

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Analýza cestovního pojištění v ČR

Nikola Žáková

**Bakalářská práce
2017**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Nikola Žáková**
Osobní číslo: **E120010**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Management finančních rizik**
Název tématu: **Analýza cestovního pojištění v ČR**
Zadávací katedra: **Ústav matematiky a kvantitativních metod**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :


Cílem práce bude analýza aktuálního stavu nabídky cestovního pojištění v České republice včetně porovnání produktů nabízených jednotlivými pojišťovnami.

Osnova:

- Teoretické vymezení pojmů cestovního pojištění.
- Nabídka cestovního pojištění v ČR.
- Porovnání produktů nabízených v ČR.
- Modelový příklad.

Rozsah grafických prací: –
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:


BLAND, D. Pojištění: principy a praxe. 1.vyd. Praha: Česká asociace pojišťoven, 1997.
CIPRA, T. Praktický průvodce finanční a pojistnou matematikou. 2.vyd. Praha: Ekopress, 2005. ISBN 80-861-1991-2.
KUBANOVÁ, J. Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi. 2.vyd. Bratislava: Statis Bratislava, 2008. ISBN 978-80-85659-47-4.
PACÁKOVÁ, V. Štatistické metódy pre ekonómov. 1.vyd. Bratislava: Iura Edition, 2009. ISBN 978-80-8078-284-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Kateřina Seinerová** 
Ústav matematiky a kvantitativních metod

Datum zadání bakalářské práce: **4. září 2016**
Termín odevzdání bakalářské práce: **28. dubna 2017**


doc. Ing. Romana Provozničková, Ph.D.
děkanka

L.S.


doc. RNDr. Bohdan Linda, CSc.
vedoucí ústavu

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako Školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 28. 4. 2017

Nikola Žáková

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych velice ráda poděkovala své vedoucí práce Ing. Kateřině Seinerové za její vstřícnost, odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat celé své rodině, která mi po celou dobu studia byla velkou oporou.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá analýzou cestovního pojištění v České republice. Součástí práce je teoretické vymezení základních pojmů i stručná historie pojišťovnictví. Práce dále zahrnuje charakteristiku nabídky cestovního pojištění čtyř pojišťoven. U každé z nich byl vybrán jeden produkt a ten detailně popsán. V analýze je modelový příklad cestovního pojištění, v rámci kterého došlo k porovnání a následnému výběru nejlepší varianty cestovního pojištění pomocí Saatyho metody.

KLÍČOVÁ SLOVA

Pojišťovnictví, pojistný trh, cestovní pojištění, rozhodování, Saatyho metoda

TITLE

Analysis of Travel insurance Offerings in the Czech Republic

ANOTATION

The bachelor's work deals with the analysis of the Travel insurance offerings in Czech Republic. The theoretical definition of basic concepts and brief history of the insurance are parts of the work. The work also includes a description of the offer of travel insurance, in four insurance companies. One product from each insurance companies was selected and characterized. In the analysis, there is a model example of travel insurance, under which occurred subsequent to compare and choose the best variant of travel insurance by using the Saaty method.

KEYWORDS

Insurance company, insurance market, travel insurance, decision-making, Saaty method

OBSAH

ÚVOD.....	11
1 POJIŠTĚNÍ A JEHO DRUHY	13
1.1 Riziko v pojistné teorii	13
1.2 Pojištění.....	14
1.3 Druhy pojištění.....	15
1.3.1 Životní pojištění	15
1.3.2 Neživotní pojištění	15
1.4 Základní pojmy týkající se pojišťovnictví	16
2 HISTORIE A VÝVOJ POJIŠTĚNÍ	19
2.1 Historie pojištění ve světě	19
2.2 Historie pojištění v ČR.....	20
3 POJISTNÝ TRH A JEHO SUBJEKTY.....	22
3.1 Pojistný trh	22
3.2 Subjekty na pojistném trhu.....	23
3.2.1 Pojišťovny a jejich klienti	23
3.2.2 Zajišťovny	24
3.2.3 Zprostředkovatelé pojištění.....	24
3.2.4 Orgán dohledu.....	25
3.2.5 Ostatní subjekty na pojistném trhu.....	25
4 CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ.....	27
4.1 Pojištění léčebných výloh	27
4.2 Úrazové pojištění pro cesty a pobyt	28
4.3 Pojištění cestovních zavazadel	29
4.4 Pojištění odpovědnosti za škodu	30

4.5	Další způsoby získání cestovního pojištění.....	30
4.6	Pojištění cestovních kancelářích	31
5	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	33
6	NABÍDKA CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ.....	44
6.1	Česká pojišťovna a. s.	44
6.1.1	Vývoj České pojišťovny a. s.	44
6.1.2	Produkty cestovního pojištění	45
6.2	ČSOB Pojišťovna, a. s.....	46
6.2.1	Vývoj ČSOB Pojišťovny, a. s.	46
6.2.2	Produkty cestovního pojištění	47
6.3	Generali Pojišťovna a. s.	48
6.3.1	Vývoj Generali Pojišťovny a. s.	48
6.3.2	Produkty cestovního pojištění	49
6.4	Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	51
6.4.1	Vývoj Kooperativa pojišťovny, a. s.	51
6.4.2	Produkty cestovního pojištění	51
7	ANALÝZA CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ.....	54
7.1	Vícekritériální rozhodování	54
7.1.1	Saatyho metoda	55
7.2	Porovnání produktů za pomoci modelového příkladu	57
	ZÁVĚR.....	65
	POUŽITÁ LITERATURA.....	67

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Porovnání nabídek jednotlivých pojišťoven	53
Tabulka 2: Saatyho poměry vzájemného hodnocení variant	56
Tabulka 3: Hodnoty kritérií jednotlivých alternativ.....	59
Tabulka 4: Matice preferencí dvojic kritérií	60
Tabulka 5: Matice porovnání alternativ v rámci K1	61
Tabulka 6: Matice porovnání alternativ v rámci K2	61
Tabulka 7: Matice porovnání alternativ v rámci K3	62
Tabulka 8: Matice porovnání alternativ v rámci K4	62
Tabulka 9: Matice porovnání alternativ v rámci K5	63
Tabulka 10: Výsledné porovnání alternativ	63

SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1: Pohlaví respondentů	36
Obrázek 2: Věk respondentů.....	36
Obrázek 3: Procento vycestovaných respondentů za uplynulých 10let.....	37
Obrázek 4: Typ cesty	37
Obrázek 5: Procento výjezdů respondentů do zahraničí.....	38
Obrázek 6: Sjednáváte si cestovní pojištění před každou dovolenou?	39
Obrázek 7: Cestování do zahraničí bez cestovního pojištění.....	39
Obrázek 8: Je pro Vás nabídka cestovního pojištění na trhu dostačující?	40
Obrázek 9: Preferované pojišťovny	40
Obrázek 10: Způsob uzavření cestovního pojištění	41
Obrázek 11: Kritéria ovlivňující rozhodnutí o uzavření cestovního pojištění	42
Obrázek 12: Výsledné pořadí alternativ.....	64

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

AHP	Analytický hierarchický proces
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČKP	Česká kancelář pojistitelů
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka
EU	Evropská unie
KOOP	Kooperativa
Sb.	Sbírka zákonů

ÚVOD

Život v současném světě nabízí lidem mnoho možností. Téměř každý si dnes může postavit vlastní dům, založit v něm rodinu, koupit si auto, začít podnikat, poznávat svět či se věnovat jakémukoli sportu nebo koníčku. Všechny tyto možnosti ovšem přináší jistá rizika, a právě jejich dopady mohou značně ovlivnit člověka v jeho rozhodování, jestli se vůbec do něčeho pouštět. Proto existuje nástroj zvaný pojištění, který pomáhá eliminovat následky rizik a tím umožňuje lidem bez větších obav začít podnikat v jakémkoli oboru, věnovat se adrenalinovým sportům nebo si zajistit klidný a příjemný důchod.

Jedna z velkých výhod dnešní doby je, kromě jiného, možnost objevovat svět, cestovat za hranice republiky i Evropy. Lidé se nechávají zlákat nabídkami cestování do exotických zemí, do hor, či odjíždějí do zahraničí za sportovním a adrenalinovým zážitkem. Každá dovolená má svá specifická rizika. V exotických oblastech se mohou vyskytovat různé nemoci, v některých zemích hrozí riziko ohrožení života. Cesty do hor mohou doprovázet různá zranění a kdekoli může cestovatel přijít o svá zavazadla či cennosti.

Právě z těchto i dalších důvodů je nutné zdůraznit důležitost a vhodnost cestovního pojištění. Na trhu existuje velké množství institucí, které se snaží vytvářet produkty na míru klientům tak, aby bylo možné pojistit jakýkoli výjezd do celého světa co nejvýhodněji. Neustále své balíčky vylepšují a přizpůsobují. Pokud se tedy klient informuje o nabídkách jednotlivých pojišťoven, měl by ve většině případů nalézt pojištění, které mu bude vyhovovat. A právě nabídce cestovního pojištění se věnuje tato bakalářská práce.

Cílem práce je analýza nabídek cestovního pojištění a následně výběr toho nejvhodnějšího cestovního pojištění pro modelový příklad za pomoci předem stanovených požadavků.

První část práce se věnuje teoretickému vymezení základních pojmů, které se týkají oblasti pojišťovnictví. Vysvětlení základních pojmů je důležité pro pochopení textu i pro praktický život. Tato část přibližuje pojmy, jako je samotné pojištění a jeho druhy, historii a vývoj pojištění, pojistný trh a subjekty, které na pojistném trhu vystupují. Závěr této části se věnuje charakteristice cestovního pojištění.

Druhá část práce se zabývá popisem čtyř vybraných pojišťoven, a to České pojišťovny, a. s., ČSOB Pojišťovny, a. s., Generali pojišťovny, a. s. a Kooperativy pojišťovny, a. s., Vienna Insurance Group, které byly vybrány za pomoci dotazníkového šetření. U každé pojišťovny je

stručně popsána nabídka cestovního pojištění a blíže specifikován jeden produkt z nabídky. Tyto čtyři produkty pojišťoven jsou porovnány za pomoci modelového příkladu, který byl vytvořen na základě dotazníkového šetření. Ke zmíněnému porovnávání produktů byl využit rozhodovací proces, konkrétně Saatyho metoda.

1 POJIŠTĚNÍ A JEHO DRUHY

1.1 Riziko v pojistné teorii

Lidé a jejich podnikání jsou ovlivňovány působením nahodilých událostí a nejistot. Může docházet k událostem, které kladně ovlivňují podnikatelské subjekty a posouvají je ve vývoji. Na druhé straně mohou tyto události přinášet negativní důsledky, proto je nutné neustále předvídat, eliminovat možná nebezpečí a tyto důsledky. V průběhu vývoje podniku dochází k poznávání jednotlivých nejistých jevů a procesů, současně ale vznikají nové jevy a procesy, které mohou přinášet nová nebezpečí. Každý subjekt je tedy stále vystaven nebezpečí nastávání negativních důsledků nahodilých událostí. Toto nebezpečí ohrožuje jistotu tohoto subjektu a vzniká nejistota, která je charakterizována jevy s nejednoznačnými nebo nejistými výsledky. Pojem riziko je poté spojen s nejednoznačností výsledků ekonomických jevů a procesů (Ducháčková, 2009, str. 14).

„Slovo riziko znamená jak nejistotu, pokud jde o budoucnost, tak to, že by nás výsledek mohl přivést do horší situace, než v jaké se momentálně nacházíme (Bland 1997, str.1/4).“ Riziko lze změřit neboli popsat pomocí určité hodnoty pravděpodobnosti. Budoucí situace je předem pravděpodobnostně charakterizována a je známo rozdělení pravděpodobnosti. Riziko lze tedy změřit na základě informací, které jsou o daném jevu známé z minulého vývoje (Ducháčková, 2009, str. 15).

Pojem riziko je také chápán jako určitá možnost vzniku události s odchýleným výsledkem od stanoveného cíle s určitou objektivní pravděpodobností. S ohledem na povahu jevu či procesu mohou vzniknout níže uvedené odchylky od cíle:

- **výhradně negativní odchylky od cíle**, kdy vzniká tzv. čisté riziko (nebezpečí ztrát), které se vyznačuje tím, že není lidmi záměrně podstupováno;
- **negativní i pozitivní odchylky od cíle**, kdy jde o tzv. spekulativní (záměrné) riziko, které lidé obvykle dobrovolně podstupují (Ducháčková, 2009, str. 15).

Autorka Majtánová (2006, str. 25 - 26) ve své knize hovoří o využití rizika v souvislosti s pojištěním a říká: *„pojištění se historicky považuje za formu přesunu rizika negativních dopadů nahodilostí z ekonomického subjektu na speciální instituci – pojišťovnu.“*

1.2 Pojištění

Existují dvě možnosti, jak se ekonomický subjekt může finančně vypořádat s nahodilými událostmi. Buď je může kryt z vlastních zdrojů, tedy využitím tzv. samopojištění, nebo riziko přesunout na příslušnou instituci a u té si zřídit pojištění. Lze tedy tvrdit, že pojištění je nástroj finanční eliminace negativních důsledků nahodilostí. Neovlivňuje výskyt ani vznik nahodilých událostí, ale eliminuje jejich dopad nahodilých událostí (Majtánová, 2006, str. 31).

Ducháčková (2009, str. 32) uvádí, že pojištění patří mezi finanční služby, jejichž předmětem je poskytnutí pojistné ochrany za úplatu. Pojištění přesouvá část finančních prostředků tam, kde jsou v daném okamžiku potřeba z hlediska výskytu nahodilých potřeb. Základními rysy pojištění jako finanční služby jsou:

- abstraktní charakter služby – v případě realizace přesně definované nahodilé události pojišťovna slibuje vyplacení dopředu specifikovanou velikost náhrady;
- úzká vazba na nahodilé skutečnosti z pohledu provozování služby, která se projevuje čtyřmi **způsoby**:
 - Většinou není jasné, jestli příslušná událost nastane.
 - Není předem známý časový okamžik, kdy událost nastane.
 - V některých případech není zřejmé, který subjekt bude příslušnou událostí postižen.
 - Velikost dopadů při realizaci příslušné události není často známa;
- dlouhodobý charakter pojistné služby;
- za pojistnou službu se platí předem;
- tvorba dočasně volných prostředků při provozování pojistné služby – vznikají prostředky na budoucí výplatu náhrad vzniklých nahodilých událostí. Pojištění je navázáno na investování těchto dočasně volných prostředků.

Z právního pohledu představuje pojištění právní vztah, který je zakotven v pojistné smlouvě, na jejímž základě pojistný vztah existuje. Pojišťovna přebírá závazek, že pojištěnému poskytne pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost. Klient pojišťovny se v pojistné smlouvě zavazuje za takto specifikovanou pojistnou službu za uvedených podmínek platit (Ducháčková, 2009, str. 33).

1.3 Druhy pojištění

“Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví upravuje životní pojištění a neživotní pojištění, dále životní zajištění a neživotní zajištění. Pojištění tedy člení podle pojistných odvětví, a to na pojistná odvětví životního a pojistná odvětví neživotního pojištění (Karfíková, Příkryl a kol., 2010, str. 17). “

1.3.1 Životní pojištění

Životní pojištění je pojištění, které zahrnuje krytí rizik ohrožující životy lidí. Pojištění kryje dvě základní události, a to **úmrtí** a **dožití**. V současné době se tyto dvě události různými způsoby kombinují, přičemž bývají do krytí v produktech životního pojištění často zahrnuta ještě další pojistná nebezpečí neživotního charakteru (úraz, invalidita, vážné nemoci atd.) (Ducháčková, 2009, str. 109).

Jedná se obvykle o dlouhodobější pojistné smlouvy, které mají obecně zajistit finanční podporu v případě ztráty příjmu. Délky pojistných dob, na které se sjednávají smlouvy životního pojištění, jsou jedním z podstatných rozdílů při porovnání životního a neživotního pojištění. Jako další důležitý rys lze uvést, že do této skupiny spadají převážně obnosová pojištění, kdy pojistný obnos je stanoven v pojistné smlouvě, nebo je stanovena v pojistných podmínkách bez zajišťování konkrétního rozsahu pojistného zájmu.

Konkrétně lze v rámci pojištění osob sjednat:

- **pojištění pro případ smrti**, kdy pojistnou událostí je smrt pojištěného;
- **pojištění pro případ dožití**, kdy pojistnou událostí je dožití sjednaného věku pojištěným;
- **smíšené pojištění**, kdy pojistnou událostí je smrt pojištěného nebo dožití sjednaného věku pojištěným podle toho, co nastane dříve;
- **důchodové pojištění**, kdy se jedná v podstatě o speciální pojištění pro případ dožití s pravidelně se opakujícím pojistným plněním ve formě výplaty důchodu (Cipra, 2006, str. 22).

1.3.2 Neživotní pojištění

V rámci neživotního pojištění jsou kryta rizika různého charakteru. Jsou to rizika vyvolávající přímé věcné škody, jako jsou živelní rizika, vandalství, strojní rizika, odcizení

atd. Dále rizika ohrožující zdraví a životy osob (nemoc, úraz, invalidita apod.) a také rizika vyvolávající finanční ztráty (úvěrová rizika, rizika finančních ztrát, přerušení provozu atd.) (Ducháčková, 2009, str. 139).

Smlouvy neživotního pojištění se sjednávají na kratší pojistné období. Velmi často na jeden rok s případným prodlužováním. Navíc se ve většině případů jedná o škodová pojištění s pojistným plněním omezeným rozsahem pojistného zájmu (např. požární pojištění) nebo dobu trvání následků škody, např. v pojištění pro případ přerušení provozu (Cipra, 2006, str. 30).

Neživotní pojištění lze členit z různých hledisek, například na pojištění osob, majetku, nebo odpovědnosti. Stejně jako u životního pojištění jsou jednotlivé typy pojistných produktů vzájemně kombinovány s cílem zajistit komplexní nabídku pojistné ochrany. Neživotní pojištění se dělí na níže uvedené oblasti dle jejich charakteristiky:

- neživotní pojištění osob (úrazové pojištění);
- pojištění majetková;
- pojištění finančních ztrát a záruk;
- pojištění odpovědnosti za škody;
- pojištění právní ochrany;
- cestovní pojištění (Ducháčková, 2009, str. 139).

1.4 Základní pojmy týkající se pojišťovnictví

Na finančním trhu, v každém odvětví, existují speciální pojmy charakteristické právě pro daný segment trhu. Stejně tak je tomu i v pojišťovnictví a v oblasti pojistného trhu. Tyto pojmy slouží zejména pro vymezení rolí účastníků působících na tomto trhu. V následující části jsou uvedeny pouze ty nejčastěji používané.

Pojistník

Pojistník je fyzická nebo právnická osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu a která se v pojistné smlouvě zavázala platit pojistné za pojistnou ochranu (Ducháčková, 2009, str. 40).

Pojistitel

Pojistitel je právnická osoba mající oprávnění k provozování pojišťovací činnosti na území ČR (Ducháčková, 2009, str. 40).

Pojištěný

Pojištěný je osoba, na jejíž majetek, život, zdraví nebo odpovědnost za škodu se pojištění vztahuje. Osoba, které na základě uzavřené pojistné smlouvy vzniká právo na pojistné plnění, bez ohledu na to, zda ji pojištění sjednal pojistník, nebo si ho sjednala sama (Ducháčková, 2009, str. 40).

Oprávněná osoba

Oprávněnou osobou je osoba, které vzniklo právo na pojistné plnění. Může jí být pojistník, pojištěný, popř. jiná osoba, která je určena v pojistné smlouvě (MAXIMA pojišťovna, 2014).

Pojistná částka

Pojistná částka je částka dohodnutá v pojistné smlouvě, která udává přímo velikost pojistného plnění nebo horní hranici velikosti pojistného plnění (Ducháčková, 2009, str. 218).

Pojistná doba

Pojistná doba je doba, na kterou je v pojistné smlouvě sjednáno pojištění. Pojištění se sjednává na dobu určitou (je stanoven termín konce platnosti pojistné smlouvy) nebo je délka platnosti pojistné smlouvy pevně stanovena, případně může být sjednáno na dobu neurčitou (Ducháčková, 2009, str. 44).

Pojistná smlouva

Pojistná smlouva je smlouva vyhotovená v písemné formě, ve které se pojistitel zavazuje poskytnout pojistné plnění v případě nastání nahodilé události označené v pojistné smlouvě a druhá smluvní strana (pojistník) se zavazuje platit pojistné (MAXIMA pojišťovna, 2014).

Pojistná událost

Pojistná událost je nahodilá skutečnost, která je vymezená v pojistné smlouvě nebo ve zvláštním právním předpisu, na který se pojistná smlouva odvolává. Pojistitel je povinen poskytnout pojistné plnění (Ducháčková, 2009, str. 218).

Pojistné

Pojistné je cena za poskytnutou pojistnou ochranu, která je stanovena v pojistné smlouvě (MAXIMA pojišťovna, 2014).

Pojistné podmínky

Pojistné podmínky je soubor psaných podmínek, za nichž pojištění vzniká, zaniká a je provozováno. Pro obě strany jsou závazné a pojistitel se od nich může odchýlit pouze tehdy, pokud je to ve prospěch pojištěného. Pojistné podmínky jsou součástí pojistné smlouvy (MAXIMA pojišťovna, 2014).

Pojistné období

Pojistné období je časové období, které je dohodnuté v pojistné smlouvě pro placení pojistného (Ducháčková, 2009, str. 219).

Pojistné plnění

Pojistné plnění je peněžní částka, která je vyplacena pojistitelem po vzniku pojistné události (Ducháčková, 2009, str. 219).

2 HISTORIE A VÝVOJ POJIŠTĚNÍ

Vznik pojištění je spojován se strachem. Již od pradávna lidé trpěli nejistotou a obavami o svůj život i majetek. Pojištění pomáhalo a pomáhá občanům krýt potřeby, které vznikají z nahodilých událostí, výplatou peněžních prostředků. Jedná se o formu svépomoci.

Již ve starověku existovaly různé druhy životního pojištění a pojištění majetku, u kulturních národů vznikala různá sociální zařízení, která lze považovat za předchůdce majetkových a životních pojištění. Dochované důkazy hovoří o zájmových skupinách lidí, které se již v té době finančně zabezpečovaly pro případy invalidity, úmrtí a pohřbů či pojišťovaly stavby (Broker Team, 2014).

2.1 Historie pojištění ve světě

Podle Karfíkové, Příkryla a kol. se úvahy o pojištění a pojišťovací praxi objevovaly mnohem dříve než se pojištění začalo rozvíjet třeba v Anglii, německých státech a v habsburské monarchii (Karfíková, Příkryl a kol., 2010, str. 18). První zmínky se objevují kolem roku 2500 před n. l. ve starém Egyptě, kde docházelo k uzavírání dohod mezi kameníky. Jednalo se o dohody o společném krytí nákladů na pohřeb v případě úmrtí některého z kameníků. Toto bylo zajišťováno pravidelným vybíráním příspěvků. Jako další příklad existence pojištění v minulosti lze uvést dobu 2000 let před n. l., kdy v Babylónii za krále Chammurabiho uzavírali majitelé karavan dohody o vzájemném krytí škod vzniklých při přepravě zboží. V antickém Řecku například existoval druh „sociálního pojištění“, který sloužil pro případ vážného poškození zdraví za války (Hradec, Zárybnická, Křivohlávek, 2007, str. 15 – 16).

V Evropě je rozvoj pojišťovnictví spojen s rozvojem obchodu a řemesel. V tomto období vznikají společenství řemeslníků a kupců, tzv. „gildy“, která ve svých stanovách měla zabezpečeno vytvoření a vedení společné pokladny. Peníze s pokladem sloužily k hrazení událostí (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 10). Podle Hradce, Zárybnické a Křivohlávka (2007, str.16) pocházejí zmínky o existenci kupeckých gild již z 11. a 12. století, a to konkrétně z Dánska, Porýní a Šlesvicka.

V roce 1308 byla v Paříži uzavřena nejstarší dochovaná smlouva v oblasti životního pojištění. Smlouva byla uzavřena mezi opatem kláštera sv. Vavřince a arcibiskupem kolínským, který měl vyplatit klášteru jednorázovou sumu 2400 limů za to, že mu klášter

bude doživotně vyplácet 400 limů ročně. Již od konce 10. století rostla rizika v oblasti námořní dopravy, šlo především o pirátství či neustále se opakující války. Námořní pojištění a současně platnost námořního práva odstartovala pojistná smlouva z roku 1379, podepsaná v Pise v Itálii. Centrem námořního pojištění se později stala Francie a Anglie, kde bylo vytvořeno kolem roku 1680 světové centrum námořního pojištění Lloyds (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 10).

Od počátku 15. století vznikaly smlouvy podobné dnešnímu důchodovému pojištění. Století 18. lze považovat za revoluční v oblasti životního pojištění. Anglický vědec Edmond Hailey zpracoval první úmrtnostní tabulky na základě zkoumání farních zápisů o narození a úmrtí obyvatel. A tak se v roce 1756 objevily první tabulky premiových sazeb v životním pojištění. V tomto století byla také založena životní pokladna v Hamburku, která odstartovala zakládání pojišťovacích společností i jinde. V polovině 19. století pak vznikla Kolínská zajišťovací společnost, která byla první svého druhu na německém území (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 10).

2.2 Historie pojištění v ČR

Historie pojišťovnictví České republiky sahá do konce 17. století, do období habsburské monarchie, kdy se pojišťovací činnost v českých zemích vyvíjela pod silicím vlivem hlavních proudů světového pojišťovnictví. Časté požáry podnítily Jana Kryštofa Bořka, aby v roce 1699 podal originální návrh na zavedení povinného požárního pojištění budov v Čechách (Karfíková, Příkryl a kol., 2010, str. 20). V roce 1777 poté vznikla pojišťovna proti škodám z ohně na polních zásobách, nábytku, náradí a dobytku.

Za opravdové základy komerčního českého pojišťovnictví lze považovat Císařsko – královský, privilegovaný, český, společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav, který vznikl v roce 1827 v Praze a který byl později přejmenován na První českou vzájemnou pojišťovnu v Praze. Podobný ústav vznikl také v Brně, později znám jako Moravskoslezská vzájemná pojišťovna. Druhá polovina 19. století pak přinesla vlnu zakládání různých pojišťovacích spolků a institucí (Hradec, Zárybnická, Křivohlávek, 2007, str. 18).

Období první světové války nepřineslo žádný rozvoj pojišťovnictví, pro české země to znamenalo spíše stagnaci. Pojišťovny své přebytky ukládaly především v nemovitostech a ne v hotovosti, která byla velice rychle znehodnocena. V tomto období nevznikla jediná pojišťovna (Broker Team, 2014). Pojišťovnictví opět nabralo spád po založení

Československé republiky. Na českém trhu působily jak nově založené pojišťovny, tak i zahraniční. Útlum přišel opět v období 2. světové války. I tak se v českých zemích udrželo několik stovek pojišťoven a pojišťovacích spolků, které byly dekretem prezidenta republiky dne 24. 10. 1945 znárodněny (Hradec, Zárybnická, Křivohlávek, 2007, str. 18).

V roce 1948 na našem území fungoval pouze jeden ústav - Československá pojišťovna, národní podnik. Díky novému federativnímu uspořádání státu v roce 1968 byly z jedné pojišťovny vytvořeny dvě instituce. Česká státní pojišťovna se sídlem v Praze a Slovenská státní pojišťovna se sídlem v Bratislavě, obě s účinností od 1. 1. 1969. Takto české pojišťovnictví přetrvalo až do devadesátých let (Hradec, Zárybnická, Křivohlávek, 2007, str. 18).

V roce 1991 byl přijat zákon č. 185/1991 Sb. o pojišťovnictví, který umožňoval provozovat pojišťovací činnost na území České republiky subjektům, které splňují podmínky pro tuto činnost, a díky tomu vzniklo na našem území 20 dalších pojišťoven. Pojišťovací instituce dále přibývaly až do roku 1997, kdy se trh začal stabilizovat. Zákonem číslo 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla byl odstraněn monopol České pojišťovny, a.s. Zákon upravoval pojištění jako povinně smluvní a pojišťovny hromadně zažádaly o licence na provozování tohoto pojištění, které od 1. 1. 2000 mohly provozovat (Hradec, Zárybnická, Křivohlávek, 2007, str. 18).

Vstup ČR do Evropské unie přinesl snahy o harmonizaci českého pojišťovnictví se směrnicemi práva Evropského společenství. Zásadní změna byla provedena v oblasti tzv. soukromého pojišťovnictví, kde došlo k přechodu k jednotnému evropskému pasu. České pojišťovny tak mohly zahájit svoji činnost v jiných státech EU a i zahraniční pojišťovny mohly otevírat své pobočky v České republice (Karfíková, Příkryl a kol., 2010, str. 27).

3 POJISTNÝ TRH A JEHO SUBJEKTY

3.1 Pojistný trh

Pojistný trh je místo, kde se střetává nabídka a poptávka po pojistné ochraně, tzn. po pojištění a zajištění. Solidárnost a důvěryhodnost pojistného trhu je důkazem zdravé a úspěšné ekonomiky (Čejková, 2002, str. 11). Trh funguje na principu shromažďování a rozdělování peněžních prostředků, jež se soustřeďují v rezervách. Tyto rezervy se v pojišťovnictví vytvářejí pro případ úhrady náhodných potřeb, proto nejde předem určit, zda budou použity na spotřebu či akumulaci. Nárok na čerpání rezerv vzniká při splnění příslušných podmínek, které jsou obsažené v zákoně, vyhlášce, pojistných podmínkách, pojistné smlouvě apod. (Čejková, 2002, str. 18).

Na pojistném trhu převládá nabídka. Pojistitelé, zajistitelé a zprostředkovatelé se zde ucházejí o své budoucí klienty. Z důvodu převahy nabídky nad poptávkou vzniká záruka soutěže, která je ovlivněna tvorbou cen a pojistných produktů, jako je tomu na jiných segmentech finančního trhu. Tato soutěživost je částečně ovlivňována dozorem v pojišťovnictví a jeho nástroji, což v některých případech tržní soutěž a konkurenci omezuje. Je možné říci, že pojistný trh je ovlivňován zásahy státu, je tedy regulovaný (Čejková, 2002, str. 19).

Na rozdíl od ostatních segmentů finančního trhu je dalším znakem pojistného trhu nesoustředěnost na jedno místo. Jde spíše o síť pojišťoven, pojistitelů, pojišťovacích zprostředkovatelů a zajistitelů, kteří se soustřeďují na různých místech ekonomiky (Čejková, 2002, str. 20).

Skupiny fyzických, právnických osob a sdružení představují na pojistném trhu stranu poptávky. I v této části pojistného trhu je možné najít další odlišnost od jiných segmentů finančního trhu. Je to určitá nevědomost vyskytujících se rizik v každodenním životě daných subjektů. Důkazem může být zjištění, že pro většinu obyvatelstva stojí pojištění až na posledním stupni pomyslné stupnice potřeb (Čejková, 2002, str. 20).

3.2 Subjekty na pojistném trhu

Mezi subjekty pojistného trhu lze řadit subjekty, které na tomto pojistném trhu vystupují. Patří sem pojišťovny se svými klienty, zprostředkovatelé pojištění, zajišťovny, subjekty, které vykonávají dozor nad pojistným trhem a další specializované instituce.

3.2.1 Pojišťovny a jejich klienti

Pojišťovny jsou právnické osoby, vystupující na pojistném trhu, kterým bylo v souladu se zákonem o pojišťovnictví uděleno povolení provozovat pojišťovací činnost. Hlavním úkolem této finanční instituce je nabízet a prodávat různé druhy pojištění a tím přebírat dopad finančních rizik v případě nastání nepříznivých situací. Za tuto službu klient zaplatí instituci pojistné (Ducháčková, Daňhel, 2010, str. 41).

Při provozování pojišťovací činnosti se pojišťovny musejí vyrovnat jak s nahodilostí, která představuje obsah samotného pojišťovnictví, tak i s důležitým faktorem časového zpoždění. Plnění závazku totiž nastává až v budoucím období, kdy dojde ke smluvně definované události. Pojišťovny provozují i investiční činnost, kdy se během doby od prvního vkladu klienta do doby, kdy bude nutné hradit pojistné plnění, snaží vložené prostředky svých klientů zhodnotit na finančním trhu (Ducháčková, Daňhel, 2010, str. 41).

Pojišťovny se na pojistném trhu vyskytují většinou jako komerční pojišťovny, ale je možné se s nimi setkat i ve formě vzájemné a státní pojišťovny. Cílem komerční pojišťovny je dosažení výnosu z pojišťovací činnosti, případně z operací na finančním trhu. Naopak vzájemné a státní pojišťovny mohou být zřízeny i na neziskových principech. Státní pojišťovny jsou využívány v oblastech, které nejsou pro komerční pojišťovny dostatečně ziskově atraktivní, či jsou ztrátové. Tyto oblasti jsou ovšem společensky závažné či vyžadují, aby v nich bylo pojištění garantováno státem (Ducháčková, Daňhel, 2010, str. 42).

Důležitým subjektem pro pojišťovny je klient, který zaujímá druhou stranu pojistného vztahu. Může jít o klienta – pojistníka, který sjednává pojištění pro třetí osobu, například pro nezletilého, nebo o klienta - pojištěného, pro jehož život, majetek či jiné věci je sjednána pojistná dohoda. Ke vzniku pojištění obvykle dochází v okamžiku uzavření pojistné smlouvy pojišťovnou i klientem (Ducháčková, Daňhel, 2010, str. 43).

3.2.2 Zajišťovny

Zajišťovna je právnická osoba, která vstupuje na pojistný trh v případě zájmu pojišťovny či jiné zajišťovny. Její činností je přebírání pojistných rizik od pojišťovny či zajišťovny. Pojišťovny či jiné zajišťovny se nechávají zajišťovat u více institucí, tím rozkládají riziko v případě, že by některá ze zajišťoven přestala plnit. Činnost zajišťoven na pojistném trhu je upravena v zákoně o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb. (Investia, 2011).

V České republice funguje v dnešní době pouze jedna zajišťovna, a to VIG Re zajišťovna, a.s. Vznikla 18. srpna 2008 a mezi její hlavní činnosti patří především šetření zajistných událostí a poradenská činnost v oblasti zajištění. VIG Re zajišťovna, a.s. zajišťuje v regionu střední a východní Evropy okolo jedné stovky pojišťoven (Investia, 2011).

3.2.3 Zprostředkovatelé pojištění

Zprostředkovatelé pojištění jsou mezičlánkem, který usnadňuje styk mezi klientem a pojistitelem jeho rizik. Zároveň zprostředkovatelé pojištění vystupují jako samostatné podnikatelské subjekty. Dobře znají situaci na pojistném trhu v určité oblasti, a proto pomáhají trhu udržovat rovnováhu nabídky a poptávky. Pomáhají klientům, kteří nejsou schopni se orientovat v rozsáhlé nabídce pojištění na trhu a ani nedokáží vyvinout dostatečný tlak na pojistitele, při dojednávání lepších podmínek podle jejich potřeb. Mezi tyto zprostředkovatele patří pojišťovací brokeri, pojišťovací, zajišťovací a kaptivní makléři (Ducháčková, Daňhel a kol., 2012, str. 45).

Rovnováha mezi zprostředkovateli a pojišťovnami je důležitá pro hladké fungování pojistného trhu. V případě, že se zprostředkovatelé nacházejí na slabé pozici na pojistném trhu, pojistitelé nabízejí standardizované produkty, nechtějí přizpůsobovat své produkty podle klientských potřeb. V opačném případě, kdy se zprostředkovatelé nacházejí na silné pozici, mají tendenci pojišťovnám určovat podmínky, se kterými se bude na daném trhu pojišťovat (Ducháčková, Daňhel a kol., 2012, str. 45).

Zprostředkovatelé pojištění se člení do dvou kategorií, a to na pojistné agenty a na makléře. Agenti prodávají pojistné produkty pojistitelů, kdežto makléři na základě plné moci zájemce o pojištění hledají na pojistném trhu co nejoptimálnější pojistné krytí. Úkolem makléřů je nezávisle analyzovat pojistný trh, oceňovat a analyzovat rizika klientů, sestavovat

vhodný pojistný program pro klienty, vyhodnotit nabídku pojišťoven, uzavřít nejvýhodnější pojistnou smlouvu pro klienta a zastupovat zájmy klienta v případě škodné události. V některých případech dochází i ke spravování a udržování klientovy pojistné smlouvy v aktuálním stavu, vyřizování pojistných událostí s pojišťovnou a projednávání výše pojistného plnění (Ducháčková, Daňhel a kol., 2012, str. 45 - 46).

3.2.4 Orgán dohledu

Nedílnou součástí pojistného trhu je orgán dohledu nad pojišťovnictvím, který se stará o dodržování pravidel státní regulace a legislativního rámce pro podnikání v pojišťovnictví. V ČR na pojistném trhu tuto úlohu plní Česká národní banka (ČNB). Vede registr zprostředkovatelů pojištění, samostatných likvidátorů, odpovědných pojistných matematiků, event. nucených správců (Ducháčková, Daňhel a kol., 2012, str. 47).

Dohled v pojišťovnictví podle zákona o ČNB zahrnuje rozhodování o žádostech o udělení licencí, povolení, registrací a předchozích souhlasů podle zvláštních právních předpisů. Dále kontrolu dodržování podmínek stanovených udělenými licencemi a povoleními, kontrolu dodržování zákonů, k jejichž kontrole je ČNB zmocněna zákonem nebo zvláštními právními předpisy, kontrolu dodržování vyhlášek a opatření vydávaných ČNB. V neposlední řadě dohled spočívá také v získávání informací potřebných pro výkon dohledu a jejich vymáhání, ověřování jejich pravdivosti, úplnosti a aktuálnosti, ukládání opatření k nápravě a sankcí a řízení o správních deliktech a přestupcích (Česká národní banka, 2016).

3.2.5 Ostatní subjekty na pojistném trhu

Významný subjekt na českém pojistném trhu je Česká kancelář pojistitelů (ČKP). Jde o právnickou osobu, která byla zřízena zákonem č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Jedná se o profesní organizaci pojistitelů na území ČR, která je oprávněna poskytovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Spravuje garanční fond, ze kterého se hradí škody způsobené nepojištěnými vozidly a další škody, které jsou specifikované v zákoně. Další fond, který spravuje, je fond zábrany škod, který vznikl 1. 1. 2014. Do tohoto fondu pojišťovny odvádí 3 procenta z přijatého pojistného. Prostředky z tohoto fondu jsou následně rozdělovány mezi hasiče, záchranáře a subjekty realizující projekty vedoucí ke zvýšení bezpečnosti na silnicích. Mezi další činnosti ČKP patří provoz hraničního pojištění. Jde o pojištění, které si sjednává řidič cizozemského vozidla na území České republiky bez platného povinného ručení zaplacením pojistného, zpravidla na dobu

pobytu na tomto území. Dále ČKP provozuje informační středisko, jehož hlavní funkcí je zajišťovat, uchovávat a poskytovat vybrané údaje o pojištění odpovědnosti vozidel registrovaných na území ČR apod. V neposlední řadě ČKP předává data o pojištěných vozidlech Centrálnímu registru vozidel, kde dochází k porovnání s daty registrovaných vozidel. Identifikuje tak registrovaná nepojištěná vozidla, která poté oznamuje správním orgánům (Česká kancelář pojistitelů, 2016).

Mezi další významné subjekty na pojistném trhu patří Česká asociace pojišťoven. Jde o právnickou osobu se sídlem v Praze. Její činnost byla zahájena v lednu 1994 a od roku 1998 je řádným členem Insurance Europe. Tento orgán sdružuje pojišťovny na českém pojistném trhu, hájí jejich zájmy, organizuje jejich spolupráci a současně funguje jako významný samoregulační faktor tohoto trhu. Dále vytváří nástroje zábrany škod a pojistných podvodů, sjednocuje pravidla a postupy členů v technické, informační a statistické oblasti, vytváří informační nástroje pro veřejnost a snaží se je objektivně a srozumitelně informovat o vývoji pojistného trhu, jejich pojistných produktech a novinkách, vytváří pravidla etického chování v pojišťovnictví apod. (Česká asociace pojišťoven, 2014).

Podíl členských pojišťoven České asociace pojišťoven na celkovém předepsaném pojistném v České republice činí téměř 97 procent (Česká asociace pojišťoven, 2014).

Součástí vyspělé tržní ekonomiky s vysokou mírou ochrany spotřebitele bývá tzv. orgán pojišťovacího ombudsmana. Jeho úkolem je ochrana spotřebitele pojišťovací služby. V České republice tuto úlohu plní finanční arbitr, který má kompetence pro celý finanční trh (Ducháčková, Daňhel a kol., 2012, str. 48).

4 CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění slouží klientům k zabezpečení jejich cest mimo trvalé bydliště, především do zahraničí (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 95). Pojištění kombinuje různé typy pojistných produktů (Ducháčková, 2009, str. 139). Hlavním úkolem je vyloučení či zmírnění finančních rizik souvisejících se vznikem neočekávané události při cestách do zahraničí. Nabídky cestovních pojišťoven se liší v několika parametrech, a to v pojistných částkách, podmínkách a rozsahu krytí i ceně pojistného. Avšak u většiny z nich je možné zajistit si jak základní pojištění, tak komplexní pojištění a služby (Hradec, Zárbynická, Křivohlávek, 2007, str. 141). Podle autorů Chlaně a Eisenhammerové (2013, str. 95) se cestovní pojištění obvykle skládá z:

- pojištění léčebných výloh;
- úrazového pojištění pro cesty a pobyt;
- pojištění cestovních zavazadel;
- pojištění odpovědnosti za škodu.

Ducháčková (2009, str. 139) uvádí, že do cestovního pojištění ještě může patřit pojištění storna zájezdu a pojištění právní ochrany.

Cestovní pojištění lze sjednat na pobočce pojišťovny i online na internetu. Většina pojišťoven dnes nabízí tuto možnost. Pojištění lze uzavřít na internetu s okamžitou platností ještě v den odjezdu. Uzavřená smlouva i asistenční kartička je pojištěnému nebo pojistiteli zaslána e-mailem na uvedenou adresu (redakce Peníze.cz, 2016).

4.1 Pojištění léčebných výloh

Pojištění léčebných výloh lze využít pouze při cestách mimo území toho státu, jehož je pojištěný státním občanem nebo má-li na něm uvedeno trvalé bydliště. Pojišťovny stanovují v rámci územní platnosti tzv. zeměpisná pásma, podle kterých jsou ceny za pojištění odstupňovány. Výše pojistného je také ovlivněna věkem pojištěného, místem a délkou pobytu, tarifem pojištění a případně dalšími aspekty. Tarify pojištění představují formy pobytu a typy osob, pro které je pojištění sjednáno. Příkladem může být:

- pojištění pro turistické cesty a pojištění pro cesty spojené s provozováním rekreačního sportu;

- pojištění pro výkonnostní sporty;
- pojištění pro delegáty cestovních kanceláří a agentur;
- pojištění pracovních cest.

Pojištění lze sjednat maximálně na dobu jednoho roku. Začíná dnem sjednaným v pojistné smlouvě jako dnem překročení státních hranic ven z ČR a končí návratem zpět do ČR, nejdéle pak do dne uvedeného ve smlouvě jako den konce pojištění. Pojištění je nutné sjednat nejpozději v den počátku cesty (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 95).

Pojištění léčebných výloh zahrnuje činnosti a služby související se škodami na zdraví a s následnými léčebnými úkony. Dle Chlaně a Eisenhammerové (2013, str. 96) toto pojištění kryje:

- lékařské ošetření - ošetření a vyšetření lékařem včetně krytí použitého materiálu a diagnostických prostředků;
- ošetření zubním lékařem – vyšetření i rentgen akutních případů;
- pobyt v nemocnici – pobyt ve vícelůžkovém pokoji bez nadstandardního vybavení;
- léky předepsané lékařem;
- přeprava do zdravotnického zařízení;
- převoz pojištěného – přeprava z nemocnice v zahraničí do místa trvalého bydliště;
- převoz tělesných pozůstatků.

Důležitou součástí cestovního pojištění tvoří asistenční služby, které mají za úkol poradit a pomoci pojištěnému v nouzi. Služba je obvykle dostupná bez omezení kdykoli a z jakéhokoli místa na světě. Převozy nemocného nebo zraněného do nemocnic, převoz pojištěného do ČR, převoz ostatků, úhradu nákladů za hospitalizaci a další služby zastřešuje právě asistenční služba (Hradec, Zárybnická, Křivohlávek, 2007, str. 142).

4.2 Úrazové pojištění pro cesty a pobyt

Úrazové pojištění je možné sjednat pro cesty mimo místo trvalého bydliště, pokud netrvají déle než jeden rok. Při sjednání jsou pojištěny události, ke kterým dojde během cesty a pobytu. Jedna pojistná smlouva může zahrnovat i více po sobě jdoucích cest a pobytů.

Pojištění začíná v okamžiku nástupu na cestu, nejdříve však dnem uvedeným v pojistné smlouvě jako počátek. Končí návratem pojištěného do místa bydliště v ČR, nejpozději uplynutím doby, na kterou bylo pojištění sjednáno.

Výše pojistného závisí na celkové době trvání cesty či pobytu za každou osobu uvedenou v pojistné smlouvě, dále záleží na věku pojišťované osoby.

Aby byla pojištěnému přiznána finanční náhrada, je potřeba doložit pojistnou smlouvu, oznámení o pojistné události, v případě smrti úrazem úmrtní list a potvrzení o příčině smrti. V případě tělesné újmy je třeba svědecký doklad o tom, kdy a jak se úraz stal a potvrzení druhu a rozsahu tělesného poškození (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 97).

4.3 Pojištění cestovních zavazadel

Toto pojištění kryje ztrátu nebo poškození přepravovaných zavazadel včetně osobních svršků, jež jsou součástí oblečení, které má pojištěná osoba na sobě nebo na svršky, které přepravuje (Bland, 1997, str. 6/25). Dle autorů Chlaně a Eisenhammerové (2013, str. 97) jde také o věci, které si pojištěná osoba prokazatelně koupí během cesty. Pojištěna jsou tedy všechna zavazadla všech osob, které jsou uvedeny v pojistné smlouvě. Pojištění zahrnuje níže uvedené čtyři události.

- Zavazadla byla poškozena či zničena živelnou pohromou.
- Zavazadla byla poškozena nebo zničena vodou z vodovodních zařízení.
- Došlo ke krádeži zavazadel vloupáním – pokud byla věc ukradena tak, že pachatel prokazatelně překonal překážku chránící zavazadlo před odcizením, například ze zamčeného pokoje.
- Došlo k poškození, zničení, odcizení nebo ztrátě věcí/zavazadel při dopravní nehodě – právo na náhradu vzniká pouze tehdy, pokud účastníkem nehody byl pojištěný a důsledkem úrazu byl zbaven možnosti se o zavazadla starat.

Pojištění cestovních zavazadel se uzavírá na konkrétní částku za jednu událost. Na tuto částku jsou pojištěny osobní věci každé osoby jmenovitě uvedené ve smlouvě, za kterou bylo zapláceno pojistné. Pojistné krytí na jednu věc je omezeno určitou částkou, i za předpokladu, že celková částka má být načtena z více pojistných částek (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 98).

4.4 Pojištění odpovědnosti za škodu

Toto pojištění se týká právní odpovědnosti pojištěného za úraz, který způsobí jiné osobě nebo za poškození jejího majetku (Bland, 1997, str. 6/27). Krytí je zaručeno, pokud je škoda či úraz způsoben v těchto situacích:

- při běžné činnosti;
- při zábavě a rekreaci;
- při provozování rekreačních sportů;
- když je osoba chodec, cyklista či jede na koni;
- jako vlastník nebo opatrovník domácích hospodářských zvířat chovaných v domácnosti pro vlastní potřebu;
- zbraní drženou na základě povolení (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 98).

Tento druh pojištění lze sjednat pouze na dobu určitou, obvykle na dobu do jednoho roku. Počátkem je překročení státní hranice ČR, nejdříve však den uvedený ve smlouvě jako začátek pojištění. Jako konec je brán nejpozději den označený ve smlouvě jako konec pojištění. Pojištění je nutno zařídit nejpozději v den počátku cesty.

Pojištění se nevztahuje na:

- škodu způsobenou plavidlem;
- škodu způsobenou při běžném životě, pokud ke škodné události došlo v domácnosti, kterou pojištěný navštívil;
- škodu, za kterou pojištěný odpovídá tomu, kdo je na téže pojistné smlouvě uveden rovněž jako pojištěný;
- finanční škodu, má-li původ ve škodě na věci, která není ve vlastnictví pojištěného, avšak pojištěný ji užíval (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 99).

4.5 Další způsoby získání cestovního pojištění

V posledních letech se kromě běžného cestovního pojištění nabízeného přímo pojišťovnami vyskytuje také cestovní pojištění poskytované bankami k platebním kartám. V závislosti na typu konkrétní karty a bance je pojištění poskytnuto zdarma k platební kartě nebo je k dispozici za poplatek.

Toto cestovní pojištění je výhodné pro osoby, které podnikají během roku hodně cest do zahraničí a musely by také několikrát uzavírat cestovní pojištění či ho měnit. Asistenční služba je také automaticky poskytována v rámci pojištění a poskytuje pojištěnému pomoc 24 hodin denně. Připojištění ostatních členů rodiny je možné. Je ovšem nutné ověřit, zdali se nemění výše pojistných limitů.

Základní podmínkou získání tohoto pojištění od bankovní instituce je nutnost založení účtu s platební kartou. Nevýhodou dále může být nedostatečná výše krytí výloh, doba pobytu v zahraničí je obvykle také omezena, většinou na dobu do 90 dní. Banky si také v některých případech účtují spoluúčast klientů na pojistné události. Základní pojištění může mít také jen základní limity. Pojištění na platební kartě není také příliš vhodné pro cesty do exotických destinací, jelikož neposkytují pojištění na míru, které je pro tyto destinace vhodnější. Nemusí také platit pro celý svět (Šponerová 2011 a Bürger, 2014).

Studenti, vlastníci platné mezinárodně uznávané karty ISIC, si mohou zařídit výhodné cestovní pojištění do zahraničí. Pojištění zajišťuje pojišťovna UNIQUA. Na výběr je několik variant pojištění: celoroční pojištění s krátkodobými i dlouhodobými výjezdy do zahraničí, krátkodobé pojištění, dlouhodobé a pracovní pojištění a pojištění náročnějších sportů. Cena je vždy výrazně nižší než pro osoby bez platné ISIC karty (Web ISIC.cz, 2017).

Někteří zaměstnavatelé také poskytují cestovní pojištění jako zaměstnanecký benefit buď za zvýhodněných podmínek nebo zcela zdarma. Firmy mají uzavřeny rámcové smlouvy s komerčními pojišťovnami na určitý druh pojištění (Bürger, 2014).

4.6 Pojištění cestovních kancelářů

Pro potřeby krytí škod, které vzniknou díky finančním problémům, si cestovní kanceláře zřizují pojištění pro případ úpadku. Stát reguluje krytí rizik a vymezuje povinnost zřízení tohoto pojištění proti úpadku (Ducháčková, 2009, str. 100).

Pojištění vzniká uzavřením smlouvy mezi cestovní kancelář, která zastává roli pojistníka, a pojišťovnou. Zákazník, jako pojištěný, má zaručeno pojistné plnění v případě úpadku cestovní kanceláře. Dle zákona musí kancelář uzavřít smlouvu na pojistnou částku ve výši minimálně 30 procent ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdu. Mají-li být tyto tržby nižší než v uplynulém roce, musí kancelář uzavřít pojištění na částku minimálně 30 procent tržeb z minulého roku (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 100).

Pojistné je vypláceno v níže uvedených případech, kdy z důvodu úpadku cestovní kancelář:

- neposkytne klientovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR;
- nevrátí klientovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, pokud se zájezd neuskutečnil;
- nevrátí klientovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a částečnou cenou poskytnutého zájezdu, pokud se zájezd uskutečnil jen z části (Ducháčková, 2009, str. 100).

Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku lze sjednat pouze s takovou pojišťovnou, které bylo uděleno povolení k podnikání podle zvláštního právního režimu a v platném znění. Dále musí mít schváleny všeobecné pojistné podmínky podle stejného zákona. Na českém trhu je tudíž počet těchto institucí omezen (Chlaň, Eisenhammerová, 2013, str. 100). Asociace cestovních kanceláří a agentur uvádí tyto pojišťovny, které mohou poskytovat pojištění proti úpadku cestovních kanceláří:

- Generali Pojišťovna
- Česká podnikatelská pojišťovna
- UNIQA pojišťovna
- Union Pojišťovna
- ERV pojišťovna, a.s.
- Slavia pojišťovna, a.s.
- ALLIANZ – Slovenská poisťovňa, a.s.

5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Součástí bakalářské práce je také dotazníkové šetření. Toto šetření bylo provedeno pro zjištění informací, např. na jaký typ cesty se respondenti vydávají nejvíce, jakému typu sjednání pojištění dávají přednost, jestli a případně jaké pojišťovny preferují. Cílem šetření bylo také zjistit a stanovit kritéria pro analýzu cestovního pojištění. Pro lepší zpracování dat a rozšíření dotazníku mezi respondenty byl umístěn na internetovou stránku Vyplňto.cz, kde byl anonymně dostupný všem lidem z celé ČR. Dotazník obsahoval 11 uzavřených otázek, kdy každá otázka obsahovala 2 – 10 variant odpovědí. Dotazníkové šetření zohledňovalo tři možné situace. Situaci, kdy respondent cestuje do zahraničí za soukromým účelem. Situaci, kdy respondent cestuje do zahraničí na služební cestu a situaci, kdy respondent cestuje do zahraničí z důvodu služební i soukromé cesty. Ve všech situacích respondenti sdělují kritéria ovlivňující sjednání cestovního pojištění do zahraničí. Dotazník byl sestaven takto:

Cestovní pojištění do zahraničí

1) Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Muž
- b) Žena

2) Jaký je Váš věk?

- a) Méně než 18 let
- b) 18 – 26 let
- c) 27 – 40 let
- d) 41 – 50 let
- e) 51 – 60 let
- f) 61 a více let

V případě, že u otázky číslo 3) byla odpověď: Ne, necestoval/a. Dotazník pro daného respondenta skončil.

3) Cestoval/a jste v posledních 10 letech do zahraničí?

- a) Ano, cestoval/a
- b) Ne, necestoval/a

4) Cestujete do zahraničí spíše soukromě nebo služebně?

- a) Soukromě (dovolená)
- b) Služebně
- c) Soukromě i služebně

Od otázky číslo 5 respondent na otázky odpovídá podle odpovědi na 4 otázku.

5) Jak často cestujete do zahraničí?

- a) Méně než 1 do roka
- b) 1x do roka
- c) 2x až 3x do roka
- d) Častěji

V případě, že respondent odpoví u otázky číslo 6) Ne, následuje otázka číslo 7). V případě, že respondent odpoví u otázky číslo 6) Ano, pokračuje na otázku číslo 8).

6) Sjednáváte si cestovní pojištění do zahraničí před každou dovolenou/služební cestou?

- a) Ano
- b) Ne

7) Cestujete tedy někdy do zahraničí bez cestovního pojištění?

- a) Ano
- b) Ne, mám dlouhodobé cestovní pojištění (např. na platební kartě)

8) Je pro Vás nabídka cestovního pojištění na trhu dostačující?

- a) Ano
- b) Ne

9) Preferujete při sjednávání pojištění nějakou konkrétní pojišťovnu?

- a) Allianz pojišťovna
- b) Česká pojišťovna
- c) ČSOB Pojišťovna
- d) Generali Pojišťovna
- e) Kooperativa pojišťovna
- f) Nepreferuji žádnou
- g) Pojištění přes platební kartu
- h) Jiná pojišťovna:

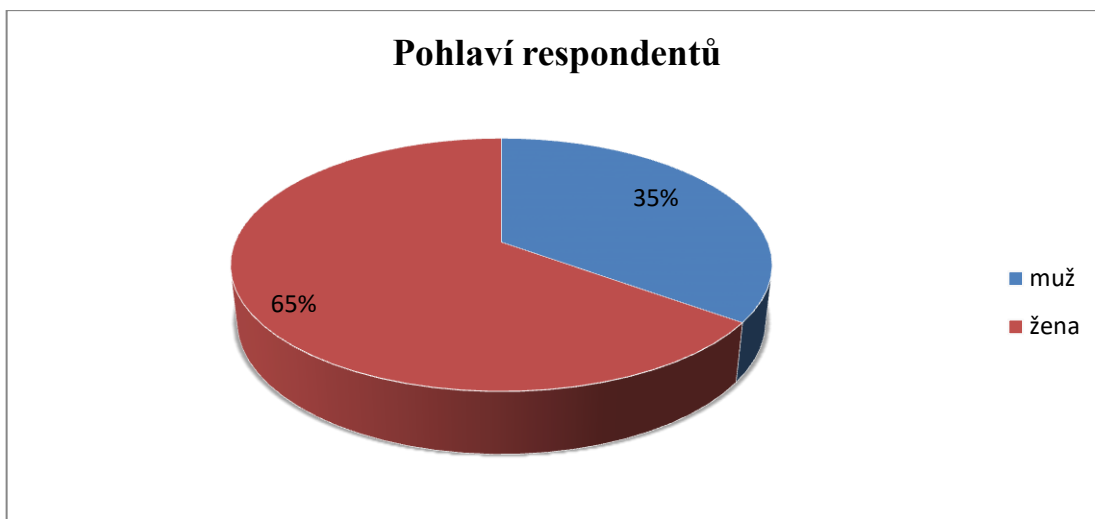
10) Jakým způsobem uzavíráte cestovní pojištění?

- a) Na pobočce pojišťovny
- b) Online na internetu
- c) Po telefonu
- d) V cestovní kanceláři jako součást zájezdu
- e) Zajišťuje zaměstnavatel
- f) Jiný způsob:

11) Vyberte 3 nejdůležitější kritéria, která by ovlivnila Vaše rozhodnutí při uzavírání cestovního pojištění.

- Výše limitů
- Spoluúčast
- Balíčky, slevy a varianty pojištění
- Cena
- Doba pojištění
- Způsob uzavření
- Rozsah pojištění
- Typ cesty (pracovní, turistická)
- Nadstandardy (extrémní sporty, nadstandardní zdravotní péče)
- Jiné poplatky:

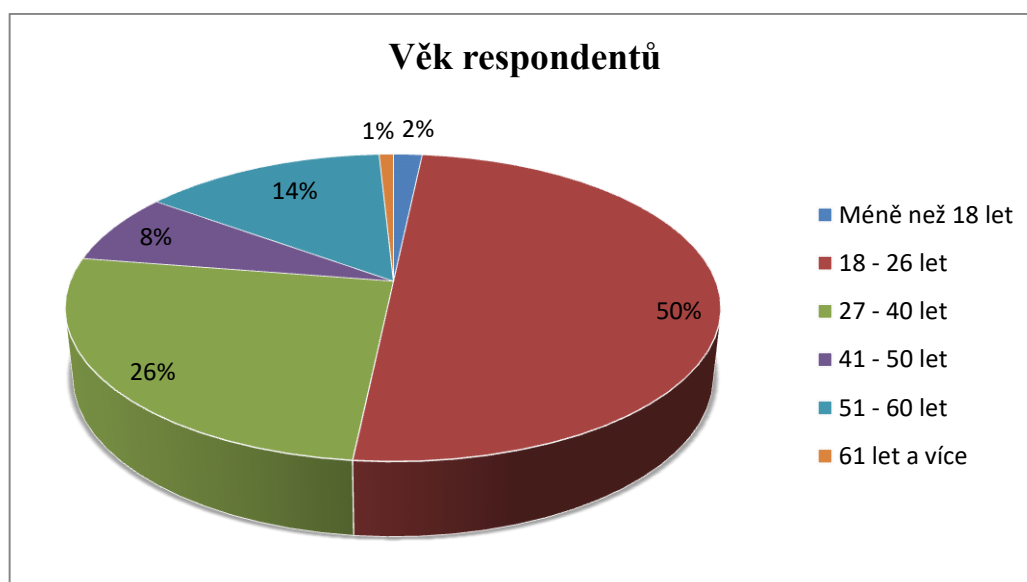
Dotazníkového šetření se zúčastnilo 120 respondentů. V grafu níže (viz. Obrázek 1) je možné vidět, že ze všech dotazovaných respondentů se šetření zúčastnilo 65 procent žen a pouze 35 procent mužů.



Obrázek 1: Pohlaví respondentů

Zdroj: Vlastní zpracování

Polovinu respondentů lze zařadit do věkové kategorie 18 – 26 let. Za druhou největší skupinu respondentů lze považovat skupinu ve věku 27 – 40 let čítající 26 procent respondentů. Naopak nejméně respondentů je možné nalézt ve skupině 61 let a více (1 procento) a ve skupině Méně než 18 let (2 procenta). Věkovou strukturu respondentů zobrazuje Obrázek 2.



Obrázek 2: Věk respondentů

Zdroj: Vlastní zpracování

V následujícím grafu (viz Obrázek 3) je znázorněno, kolik respondentů v uplynulých deseti letech cestovalo do zahraničí. Pouze 3 procenta z dotazovaných respondentů v tomto období

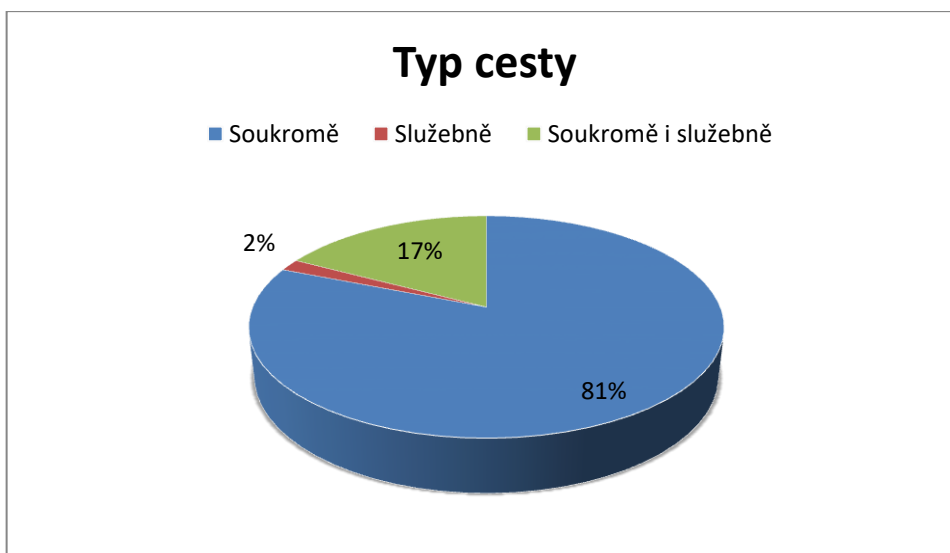
neodcestovala do zahraničí. Tito respondenti již dále výsledky šetření neovlivnili a počet respondentů v následujících otázkách se snížil na 116.



Obrázek 3: Procento vycestovaných respondentů za uplynulých 10let

Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 4 byla zaměřena na zjištění, zda cesta do zahraničí respondentů je spíše soukromého charakteru či cestují za pracovními povinnostmi, případně cestují z obou důvodů. Jak je patrné z obrázku číslo 4, většina respondentů cestuje do zahraničí za soukromým účelem.



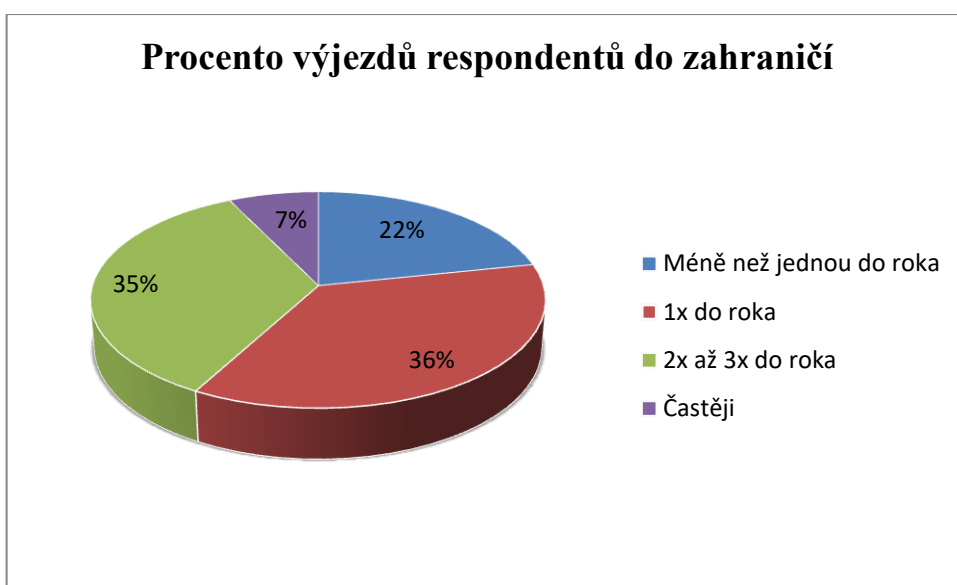
Obrázek 4: Typ cesty

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě odpovědi ze 4. otázky docházelo k větvení dotazníku dle typu cesty. Což znamená, jestliže respondent u otázky č. 4 odpověděl, že do zahraničí cestuje soukromě, u otázek č. 5 až 11 odpovídal z hlediska soukromého cestování apod.

V následující části jsou nejdříve uvedeny hodnoty ze všech typů cest dohromady (není rozlišeno soukromé či služební cestování).

Ze 116 respondentů pouze 7 procent cestuje do zahraničí častěji než 3x do roka, 36 procent cestuje do zahraničí jednou ročně, pouze o 1 procento respondentů méně cestuje do zahraničí dvakrát až třikrát do roka (35 procent) a 22 procent opouští Českou republiku méně než jednou ročně, jak je uvedeno v následujícím grafu (viz. Obrázek 5).



Obrázek 5: Procento výjezdů respondentů do zahraničí

Zdroj: Vlastní zpracování

Celkem 24 respondentů si nesjednává cestovní pojištění před každou dovolenou, jak je znázorněno v následujícím grafu (viz Obrázek 6). Z těchto respondentů 64 procent uvádí, že má dlouhodobé pojištění a 36 procent si pojištění nesjednává vůbec (viz Obrázek 7).



Obrázek 6: Sjednáváte si cestovní pojištění před každou cestou do zahraničí?

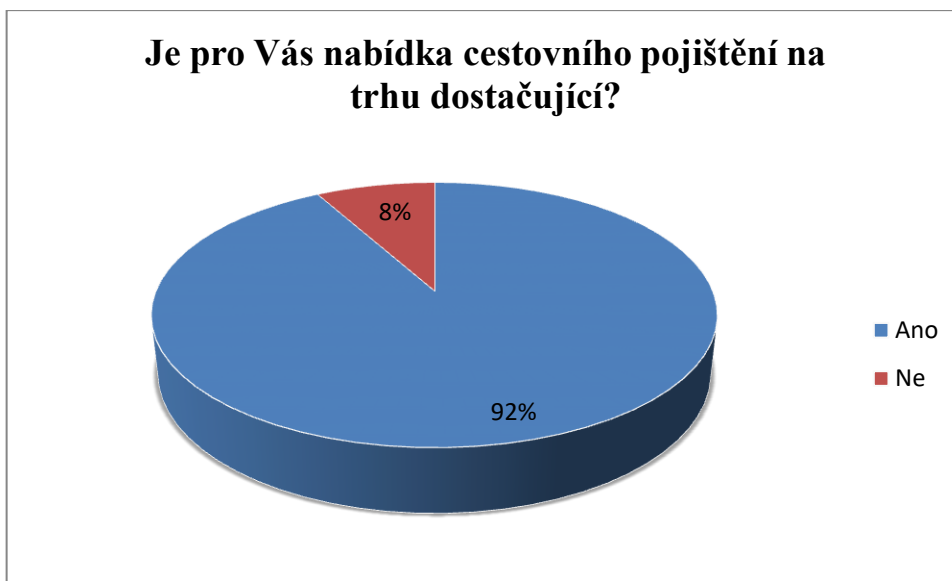
Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 7: Cestování do zahraničí bez cestovního pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování

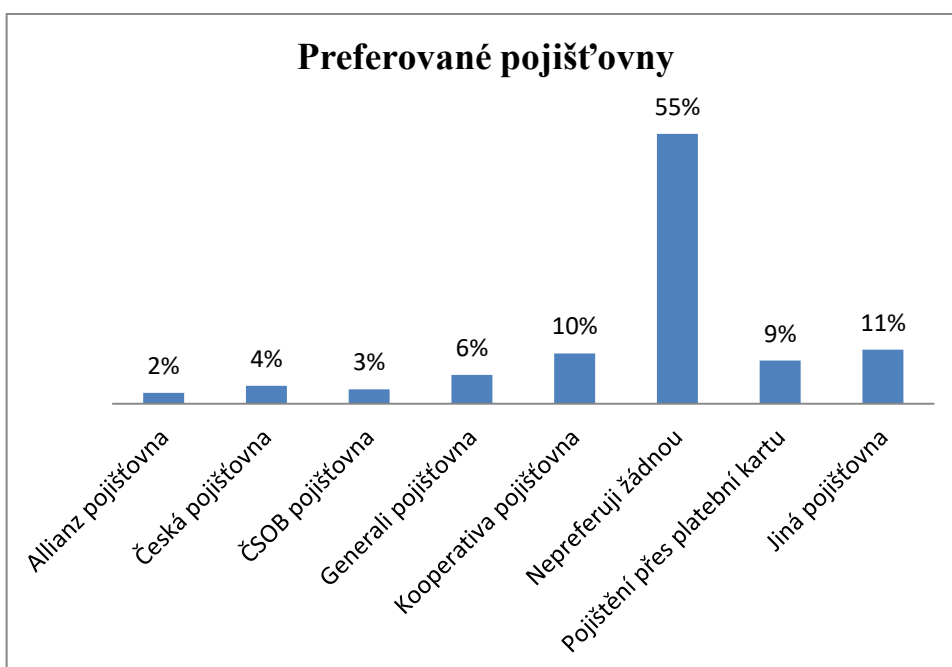
V následující 8. otázce se zjišťovalo, zda je pro dotazované nabídka cestovního pojištění v České republice dostačující. Ukázalo se, že pro 92 procent respondentů je nabídka dostačující a pouze 8 procent respondentů je s nabídkou cestovního pojištění nespokojeno.



Obrázek 8: Je pro Vás nabídka cestovního pojištění na trhu dostačující?

Zdroj: Vlastní zpracování

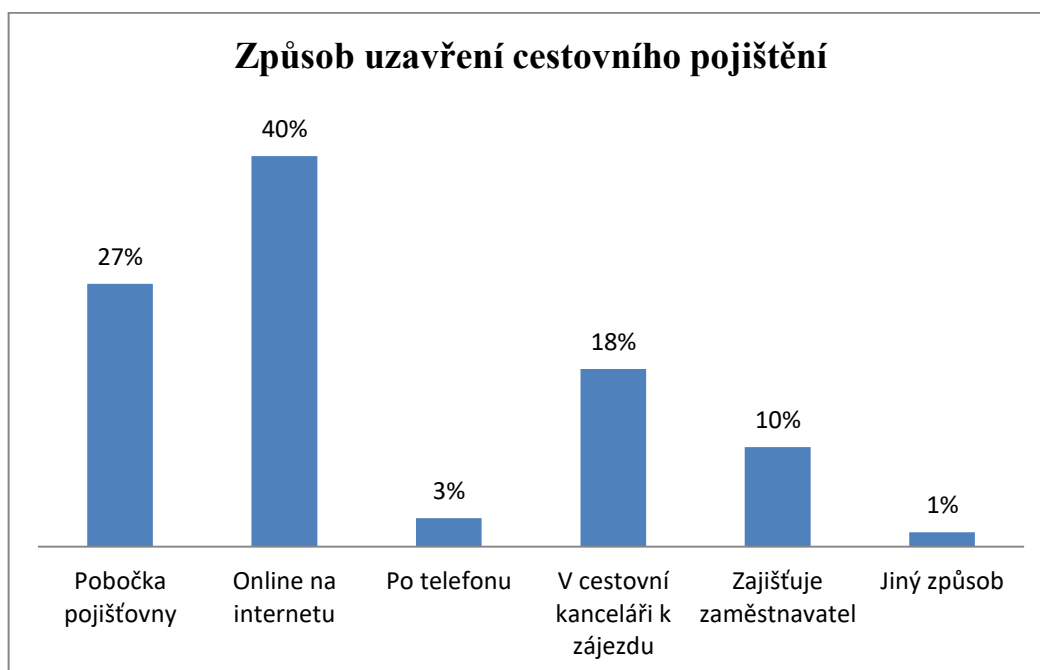
Více než polovina respondentů nepreferuje žádnou pojišťovací instituci, u které by si sjednávala cestovní pojištění pravidelně. Necelých 10 procent využívá cestovní pojištění, které jejich banka poskytuje k platební kartě. Z konkrétních pojišťoven by respondenti dali přednost pojišťovně Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group, Generali pojišťovně, a. s., České pojišťovně, a. s. a ČSOB Pojišťovně, a. s. (viz Obrázek 9).



Obrázek 9: Preferované pojišťovny

Zdroj: Vlastní zpracování

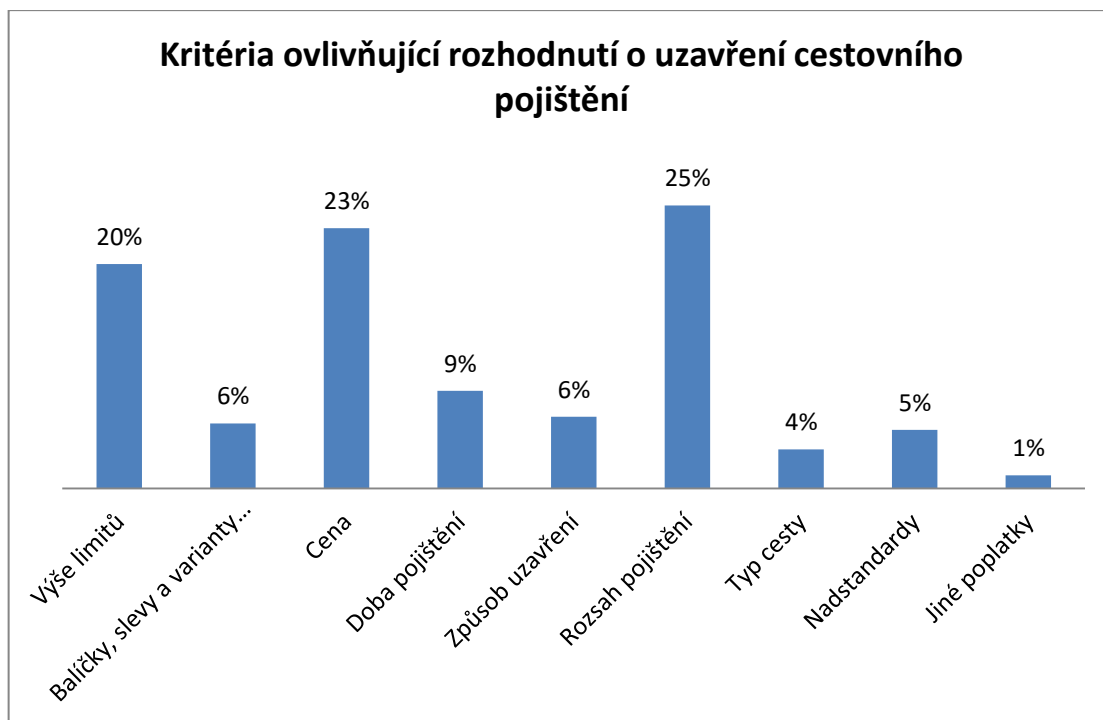
Celkem 40 procent respondentů dává přednost sjednání pojištění z pohodlí domova, a to online na internetu. Více jak čtvrtina dotazovaných si raději sjednává cestovní pojištění na pobočce pojišťovny, kde jim bude nabídnuto pojištění nejbližší jejich požadavkům.



Obrázek 10: Způsob uzavření cestovního pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování

V poslední otázce dotazníkového šetření bylo zkoumáno, jaká kritéria ovlivní respondenta při rozhodování, kde uzavrou cestovní pojištění. Jak je zřejmé z následujícího grafu (viz. Obrázek 11), pro respondenty je při rozhodování důležitý rozsah pojištění, cena, kterou za pojištění zaplatí a výše nabízených limitů. S těmito kritérii se bude dále pracovat v kapitole č. 7.



Obrázek 11: Kritéria ovlivňující rozhodnutí o uzavření cestovního pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování

Dále budou vyhodnoceny otázky 5 až 11 podle odpovědí respondentů na čtvrtou otázku a tedy podle typu cest, které respondenti podnikají do zahraničí. Soukromé cesty, služební a poslední část je zaměřena na cestování soukromé i služební.

Celkem 94 respondentů cestuje do zahraničí soukromě, z toho 38 procent cestuje jednou do roka, 34 procent dvakrát až třikrát do roka, 24 procent méně než jednou do roka a pouze 3 procenta opouští Českou republiku častěji než třikrát do roka. Na otázku, zda si respondent sjednává cestovní pojištění před každou dovolenou, odpovědělo 14 tázaných ne. Z toho pouze 36 procent má sjednané dlouhodobé pojištění a ostatních 64 procent jezdí na dovolenou do zahraničí bez cestovního pojištění, i když většina respondentů uvedla, že je s nabídkou cestovního pojištění na trhu spokojena. Přes 40 procent respondentů sjednává cestovní pojištění online na internetu, 28 procent respondentů sjednává pojištění na pobočce pojišťovny, i když většina nedává přednost nějaké konkrétní pojišťovně. Mezi 3 nejdůležitější kritéria ovlivňující výběr cestovního pojištění této skupiny jsou: cena cestovního pojištění, rozsah pojištění a výše limitů, které cestovní pojištění nabízí.

Pouze na služební cestu jezdí do zahraničí 2 respondenti. V uplynulých deseti letech jeden z těchto respondentů jel méně než jednou ročně do zahraničí a druhý cestoval služebně do zahraničí častěji než 3x do roka. Pro oba respondenty je cestovní pojištění na trhu dostačující.

I když nepreferují žádnou z uvedených pojišťoven, využívají dlouhodobé pojištění i pojištění před služební cestou, které jim zajišťuje zaměstnavatel, či si sjednávají sami na pobočce pojišťovny. Při výběru cestovního pojištění se zaměřují především na rozsah pojištění, které pojišťovna nabízí a na typ cesty.

Na služební i soukromou cestu jezdí 20 respondentů, z toho polovina jezdí soukromě do zahraničí dvakrát až třikrát do roka, 40 procent těchto respondentů jezdí jednou do roka na služební cestu. Pouze jeden respondent si nesjednává pojištění na soukromou a služební cestu. Ačkoli i pro tuto skupinu respondentů je cestovní pojištění na trhu dostačující, ani oni nepreferují žádnou pojišťovnu. Více jak 50 procent respondentů dává přednost sjednání cestovního pojištění online na internetu při soukromé cestě do zahraničí. Cestovní pojištění ke služební cestě zprostředkovává zaměstnavatel u 12 respondentů, čtyři si jej sjednávají na pobočce pojišťovny a zbylí čtyři si cestovní pojištění sjednávají online na internetu. Pro sjednání soukromého cestovního pojištění je u těchto respondentů důležitá výše limitů, rozsah pojištění a cena cestovního pojištění. V případě služební cesty do zahraničí dávají přednost při výběru cestovního pojištění rozsahu pojištění, výši limitu a ceně pojištění.

6 NABÍDKA CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ

V rámci bakalářské práce bylo provedeno dotazníkové šetření, kde bylo mimo jiné zjišťováno, jakou pojišťovnu respondenti preferují při uzavírání cestovního pojištění. Z výsledků je patrné, že respondenti spíše nepreferují žádnou pojišťovnu, ale pokud ano, tak nejvíce tyto čtyři (seřazeno abecedně): Českou pojišťovnu a. s. a ČSOB Pojišťovnu, a. s., Generali Pojišťovnu a.s., Kooperativu pojišťovnu, a. s., Vienna Insurance Group. Tyto pojišťovny a jejich pojistné produkty jsou popsány níže. Pro každou pojišťovnu byl vybrán jeden konkrétní balíček pojištění a ten popsán včetně pojistných limitů. Způsob a kritéria výběru jednotlivých balíčků bude popsán v další kapitole.

6.1 Česká pojišťovna a. s.

6.1.1 Vývoj České pojišťovny a. s.

„Tradice České pojišťovny a. s. (dále jen Česká pojišťovna) se odvíjí od roku 1827, kdy byly schváleny stanovy instituce nazvané Císařsko-královský, privilegovaný, český, společný náhradu škody ohněm svedené pojišťovací ústav (Česká pojišťovna.cz, 2017).“

Tato instituce zpočátku nabízela pouze pojištění proti požáru. Později svůj název změnila na První českou vzájemnou pojišťovnu. V druhé polovině 19. století pojišťovna začala pojišťovat movité jmění proti požáru, proti krupobití, činnost se rozšířila o pojištění životní a dobytčí. Pojišťovna se stala silnou institucí, což dokázaly náhrady škod po řadě velkých požárů koncem 19. století, jako například požár rozestavěného Národního divadla, kterým dokázaly čelit (Česká pojišťovna.cz, 2017).

Na začátku 20. století bylo na valné hromadě rozhodnuto o rozšíření činnosti na nová pojišťovací odvětví, například o povinné ručení automobilů (dříve jízdních strojů), o rok později se služby rozšířily o pojištění škod proti krádeži, vloupání, životní pojištění, pojištění zákonné odpovědnosti a úrazu. Dále se vedení snažilo rozšiřovat vliv nejen v České republice, ale i na Slovensku a Podkarpatské Rusi (Česká pojišťovna.cz, 2017).

Po roce 1948 bylo pět stávajících pojišťoven sloučeno a vznikla tak jediná Československá pojišťovna, která držela monopolní postavení až do roku 1991, kdy byl zákonem o pojišťovnictví otevřen trh, a tím byl umožněn vstup dalším pojišťovnám. Jednou ze 42

vzniklých pojišťoven na českém trhu byla i Česká pojišťovna a. s., která vznikla v roce 1992 (Česká pojišťovna.cz, 2017).

I v dnešním vysoce konkurenčním prostředí je největší univerzální pojišťovnou na českém trhu, což také dokazuje velké množství ocenění. Jako například 1. místo v kategorii Nejlepší životní pojišťovna v soutěži Hospodářských novin Nejlepší pojišťovna 2016, 3. místo v kategorii Pojišťovna roku 2016 v soutěži Fincentrum Banka roku 2016 a spoustu dalších. Poskytuje individuální životní a neživotní pojištění i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových, podnikatelských rizik a zemědělství. Česká pojišťovna spravuje téměř osm milionů pojistných smluv, jejichž tržní podíl na domácím trhu dosahuje 23, 1 procent (Česká pojišťovna.cz, 2017).

6.1.2 Produkty cestovního pojištění

Česká pojišťovna nabízí velkou škálu cestovního pojištění jak dlouhodobého, tak krátkodobého charakteru. Mezi dlouhodobé cestovní pojištění můžeme zařadit tyto čtyři balíčky: cestovní pojištění *Individuál*, *Cestovatel*, *Student* a cestovní pojištění *Za prací*. Varianta *Individuál* nabízí možnost poskládat si pojištění dle vlastního výběru. *Student* je pojištění studijních pobytů v zahraničí a cestovní pojištění *Za prací* pojišťuje služební cesty, pracovní pobyty a stáže v zahraničí (Česká pojišťovna, 2017).

U krátkodobého cestovního pojištění nabízí hned 11 druhů balíčků. Například balíček *Lyže a snowboard*, *Na hory s rodinou*, *Exotika*, *Eurovíkend*, *Cestovní pojištění*, *Turistika a poznání*, *K moři*, *Dovolená s rodinou*, *Pracovní cesta*, *Adrenalin*, *Tuzemsko*. Jde o balíčky různých typů cest, což už napoví jejich název, do Evropy, světa i po ČR. Všechny tyto cestovní balíčky, kromě balíčku *Tuzemsko*, obsahují rodinnou slevu, děti do 6 let zdarma a pro děti do 18 let sleva 50 procent. Balíček *Adrenalin* a *Tuzemsko* jsou možné sjednat pouze na pobočkách pojišťovny, ostatní je možné sjednat online s 10 procentní slevou (Česká pojišťovna, 2017).

Mezi rizika, která pojišťovna kryje, patří: léčebné výlohy, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti a pojištění zavazadel. V některých případech balíček obsahuje i pojištění právní ochrany, u ostatních je možné připojistit. Další možná volitelná připojištění: Nevyužitá dovolená, pojištění opuštěné domácnosti, storno cesty, pojištění veterinární léčby, přerušení cesty. Česká pojišťovna nabízí nonstop asistenční službu v českém jazyce při cestě do zahraničí. (Česká pojišťovna, 2017).

Pro tuto pojišťovnu byl vybrán balíček *Exotika*, jeho pojistné limity jsou uvedeny níže.

Exotika

Tento pojistný balíček kryje rizika léčebných výloh, pojištění úrazu, pojištění zavazadel a odpovědnosti.

- Léčebné výlohy: 100 000 000 Kč
- Trvalé následky úrazu: 400 000 Kč
- Smrt následkem úrazu: 200 000 Kč
- Doba nezbytného léčení: 40 000 Kč
- Odpovědnost za škodu na zdraví: 3 000 000 Kč
- Odpovědnost za škodu na věci: 1 000 000 Kč
- Odpovědnost za finanční škodu: 1 000 000 Kč
- Pojištění zavazadel: 50 000 Kč (Česká pojišťovna, 2017).

6.2 ČSOB Pojišťovna, a. s.

6.2.1 Vývoj ČSOB Pojišťovny, a. s.

ČSOB Pojišťovna, a. s. (dále jen ČSOB Pojišťovna) je univerzální pojišťovna, která vznikla v roce 1992 v České republice. Pod svým současným názvem působí od ledna 2003, kdy svou obchodní firmu z IPB Pojišťovna, a. s. změnila na ČSOB Pojišťovna, a. s. Jejím hlavním akcionářem je belgická pojišťovna KBC Verzekeringen NV z nadnárodní skupiny KBC (ČSOB.cz, 2015).

ČSOB Pojišťovna poskytuje pojišťovací služby občanům a živnostníkům, malým a středním podnikům a velkým korporacím. Všem svým klientům nabízí životní pojištění (např. důchodové pojištění, investiční životní pojištění, dětské životní pojištění, kapitálové životní pojištění apod.) a neživotní pojištění (např. pojištění úrazu, nemoci a léčby, pojištění motorových vozidel, pojištění pro zemědělce, pojištění právní ochrany apod.). Stabilní zázemí Skupiny ČSOB a silného nadnárodního akcionáře KBC navíc umožňuje klientům ČSOB Pojišťovny získat za výhodných podmínek komplexní ošetření svých finančních potřeb (ČSOB, 2015).

V roce 2015 byla ČSOB Pojišťovna ohodnocena ratingovou agenturou Standard & Poor's ratingem A- se stabilním výhledem a potvrdila tím tak silnou pozici na českém trhu (ČSOB, 2015).

6.2.2 Produkty cestovního pojištění

ČSOB Pojišťovna nabízí krátkodobé i dlouhodobé cestovní pojištění do Evropy, světa i po České republice. Tuzemské cestovní pojištění uhradí výlohy například za případné krádeže, poškození zavazadel, zrušení pobytu nebo kryje riziko úrazu (ČSOB, 2017).

Pojišťovna blíže rozděluje cestovní pojištění na tři typy, a to na Pojištění pro jednotlivce i rodinu, Pojištění pro milovníky sportu a Roční karty. Cestovní pojištění pro milovníky sportu kryje rizikové sporty, jako je vysokohorská turistika nad 3 500 m. n. m., via ferrata, surfing, jízda na vodním skútru, americký fotbal, bojové sporty, bungee jumping a další sporty srovnatelné rizikivosti (ČSOB, 2017).

Jednorázové cestovní pojištění se vztahuje na turistickou či pracovní cestu i studijní pobyty. Pojištění se vztahuje na jednotlivce, skupinu i rodinu. Při sjednání online získá pojistná osoba 10 procent slevu. Sjednáním tohoto pojištění jsou kryta rizika léčebných výloh, repatriace tělesných ostatků zpět do ČR, přivolání rodinného příslušníka v případě onemocnění nebo úrazu, pojištění proti odcizení a ztrátě zavazadel, pojištění hmotné odpovědnosti za škodu způsobenou na zdraví i majetku druhých osob. Klasická varianta cestovního pojištění zahrnuje pouze základní ošetření, zákroky a pojištění, proto nabízí možnost připojištění. Je možné si připojistit rizikové a extrémní sportovní aktivity (vysokohorská turistika, adrenalinové sporty), dále zavazadla na vyšší limit při jejich ztrátě, krátkodobé pojištění domácnosti, které ochrání domácnost před vloupáním, asistenci vozidel na cestách pro případ poruchy či havárie, storno poplatky pro případ, kdy pojistná osoba nebude moci na dovolenou odjet. ČSOB Pojišťovna k cestovnímu pojištění poskytuje asistenční službu, která je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (ČSOB, 2017).

Velmi vyhledávaným pojištěním u ČSOB Pojišťovny je cestovní pojištění *Atlas*. Je možné si jej sjednat na krátkodobé pobyty i na celoroční pojištění. Je rozděleno na dvě varianty, na variantu *Atlas* a variantu *Atlas+*. Tyto dvě varianty se od sebe liší výší limitů. V následující části bude blíže popsáno Cestovní pojištění *Atlas+*.

Atlas+

Cestovní balíček *Atlas+* kryje rizika léčebných výloh, pojištění úrazu, odpovědnosti za újmu, zavazadel, přerušení cesty.

- Léčebné výlohy: 7 000 000 Kč
- Trvalé následky úrazu: 400 000 Kč
- Smrt následkem úrazu: 200 000 Kč
- Odpovědnost za škodu na zdraví: 4 000 000 Kč
- Odpovědnost za škodu na majetku: 2 000 000 Kč
- Pojištění zavazadel: 40 000 Kč
- Přerušení cesty: 30 000 Kč
- Zmeškání odjezdu: 30 000 Kč
- Zpoždění zavazadel: 10 000 Kč
- Zpoždění letu: 10 000 Kč (ČSOB, 2017).

6.3 Generali Pojišťovna a. s.

6.3.1 Vývoj Generali Pojišťovny a. s.

Generali pojišťovna a. s. (dále jen Generali) je v České republice od roku 1832, kdy se v Praze otevřela první pobočka s názvem Assicurazioni Generali. V roce 1939 se sloučila pojišťovna Sekuritas s Moldavia Generali, jejichž zakladatelé byly Živnobanka a Assicurazioni Generali. Tato pojišťovna v České republice působila až do roku 1945, kdy došlo dekretem prezidenta republiky ke znárodnění soukromých pojišťoven. Po téměř 50 letech (1993) se Generali vrátila do České republiky jako jedna z nejsilnějších pojišťoven v zastoupení rakouské pojišťovny Erste Allgemeine a navázala na svou tradici v českých zemích. O rok později došlo k transformaci právního statutu na akciovou společnost s názvem Generali Pojišťovna a. s. Významným milníkem v novodobé historii byl 1. leden 2003, kdy přebral pojišťovnu Zürich, což znamenalo především posílení pozice v oblasti pojištění vozidel i dalších odvětví neživotního pojištění. V roce 2008 pojišťovna Generali vstoupila do mezinárodního pojišťovacího gigantu Generali PPF Holding. O pět let později se zástupci skupiny Generali a PPF dohodli na odkupu minoritní části Generali PPF Holdingu ve dvou fázích. Proto od března 2013 držela Skupina Generali 76 procent akcií ve společném podniku a zbylých 24 procent odkoupila od PPF ke konci roku 2014. Na začátku roku 2015 Skupina

Generali dokončila odkup zbývající části Generali PPF Holding. Díky této akvizici se holdingová společnost pro region střední a východní Evropy přejmenovala na Generali CEE Holding B.V. (Generali.cz, 2017).

Pojišťovna Generali je součástí skupiny Generali, která je jedním z největších světových pojistitelů s předepsaným pojistným 74 miliard eur v roce 2015. Ve více než 60 zemích světa, včetně západní Evropy, zaujímá vedoucí pozici. Mezi další významné pozice patří Asie, střední a východní Evropa. S tržním podílem 7,6 procent (k 31. 12. 2015 dle metodiky ČAP) patří k největším českým pojišťovnám. Kromě širokého pojistného programu, který zahrnuje pojištění osob, majetku, odpovědnosti, motorových vozidel, nabízí pojistná řešení pro malé, střední i velké firmy v oblasti podnikatelských, průmyslových, technických a zemědělských rizik (Generali.cz, 2017).

6.3.2 Produkty cestovního pojištění

Generali Pojišťovna nabízí *Zahraniční cestovní pojištění*, *Tuzemské cestovní pojištění* i pojištění cestovních kancelářů. *Tuzemské cestovní pojištění* se vztahuje na soukromé i organizované turistické cesty po České republice, lyžařské kurzy i školy v přírodě a lázeňské pobyty. Pro tuzemské cesty lze pojistit zavazadla, odpovědnost za škodu, škodu za ušlý zisk jiné osoby, trvalé následky úrazu a smrt úrazem. Dokoupit si klienti mohou pojištění sportovní činnosti, zrušení či přerušení cesty (Generali, 2017).

Zahraniční cestovní pojištění se vztahuje na turistické i pracovní cesty a na studijní pobyty do celého světa. Je možné si pojistit jednorázovou cestu nebo dlouhodobý pobyt až na 365 dní či roční pojištění s opakovanými výjezdy až na 30 dní. Pojištění se vztahuje na jednotlivce, skupinu i rodinu. V případě, že skupina obsahuje 5 – 10 osob, má jedna osoba pojištění zdarma, v případě, že skupina obsahuje 11 – 20 osob, mají dvě osoby pojištění zdarma a v případě, že skupina obsahuje 21 a více osob, mají 3 osoby pojištění zdarma. Má-li skupina max. 5 osob, z nichž je alespoň 1 dítě do 17 let a všichni mají stejný pojistný produkt a připojištění, pojistné je hrazeno pouze za 3 osoby a ostatní pojištěné osoby mají pojištění zdarma. Při sjednání pojištění online je sleva až 25 procent (Generali, 2017).

Mezi rizika, která pojištění kryje, patří léčebné výlohy s limitem plnění až 100 mil. Kč, zubní ošetření, repatriace, trvalé následky úrazu, následná lékařská pomoc, smrt následkem úrazu, kompenzace za pobyt v nemocnici, denní odškodné za vyjmenované úrazy, zavazadla, odpovědnost za škodu na zdraví, odpovědnost za škodu na majetku jiné osoby, odpovědnost

za škodu za ušlý zisk jiné osoby nebo zásah horské služby. Nabízejí i doplňkové připojištění, jako jsou sporty, rizikové sporty, sportovní výbava, elektronika, AutoCare. Dále je možné se připojistit pro případ zrušení či přerušení cesty, např. z důvodu nemoci, které je možné sjednat na kterékoli pobočce Generali. Mezi sporty, které jsou zahrnuté do základního pojištění, spadají fotbal, volejbal, jízda na kole, jízda na velbloudu a nebo na vodním banánu. K dispozici je celosvětová asistenční služba, kterou je možné využít 24 hodin denně celý týden (Generali, 2017).

Zahraniční cestovní pojištění je možné rozdělit na tři typy: *Za Odpočinkem*, *Za sportem* a *Za prací*. Tyto typy se dají dále dělit na tři varianty, podle obsahu pojištění. Typ pojištění *Za odpočinkem* se dělí na tři varianty, a to: *EASY*, *UNIVERSAL* a *WORLD*. V následující části bude přiblížena varianta *WORLD*.

Za odpočinkem – WORLD

Cestovní balíček *Za odpočinkem – WORLD* kryje rizika léčebných výloh a repatriace, opatrovník, úrazové pojištění, odpovědnost, osobní věci a zavazadla, nadstandardní asistenční a právní služby, sportovní činnost.

- Léčebné výlohy a repatriace: 100 000 000 Kč
- Akutní zubní ošetření: 10 000 Kč
- Opatrovník: 50 000 Kč
- Profesionální sociální pracovník/psycholog: 50 000 Kč
- Trvalé následky úrazu: 500 000 Kč
- Smrt následkem úrazu: 500 000 Kč
- Odpovědnost za škodu na zdraví: 2 000 000 Kč
- Odpovědnost za škodu na majetku: 1 000 000 Kč
- Odpovědnost za škodu za ušlý zisk: 50 000 Kč
- Osobní věci a zavazadla: 70 000 Kč
- Zpoždění, zničení a ztráta při přepravě: 5 000 Kč
- Kauce: 300 000 Kč
- Finanční půjčka: 20 000 Kč
- Náhradní doklady: 20 000 Kč
- Pohřeb v zahraničí/převoz věcí zemřelého: 150 000 Kč

- Sportovní činnost: zimní sporty, vodní sporty, ostatní sporty (vysokohorská turistika) – pobyty v nadmořské výšce od 3 000 do 5 000 m. n. m. (Generali, 2017).

6.4 Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group

6.4.1 Vývoj Kooperativa pojišťovny, a. s.

Druhou největší univerzální pojišťovnou v České republice, která vychází z poměrně bohaté tradice pojišťovnictví již od roku 1991, je Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group (dále jen Kooperativa). V té době se stala v podstatě první komerční pojišťovnou působící na území České republiky (Banky, 2017).

Kooperativa je součástí zahraniční pojišťovací skupiny Vienna Insurance Group (VIG) se sídlem ve Vídni, která je specialistou na pojištění v Rakousku, ve střední a východní Evropě. Tuto skupinu tvoří kolem 50 společností v 25 zemích, jako například v Bělorusku, Litvě, Lotyšsku, Makedonii, Německu, Polsku, Rusku, na Slovensku a na Ukrajině (Koop.cz, 2017).

Největším podílníkem na akcích společnosti je už výše zmíněná Vienna Insurance Group Wiener Städtische Versicherung AG, která vlastní většinu společnosti Kooperativa. Druhým podílníkem na akcích společnosti je Majetkoprávní a podílová společnost Vltava s. r. o. se sídlem v Praze, která vlastní 2,07 procent společnosti. Třetím a posledním vlastníkem společnosti Kooperativa je Svaz českých a moravských výrobních družstev sídlící též v Praze, který vlastní 1,61 procent společnosti (Koop.cz, 2016).

Pojišťovna nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění pro občany, drobné firmy, ale i velké podniky (Koop.cz, 2017). Z pojišťovacích služeb nabízí životní i úrazové pojištění. Fyzické osoby si mohou sjednat cestovní pojištění, povinné ručení s několika bonusy, havarijní pojištění. Dále se zabývá zákonným pojištěním zaměstnance při odpovědnosti za škodu a pojišťuje i firemní vozidla. (Banky.cz, 2017)

6.4.2 Produkty cestovního pojištění

Pojišťovna Kooperativa nabízí celoroční cestovní pojištění *Kolumbus Abonent* a jednorázové cestovní pojištění *Kolumbus*. Dlouhodobé cestovní pojištění je pro osoby, které často cestují, ať už na dovolenou, nebo na služební cestu. Pojištění se sjednává na celý rok, kdy délka jednoho souvislého pobytu v zahraničí nesmí překročit 45 dnů a počet výjezdů

během trvání pojištění není omezen. Celoroční cestovní pojištění je rozděleno na dvě varianty podle výše limitů, a to na variantu *KLASIK* a variantu *PLUS* (Koop.cz, 2017).

Jednorázové cestovní pojištění *Kolumbus* se vztahuje na turistické či pracovní cesty a sportovní pobyty po celém světě. Pojištění se vztahuje na jednotlivce, skupinu i rodinu, kdy děti do 6 let mají pojištění zdarma a děti od 6 let do 18 let mají 50 procent slevu. Při sjednání pojištění online získá pojistná osoba 10 procent slevu.

Pojišťovna Kooperativa kryje tato rizika: léčebné výlohy, zubní ošetření, zásah horské služby, trvalé následky úrazu, následná lékařská pomoc, smrt následkem úrazu, pojištění zavazadel, odpovědnost. Nabízejí i doplňkové připojištění, jako je pojištění domácnosti, asistenční služba *Holiday* (asistenční služba pro motoristy při cestách do zahraničí), pojištění storna, sport. Mezi sporty, které jsou zahrnuty do základního pojištění, patří: aerobic, cyklistika, fotbal, plážový volejbal, tenis, stolní tenis, badminton, squash, bowling, jízda na skútru na sněhu i vodě, bruslení, plavání, turistika v běžném nenáročném terénu max. do výšky 3 000 m. n. m. a další sporty srovnatelné rizikovosti. Pojišťovna Kooperativa poskytuje k cestovnímu pojištění asistenční službu, která je k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (Koop.cz, 2017).

I jednorázové cestovní pojištění *Kolumbus* je rozdělené na dvě varianty, a to *KLASIK* a *PLUS*. Dále bude popsána varianta *Kolumbus – PLUS*.

KOLUMBUS – PLUS

Cestovní balíček *Kolumbus – PLUS* kryje rizika léčebných výloh, pojištění úrazu, zavazadel, zpoždění zavazadel, zpoždění letu, odpovědnost, přerušení cesty.

- Léčebné výlohy: 10 000 000 Kč
- Akutní zubní ošetření: 20 000 Kč
- Doprovázející osoba: 10 000 Kč
- Trvalé následky úrazu: 400 000 Kč
- Smrt následkem úrazu: 200 000 Kč
- Tělesné poškození: 50 000 Kč
- Pojištění odpovědnosti: 5 000 000 Kč
- Pojištění zavazadel: 50 000 Kč
- Pojištění zpoždění zavazadel: 10 000 Kč
- Finanční půjčka: bez limitu

- Náhradní doklady: 50 000 Kč (Koop.cz, 2017).

Tabulka 1: Porovnání nabídek jednotlivých pojišťoven

	Česká pojišťovna	ČSOB Pojišťovna	Generali	Kooperativa
	Exotika	Atlas +	Za odpočinkem - World	Kolumbus - Plus
Typ cesty	Turistická, pracovní, rekreační sport, organizovaný sport, riziková cesta	Turistická a pracovní cesta, studentské pobyty	Turistická cesta	Turistická, pracovní cesta
Léčebné výlohy	100 000 000 Kč	7 000 000 Kč	100 000 000 Kč	10 000 000 Kč
Trvalé následky úrazu	400 000 Kč	400 000 Kč	500 000 Kč	400 000 Kč
Smrt následkem úrazu	200 000 Kč	200 000 Kč	500 000 Kč	200 000 Kč
Odpovědnost za škodu na zdraví	3 000 000 Kč	4 000 000 Kč	2 000 000 Kč	Pojištění odpovědnosti 5 000 000 Kč
Odpovědnost za škodu na majetku	1 000 000 Kč	2 000 000 Kč	1 000 000 Kč	
Pojištění zavazadel	50 000 Kč	40 000 Kč	70 000 Kč	50 000 Kč
Možná připojištění	Právní ochrana, veterinární léčba pro zvířata, pojištění domácnosti	Rizikové a extrémní sportovní aktivity, pojištění domácnosti, asistence vozidel, stornopoplatky	AutoCare, sportovní činnost, Přenosná elektronika, Nadstandardní asistenční a právní služby, lékařská péče + pobyt v nemocnici	Sportovní činnost, asistenční služba HOLIDAY, pojištění STORNO, pojištění domácnosti
Asistenční služba	24 hodin denně	24 hodin denně	24 hodin denně	24 hodin denně
Možnost uzavření na pobočce	Ano	Ano	Ano	Ano
Sjednání online	Sleva 10 %	Sleva 10 %	Sleva až 25 %	Sleva 10 %
Slevy	Děti do 6 let zdarma, 50 % pro děti mladší 18 let	Neposkytují	Sleva Rodina (do 5 osob), Sleva Skupina (nad 5 osob)	Děti do 6 let zdarma, 50 % pro děti mladší 18 let

Zdroj: Vlastní zpracování

7 ANALÝZA CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ

Analýza nabízených balíčků cestovního pojištění ve čtyřech výše uvedených pojišťovnách bude provedena za pomoci vícekriteriálního rozhodování, přesněji za pomoci Saatyho metody.

7.1 Vícekriteriální rozhodování

„Být člověkem znamená činit rozhodnutí (Ramík, 1999, str. 7).“ Toto rozhodnutí je důležité pro zajištění požadované kvality lidského života, proto bychom měli být svobodní ve svých volbách a svá rozhodnutí pořádně zvažovat (Ramík, 1999, str. 7).

Dnes široce používanou metodou v rozhodovací praxi je Analytický hierarchický proces (AHP), který byl v 80. a 90. letech popsán v několika knihách Thomase L. Saatyho, profesora Pensylvánské univerzity v Pittsburghu v USA a jeho spolupracovníků. Zejména ve společenských vědách se řadu let používá tzv. Saatyho metoda párového porovnávání tvořící páteř této metodologie. AHP je obecná teorie měření, které kvantifikuje hodnoty fyzikálních veličin i subjektivních názorů jednotlivců, případně skupin. Tyto individuální názory jsou vyjádřeny ve formě tak, aby sloužily k odvození priorit. Na základě těchto priorit je dále možné konstruovat měřítko pro společnou reprezentaci (Ramík, 1999, str. 7).

Rozhodnutí představuje volbu mezi nabízenými alternativami, která by na základě výše zmíněných priorit měla být „optimální“, a tím nalezení možných řešení problému. Řešením vícekriteriální rozhodovací úlohy je postup vedoucí k nalezení optimálního stavu vzhledem k více než jednomu uvažovanému kritériu. Takovýto postup lze nazvat rozhodovací proces, který je možné charakterizovat následujícími etapami:

- formulace a stanovení cílů rozhodovacího problému;
- volba kritérií pro rozhodování;
- tvorba souboru variant řešících daný problém;
- zhodnocení důsledků variant vzhledem k rozhodovacím kritériím;
- stanovení důsledků variant při změnách vnějších podmínek;
- konečné rozhodnutí, tj. výběr variant řešení problému (Ramík, 1999, str. 11 a 12).

Mezi prvky vícekritériálního rozhodovacího procesu patří zejména: cíl rozhodování, kritéria rozhodování, varianty rozhodování, subjekt a objekt rozhodování a stavy světa (scénáře rozhodování).

Cílem rozhodování se rozumí určitý budoucí stav systému vyplývající z nutnosti uspokojit určité potřeby či plnit funkce. Neboli jako cíl lze označit realizaci některé z variant rozhodování. Tento cíl se hierarchicky rozkládá do dílčích cílů transformujících se do podoby rozhodovacích kritérií.

Kritéria mohou být různá: fyzikální, technická či technologická, která je možné měřit, ale i subjektivní neměřitelná kritéria typu krása, morálka aj. V některých případech u kritérií rozlišujeme, zda existují nezávisle na naší vůli (charakteristiky, vlastnosti) nebo jsou úmyslně vytvořena (atributy).

Varianty jsou prvky, které má smysl vzájemně porovnávat, a přicházejí v úvahu pro výběr v určitém procesu rozhodování. Například rozhodování zákazníka při koupi výrobku určitého typu (automobil), rozhodování ředitele podniku mezi variantami marketingových strategií, případně rozhodnutí mezi kandidáty na řídicí funkce podniku.

Subjektem rozhodování je jednotlivec nebo skupina jednotlivců, která rozhoduje. Kdežto objektem rozhodování je systém, ve kterém se rozhodovací problém, cíl, kritéria a varianty rozhodování formulují.

Důsledky variant, které jsou vyjádřeny jako hodnoty kritérií, jsou jednoznačné nebo závisí na stavech světa (stavy systému, scénáře apod.). Tyto stavy jsou chápány jako vzájemně se vylučující stavy, které jsou v části okolí rozhodovacího systému mimo kontrolu rozhodovatele. Za náhodné faktory okolí se obvykle považují náhodné veličiny určující stavy světa (Ramík, 1999, str. 12 a 13).

7.1.1 Saatyho metoda

Saatyho metoda je metodou kvantitativního párového porovnání (Křupka, Kašparová, Máchová, 2012, str. 21). Tato metoda je založena na využití ordinální informace uložené v párovém porovnání dvojic kritérií ke stanovení vah kritérií. Saatyho metoda vnáší do procesu dostatečnou informaci vyjadřující stupeň intenzity platnosti relace mezi porovnávanými kritérii na předem zvolené škále (Ramík, 1999, str. 31). Často se používá

škála 1, 2, ..., 9, kdy přiřazená číselná hodnota (bod) vyjadřuje důležitost, jak je ostatně možné vidět v tabulce 2 (Křupka, Kašparová, Máchová, 2012, str. 21 a 22).

Tabulka 2: Saatyho poměry vzájemného hodnocení variant

Poměr resp. body	Hodnocení poměru veličin – hodnocení variant
1	Stejně
3	Slabě významnější
5	Dosti významnější
7	Silně významnější
9	Totálně, absolutně významnější

Zdroj: vlastní zpracování dle [35]

Dále je třeba definovat matici S za pomoci prvků s_{ij} . Tyto prvky jsou interpretovány jako odhady podílu vah v_i a v_j i -tého a j -tého kritéria, $s_{ij} \approx v_i / v_j$ (Křupka, Kašparová, Máchová, 2012, str. 21). Váhy v_i však nejsou předem známé, proto je třeba zmíněné váhy stanovit. V případě, že první kritérium je významnější než druhé, prvky mají podobu $s_{ij} \in \{1,2,3,4,5,6,7,8,9\}$, v opačném případě $s_{ij} = 1 / s_{ji}$. Matice S je tedy reciproká. Na diagonále matice S jsou vždy jedničky, není možné porovnávat kritérium samo se sebou (Ramík, 1999, str. 35).

Prostý součet prvků matice poskytuje pouze přibližný výsledek, proto, v případě konstrukce vah kritérií, se k vyrovnání hodnot využívá např. metoda nejmenších čtverců a řada přibližných jednoduchých metod. V praxi i v této práci bude využit geometrický průměr (Roudný, Rybyšarová, 2007, str. 14).

U Saatyho matice je potřeba hlídat parametr konzistenčního poměru CR (Consistency Ratio), který informuje, zda je Saatyho matice sestavena smysluplně. Tento konzistenční poměr je možné vyjádřit následujícím vztahem:

$$CR = CI/RI, \text{ pro } CR < 0,1,$$

kde CI (Consistency Index) je konzistenční index a RI (Random Consistency Index) je náhodný konzistenční index. Hodnoty RI je možné stanovit podle různých přístupů, které se liší podle autorů. V této bakalářské práci se budou hodnoty RI pro počet kritérií čerpat z tabulky sestavené dle Whartona (Křupka, Kašparová, Máchová, 2012, str. 24).

Hodnotu CI je možné vypočítat dle vztahu:

$$CI = (\lambda_{max} - m) / (m - 1),$$

kde λ_{max} je maximální vlastní číslo matice S , které je vhodné použít v programech implementované funkce, většinou označovány „eigen number“. A m vyjadřuje počet kritérií (Křupka, Kašparová, Máchová, 2012, str. 24).

Výsledkem Saatyho metody je tabulka alternativ s pořadím, které ohodnocuje alternativy podle nejlepšího hodnocení.

7.2 Porovnání produktů za pomoci modelového příkladu

V následující části bude použita Saatyho metoda k porovnání nabídky cestovního pojištění do zahraničí v ČR. Toto porovnání a následné vyhodnocení bude realizováno za pomoci modelového příkladu, který byl sestaven na základě dotazníkového šetření. Většina respondentů uvedla, že cestuje do zahraničí za soukromým účelem a dávají přednost sjednávání pojištění online po internetu u vybraných pojišťoven.

Příklad: Čtyřčlenná rodina (2 dospělí a 2 děti do 18let) se chystá v létě na patnáctidenní rekreační dovolenou do Portugalska. Chtějí se pojistit online na internetu, proto si předem zjistili nabídku pojištění u jednotlivých pojišťoven na českém trhu. Ze všech těchto pojišťoven se rozhodují mezi čtyřmi produkty cestovního pojištění, uvedenými v kapitole č. 6. Pro lepší výběr si zvolili pět kritérií.

Zvolená kritéria:

(K1) Výše limitů (se zaměřením na léčebné výlohy)

(K2) Balíčky, slevy a varianty pojištění (se zaměřením na slevy při sjednání online)

(K3) Cena cestovního pojištění

(K4) Rozsah pojištění

(K5) Nadstandardy

V dotazníkovém šetření bylo nejdůležitějším kritériem zvoleno kritérium (K4) Rozsah pojištění, druhým nejdůležitějším kritériem bylo zvoleno (K3) Cena cestovního pojištění, dále (K1) Výše limitů, které byly zaměřeny na léčebné výlohy. Čtvrté a páté nejdůležitější kritérium v dotazníkovém šetření bylo zvoleno: Doba pojištění a Způsob uzavření pojištění. Tato dvě kritéria do příkladu nebyla zahrnuta, protože všechny čtyři pojišťovny nabízí stejný způsob uzavření pojištění (online, na pobočce, po telefonu) a doba pojištění je v příkladu

stanovena fixně. Z tohoto důvodu byla podle důležitosti využita následující kritéria, a to (K2) Balíčky, slevy a varianty pojištění, které byly zaměřeny na slevy při sjednání pojištění online a (K5) Nadstandardy.

Zvolené alternativy:

(A1) Česká pojišťovna - Exotika

(A2) ČSOB Pojišťovna – Atlas+

(A3) Generali Pojišťovna – Za odpočinkem WORLD

(A4) Kooperativa pojišťovna – Kolumbus PLUS

I alternativy byly zvoleny na základě dotazníkového šetření, jak bylo již popsáno výše.

V následující tabulce (Tabulka 3) je znázorněn přehled hodnot kritérií jednotlivých alternativ.

Tabulka 3: Hodnoty kritérií jednotlivých alternativ

	K1	K2	K3	K4	K5
A1	100 000 000 Kč	10%	3 252 Kč	Léčebné výlohy, trvalé následky úrazu, smrt následkem úrazu, doba nezbytného léčení, odpovědnost za škodu na zdraví, na věci, za finanční škodu, pojištění zavazadel	Právní ochrana, veterinární léčba pro zvířata, pojištění domácnosti, nevyužitá dovolená
A2	7 000 000 Kč	10%	1 155 Kč	Léčebné výlohy, trvalé následky úrazu, smrt následkem úrazu, odpovědnost za škodu na zdraví, na majetku, pojištění zavazadel, přerušení cesty, zmeškání odjezdu, zpoždění zavazadel, letu	Rizikové a extrémní sporty, pojištění domácnosti, asistence vozidel, stornopoplatky
A3	100 000 000 Kč	25%	2 474 Kč	Léčebné výlohy a repatriace, aktuální zubní ošetření, opatrovník, Profesionální sociální pracovník, Trvalé následky úrazu, smrt následkem úrazu, Odpovědnost za škodu na zdraví, majetku, ušlý zisk jiné osoby, osobní věci a zavazadla, zpoždění, zničení a ztráta při přepravě, kauce, finanční půjčka, náhradní doklady, pohřeb v zahraničí/převoz věci zemřelého	AutoCare, sportovní činnost, přenosná elektronika, nadstandardní asistenční a právní služby, lékařská péče + pobyty v nemocnici
A4	10 000 000 Kč	10%	2 430 Kč	Léčebné výlohy, aktuální zubní ošetření, doprovázející osoba, trvalé následky úrazu, smrt následkem úrazu, tělesné poškození, pojištění odpovědnosti, pojištění zavazadel, pojištění zpoždění zavazadel, finanční půjčka, náhradní doklady	Sportovní činnost, asistenční služba HOLIDAY, pojištění STORNO, pojištění domácnosti

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejdříve je třeba sestavit tabulku, která slouží ke zjištění preferencí dvojic kritérií a stanovení vah jednotlivých kritérií za pomoci Saatyho metody. Váhy kritérií se spočítají jako podíl dílčích geometrických průměrů a jejich celkového součtu.

Tabulka 4: Matice preferencí dvojic kritérií

Kritéria	K1	K2	K3	K4	K5	Geometrický průměr	Výsledné váhy
K1	1	3	1/2	1/4	5	1,133966578	0,153867563
K2	1/3	1	1/5	1/7	2	0,452864356	0,06144902
K3	2	5	1	1/2	7	2,036168005	0,276286987
K4	4	7	2	1	9	3,471251715	0,471013038
K5	1/5	1/2	1/7	1/9	1	0,275506526	0,037383393
Celkem						7,369757178	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro ověření správnosti postupu při sestavení matice je třeba stanovit hodnotu konzistenčního poměru CR ze vztahu:

$$CR = CI/RI,$$

kde CI je konzistentní index a RI představuje náhodný konzistenční index, jehož hodnota je použita z tabulky sestavené Whartonem. Hodnotu konzistenčního indexu je třeba určit ze vztahu:

$$CI = (\lambda_{max} - m) / (m - 1),$$

kde λ_{max} představuje největší vlastní číslo matice a m rozměr matice, pro výpočet největšího vlastního čísla byl použit program MATLAB. Pro Tabulku 4 je výpočet CR následující:

$$CR = \frac{5,0712 - 5}{5 - 1} / 1,12 = 0,01589 < 0,1$$

Z vypočtené hodnoty CR lze usoudit, že matice byla sestrojena správně.

V dalším kroku je třeba obdobně sestavit Saatyho matice pro jednotlivá kritéria. Pomocí těchto matic je možné porovnat a hodnotit, která alternativa je v rámci daného kritéria pro uvedenou rodinu nejlepší volbou.

V následující tabulce (Tabulka 5) jsou porovnány alternativy v rámci kritéria Výše limitů (K1). Z tabulky je zřejmé, že tomuto kritériu nejlépe vyhovuje Česká pojišťovna (A1) a Generali (A3).

Tabulka 5: Matice porovnání alternativ v rámci K1

K1	A1	A2	A3	A4	Geometrický průměr	Výsledné váhy
A1	1	7	1	5	2,432299279	0,425654504
A2	1/7	1	1/7	1/2	0,31782897	0,055620348
A3	1	7	1	5	2,432299279	0,425654504
A4	1/5	2	1/5	1	0,53182959	0,093070644
Celkem					5,714257118	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro tuto matici je výpočet hodnoty CR následující:

$$CR = \frac{4,0159 - 4}{4 - 1} / 0,90 = 0,00589 < 0,1$$

Z vypočtené hodnoty CR lze usoudit, že matice byla sestrojena správně.

V následující tabulce (Tabulka 6) jsou porovnány alternativy v rámci kritéria Sleva při sjednání online (K2). Z tabulky je zřejmé, že tomuto kritériu nejlépe vyhovuje Generali (A3)

Tabulka 6: Matice porovnání alternativ v rámci K2

K2	A1	A2	A3	A4	Geometrický průměr	Výsledné váhy
A1	1	1	1/3	1	0,759835686	0,166666667
A2	1	1	1/3	1	0,759835686	0,166666667
A3	3	3	1	3	2,279507057	0,5
A4	1	1	1/3	1	0,759835686	0,166666667
Celkem					4,559014114	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro tuto matici je výpočet hodnoty CR následující:

$$CR = \frac{4,0000 - 4}{4 - 1} / 0,90 = 0 < 0,1$$

Z vypočtené hodnoty CR lze usoudit, že matice byla sestrojena správně.

V tabulce č. 7 jsou porovnávány alternativy v rámci kritéria Cena (K3). Z tabulky je zřejmé, že k tomuto kritériu nejlépe vyhovuje ČSOB Pojišťovna (A2), a naopak nejméně vyhovuje Česká pojišťovna (A1).

Tabulka 7: Matice porovnání alternativ v rámci K3

K3	A1	A2	A3	A4	Geometrický průměr	Výsledné váhy
A1	1	1/7	1/2	1/4	0,365555223	0,06630464
A2	7	1	5	3	3,201085873	0,580615
A3	2	1/5	1	1/2	0,668740305	0,121296544
A4	4	1/3	2	1	1,277886208	0,231783817
Celkem					5,513267609	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro tuto matici je výpočet hodnoty CR následující:

$$CR = \frac{4,0283 - 4}{4 - 1} / 0,90 = 0,01048 < 0,1$$

Z vypočtené hodnoty CR lze usoudit, že matice byla sestavena správně.

Tabulka č. 8 porovnává alternativy v rámci Rozsahu pojištění (K4). Z tabulky je zřejmé, že k tomuto kritériu je nejlepší variantou Za odpočinkem WORLD od Generali (A3).

Tabulka 8: Matice porovnání alternativ v rámci K4

K4	A1	A2	A3	A4	Geometrický průměr	Výsledné váhy
A1	1	1/2	1/6	1/4	0,379917843	0,074009207
A2	2	1	1/4	1/2	0,707106781	0,137746655
A3	6	4	1	2	2,632148026	0,512750827
A4	4	2	1/2	1	1,414213562	0,275493311
Celkem					5,133386212	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro tuto matici je výpočet hodnoty CR následující:

$$CR = \frac{4,0104 - 4}{4 - 1} / 0,90 = 0,00385 < 0,1$$

Z vypočtené hodnoty CR lze usoudit, že matice byla sestavena správně.

Poslední tabulkou srovnávání alternativ v rámci kritéria je Tabulka 9, ve které jsou porovnávány alternativy v rámci kritéria Nadstandardy (K5). Tomuto kritériu shodou okolností rodina přikládala nejnižší váhu. I když všechny pojišťovny nabízejí velkou škálu nadstandardů, nejvíce tomuto kritériu vyhovuje pojišťovna Generali (A3).

Tabulka 9: Matice porovnání alternativ v rámci K5

K5	A1	A2	A3	A4	Geometrický průměr	Výsledné váhy
A1	1	1/2	1/5	1	0,562341325	0,109360597
A2	2	1	1/3	2	1,074569932	0,208975588
A3	5	3	1	5	2,942830956	0,572303218
A4	1	1/2	1/5	1	0,562341325	0,109360597
Celkem					5,142083539	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro tuto matici je výpočet hodnoty CR následující:

$$CR = \frac{4,0042 - 4}{4 - 1} / 0,90 = 0,00156 < 0,1$$

Z vypočtené hodnoty CR lze usoudit, že matice byla sestrojena správně.

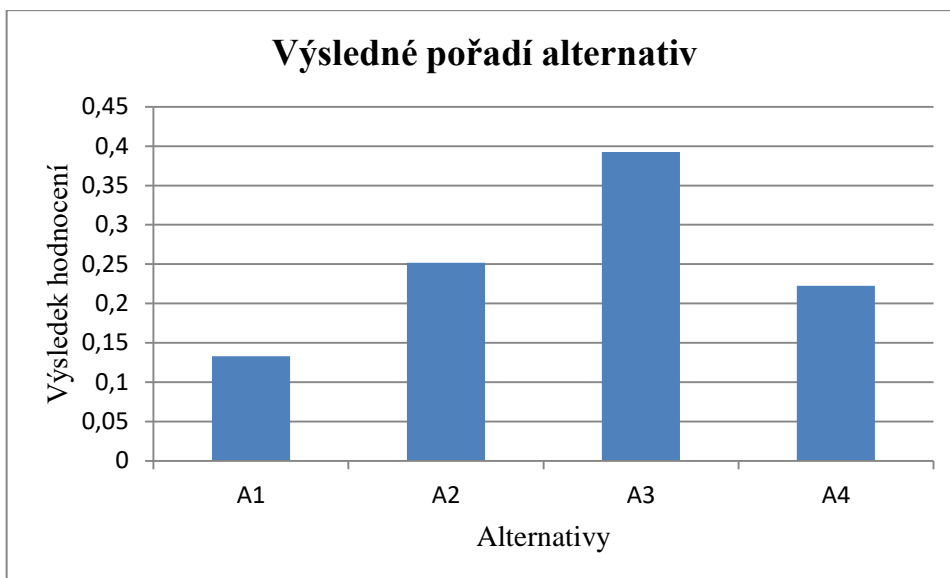
Tabulka 10 byla vytvořena pro zachycení výsledných ohodnocení alternativ. Z výsledků lze usoudit, že by dle nastavených kritérií, bylo pro rodinu ideální volbou pojištění Za odpočinkem WORLD od Generali. Druhá nejlepší varianta je pojištění Atlas+ od ČSOB Pojišťovny, na třetím místě je pojištění Kolumbus PLUS od Kooperativy a poslední, tedy čtvrtou volbou je cestovní pojištění Exotika od České pojišťovny.

Tabulka 10: Výsledné porovnání alternativ

Alternativa	Výsledek hodnocení alternativ	Pořadí
A1	0,133002605	4.
A2	0,251908727	2.
A3	0,392638548	1.
A4	0,22245012	3.

Zdroj: Vlastní zpracování

Pro lepší přehlednost byl sestaven graf (Obrázek 12), který znázorňuje výsledné pořadí alternativ rozhodovacího procesu.



Obrázek 12: Výsledné pořadí alternativ

Zdroj: Vlastní zpracování

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce byla analýza aktuální nabídky cestovního pojištění v České republice a porovnání produktů nabízených vybranými pojišťovнами.

K dosažení cíle bylo využito dotazníkové šetření jako nástroj sběru dat, které bylo vloženo na internet, aby bylo dostupné většímu počtu respondentů. Ze zmíněného šetření je patrné, že 97 procent dotazovaných vycestovalo v uplynulých deseti letech do zahraničí. Z toho velká většina respondentů dává přednost soukromému cestování a malé procento cestuje do zahraničí za služebním účelem. Nejčastěji respondenti jezdí do zahraničí jednou až třikrát do roka. Cestovní pojištění před každou dovolenou si sjednává 82 procent z nich. Ostatní mají buď dlouhodobé cestovní pojištění, například k platební kartě, nebo se před cestou do zahraničí nepojišťují vůbec. Necelá polovina preferuje uzavírání pojištění z pohodlí domova, online přes internet. Dalších 27 procent respondentů si zajde sjednat pojištění osobně na pobočku pojišťovny a 3 procenta si sjednávají pojištění po telefonu. Mezi nejdůležitější kritéria, která by ovlivnila budoucí klienty při výběru produktu cestovního pojištění u pojistných institucí, patří rozsah pojištění, cena, výše limitů, nabízené balíčky, slevy a varianty pojištění, způsob uzavření a nadstandardy.

Výsledky dotazování také ukázaly, že více než polovina respondentů nepreferuje žádnou konkrétní pojišťovnu, vybírají spíše dle aktuální nabídky na celém pojistném trhu. Tato nabídka je pro ně dostačující a jsou s ní spokojeni, jak se vyjádřilo 92 procent účastníků šetření. Ti, kteří preferují určitou pojišťovnu, pak nejvíce využívají tyto čtyři: Kooperativa, Generali, Česká pojišťovna a ČSOB Pojišťovna.

Aby bylo možné provést analýzu a porovnat produkty, byl na základě dotazníkového šetření sestaven modelový příklad. Byla zvolena čtyřčlenná rodina (dva dospělí a dvě děti do osmnácti let), která se chystá vycestovat na 15 dní do zahraničí na rekreační dovolenou u moře. Rodina se rozhodla sjednat si cestovní pojištění online na internetu. Mezi kritéria, která ovlivňovala výběr produktu pojišťoven, patřila: rozsah pojištění, cena pojištění, výše limitů, slevy při sjednání online a nadstandardy pojištění.

Rodina z modelového příkladu vybírala mezi čtyřmi nejvíce preferovanými pojišťovnými na českém trhu, které byly stanoveny na základě dotazníkového šetření. Tyto pojišťovny byly popsány a byla u nich představena aktuální nabídka cestovního pojištění. Následně byl u

každé pojišťovny zvolen produkt, který se nejvíce blížil preferencím modelového příkladu rodiny. V případě České pojišťovny byl zvolen produkt Exotika, v ČSOB Pojišťovně pojištění Atlas+, v Generali balíček Za odpočinkem WORLD a v Kooperativě cestovní pojištění Kolumbus Plus. K porovnání těchto produktů za pomoci vybraných kritérií byl využit rozhodovací proces, konkrétně Saatyho metoda.

Na základě výsledků výše zmíněného rozhodovacího problému, který byl obsahem poslední kapitoly, se podařilo zjistit, že nejvýhodnějším pojištěním pro modelový příklad je balíček Za odpočinkem WORLD od Generali pojišťovny, a. s., který splňoval většinu preferencí.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] ASOCIACE ČESKÝCH CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ A AGENTUR, *Seznam pojištěných CK* [online]. [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.accka.cz/stranka/zakony-a-dokumenty/seznam-pojistenych-ck/12093>
- [2] BANKY.CZ, *Kooperativa pojišťovna* [online]. Praha: Banky.cz [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <http://www.banky.cz/kooperativa-pojistovna>
- [3] BLAND, David, 1997. *Pojištění: principy a praxe*. 1.vyd. Praha: Česká asociace pojišťoven.
- [4] BROKER TEAM, *Historie* [online]. Praha: Broker Team, 2014 [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: <http://www.brokerteam.cz/historie>
- [5] BÜRGER, Martin, *Jak se pojistit na cesty a neuzavírat cestovní pojištění* [online]. Penize.cz, 2014 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/cestovni-pojisteni/293156-jak-se-pojistit-na-cesty-a-neuzavirat-cestovni-pojisteni>
- [6] CIPRA, Tomáš, c2006. *Pojistná matematika: teorie a praxe*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 8086929116.
- [7] CIPRA, Tomáš, 1995. *Praktický průvodce finanční a pojistnou matematikou*. Praha: HZ. ISBN 8090191800.
- [8] ČEJKOVÁ, Viktória, 2002. *Pojistný trh*. Praha: Grada. Finance pro praxi. ISBN 80-247-0137-5.
- [9] ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, *Základní údaje* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2014 [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje>
- [10] ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ, *O České kanceláři pojistitelů* [online]. Praha: Česká kancelář pojistitelů [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: <http://www.ckp.cz/o-nas/o-ckp>
- [11] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, *O ČNB* [online]. Praha: Česká národní banka, [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/

- [12] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, *Regulace a dohled nad pojišťovny a zajišťovny* [online]. Praha: Česká národní banka, [cit. 2016-12-28]. Dostupné z:
https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/postaveni_dohledu/pojistovny_zajistovny/index.html
- [13] ČESKÁ POJIŠŤOVNA, *Historie a vývoj České pojišťovny* [online]. Praha: Česká pojišťovna [cit. 2017-02-02]. Dostupné z:
<https://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj-cp>
- [14] ČESKÁ POJIŠŤOVNA, *Nabídka cestovního pojištění* [online]. Praha: Česká pojišťovna, [cit. 2017-02-13]. Dostupné z:
<https://www.ceskapojistovna.cz/obcane/p?cestovani>
- [15] ČESKOSLEVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, *Nabídka cestovního pojištění* [online]. Praha: ČSOB Pojišťovna, [cit. 2017-02-14]. Dostupné z:
<https://www.csobpoj.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni>
- [16] ČSOB POJIŠŤOVNA, *Výroční zpráva ČSOB Pojišťovny 2015* [online]. Praha: ČSOB Pojišťovna, 2015 [cit. 2017-02-02]. Dostupné z:
https://www.csobpoj.cz/documents/10332/32806/VZ+CSOB_POJ_2015_CZ.pdf/c963e6c3-6605-41b6-93c6-aff787fec23a
- [17] DUCHÁČKOVÁ, Eva, c2009. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress. ISBN 9788086929514.
- [18] DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL, 2010. *Teorie pojistných trhů*. Praha: Professional Publishing. ISBN 9788074310157.
- [19] DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL, 2012. *Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing. ISBN 9788074310782.
- [20] GENERALI, *Historie Generali v ČR* [online]. Praha: Generali [cit. 2017-02-02]. Dostupné z: <https://www.general.cz/o-general/skupina-general/historie-general-v-cr>

- [21] GENERALI, *Nabídka cestovního pojištění* [online]. Praha: Generali Pojišťovna, [cit. 2017-02-15]. Dostupné z: <https://www.generaliz.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni>
- [22] GENERALI, *O Generali* [online]. Praha: Generali [cit. 2017-02-02]. Dostupné z: <https://www.generaliz.cz/o-generaliz>
- [23] HRADEC, Milan, Václav KŘIVOHLÁVEK a Jana ZÁRYBNICKÁ, 2005. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Vysoká škola finanční a správní. ISBN 8086754480.
- [24] CHLAŇ, Alexander a Monika EISENHAMMEROVÁ, 2013. *Pojišťovnictví: studijní opora*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 9788073956813.
- [25] INVESTIA.CZ, *Jak fungují zajišťovny?* [online]. investia.cz, 2011 [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: <http://www.investia.cz/jak-funguji-zajistovny>
- [26] KARFÍKOVÁ, Marie a Vladimír PŘIKRYL, 2010. *Pojišťovací právo*. Praha: Leges. Student (Leges). ISBN 9788087212455.
- [27] KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, A. S., VIENNA INSURANCE GROUP, *Informace k pojišťovně k 30. 9. 2016* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/dokumenty/onas/informace-o-pojistovne/informace-o-pojistovne-k-30.-9.-2016/Informace%20o%20poji%C5%A1%C5%A5ovn%C4%9B%20k%2030.09.2016.pdf>
- [28] KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, A. S., VIENNA INSURANCE GROUP, *Nabídka cestovního pojištění* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, [cit. 2017-02-16]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni>
- [29] KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, A. S., VIENNA INSURANCE GROUP, *O pojišťovně Kooperativa* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa>
- [30] KŘUPKA, Jiří, Miloslava KAŠPAROVÁ a Renáta MÁCHOVÁ, 2012. *Rozhodovací procesy*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-478-9.

- [31] MAJTÁNOVÁ, Anna, c2006. *Poist'ovnictvo: teória a prax*. Praha: Ekopress. ISBN 8086929191.
- [32] MAXIMA POJIŠŤOVNA, *Slovník základních pojmů v pojišťovnictví* [online]. Praha: MAXIMA pojišťovna, 2014 [cit. 2016-11-16]. Dostupné z: <http://www.maximapojistovna.cz/zajima-vas/slovník-zakladnich-pojmu-v-pojistovnictvi>
- [33] RAMÍK, Jaroslav, 1999. *Vícekritériální rozhodování - analytický hierarchický proces (AHP)*. Karviná: Slezská univerzita. ISBN 80-7248-047-2.
- [34] REDAKCE PENÍZE.CZ, *Co je cestovní pojištění* [online]. Penize.cz [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/80401-co-je-cestovni-pojisteni>
- [35] ROUDNÝ, Radim a Marcela RYBYŠAROVÁ, 2007. *Rozhodování - příklady I., hodnocení variant: pro kombinovanou formu studia*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7194-998-5.
- [36] ŠPONEROVÁ, Klára., *Cestovní pojištění k platební kartě – kdy se hodí a kdy ne* [online]. Penize.cz, 2011 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/cestovni-pojisteni/195895-cestovni-pojisteni-k-platebni-karte-kdy-se-hodi-a-kdy-ne>
- [37] WEB ISIC.CZ, *Pojištění*, [online]. Web ISIC [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.isic.cz/pojisteni/>