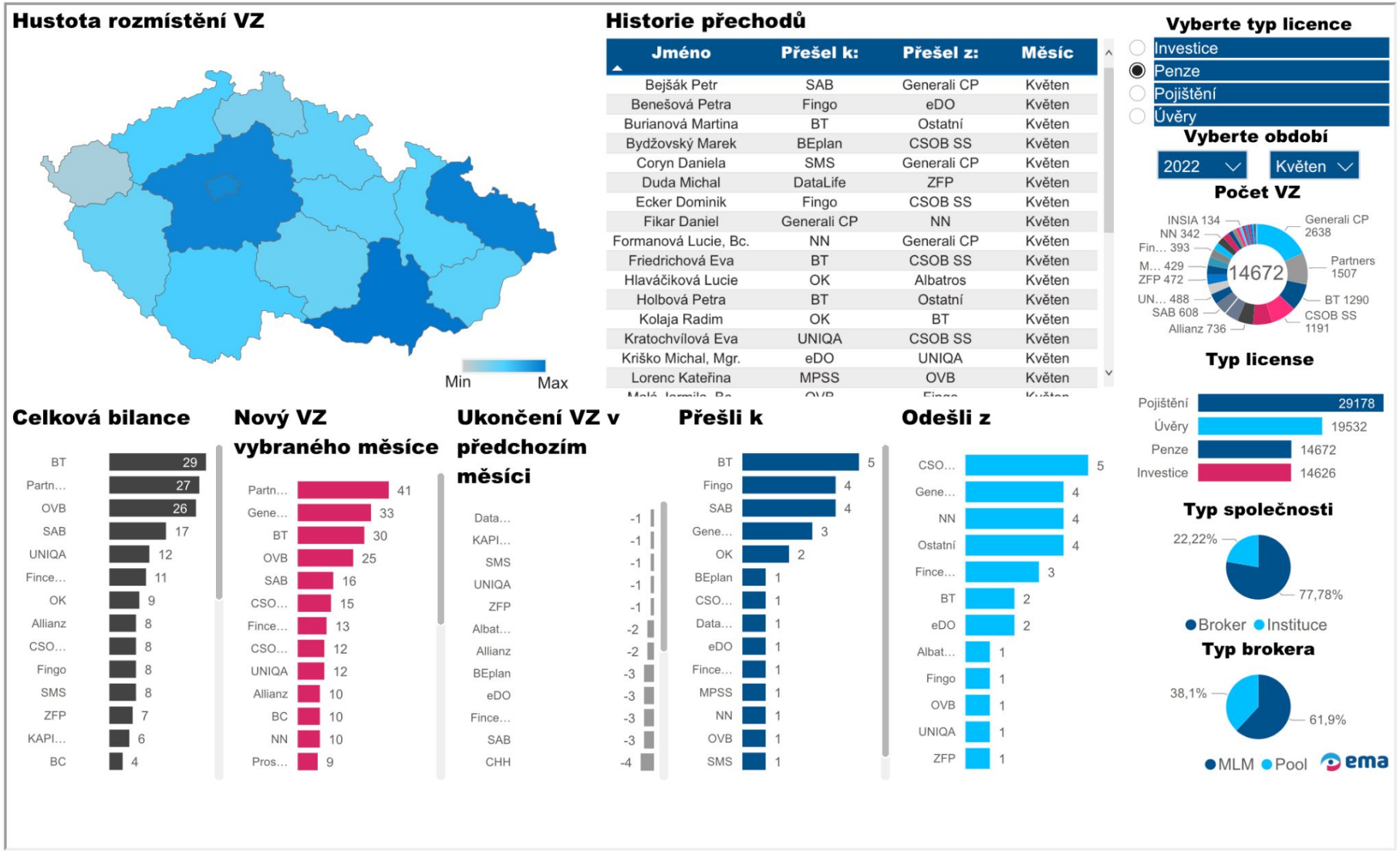
Pojišťovny - pojištění domácnosti



Pojišťovny - životní pojištění



Distribuční dashboardy - penze



Nová možnost filtrování.

Ke sledovaným licencím **Investice**, **Pojištění** a **Úvěry** přibývá licence **Penze**

Průzkumy pro oblast pojištění

- **Životní pojištění - produkt**
  - závažná onemocnění
  - dětská rizika
  - zdravý životní styl
  - pojištění úvěru

- **Neživotní pojištění - produkt**
  - odpovědnost
  - autopojištění

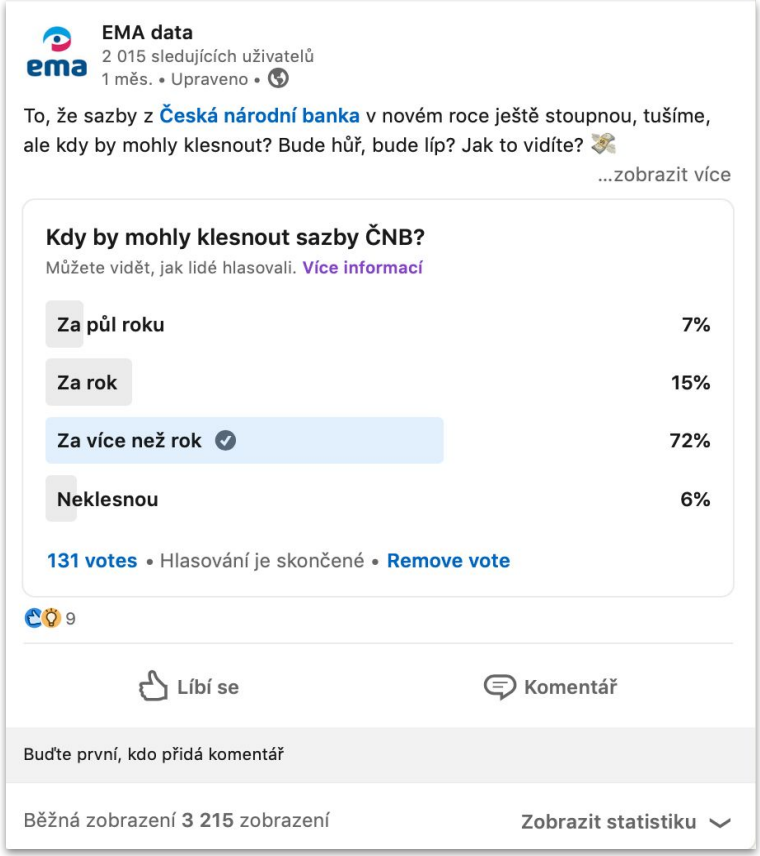
- **Podpora obchodu**
  - preference zprostředkovatelů
  - produktové materiály
  - procesy
  - ceny / slevy / bonusy

Plán do konce roku 2022

Komunita EMA data online

největší oborová komunita na **LinkedIn**

více než **2 140** profesionálů z oboru



přes **20 000** zobrazení měsíčně

Vyzkoušejte sami

1. **Zkušební přístup** už je na cestě k vám
2. 10 dní můžete **naplno EMA data využívat**
3. **Poté se rozhodnete**, zda pokračovat

sledujte na LinkedIn

Další setkání Meet EMA 2.9.2022

Finanční zprostředkování

poradci-sobě.cz

Přihlášený uživ

Poradenství Pojištění Investice Úvěry Reality Penze Komunita Kalendář Firmy

Videorozhovory

Domů / Videorozhovory

FINfest

ŽIVĚ O NÁS PROGRAM ŘEČNÍCI REGISTRACE PARTNEŘI

Největší festival pro finanční profesionály

Práce s klientem v neklidné době

3. října 2022 | Praha

REGISTRACE

ema