



Ekonomická  
fakulta  
Faculty  
of Economics

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Fakulta ekonomická  
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Bakalářská práce

# Analýza a kooperace cestovního pojištění u vybraných pojišťovacích domů na českém trhu

Vypracoval: Jan Michalec  
Vedoucí práce: RDNr. Marika Hrubešová, Ph.D..  
České Budějovice 2022

# JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2020/2021

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Jan MICHALEC  
Osobní číslo: E19750  
Studijní program: B6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: Řízení a ekonomika podniku  
Téma práce: Analýza a kooperace cestovního pojištění u vybraných pojišťovacích domů na českém trhu  
Zadávající katedra: Katedra aplikované matematiky a informatiky

### Zásady pro vypracování

Cestovní pojištění, které je nezbytnou součástí při cestě do zahraničí, je produkt neživotního pojištění a každá osoba, cestující do zahraničí za jakýmkoliv účelem a na jakoukoliv dobu, by neměla na toto pojištění zapomenout.

Cílem práce je analyzovat možnosti cestovního pojištění na českém trhu, pomocí dotazníkového šetření zjistit, do jaké míry lidé využívají zmiňovaný produkt, jaké pojišťovny jsou nejvíce využívány a v neposlední řadě nalézt ideální řešení pro modelové příklady.

#### Metodický postup:

1. Zpracování teoretických poznatků v oblasti cestovního pojištění (studium odborné literatury).
2. Porovnání jednotlivých nabídek cestovního pojištění u vybraných pojišťovacích domů.
3. Analýza dotazníkového šetření.
4. Výběr nejvhodnější nabídky pojištění pro fiktivní žadatele dle jasně stanovených parametrů.
5. Osobní zhodnocení, závěr.

Rozsah pracovní zprávy: 40 – 50 stran  
Rozsah grafických prací: dle potřeby  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

#### Seznam doporučené literatury:

1. Daňhel, J., et al. (2006). *Pojištní teorie*. Praha: Professional Publishing.
2. Ducháčková, E. (2009). *Pojištnictví*. Praha: Ekopress.
3. Martinovicová, D. (2009). *Pojištnictví*. CERM.
4. Zevnik, R. W. (2004). *The Complete Book of Insurance*. Sphinx Pub.

Vedoucí bakalářské práce: RNDr. Marika Hrubešová, Ph.D.  
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Datum zadání bakalářské práce: 25. ledna 2021  
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2022



doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová  
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA

Studentská 13 12001  
370 05 České Budějovice



doc. RNDr. Tomáš Mrkvíčka, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. března 2021

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně, pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské, a to – v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG, provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum 15. 4. 2022

.....

Jan Michalec

### **Poděkování**

Chtěl bych poděkovat všem respondentům, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření. Bez jejich příspěvku by realizace praktické části nebyla možná. Také děkuji vedoucí své práce RDNr. Marice Hrubéšové, Ph.D., za odbornou pomoc a cenné rady při psaní bakalářské práce.

## Obsah

1. Úvod:.....	3
2. Základní pojmy týkající se pojišťovnictví.....	4
3. Úvod do pojišťovnictví .....	5
3.1 Ochrana před nečekanými událostmi .....	5
3.1.1 Aktivní předcházení.....	5
3.1.2 Řešení finančních následků .....	7
3.2 Pojištění.....	7
3.2.1 Pojistný fond .....	8
3.2.2 Pojistná metoda .....	8
4. Historie pojištění .....	9
4.1 Vývoj po druhé světové válce .....	10
4.2 Vývoj po roce 1989.....	11
5. Rozdělení pojištění.....	13
5.1 Sociální pojištění .....	13
5.2 Komerční pojištění .....	15
5.2.1 Životní pojištění.....	15
5.2.2 Neživotní pojištění.....	17
6. Cestovní pojištění.....	18
6.1 Pojištění léčebných výloh.....	18
6.2 Úrazové pojištění pro cesty.....	19
6.3 Pojištění storna zájezdu .....	20
6.4 Pojištění zavazadel .....	21
6.5 Pojištění odpovědnosti za škodu.....	21
6.6 Pojištění právní ochrany.....	22
7. Porovnání nabídek cestovního pojištění u jednotlivých pojišťovacích domů.....	23
7.1 Generali Česká pojišťovna.....	23
7.2 Kooperativa .....	24
7.3 Allianz .....	25
7.4 Česká podnikatelská pojišťovna .....	25
7.5 ČSOB Pojišťovna .....	26
7.6 Uniqa .....	26
8. Dotazníkové šetření .....	28
8.1 Dotazník .....	28
8.2 Výsledky dotazníkového šetření .....	31

9.	Výběr ideální varianty pro modelový případ.....	37
9.1	Výběr varianty pomocí metody WSA .....	38
9.2	Diskuze k výsledkům .....	41
10.	Závěr.....	43
11.	Summary .....	45
12.	Přehled zdrojů .....	46
13.	Přílohy .....	50

# 1. Úvod:

Moderní styl života západní společnosti přináší široké veřejnosti nespočet možností vlastní seberealizace. V dnešní době chápeme možnosti svobodně podnikat, bydlet ve vlastním nebo cestovat po celém světě jako běžné prvky našich životů. Tento vysoký životní standard, který zde uvažujeme, má však i svou odvrácenou stránku, která k němu bezpodmínečně patří. Tou stránkou jsou totiž vysoké finanční náklady. Mimo vstupních či pořizovacích, u kterých si každý může rozhodnout, zda je chce akceptovat či nikoliv, jsou zde náklady spojené s krytím rizik vycházejících z provozu těchto aktivit a statků. Ty totiž při vzniku neočekávané události mohou dosahovat výše mnoha desítek procent nákladů vstupních, či je dokonce převyšovat. Pro veškeré tyto obtížné a nepříjemné situace zde však máme nástroj, který jejich negativní důsledky dokáže zcela či alespoň částečně eliminovat a to především po stránce finanční odpovědnosti. Tím nástrojem není nic jiného než pojištění.

Jedním z cílů teoretické části této bakalářské práce je detailně popsat fungování pojišťovacích služeb jako celku. Následuje rozbor a srovnání největších a nejvýznamnějších pojišťovacích domů na tuzemském trhu, včetně analýzy poskytovaných služeb se zaměřením na cestovní pojištění, které je hlavním tematickým pilířem práce.

Zahraniční cesty vždy představují riziko vzniku neočekávaných zdravotních událostí, jako jsou například různá zranění či exotická nemoc, které mohou vést k potřebě vyhledat odbornou zdravotní péči, či dokonce hospitalizaci přímo v místě našeho pobytu. V dnešní době však cestovní pojištění zdaleka necílí pouze na krytí léčebných výloh, jak tomu bylo původně. Nabídka často obsahuje i různé další položky, jako pojištění proti ztrátě zavazadel, zrušení letu, nebo zcela aktuálně i proti komplikacím spojeným s pandemií koronaviru COVID - 19. Trh s pojištěním se přizpůsobuje a snaží se jít s dobou. V rámci námi zkoumaného cestovního pojištění tak můžeme pozorovat neutuchající snahu strany nabízejících o co nejlepší a nejvýhodnější konfiguraci balíčků, rozmanitost služeb a možnost přizpůsobit si produkt přesně dle potřeb zákazníka.

Konečným cílem práce pak bude výběr toho nejvhodnějšího produktu pro modelového zákazníka, jehož obraz vznikne na základě výsledků dotazníkového šetření. Tento průzkum by nám také měl pomoci nalézt opakující se vzorce v chování spotřebitele při výběru cestovního pojištění v rámci vlastních zahraničních cest.



## 2. Základní pojmy týkající se pojišťovnictví

### **Pojistné riziko**

Pojistné riziko je určitá míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události.

*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojistne-riziko/>*

### **Pojistná událost**

Událost, na kterou se odvolává pojistná smlouva. Vznikla realizací rizika.

*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojistna-udalost/>*

### **Pojistná smlouva**

Smlouva o finančních službách, kde se pojišťovna zavazuje vyplatit pojistné plnění při realizaci pojistného rizika a pojistník se v ní zavazuje platit pojistné.

*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojistna-smlouva/>*

### **Pojistné**

Úplata za poskytování pojistné ochrany.

*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojistne/>*

### **Pojistník**

Fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela pojistnou smlouvu a zavázala se tak platit pojistné

*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojistnik/>*

### **Pojištěný**

Fyzická nebo právnická osoba, na jejíž život, zdraví, majetek nebo jiné hodnoty bylo sjednáno pojištění. Při vzniku pojistné události náleží této osobě pojistné plnění.

*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojisteny/>*

### **Pojistné plnění**

Peněžní částka, kterou vyplácí pojišťovna při vzniku pojistné události.

*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojistne-plneni/>*

### **Pojistitel**

Společnost poskytující služby v oblasti pojištění.

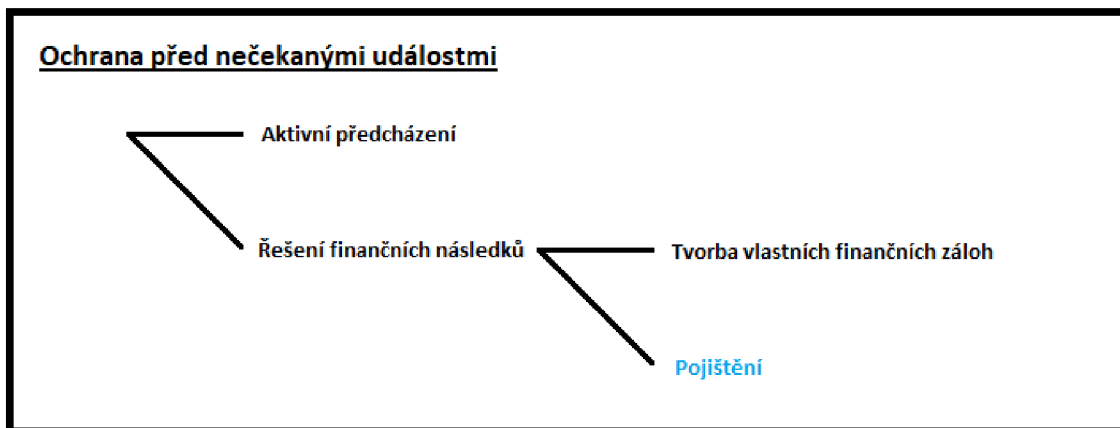
*Zdroj: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pojistitel/>*

## 3. Úvod do pojišťovnictví

### 3.1 Ochrana před nečekanými událostmi

Dříve než začneme rozebírat konkrétní otázky světa komerčního pojištění, měli bychom si jasně definovat o čem samotné pojišťovnictví je a k jakému účelu nám má sloužit.

Obrázek 1: Ochrana před nečekanými událostmi



*Zdroj: vlastní zpracování*

Nahodilé a neočekávané události jsou zcela běžným doprovodným jevem téměř každého lidského snažení a činnosti. Mohou mít efekt na naši samotnou fyzickou podstatu, náš majetek nebo činnost, kterou vykonáváme. Přírozenou vlastností nás všech je snaha se proti těmto událostem chránit. Pravděpodobnost vzniku takových událostí popisujeme termínem riziko. Omezit toto riziko můžeme v podstatě dvěma způsoby. První z nich nazvěme aktivním předcházením.

*Zdroj: <https://web.archive.org/web/20190703035541/https://vyberpojisteni.cz/zaklady-pojisteni-2-dil/>*

#### 3.1.1 Aktivní předcházení

V tomto případě se nějakým aktivním způsobem snažíme předejít vzniku konkrétní hrozby. Přiblížme si to prostřednictvím následujících příkladů.

##### 1) Nemovitost

- Abychom přecházeli katastrofě v podobě požáru, snažíme se při stavbě vybírat stavební materiál především nehořlavého charakteru.
- Pokud je hlavním problémem voda a v oblasti hrozí možnost záplav, vybíráme stavební parcelu spíše na vyvýšeném místě nad úrovní tzv. zátopové čáry.

- Pokud bydlíme v oblasti s vyšší kriminalitou, zvážíme investice například do bezpečnostních dveří a zámků, abychom předcházeli možnému vloupání.
- 2) Zdraví
- Snažíme se dodržovat zdravý životní styl.
  - Nepodceňujeme pravidelnou lékařskou prevenci všeho druhu.
- 3) Úrazy
- Vyhýbáme se adrenalinovým a rizikovým sportům nebo jiným aktivitám evidentně riskantního charakteru.
  - Pokud již takové aktivity provozujeme, dbáme zvýšené obezřetnosti a vždy využíváme všechny dostupné ochranné pomůcky.
- 4) Vozidla
- Vozidla určená k provozu na pozemních komunikacích vždy provozujeme v souladu s platnými dopravními předpisy.
  - Dbáme na udržování dobrého technického stavu.
- 5) Cestování
- Pečlivě zvažujeme cílovou destinaci našich cest. Zaměřujeme se při tom především na aktuální přírodní a politickou situaci.
  - Na cestách se vyhýbáme evidentně rizikovým aktivitám.

Ve výčtu bychom takto mohli pokračovat i nadále, ale pro základní představu nám těchto pět významných oblastí poslouží dostatečně.

Málokdo z nás se však spokojí a spolehne pouze na aktivní předcházení rizikům. To totiž většinou patří k našemu běžnému a zažitému chování a mnoho z těchto zásad tak automaticky dodržujeme. Díky tomu však také víme, že často i přes veškerou naši obezřetnost k různým nezdarům dochází. A to jak prostřednictvím zásahu vyšší moci, tak jednoduše selháním lidského faktoru. V takové situaci je na místě řešit otázku, jak pokrýt finanční výlohy, které bude potřebné vynaložit k nápravě vzniklých škod a uvedení věcí do jejich původního stavu.

### 3.1.2 Řešení finančních následků

#### *Tvorba vlastních finančních rezerv*

V tuto chvíli se nám opět nabízejí dvě možnosti. První z nich je strategie vytváření vlastních finančních rezerv pro krytí následků neočekávaných událostí. Ve světě podnikání možná v určitých případech jde o stále využívaný postup, avšak mezi fyzickými osobami bychom asi jen těžko hledali někoho, kdo si odkládá úspory stranou třeba pro případ, že by si náhle zlomil ruku. Jedním z důvodů, který můžeme jmenovat, je fakt, že jen těžko můžeme odhadnout, jak velkou finanční rezervu si tvořit a kolik prostředků vlastně nakonec budeme potřebovat. Stejně jako se nemůžeme připravit na náhlou kumulaci několika událostí v krátkém časovém sledu. Samopojištění, jak tento přístup v odborných kruzích nazýváme, se tak z dnešního pohledu jeví poměrně těžkopádně a neefektivně. Optimálně proto volíme možnost druhou, a to přenesení finanční odpovědnosti na instituce provozující pojištění.

### 3.2 Pojištění

Pojištění označujeme jako nástroj finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti. Samotné nedokáže nijak ovlivnit výskyt náhodných událostí a vznik škod. Dokáže ale finančně eliminovat dopad těchto událostí. Z pohledu finanční kategorie představuje pojištění tvorbu, rozdělování a užití pojistného fondu k úhradě peněžních potřeb ekonomických subjektů, které jsou v jednotlivých případech výskytu náhodné vcelku odhadnutelné.

Pojem „potřeby v jednotlivých případech výskytu náhodné vcelku odhadnutelné“ definujeme tak, že jde o potřeby:

- Které jsou peněžně ocenitelné. Může jít o potřeby konkrétní, které lze přímo peněžně vyčíslit. Nebo o potřeby abstraktní, které nelze bezprostředně peněžně vyčíslit, ale ohodnotíme je v předstihu pomocí sjednané velikosti krytí.
- U kterých platí, že subjekt sám jen těžko odhadne, zda dojde k realizaci rizika (vzniku nahodilé události) a jak velká škoda bude při tom způsobena. Pojistný institut však díky velkému množství klientů disponuje množstvím statistických údajů a dokáže díky tomu poměrně přesně stanovit procento výskytu.

(Ducháčková, 2005)

### 3.2.1 Pojistný fond

Tvorba tohoto rezervního fondu funguje na principu pravidelných finančních příspěvků všech zúčastněných subjektů. Velikost příspěvku se odvíjí podle pravděpodobnosti realizace rizika a předpokládanému rozsahu škod v důsledku realizovaných rizik. Tento princip také označujeme jako princip ekvivalence v pojištění. Nejdůležitější pak při tvorbě pojistného fondu není samotná výše příspěvků jednotlivých účastníků. Ale je to schopnost vytvořit dostatečnou finanční rezervu k úhradě nastalých nahodilých potřeb. Rozdělování pojistného fondu funguje na základě takzvané pojistné metody (Ducháčková, 2005).

### 3.2.2 Pojistná metoda

Tato metoda se projevuje v tom, že z vytvořené rezervy jsou uhrazovány náhodné potřeby přímo související s realizací rizik. Vzniká zde tedy takzvaný princip podmíněné návratnosti. To znamená, že finanční prostředky jsou vypláceny pouze za podmínky realizace rizika a tudíž vzniku náhodných potřeb. Pomocí pojištění tedy dochází k vyrovnávání rizika v rámci skupiny subjektů, účastnících se na tvorbě pojistného fondu (Ducháčková, 2005).

Pojištění patří mezi finanční služby. Zjednodušeně můžeme říci, že za úplatu je nám poskytována pojistná ochrana, správa pojistného fondu a alokace finančních prostředků tam, kde jsou v danou chvíli potřeba. Pojištění je také důchodovou kategorií. Prostřednictvím pojištění totiž dochází k důchodové stabilizaci ekonomických subjektů. Z právního hlediska se jedná o závazek, že v případě vzniku nahodilé události (tj. realizaci rizika), splňující charakteristiku stanovenou pojistnými podmínkami, bude pojištěnému vyplaceno pojistné plnění za účelem krytí vzniklých škod a následků (Ducháčková, 2005).

## 4. Historie pojištění

Negativní nahodilé události provázejí lidskou civilizaci již od nepaměti. Není tedy divu, že již v dobách kolem 2000 let před n.l. vznikly první metody, jak se s následky těchto událostí vyrovnat. Předmětem pak nejčastěji byla přeprava zboží, nebo náklady na pohřby. Identifikace existence takovýchto praktik již v těchto dobách je možná díky pozorování jistých charakteristických rysů. Jedním z hlavních rysů byla tendence vzájemné pomoci a projev jisté sounáležitosti uzavřených skupin. Těmito skupinami byli nejčastěji řemeslníci, kupci nebo obchodníci. Právě mezi obchodníky například fungoval systém na krytí ztát v rámci karavany na plánované cestě. Byly zde však i znaky, které dávaly jasně najevo, že se stále nejedná o pojištění v podobě, jak ho známe dnes. Často totiž nebyl zcela zřetelně oddělen pojistník a pojistitel a často také bylo velmi obtížné oddělit činnost pojišťovací od činností podpůrných a charitativních (Ducháčková, 2005).

Zvláštní postavení v historii pojištění má takzvaná námořní půjčka. Místo a čas jejího původu nelze s přesností stanovit. Víme však, že největšího využití a zdokonalení se dočkala v dobách starověkého Říma. Jednalo se fakticky o smlouvu na půjčku, ta měla však z dnešního pohledu poměrně zřetelný pojistný charakter. Princip tohoto systému byl následovný. Obchodník přepravující zboží lodí obdržel před zahájením plavby finanční půjčku od věřitele dosahující přibližně hodnoty přepravovaného nákladu. V případě že cesta proběhla bez komplikací a náklad úspěšně dorazil do svého cíle, vrátil obchodník vypůjčený obnos věřiteli. Částka, kterou vracel, však musela být navýšena o patřičný, předem stanovený úrok. V případě opačném, kdy cesta nešla podle plánů a náklad se do svého cíle dopravit nepovedlo, nemusel obchodník věřiteli vracet nic a celý vypůjčený obnos tak mohl využít na krytí vzniklých ztrát. Můžeme konstatovat, že navržený systém sloužil oběma stranám poměrně dobře. Obchodníci mohli díky větší jistotě expandovat na nové trasy a tím navyšovat zisky. Věřitelé pak z množství zdárně ukončených cest profitovali díky štědře nastaveným úrokům (Melichar, 2004).

Podobných avšak méně významných systémů, jako byla námořní půjčka, existovalo v těchto dobách mnoho. Konkrétnějších, nám z dnešní doby známých rysů, se však tyto služby dočkaly až s příchodem 18. století. Z původně často velmi obecně pojatých soustav vzájemné pomoci docházelo ke konkretizaci okruhu pojistných událostí, na které se daná služba vztahuje. Příspěvky členů spolků byly jasně vymezeny pro účely krytí

pojistných událostí odseparováním ostatních příspěvků jiného druhu. Byla zřetelně stanovena jejich výše a pravidelnost (Ducháčková, 2005).

V průběhu 18. století byla v rámci vývoje pojišťovnictví typická institucionalizace neboli vznik specializovaných pojistných institucí. Z přímořských států Evropy, kde se i díky námořní dopravě a zmiňovaným námořním půjčkám tomuto odvětví dařilo lépe, se rychlý rozvoj těchto služeb rozšířil i do vnitrozemských států kontinentu. Jako první začaly vznikat takzvané vzájemné pojišťovny, tedy pojišťovny držené samotnými pojistníky. U nás tak vznikla v roce 1827 První česká vzájemná pojišťovna. Se vznikem prvních pojišťovacích domů byl osloven mnohem širší okruh obyvatel. Nejednalo se tedy již o záležitost téměř výhradně určenou obchodníkům, řemeslníkům a námořníkům. Námořní pojištění sice stále patřilo mezi dominantní odvětví, stále výraznější podíl však získávali i další, třeba jako pojištění proti požáru nebo životní pojištění (to obnášelo zejména krytí rizika úmrtí). Od počátku 19. století začalo být trendem pojištění chápat jako předmět potenciálně výnosného obchodování. Začaly se tak objevovat i první pojišťovny akciového charakteru, i když ty vzájemné stále ještě nějakou dobu převažovaly. S pojišťováním větších rizik se poprvé začalo uplatňovat i zajištění (Ducháčková, 2005).

Takovýto významný rozvoj zcela logicky neunikl ani státním aparátům tehdejších zemí. Začaly se tak i v tomto hospodářském odvětví projevovat vlivy státní moci. Od konce 19. století proto docházelo postupně ke vzniku a uplatňování sociálního pojištění stejně jako k regulaci pojištění komerčního (Ducháčková, 2005).

## 4.1 Vývoj po druhé světové válce

Do roku 1945 jsme v naší zemi evidovali přibližně 700 pojišťoven a různých pojišťovacích spolků. Následně však došlo k jejich znárodnění a jejich počet tak byl drasticky zredukován na pouhých pět. Ani to však dlouho nevydrželo. V roce 1948 bylo totiž rozhodnuto o sloučení všech pěti zbývajících subjektů a vytvoření pouze jedné pojišťovny a to státní. Její název zněl Československá pojišťovna n.p. Ta byla později v roce 1968 v návaznosti na federalizaci rozdělena na Českou státní pojišťovnu a Slovenskou státní pojišťovnu. Tento zvláštní druh monopolu, kdy prakticky neexistovala žádná konkurence, neumožňoval zásadní rozvoj pojistných služeb. Popišme si tedy alespoň pár charakteristických rysů této éry v dějinách pojišťovnictví (Ducháčková, 2005).

Vzhledem k monopolnímu postavení státního pojistného institutu nebylo zapotřebí tolik využívat již tou dobou dobře známých nástrojů státního dozoru nad tímto odvětvím. Pojistné podmínky schvalovala vláda, která následně nesla odpovědnost i za výsledek hospodaření národního podniku. Pojištění průmyslového odvětví bylo po dlouhé roky zcela upozaděno, jelikož by se vzhledem k všeobecnému znárodnování jednalo o prosté přesouvání financí v rámci státní kasy. Státní pojišťovna využívala zjednodušenou pojistnou techniku a nabízela velice úzký sortiment služeb s minimální možností individuálního přístupu. Díky tomu ušetřila na správních nákladech, což mělo obecně pozitivní vliv na pojistný tarif. Správní náklady totiž většinou nezabíraly z pojistného tarifu více než 5%. Pojištění určené pro zahraniční subjekty na rozdíl od toho vnitrostátního dosahovalo poměrně vysoké úrovně kvality. Bylo totiž potřeba navenek držet krok se zahraničními pojišťovnami, pro zachování jisté rovnoprávnosti a konkurenceschopnosti (Ducháčková, 2005).

## 4.2 Vývoj po roce 1989

V roce 1991 byl vydán Zákon o pojišťovnictví, který především upravil podmínky pro zrušení monopolní situace na trhu a opětovné nastavení konkurenčního prostředí. Došla tak k jakémusi znovuzrození pojistného trhu, vniku nových pojistných institucí a rozšíření nabídky dostupných produktů.

**Tabulka 1: Počet pojišťoven na pojistném trhu ČR**

rok	počet pojišťoven
1990	1
1991	3
1992	12
1993	20
1994	27
1995	32
1996	35
1997	40
1998	41
1999	42
2000	41
2001	43
2002	42
2003	42
2004	40

*Zdroj: Ducháčková, 2005*



Vzhledem k takovému rozvoji sféry komerčního pojištění bylo nutné obnovit existenci státního regulačního orgánu. Podmínky na pojistné trhu se v 90. letech měnily poměrně dynamicky a to hlavně z důvodu snahy přizpůsobit se podmínkám fungujícím ve státech Evropské unie, které jsme tou dobou však ještě nebyli součástí. Mnoho pojišťoven však mělo problém se tak rychle adaptovat, a proto případy ukončených činností nebyly výjimkou. A to navzdory celkově rostoucí tendenci patrné v tabulce 1 (Ducháčková, 2005).

## 5. Rozdělení pojištění

Pojištění můžeme dělit hned z několika hledisek. Z pohledu financování zde máme členění na dva subsystémy:

- *Sociální pojištění*
- *Pojištění komerční, soukromé*

Dále jej můžeme dělit z právního hlediska a to následovně:

- *Pojištění dobrovolné* – Je sjednána smlouva mezi pojistníkem a pojistitelem a to na základě svévolného rozhodnutí pojistníka.
- *Pojištění povinné*
  - Povinné smluvní - Pro určité specifické subjekty je stanovena povinnost sjednat si pojistnou smlouvu.
  - Zákonné – Pojistná smlouva se nesjednává. Povinnost pojištění pro dané subjekty vyplývá přímo ze zákona. Zákon také stanovuje výši pojistného, termíny placení a instituci, které se má platit.

(Ducháčková, 2005)

### 5.1 Sociální pojištění

Zahrnuje úhradu tzv. sociálních rizik a z nich vyplývajících potřeb v rozsahu daném rozhodnutím příslušného státu. K takovým potřebám řadíme:

- Potřeby v souvislosti s dlouhodobou pracovní neschopností
- Potřeby v souvislosti s krátkodobou pracovní neschopností
- Potřeby v souvislosti s pracovními úrazy a nemocemi z povolání
- Potřeby zdravotní péče
- Potřeby v souvislosti s nezaměstnaností

Jelikož se tyto potřeby mohou týkat každého z nás, řadíme toto pojištění mezi povinná pojištění. Mohlo by sice fungovat i na dobrovolné bázi, ale panuje obava, že by docházelo k podceňování těchto rizik ze strany velké části obyvatelstva. To, jaká rizika jsou do sociálního pojištění zahrnuta, se napříč jednotlivými zeměmi liší. Typickou vlastností sociálního pojištění je, že rezervy se nevytvářejí přímo úměrně podstupovanému riziku, jak jsme tomu zvyklí u komerčního pojištění. Přispívá se obvykle určitým procentem

z příjmu, přičemž zde více než jinde platí princip solidarity, což znamená, že přispívají všichni, někteří dokonce víc než jiní, ale čerpají pouze ti, kteří byli postiženi jedním ze sociálních rizik. Dalším charakteristickým rysem je, že příspěvky na tvorbu rezerv přicházejí jak ze strany zaměstnanců, tak ze strany zaměstnavatelů případně ještě formou dotací od státu. Nárok na čerpání dávek je podmíněn důsledným placením pojistného, délkou zaměstnání a samotná výše má návaznost na velikost příjmů pojištěného (Ducháčková, 2005).

#### *Sociální pojištění jako samostatná podkategorie*

zahrnuje tato krytí:

- Dlouhodobá pracovní neschopnost – starobní a invalidní důchody, vdovecký a sirotčí důchod
- Krátkodobá pracovní neschopnost – nemocenská, mateřská a ošetrovné
- Pojištění nezaměstnanosti – dávky pro případ nezaměstnanosti

Sociální pojištění je u nás financováno přímo ze státního rozpočtu. To ve výsledku znamená, že jak zaměstnavatelé, tak zaměstnanci odvádějí peníze přímo do státního rozpočtu, ze kterého je následně, v případě vzniku nároku, vypláceno zpět (Ducháčková, 2005).

#### *Zdravotní pojištění jako samostatná podkategorie*

Ve světě existuje několik metod jak financovat zdravotní péči. Některé státy, jako třeba Velká Británie, Dánsko nebo Švédsko, financují zdravotnictví prostřednictvím daní přímo ze státního rozpočtu. Zdravotnický personál je tak prakticky zaměstnán státem. Jiné země spoléhají na zdravotní pojištění. Například ve Spojených státech vsadili na soukromé, smluvní pojištění, bez kterého není nárok na poskytnutí služeb. U nás spoléháme na pojištění povinné, kdy stát zaštiťuje a částečně i dotuje systém financování zdravotnických zařízení prostřednictvím zdravotních pojišťoven. Samotná zdravotnická zařízení pak vystupují individuálně a zdravotníky mají jako své zaměstnance. Pojistné zdravotním pojišťovně odvádí různými díly jak sami pojištěnci, tak zaměstnavatelé, tak i stát. Pojišťovny následně hradí zdravotní služby přímo zdravotnickým zařízením. Podobný systém, jako je ten náš, využívá i Francie, Belgie, Německo nebo Rakousko (Ducháčková, 2005).

## 5.2 Komerční pojištění

Komerční pojištění kryje rizika odpovídající podmínkám stanoveným v pojistné smlouvě, kterou mezi sebou pojistník a pojistitel uzavřely dobrovolně, na základě vzniklých potřeb. Tato kategorie zahrnuje mnoho různých pojistných produktů. Typickým znakem je zásada ekvivalence. Ta stanovuje, že velikost finančních příspěvků do pojistného fondu se odvíjí od velikosti rizika. Dále je pak typicky ujednaná smluvní doba pojištění. Komerční pojištění pak nejčastěji dělíme na dvě podkategorie a to pojištění životní a neživotní.

### 5.2.1 Životní pojištění

Životní pojištění se primárně zaměřuje na krytí dvou základních rizik, a to riziko úmrtí a riziko dožití. To znamená, že k pojistné události a následné výplatě pojistného plnění dojde, buď když pojištěná osoba zemře, nebo pokud se dožije určitého, předem stanoveného věku. V současné době jsou pojistné produkty často nastaveny tak, aby kryly kombinaci obou těchto rizik. Kromě toho také umožňují zahrnout ještě další rizika v zásadě neživotního charakteru, jako třeba invaliditu, úraz nebo vážnou nemoc. Původním smyslem životního pojištění bylo zajistit finanční prostředky pro osoby finančně závislé na pojištěném v případě jeho úmrtí. Toto platí samozřejmě i dnes. Můžeme však vidět, že místo rizika úmrtí, je v současnosti kladen čím dál větší důraz na krytí rizika dožití. Životní pojištění je totiž stále více chápáno jako nástroj pro tvoření finančních rezerv na stáří, čili nástroj spořicího a investičního charakteru. Tento trend je navíc umocněn podporou ze strany státu ve formě daňového zvýhodnění při sjednání životního pojištění (Ducháčková, 2005).

V obecné rovině můžeme životní pojištění dělit na dvě skupiny. Pojištění s rezervotvornou složkou a bez rezervotvorné složky.

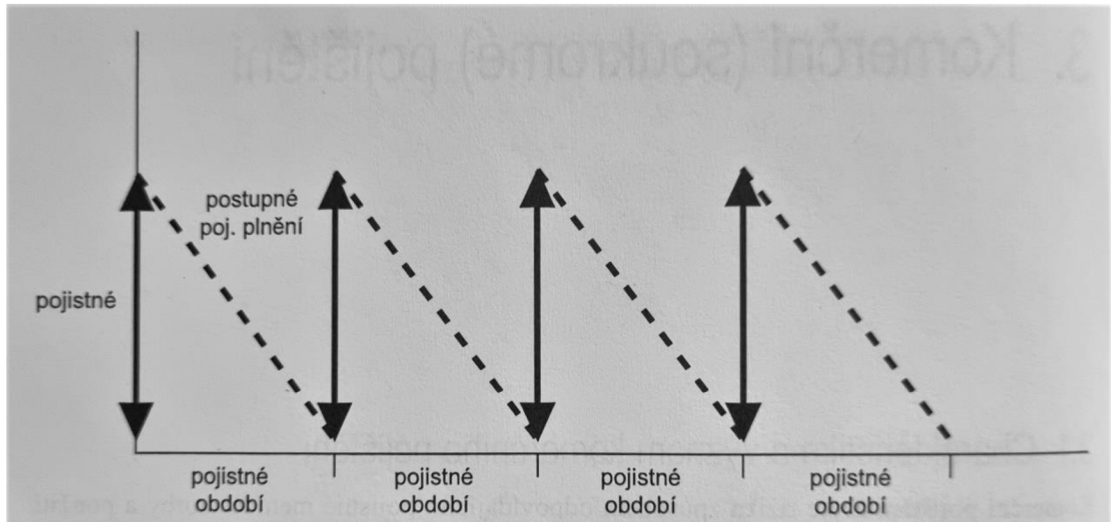
#### *Pojištění bez rezervotvorné složky*

Smyslem takového pojištění je zajistit osoby finančně závislé na osobě pojištěné v případě jejího náhlého úmrtí nebo zhoršení zdravotního stavu. Nevytváří se zde žádná rezervotvorná složka, k jejímuž případnému vyplacení by došlo po vypršení sjednané doby pojištění. V tomto případě dochází k výplatě pojistného plnění výhradně v situaci,

kdy v průběhu nastane pojistná událost. Typickým příkladem je tak například úrazové pojištění.

Zdroj: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Životní\\_pojištění](https://cs.wikipedia.org/wiki/Životní_pojištění)

**Obrázek 2: Schéma pojištění bez rezervotvorné složky**



Zdroj: Ducháčková 2005

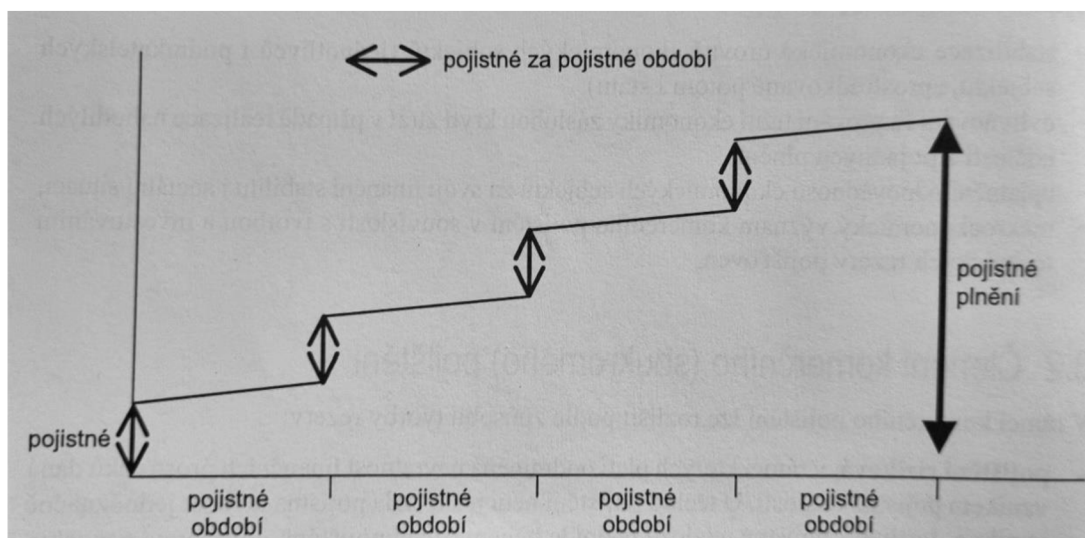
Obrázek 2 znázorňuje průběh pojištění bez rezervotvorné složky. Po uhrazení pojistného začíná plynout pojistné období, během kterého může dojít i k několika pojistným událostem a následné výplatě pojistného plnění. Pokud k pojistné události nedojde, nevyplácí se nic (Ducháčková, 2005).

#### *Pojištění s rezervotvornou složkou*

Na rozdíl od předchozího druhu pojištění se tyto produkty nezaměřují výhradně na krytí výloh za sjednaná rizika, ale dochází zde i k vytváření finanční rezervy. Peníze z této rezervy pak mohou být vyplaceny i v případě, že k žádné pojistné události nedojde a klient se jednoduše dožije doby, kdy vyprší smlouva. Doplněním nabídky jsou pak produkty s investiční složkou, které nabízejí dodatečné zhodnocení vkladů formou investování například do podílových fondů. Výnosnost těchto kombinovaných produktů je však často přinejmenším diskutabilní. Největší výhodou tak zůstává odečitatelnost z daňového základu.

Zdroj: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Životní\\_pojištění](https://cs.wikipedia.org/wiki/Životní_pojištění)

**Obrázek 3: Schéma pojištění s rezervotvornou složkou**



*Zdroj: Ducháčková, 2005*

Obrázek 3 znázorňuje průběh pojištění s rezervotvornou složkou. K výplatě pojistného plnění dochází až na výjimky vždy. A to buď v průběhu některého z pojistných období při vzniku pojistné události, nebo pokud pojištění dospěje až do předem sjednaného terminálního bodu (Ducháčková, 2005).

### 5.2.2 Neživotní pojištění

Neživotní pojištění kryje neživotní rizika nejrůznějšího charakteru. Mezi ta hlavní patří živelní rizika, odcizení, vandalství, riziko finanční ztráty atd. Dále pak rizika spojená se zdravím, jako jsou úrazy, invalidita nebo závažná nemoc (Ducháčková, 2005).

Smlouvy neživotního pojištění se sjednávají na kratší pojistné období. Nejčastěji pak na jeden rok s možností následného prodloužení. Ve většině případů se také 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).

Neživotní pojištění pak dělíme následně do pěti kategorií:

- Neživotní pojištění osob (úrazové pojištění, nemocenské pojištění)
- Pojištění majetková
- Pojištění odpovědnosti
- Pojištění právní ochrany
- Cestovní pojištění

(Ducháčková, 2005)

## 6. Cestovní pojištění

Esenciálním účelem cestovního pojištění je krýt rizika spojená s náhlým onemocněním či úrazem během jednorázových či opakovaných cestách mimo naše trvalé bydliště, primárně do zahraničí. Občané České republiky, kteří jsou pojištěni v rámci systému veřejného zdravotního pojištění, mají v zemích Evropské unie nárok požadovat nezbytnou zdravotní péči. Stačí k tomu předložit Evropský průkaz zdravotního pojištění, známý pod zkratkou EHIC z anglického European Health Insurance Card. Stejně podmínky platí i v Norsku, Lichtenštejnsku a na Islandu, tedy v zemích Evropského hospodářského prostoru, dále pak ve Švýcarsku, Severní Makedonii nebo Srbsku na základě speciálních bilaterálních dohod. Státní zdravotnická zařízení v těchto zemích tak mají povinnost poskytnout péči ve stejné kvalitě a za stejných podmínek, jako by se jednalo o zdejšího pojištěnce. V tuto chvíli je však důležité mít na paměti jedno ze základních pravidel, které říká, že tuzemská pojišťovna uhradí výlohy pouze v takové výši, jaká by za obdobné zdravotní úkony byla obvyklá v rámci českého zdravotního systému. Problémem však je, že v některých cizích zemích jsou náklady na ekvivalentní léčbu mnohonásobně vyšší. Tento rozdíl si pak pacient musí uhradit ze svého, stejně jako spoluúčast nebo případnou repatriaci do vlasti. A právě to je tím důvodem, proč se často vyplatí si sjednat cestovní pojištění, které na rozdíl od veřejného zdravotního pojištění pokrývá i tyto výlohy.

*Zdroj: <https://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/cestovni-pojisteni>*

### 6.1 Pojištění léčebných výloh

Pojištění léčebných výloh platí pro cesty mimo území státu, kterého je klient občanem. Slouží pro krytí činností a služeb souvisejících s léčebnými úkony a škodami na zdraví. Jedná se například o následující položky.

- 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

(Hradec, Křivohlávek, Zárybnická, 2005)

Cenu nejvýrazněji ovlivňuje výše sjednaného pojistného plnění na krytí léčebných výloh a jeho případné limity. Svůj vliv má však i několik dalších faktorů. Jedním z nich je lokalita pobytu. Pojišťovny mají pro tyto potřeby definovaná různá zeměpisná pásma. Dalším faktorem je i věk pojištěné osoby a plánovaná doba strávená na cestách. V neposlední řadě hraje roli samotný charakter cesty. Je tedy rozdíl, zdali se jedná o běžnou turistickou dovolenou či o cestu pracovní nebo dokonce cestu vyloženě zaměřenou na provozování rizikových sportů. Z obecně platných podmínek je dobré vědět, že toto pojištění lze sjednat maximálně na dobu jednoho roku s datem uzavření nejpozději v den odjezdu. Společným prvkem, který se stal standardem nabídky, jsou asistenční služby dostupné 24 hodin denně v českém jazyce (Eisenhammerová, Chlaň, 2014).

Cestovní pojištění však zdaleka necílí pouze na krytí léčebných výloh, jedná se komplexní službu kombinující pojistné produkty různého druhu. V nabídce tak často bývá celá řada dostupných připojištění, které je nutné si pokaždé projít a ujistit se, že odpovídají našim potřebám. Nejčastější jsou pak podle Ducháčkové (2005) tato připojištění.

- Úrazové pojištění pro cesty
- Pojištění storna zájezdu
- Pojištění zavazadel
- Pojištění odpovědnosti za škodu
- Pojištění právní ochrany

## 6.2 Úrazové pojištění pro cesty

Smyslem úrazového pojištění je zajistit finanční stabilitu a schopnost dostát finančním závazkům v případech, kdy následky úrazu zkomplikují, nebo zcela znemožní výkon povolání. K výplatě pojistného plnění dochází pouze v případě, že na cestách dojde k úrazu. Krytí běžně obsahuje odškodné za dobu nezbytného léčení úrazu, pojištění



trvalých následků nebo smrti způsobené vlivem úrazu. Součástí někdy bývá i denní odškodné za pobyt v nemocnici.

*Zdroj: <https://www.penize.cz/pojisteni/18281-proc-uzavrit-urazove-pojisteni-a-jak-si-vybrat>*

Pojištění se uzavírá na dobu maximálně jeden rok a zahrnutý jsou události, ke kterým může dojít jak během pobytu, tak během cesty. Jedna pojistná smlouva může zahrnovat i více po sobě jdoucích cest.

### 6.3 Pojištění storna zájezdu

Pojištění storna zájezdu kryje náklady vzniklé v důsledku nemožnosti odjet na plánovanou cestu. Toto připojištění patří mezi časté a poměrně oblíbené. Zvýšený zájem podpořila i pandemie koronaviru COVID - 19 a s ní spojená opatření jako karantény nebo izolace, v jejichž důsledku docházelo k rušení cest na poslední chvíli ve zvýšené míře. Obecně pak v takové situaci platí, že pojišťovna uhradí sjednanou část vzniklých nákladů a zbytek si doplácí klient sám formou spoluúčasti. Výjimkou ale není ani možnost připlatit si za možnost 100 % krytí. Důležitým faktorem je pak samotný důvod, kvůli kterému musela být plánovaná cesta zrušena. Je tedy velice často klíčové potvrdit, že důvod spadá do výčtu těch, které pojišťovna považuje za uznatelné. Mezi uznávané důvody pak většinou patří:

- úmrtí pojištěné osoby,
- úmrtí osoby blízké nebo spolucestujícího,
- akutní onemocnění nebo úraz pojištěného nebo osoby blízké pojištěnému (musí nastat v době trvání pojištění storna cesty),
- akutní onemocnění nebo úraz spolucestujícího (musí nastat v době trvání pojištění storna cesty a musí bránit nástupu na cesty, tudíž byste museli jet sami)
- rozvázání pracovního poměru výpovědí ze strany zaměstnavatele,
- varování před cestou nebo doporučení necestovat do cílové země,
- živelní událost – požár, výbuch, vichřice apod., a to v místě bydliště,
- krádež či vloupání do místa trvalého bydliště nebo do podniku, který vlastníte či spoluvlastníte
- vládní nařízení, která pojištěné osobě zamezují odcestovat

Proplacená částka pak zpravidla není vyšší než 150 000 Kč.

*Zdroj: <https://www.mesec.cz/clanky/storno-cesty-vas-nemusi-stat-ani-korunu-neplati-ale-na-jakoukoli-situaci/>*

## 6.4 Pojištění zavazadel

Pojištění cestovních zavazadel se vztahuje na většinu věcí běžné denní potřeby, které náleží pojištěnému a které si s sebou vzal na cestu, nebo si je během cesty pořídil. K výplatě pojistného plnění dochází zejména v následujících případech. Dojde k odcizení zavazadla, dojde k jeho ztrátě nebo zničení působením živlů nebo v důsledku dopravní nehody, dojde ke ztrátě při přepravě. Limit pojistného plnění za takovou událost pak bývá nejčastěji nastaven mezi 15-20 tisíci korun českých. Při hlášení škody je velice důležité doložit maximální množství dokumentů potvrzujících autenticitu. Takovým dokumentem může být například policejní hlášení. Pokud bychom si toto pojištění sjednali samostatně, vyjde nás pojistné od 5 do 10 korun za den, v závislosti na věku pojištěného a destinaci naší cesty.

*Zdroj: <https://www.mesec.cz/clanky/co-je-dobre-vedet-o-pojisteni-zavazadel/>*

## 6.5 Pojištění odpovědnosti za škodu

Pojištění odpovědnosti kryje škody, které neúmyslně způsobíme my, náš potomek, nebo třeba náš domácí mazlíček. Může se jednat o škodu na majetku i o škodu na zdraví. Vyplacené pojistné plnění pak může sloužit jako přímá náhrada na za materiální škody, nebo třeba může být použito třeba na úhradu právního zastoupení při doprovodném soudním sporu. Jakožto běžná součást balíčků cestovního pojištění nabylo toto pojištění na aktuálnosti začátkem roku 2022. Od té doby totiž například Itálie uvedla v platnost nařízení, které vyžaduje po lyžařích pohybujících se na sjezdovkách horských středisek mít toto pojištění sjednané.

*Zdroj: <https://www.mesec.cz/clanky/lyzovani-v-italii-jak-si-pojistovny-poradily-s-novymi-povinnostmi-pro-turisty/>*

## 6.6 Pojištění právní ochrany

Pojištění právní ochrany slouží pro případ, kdy bychom na našich cestách potřebovali využít služeb právního zastoupení. Mezi takové situace běžně řadíme:

- Právní ochrana řidiče – Může se jednat o vymáhání způsobených škod. Slouží například pro řidiče, kteří jezdí do zahraničí v rámci výkonu povolání.
- Právní ochrana v případě pracovně právních sporů – Slouží pro případy, kdy se pojištěná osoba dostane v zahraničí do sporu s tamním zaměstnavatelem a je tedy na místě, zajistit si právní zastoupení.
- Právní ochrana pro případ úrazu – Pro případ problémů s vymáháním odškodného za úraz
- Právní ochrana při sporu s místními úřady – Například při neoprávněném obvinění z přestupku

*Zdroj: <https://www.mesec.cz/clanky/jak-na-pojisteni-pravni-ochrany/>*

## 7. Porovnání nabídek cestovního pojištění u jednotlivých pojišťovacích domů

Česká asociace pojišťoven vydává každoroční analýzu pojistného trhu. Tato analýza kromě jiného obsahuje také žebříček pojišťovacích domů, podle celkového objemu předepsaného pojistného. Z tohoto žebříčku vyplývá, že největší podíl na trhu v roce 2021 měly následující subjekty:

- Generali Česká pojišťovna – 28,3 %
- Kooperativa – 19,9 %
- Allianz – 13,2 %
- Česká podnikatelská pojišťovna – 9,3 %
- ČSOB Pojišťovna – 9,0 %
- Uniqa – 8,3 %

Je patrné, že Generali česká pojišťovna a Kooperativa mají kontrolu nad téměř polovinou celého trhu. Další čtyři zmíněné subjekty hají každý okolo 10 % z podílu. Ostatní, kteří v našem žebříčku ani nefigurují, již zaostávají poměrně výrazně. Podíl nepřekračuje ani 3 %, proto jejich nabídku nebudeme detailněji rozebírat.

*Zdroj: <https://www.cap.cz/statistiky-prognozy-analyzy/vyvoj-pojistneho-trhu>*

### 7.1 Generali Česká pojišťovna

Česká pojišťovna se stala v roce 2008 součástí Generali PPF Holdingu, který v České republice vlastnil i Generali pojišťovnu. Ještě několik následujících let fungovaly oba subjekty odděleně. Až v roce 2019 došlo k úplnému sloučení jejich aktivit a vzniku největší pojistné instituce v tuzemsku. Česká pojišťovna však vždy měla vzhledem k své historii výsadní postavení na trhu a svou velice loajální klientelu. Slovo „Česká“ tak zůstalo v názvu zachováno i nadále.

*Zdroj: <https://www.generaliceska.cz/o-nas>*

V nabídce cestovního pojištění můžeme vybírat z 3 základních balíčků. Balíčky Start, Standard a Exklusive jsou cenově odlišné a liší se i rozsahem krytí. Základním a nejlevnějším z nich, je Start. Zaměřuje se téměř výhradně na pojištění léčebných výloh bez dalších dodatečných připojištění. O něco dražší, ale obsáhlejší je balíček standard.

Ten sama pojišťovna doporučuje jako výchozí volbu. Obsahuje vyšší limit krytí léčebných výloh a navíc přidává úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění zavazadel. Vrcholem nabídky je pak balíček Exklusive, který kromě ještě vyšších limitů nabízí navíc pojištění pobytu v nemocnici a pojištění právní ochrany. Všechny tři balíčky v základní konfiguraci kalkulují s cestou zaměřenou na turistiku, práci nebo rekreační sport. Za případné rizikové aktivity nebo organizovaný sport je nutné si připlatit. V rámci dalších příplatků pak pojišťovna nabízí připojištění storna zájezdu, veterinární péče, asistenčních služeb na vozovce, spoluúčasti na věci půjčené nebo předčasného návratu.

*Zdroj: <https://www.generaliceska.cz/cestovni-pojisteni#viceinformaci>*

## 7.2 Kooperativa

Kooperativa patří do nadnárodního rakouského koncernu Vienna Insurance Group, což je jeden z největších pojišťovacích subjektů v Evropě. I to je možná jeden z důvodů, proč má kooperativa velkou důvěru ze strany klientů a dlouhodobě drží druhý největší podíl na trhu. Univerzální pojišťovací služby společnost nabízí už přes 30 let, konkrétně od roku 1991, kdy skončil monopol České státní pojišťovny.

*Zdroj: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa>*

Základem nabídky jsou pojištění Kolumbus a Kolumbus Abonent. První ze jmenovaných platí z jednorázovou volbu s přesně určenou dobou trvání. V případě druhého z dvojce se naopak jedná o dlouhodobou variantu, platnou i pro několik výjezdů do zahraničí. Nás bude zajímat krátkodobá varianta Kolumbus, u které můžeme vybírat z dvou definovaných balíčků. Balíčky mají názvy Klasik a Plus přičemž rozdíl mezi nimi je v limitech pojistného plnění, které má Plus vyšší. Mezi krytá rizika pak patří pojištění léčebných výloh, zavazadel, zpoždění letu, odpovědnosti, právní pomoci, přerušení cesty a úrazové pojištění. V základní konfiguraci uvažujeme cestu za účelem práce, turistiky nebo rekreačního sportu. Za aktivní a rizikové sportování je tedy nutné si připlatit formou připojištění, stejně jako za storno zájezdu, pojištění krátkodobě opuštěné domácnosti nebo asistenčních služeb na vozovce.

*Zdroj: <https://www.koop.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/jednorazove-cestovni-pojisteni>*

## 7.3 Allianz

Všeobecná pojišťovna Allianz působí na českém trhu již od roku 1993. Česká pobočka patří pod mateřskou společnost Allianz group sídlící v Německu. Jedná se o největší pojišťovací subjekt světa, který působí asi v 70 zemích v rámci všech kontinentů. Nabídka u nás obsahuje pojištění majetku a odpovědnosti, životní pojištění, finanční produkty, pojištění vozidel a v neposlední řadě i cestovní pojištění.

*Zdroj: [https://www.allianz.cz/cs\\_CZ/pojisteni/vse-o-allianz/o-nas.html](https://www.allianz.cz/cs_CZ/pojisteni/vse-o-allianz/o-nas.html)*

Nabídka cestovního pojištění skýtá 3 definované balíčky. Balíček Základ obsahuje pouze krytí léčebných výloh, asistenční služby a pojištění odpovědnosti za škodu. Léčebné výlohy jsou zde navíc s limitem pouze 3 miliony korun, zatímco ostatní balíčky nabízejí limit neomezený. Dalším v pořadí je balíček Optimal. Kromě již zmíněného neomezeného limitu na léčebné výlohy přidává pojištění zavazadel, úrazové pojištění, právní pomoc, pojištění krátkodobě opuštěné domácnosti a krytí několika dalších, méně významných rizik. Vrcholem nabídky je balíček Exkluziv, který se odlišuje především rozsahem jednotlivých pojištění a výší limitů. Základní konfigurace kalkuluje s cestou zaměřenou na práci, turismus nebo rekreační sporty. Za rizikové sporty je tedy třeba si připlatit v rámci volby připojištění, stejně jako za storno zájezdu nebo asistenční služby na vozovce.

*Zdroj: <https://online.allianz.cz/web/cestovni-pojisteni/?318819451>*

## 7.4 Česká podnikatelská pojišťovna

Česká podnikatelská pojišťovna (ČPP) je univerzální pojišťovnou působící na našem trhu již od roku 1995. Nabízí komplexní produkty v oblasti životní i neživotního pojištění v rámci až 100 poboček po celé České republice. V roce 2005 došlo k odkupu společnosti pojišťovnou Kooperativa a tím pádem k zařazení ČPP do koncernu Vienna Insurance Group.

*Zdroj: <https://www.cpp.cz/o-spolecnosti>*

Při výběru cestovního pojištění u ČPP musíme hned na samém začátku stanovit účel cesty. Pojišťovnu bude zajímat, zda se budeme zaměřovat na turismus, práci nebo rizikové sporty. Následně máme možnost volit z 3 definovaných balíčků. Základní volbou je balíček Léčebné výlohy, který, jak již název napovídá, kryje pouze léčebné výlohy

a základní asistenční služby. Nejprodávanejší variantou je balíček Standard, který navíc přidává pojištění odpovědnosti za škodu. Nabídku uzavírá balíček Komplet, kde navíc dostaneme úrazové pojištění a pojištění zavazadel. Specialitou ČPP je možnost zvolit si limity pro léčebné výlohy nezávisle na volbě balíčku. Společnost nabízí i celou škálu možných připojištění. Od poměrně běžného storna zájezdu nebo asistenčních služeb na vozovce, až například po pojištění golfového vybavení.

*Zdroj: <https://online.cpp.cz/cestovnipojisteni>*

## 7.5 ČSOB Pojišťovna

ČSOB Pojišťovna se řadí mezi klasické universální pojišťovny s širokou nabídkou životního i neživotního pojištění. Patří do holdingu ČSOB, který poskytuje bankovní a finanční služby různého druhu. Mateřskou společností je bankovní holding KBC Group sídlící v Belgii. ČSOB Pojišťovna cílí svojí nabídku jak na běžné občany a živnostníky, tak i na společnosti a korporace všech rozměrů.

*Zdroj: <https://www.csobpoj.cz/o-spolecnosti>*

Při konfiguraci cestovního pojištění je kladem mimořádný důraz na účel cesty, kterou plánujeme podniknout. Jiné finanční podmínky platí pro rekreaci, jiné pro pracovní cestu. U té je třeba ještě rozlišit, zda se jedná o práci manuální nebo práci nemanuální. Co se týče sportů, které plánujeme provozovat, je nutné uvést, zda půjde o sporty rekreační, zimní nebo rizikové. Výchozím bodem je balíček Standard, poskytující pouze pojištění léčebných výloh a základní asistenční služby. Balíček Dominant přidává rozšířené asistenční služby, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, odpovědnosti za škodu, právní pomoci nebo zpoždění letu. Vrcholnou volbou je balíček premiant. Ten nabízí stejné položky jako Dominant, ale s větším rozsahem a vyššími limity. Formou připojištění je možné si připlatit storno zájezdu, asistenční služby na vozovce a pojištění opuštěné domácnosti.

*Zdroj: <https://kalkulacka.csobpoj.cz/cestovni-pojisteni#ICP-E-P-R-1-1-0-0-1-0-31.3.2022>*

## 7.6 Uniqa

Uniqa pojišťovna vznikla v roce 1993, jakožto Česko – rakouský projekt s podílem české Agrobanky Praha a rakouského pojišťovacího koncernu Bundeslaender Versicherung. Postupem času došlo k odkupu akcií rakouskou částí společnosti a přijetí nové identity

podle nadnárodní značky UNIQA International. V průběhu roku 2021 došlo ke sloučení s pojišťovnou AXA. Dnes, jako universální pojišťovna, nabízí široké spektrum pojišťovacích produktů a služeb.

*Zdroj: <https://www.uniqa.cz/o-nas/>*

Uniqa pojišťovna nabízí 4 definované balíčky, které se od sebe liší především výší limitů a rozsahem krytí. Balíček kromě krytí léčebných výloh obsahuje úrazové pojištění, pojištění zavazadel, odpovědnosti za škodu a asistenčních služeb, které v sobě obsahují krytí značného množství méně významných a obvyklých rizik. V nabídce můžeme nalézt také ekonomicky výhodnější balíček s názvem L5, který neobsahuje úrazové pojištění ani pojištění odpovědnosti za škodu, stejně jako třeba pojištění zavazadel. Samostatně připojistit si můžeme storno zájezdu, rizikové sporty, zimní sporty, asistenci na vozovce nebo cestu za manuální prací.

*Zdroj: <https://www.uniqa.cz/cestovni-pojisteni/>*



## 8. Dotazníkové šetření

### 8.1 Dotazník

Nedílnou součástí bakalářské práce je i dotazníkové šetření. To si kladlo za cíl zmapovat obecný zájem společnosti o produkt cestovního pojištění, její preference a očekávání od této služby. Dále pak mělo zjistit, za jakým účelem lidé nejčastěji cestují, jaké limity krytí považují za dostačující, nebo které připojištění si nikdy nezapomenou sjednat. V neposlední řadě pak zkoumá, zdali respondenti upřednostňují některou konkrétní pojišťovnu, nebo vybírají čistě podle toho, která nabídka je osloví. Průzkumu se zúčastnilo 106 respondentů. Z tohoto počtu, jak bude patrné z grafu níže, připadá 61% mužům a 39% ženám. Dotazník byl rozšířen mezi zaměstnance dvou českobudějovických společností střední velikosti podnikajících v automotive průmyslu. Pracovní kolektiv těchto společností byl vyhodnocen jako vhodný pro průzkum z toho důvodu, že poskytuje velice komplexní a různorodý vzorek populace, zahrnující odlišné sociální skupiny. Dále byli osloveni ostatní studenti Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity i další, blíže nespécifikovaní, jednotlivci. Dotazník obsahoval 11 uzavřených otázek a byl přístupný prostřednictvím internetová aplikace Formuláře Google. Podoba dotazníku pak byla následující:

1. Vaše pohlaví:

- a) Muž
- b) Žena

2. Váš věk:

- a) <18
- b) 18 – 26
- c) 26 – 40
- d) 40 – 60
- e) 60 +

3. Kolikrát za rok průměrně cestujete do zahraničí?

- výběr na škále 1 až 10

4. Zařizujete si při zahraniční cestě jednorázové cestovní pojištění?

- a) Ano, vždy
- b) Ano, ale ne pokaždé
- c) Ne, mám cestovní pojištění zařízené v rámci jiné pojistné smlouvy (např. pojištění domácnosti)
- d) Ne, nikdy

5. Kam nejčastěji cestujete?

- a) EU
- b) Mimo EU

6. Kolik dní Vaše cesta většinou trvá?

- respondent uvede číslo

7. Kolik peněz jste ochotni zaplatit za jeden pojištěný den?

- a) < 50 Kč (< 350 za sedmidenní dovolenou)
- b) 50 – 100 Kč (350 – 700 za sedmidenní dovolenou)
- c) > 100 Kč (> 700 za sedmidenní dovolenou)

8. Jakou výši pojištění léčebných výloh považujete za dostačující?

- a) 2 500 000 Kč
- b) 5 000 000 Kč
- c) 10 000 000 Kč
- d) 20 000 000 Kč
- e) 50 000 000 Kč
- f) 100 000 000 Kč

9. Jakou povahu má nejčastěji Vaše zahraniční cesta?

- a) Rekreace v létě
- b) Rekreace v zimě
- c) Adrenalinové sporty

d) Práce

10. Jaký druh dopravy používáte pro své cesty nejčastěji?

a) Letadlo

b) Automobil, motocykl

c) Vlák

d) Jiné...

11. Které z těchto připojištění byste si vybrali, nebo jej považujete za důležité?

a) Pojištění zavazadel

b) Pojištění proti zrušení nebo zpoždění letu (pokud cestujete letadlem)

c) Pojištění asistenčních služeb na vozovce (pokud cestujete automobilem)

d) Pojištění storna zájezdu

e) Pojištění úrazu/trvalých následků

f) Pojištění odpovědnosti za škodu

g) Pojištění právní pomoci

h) Veterinární péče

i) Pojištění opuštěné domácnosti

12. Pokud se rozhodnete uzavřít cestovní pojištění, budete preferovat některou z následujících pojišťoven?

a) Generali Česká pojišťovna

b) Kooperativa

c) Allianz

d) Česká podnikatelská pojišťovna

e) ČSOB Pojišťovna

f) Uniqa

g) Nezáleží mi na tom, vybírám na základě nabídky

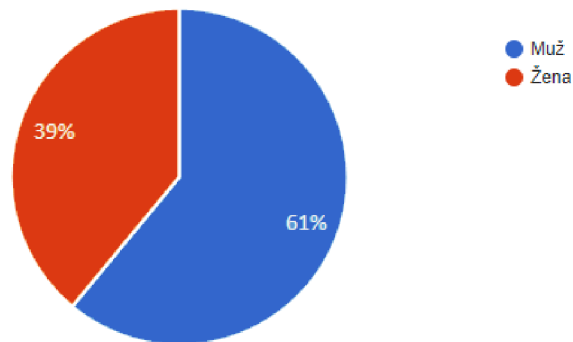
h) Jiná...

## 8.2 Výsledky dotazníkového šetření

Jak bylo již zmíněno v úvodu, dotazníkového šetření se účastnilo mírně vyšší procento mužů než žen. V absolutních číslech pak poměr vychází na 65 mužů ku 41 ženám.

**Graf 1: Pohlaví respondenta**

Vaše pohlaví

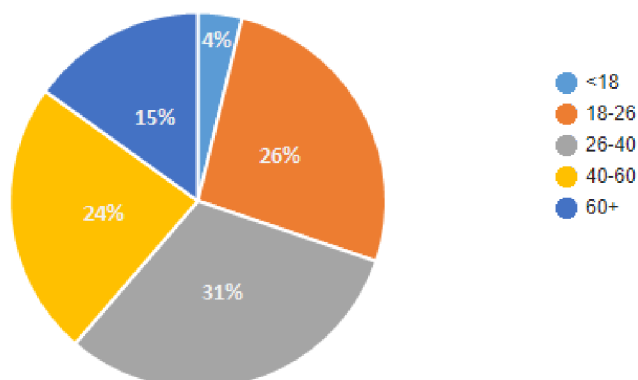


*Zdroj: vlastní zpracování*

Dále bylo zapotřebí roztrždit respondenty podle věku. Za tímto účelem bylo vytvořeno pět věkových rozmezí, které symbolizují určité životní etapy. Nejnižší kategorie do 18 let představuje děti. Následující 18 – 26 let má představovat studenty a mladé lidi bez dětí. Kategorie 26 – 40 let by měla zahrnovat ekonomicky aktivní členy rodin vychovávající malé děti. Skupina respondentů v rozmezí 40 – 60 let reprezentuje stále ještě ekonomicky aktivní obyvatelstvo, ale již se staršími či dospělými potomky. Zástupci poslední kategorie 60+ by pak měli být hlavně důchodci.

**Graf 2: Věk respondenta**

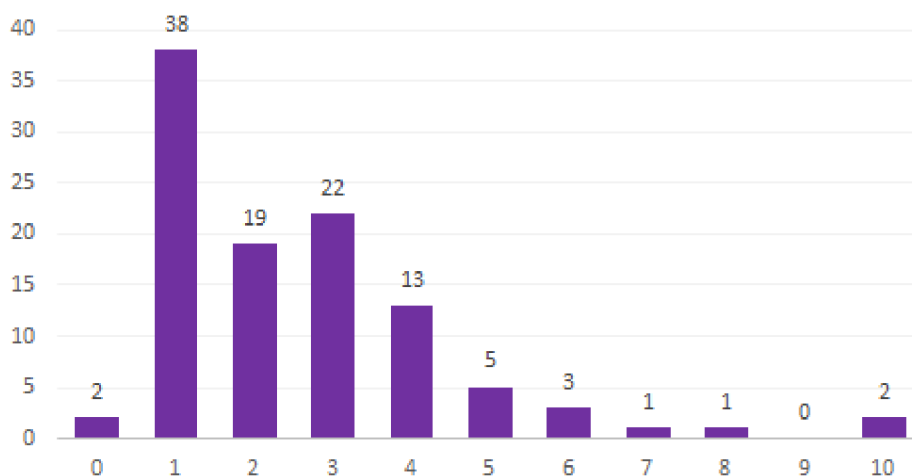
Váš věk



*Zdroj: vlastní zpracování*

Následující otázka měla za úkol zjistit, kolikrát se průměrně lidé během roka vydávají na zahraniční cestu. Zatímco dva dotazovaní uvedli, že se často do zahraničí během roku ani nevydávají, jiní dva naopak uskuteční i 10 zahraničních výjezdů za 12 měsíců. Nejčastější počet se však pohybuje mezi jednou a čtyřmi cestami za hranice během jednoho roku. Je možné, že tuto otázku do značné míry ovlivnila světová pandemie koronaviru COVID-19, která začala na přelomu let 2019 a 2020, kdy obzvláště ve svých počátcích výrazně omezila cestovní ruch.

**Graf 3: Průměrný roční počet cest do zahraničí**  
Kolikrát za rok průměrně cestujete do zahraničí?

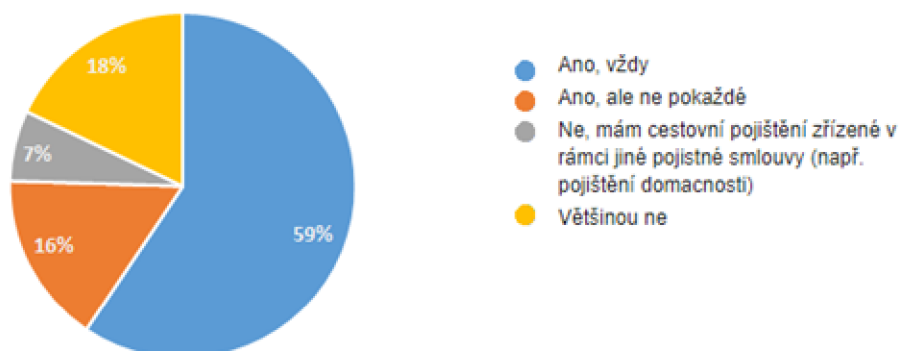


*Zdroj: vlastní zpracování*

Dále jsme se ptali, jak respondenti přistupují k cestovnímu pojištění. Zdali si jej sjednávají pravidelně, nebo spoléhají, že se nic vážného nestane. Překvapením bylo, že až 18% dotazovaných tuto službu téměř nevyužívá. Na druhou stranu nadpoloviční část se bez sjednaného cestovního pojištění za hranice vůbec nevydává.

**Graf 4: Zájem o cestovní pojištění**

Zřizujete si při zahraniční cestě jednorázové cestovní pojištění?

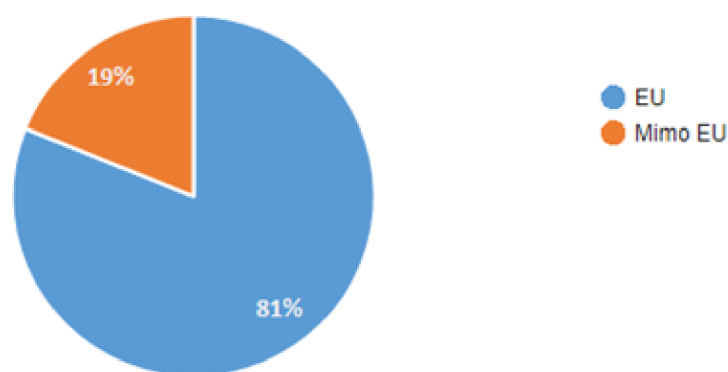


*Zdroj: vlastní zpracování*

S výsledků páté otázky vyšlo jasně najevo, že nečastějším cílem zahraničních cest jsou státy Evropské unie. Což vzhledem volnosti pohybu, v rámci Schengenského prostoru bez nutnosti hraničních kontrol, dává dobrý smysl. Svou roli jistě hraje i cenová dostupnost cestování po Evropě, kdy zejména ceny letenek byly v posledních letech velice příznivé.

**Graf 5: Cíl cesty**

Kam nejčastěji cestujete?

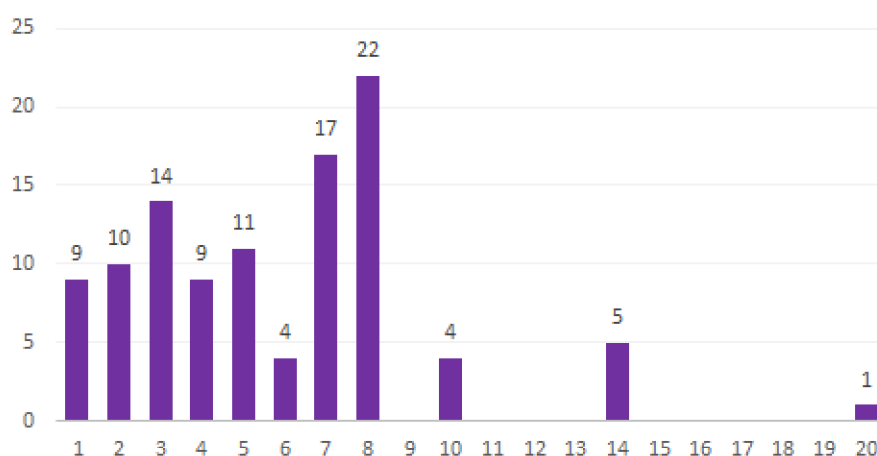


*Zdroj: vlastní zpracování*

Co se týká délky pobytu v zahraničí, získaly jsme poměrně různorodou škálu odpovědí. Vysoká čísla vykazují krátké pobyty v rozmezí 1-3 dnů. To by se dalo připsat cestování za prací, nebo pobytům určeným k rekreaci například v rámci víkendu. Dominantní část dotazovaných však uvádí, že v zahraničí tráví většinou celý týden. Několik jednotlivců pak přiznalo i delší časový údaj.

**Graf 6: Délka cesty**

Kolik dní Vaše cesta většinou trvá?

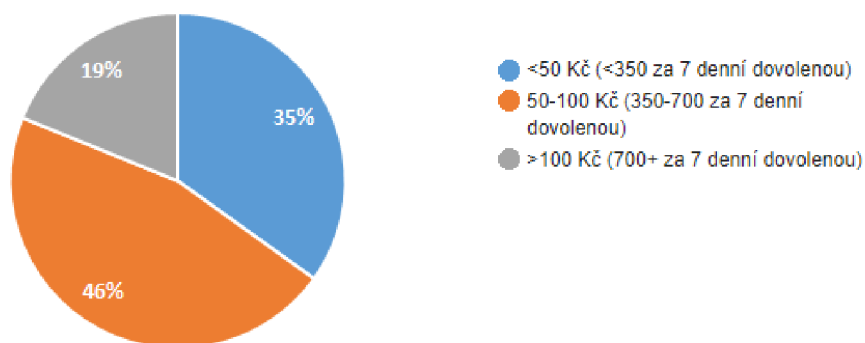


*Zdroj: vlastní zpracování*

Hlavním smyslem otázky 7 bylo zjistit, jaká panuje obecná představa o výši pojistného při sjednávání cestovního pojištění. 46% respondentů, což byla nejpočetnější skupina, se shodlo, že by byli za jeden pojištěný den na cestách ochotni utratit částku v rozmezí 50 - 100 Kč.

**Graf 7: Výše pojistného**

Kolik peněz jste ochotni zaplatit za jeden pojištěný den?

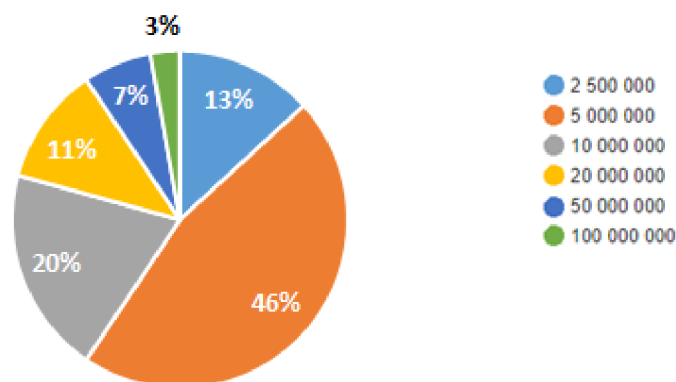


*Zdroj: vlastní zpracování*

Nejvíce účastníků průzkumu (46%) označilo částku 5 000 000 Kč za dostačující v rámci výše limitů pojistného plnění na krytí léčebných výloh. Jen 13% respondentů by se spokojilo s nižší hladinou, naopak zbývajících 41% by rádo vidělo limit alespoň 10 000 000 Kč, nebo vyšší.

**Graf 8: Výše léčebných výloh**

Jakou výši pojištění léčebných výloh považujete za dostačující

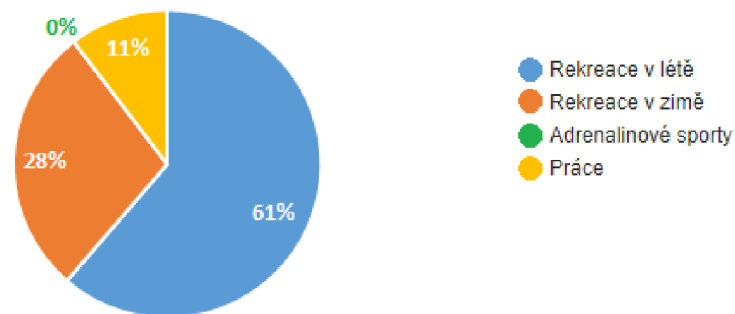


*Zdroj: vlastní zpracování*

Dotazníkové šetření dále zjišťovalo, jaký je nejčastější charakter zahraniční cesty dotazovaných. S 61% byla dominantní rekreace v létě. Následovala jí rekreace v zimě (28%) a cesty za prací 11%. Možnost adrenalinové sporty v tomto případě nikdo nezvolil.

#### Graf 9: Charakter zahraniční cesty

Jakou povahu má nejčastěji Vaše zahraniční cesta?

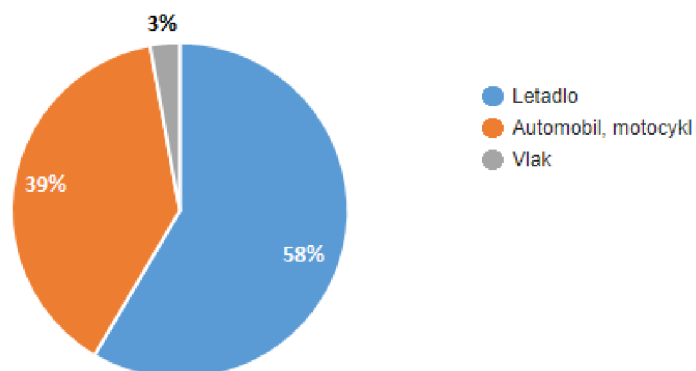


*Zdroj: vlastní zpracování*

Při cestách za hranice se nejvyužívanějším způsobem dopravy ukázalo být letadlo. V otázce 10 tuto možnost zvolilo 58% dotazovaných. 39% pak nejčastěji využívá silniční síť, zatímco vlak volí pouhá 3%.

#### Graf 10: Druh dopravy

Druh dopravy, který pro své zahraniční cesty používáte nejčastěji



*Zdroj: vlastní zpracování*

Otázka 11 se zaměřila na téma volitelných připojištění. Zde se ukázal největší zájem o úrazové pojištění kryjící trvalé následky a smrt způsobenou úrazem. Možná trochu překvapivě by si až 48 dotazovaných nezapomnělo připojistit storno zájezdu. I toto můžeme pravděpodobně dávat do souvislosti s pandemií koronaviru COVID – 19, kdy panuje zvýšené riziko neodcestování a to zejména z důvodu nákazy. Pojištění



odpovědnosti za škodu je od 1. ledna roku 2022 povinné na všech italských sjezdovkách. Možná i z tohoto důvodu by sis jej raději sjednalo 34 respondentů. Stálíci cestovního pojištění je bezesporu pojištění zavazadel, které by uvítalo 36 dotazovaných. Zbývající 4 možnosti pak nijak zvlášť nezaujaly.

**Graf 11: Volitelná připojištění**

Které z těchto připojištění byste si vybrali, nebo jej považujete za důležité?

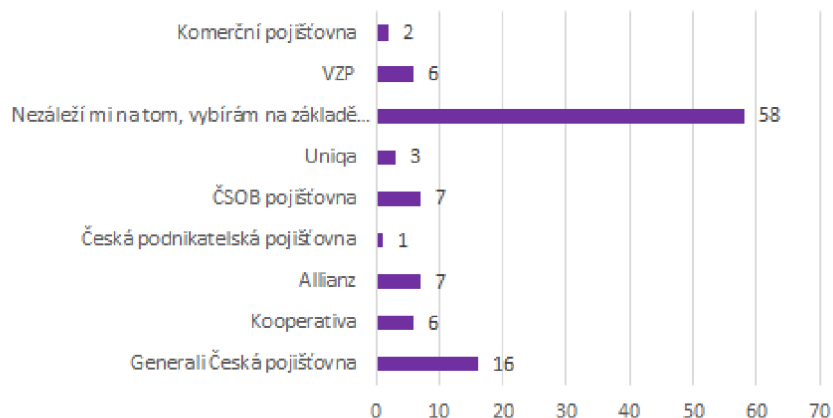


*Zdroj: vlastní zpracování*

58 účastníků průzkumu nedává přednost žádné pojistné instituci, místo toho si vybírají na základě aktuální nabídky. V rámci konkrétních pojišťoven jsme nenašli žádné výrazné preference. Pouze Generali Česká pojišťovna s 16 hlasy mírně převyšovala ostatní.

**Graf 12: Preferovaná pojišťovna**

Pokud se rozhodnete uzavřít cestovní pojištění, budete preferovat některou z následujících pojišťoven?



*Zdroj: vlastní zpracování*

## 9. Výběr ideální varianty pro modelový případ

Některé informace získané prostřednictvím dotazníkového šetření poslouží v této části k sestavení modelového případu. Ten bude zahrnovat fiktivního žadatele o služby cestovního pojištění a fiktivní cestu do zahraničí.

Na základě posbíraných dat by modelový případ mohl vypadat takto:

Muž ve věku 30 let poptává cestovní pojištění pro svou plánovanou letní rekreaci ve Španělsku. Plánuje tam strávit 8 dní v termínu od 4. do 11. července. Představoval by si vyšší krytí léčebných výloh alespoň 5 000 000 Kč. V rámci doplňků by měl zájem o úrazové pojištění, pojištění storna zájezdu, odpovědnosti za škodu a pojištění zavazadel (důležitost v tomto pořadí). Cestuje letadlem a neplánuje provozovat žádné adrenalinové sporty. Nepreferuje žádnou z pojišťoven, ale nerad by za pojistné utratil více jak 800 Kč za všech 8 dní.

Na základě těchto údajů byly poptány konkrétní produkty cestovního pojištění u nejvýznamnějších pojišťovacích domů. Tyto instituce a jejich nabídky byly již obecně popsány v kapitole číslo 5. Většina těchto pojišťoven nabízí určité cenové zvýhodnění pro ty, kteří si pojištění sjednají prostřednictvím jejich webových portálů. Níže uvedené ceny jsou tedy již po započtení slevy a platí pro sjednání online. Zvoleným parametrům pak nejlépe odpovídali následující produkty:

- Generali Česká pojišťovna (online sleva 20%) – balíček Standard + připojištění storna zájezdu
- Kooperativa (online sleva 10%) – pojištění KOLUBUS, balíček Klasik + připojištění storna zájezdu, úrazu, zavazadel a odpovědnosti
- Allianz (online sleva 0%) – balíček Optimal + připojištění storna zájezdu
- ČPP (online sleva 10%) – balíček Komplet, limity Opti + připojištění storna zájezdu
- ČSOB Pojišťovna (online sleva 20%) – balíček Dominant + připojištění storna zájezdu
- Uniqa (online sleva 10%) – balíček Komfort + připojištění storna zájezdu

Výběr nejlepší varianty z nabízených možností proběhl prostřednictvím vícekritériálního rozhodování. Konkrétně byla využita metoda s názvem WSA.

Vícekritériální rozhodování bylo jako vhodný nástroj zvoleno z toho důvodu, že na rozdíl například od lineárního programování typicky zohledňuje vícero kritérií hovořících v prospěch nebo neprospěch jednotlivých variant. Nehodí se tedy pro případy, kdy vybíráme z velice široké nabídky podle jednoho požadavku. Lze naopak použít v situacích, kdy variant je omezené množství, ale kritérií výběru je více. Výhodou konkrétně metody WSA je, že navíc dokáže zohlednit i různou důležitost jednotlivých kritérií (Klicnarová, Roskovec; 2020).

## 9.1 Výběr varianty pomocí metody WSA

Byla sestavena tabulka, která obsahuje výše zmiňované varianty pojištění a požadovaná kritéria vycházející z našeho modelového případu. Částky jsou uvedené v Kč.

**Tabulka 2: Srovnání nabídek pojištění**

	Výše limitů léčebných výloh	Smrt úrazem + trvalé následky úrazu	Storno zájezdu	Pojištění zavazadel	Pojištění odpovědnosti za škodu	Konečná cena
Generali Č. poj.	25	300	80%	20	10	803
Kooperativa	5	300	80%	30	4	707
Allianz	100	600	80%	25	10	1 249
ČPP	5	600	80%	25	5	502
ČSOB Poj.	15	900	90%	15	15	686
Uniqa	5	450	80%	15	1	628

*Zdroj: Vlastní zpracování*

U většiny připojištění byla porovnávána výše limitů. Částky jsou uvedeny v tisících Kč, jen u léčebných výloh jsou to miliony. U storna zájezdu pak bylo porovnáváno procentuální krytí z celkové ceny zájezdu. Ta byla odhadnuta na 15 000 Kč. Konečná cena je uvedena v celých korunách.

Dále bylo nutné stanovit důležitost jednotlivých kritérií a určit, zda kritérium budeme maximalizovat či minimalizovat. V případě metody WSA musí součet vah být roven 1 (100%). Hlavními kritérii výběru byly cena a výše limitů léčebných výloh (oba s váhou 25%). Dále se za sebou řadila jednotlivá připojištění podle konečného umístění v dotazníkovém šetření. Úrazové pojištění dostalo váhu 20%, pojištění storna zájezdu

15%, pojištění zavazadel pak 10% a na závěr pojištění odpovědnosti za škodu 5%. Všechna kritéria byla maximalizována. To znamená, že jsme hledali nejvyšší hodnotu. Pouze cena byla minimalizována. Váhy jednotlivých kritérií odrážejí názory respondentů dotazníkového šetření. Drobný subjektivní zásah autora se ale nevylučuje, je totiž jedním z charakteristických znaků vícekritériálního rozhodování.

**Tabulka 3: Váhy kritérií**

	Výše limitů léčebných výloh	Smrt úrazem + trvalé následky úrazu	Storno zájezdu	Pojištění zavazadel	Pojištění odpovědnosti za škodu	Konečná cena
	max	max	max	max	max	min
Váhy kritérií	0,25	0,20	0,15	0,10	0,05	0,25

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Pomocí vzorců byla následně pro každé kritérium vypočítána směrnice a absolutní člen. Vynásobením součtu směrnice a absolutního členu s příslušnou hodnotou uvedenou v tabulce 2 vzniklo u každé varianty reprezentativní skóre pro každé z kritérií. Toto skóre, které značí, jak moc se varianta blíží nejlepšímu výsledku v rámci daného kritéria, pak násobíme s váhou toho kritéria. Všechna skóre dané varianty pak sečteme a získáme výsledný ukazatel. Varianta s nejvyšší hodnotou ukazatele se stává vítěznou variantou celého rozhodovacího procesu.

**Tabulka 4: Směrnice a absolutní člen**

	Výše limitů léčebných výloh	Smrt úrazem + trvalé následky úrazu	Storno zájezdu	Pojištění zavazadel	Pojištění odpovědnosti za škodu	Konečná cena
směrnice	0,01052632	0,001666667	10	0,0666667	0,071428571	-0,0013
absolutní člen	-0,0526316	-0,5	-8	-1	-0,071428571	1,67202

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 5: Skóre jednotlivých kritérií**

Užitky z kritérií (skóre)						
Generali Č. poj.	0,21052632	0	0	0,3333333	0,642857143	0,59705
Kooperativa	0	0	0	1	0,214285714	0,72557
Allianz	1	0,5	0	0,6666667	0,642857143	0
ČPP	0	0,5	0	0,6666667	0,3	1
ČSOB Poj.	0,10526316	1	1	0	1	0,75368
Uniqa	0	0,25	0	0	0	0,83133

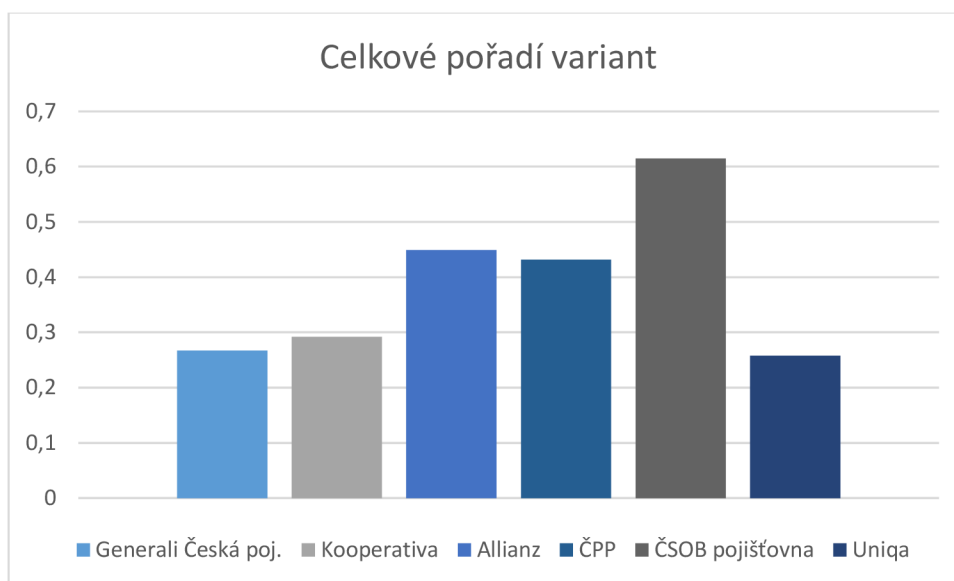
*Zdroj: Vlastní zpracování***Tabulka 6: Výsledek srovnání**

	Výsledný ukazatel	
Generali Česká pojišťovna	0,267371491	5.
Kooperativa	0,292106521	4.
Allianz	0,448809524	2.
ČPP	0,431666667	3.
ČSOB Pojišťovna	0,614736138	1.
Uniqa	0,257831325	6.

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Vítěznou variantou se tudíž stal balíček Dominant od ČSOB pojišťovny s dodatečným připojištěním storna zájezdu. Podle rozhodovacího modelu WSA by nejlépe vyhovoval potřebám našeho modelového uchazeče o pojištění. Celkové pořadí pro přehlednost ilustruje následující graf.

**Graf 13: Celkové pořadí variant**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

## 9.2 Diskuze k výsledkům

Modelový případ vycházel z výsledků dotazníkového šetření, které by měly reflektovat, jak námi zkoumaný vzorek společnosti přistupuje k cestovnímu pojištění a jaké jsou jeho preference. Modus výsledků každé z otázek dal vzniknout našemu fiktivnímu žadateli o pojištění, který tak měl reprezentovat zájmy celé skupiny. Produkty poptané u nejvýznamnějších pojišťovacích domů na našem trhu, vykazovali při pohledu na jejich obsah poměrně vyrovnaný charakter. Ani jedna z nabídek na první pohled neoslnila žádnou významnou nadstandardní službou. Rozdíly jsme tedy následně museli hledat v jemných odchylkách, ceně a výši poskytovaných limitů. Pomocí vícekritériálního rozhodování, konkrétně metody WSA, byl za nejlepší volbu označen balíček Dominant od ČSOB pojišťovny, který již v základní konfiguraci zahrnoval pojištění úrazu, zavazadel a odpovědnosti za škodu. Jediné připojištění sjednané nad rámec balíčku tak bylo pojištění storna zájezdu. Výsledná cena nabídky ve výši 686 Kč po započtení slevy 20%, patřila v porovnání s konkurenty spíše k průměru. Výše limitů naopak byla velice solidní a často převyšovaly ostatní nabídky i několikrát. Tento fakt se nakonec ukázal být rozhodujícím. Dobře je to patrné v kontrastu s nejhorší nabídkou našeho srovnání od společnosti Uniqa. Ta sice zaujala nižší cenou než ČSOB Pojišťovna, ale velice nízké limity, které nabízí, jí nedovolili dosáhnout lepšího umístění. Kdybychom hodnotili

pouze na základě výše poskytovaných limitů krytí, zvítězil by balíček Optimal od pojišťovny Allianz. Ten vévodil většině kritérií často s výrazným náskokem. Výsledná celková výše pojistného 1 249 Kč však výrazně vybočovala z řad konkurence. Tato anomálie v našem srovnání byla způsobena dvěma důvody. Prvním z nich byl fakt, že Allianz jako jediný nenabízí slevu na pojistném při sjednání online. Druhým pak byla cena za připojištění storna zájezdu. Ta byla sama o sobě i o několik desítek procent vyšší, než jaká je za obdobnou položku běžná u konkurence.

## 10. Závěr

Primárním cílem této práce bylo analyzovat možnosti cestovního pojištění na českém trhu a prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit, jaký je mezi lidmi zájem o tento pojistný produkt, do jaké míry jej využívají a jaké jsou v tomto ohledu jejich preference.

Informace potřebné pro analýzu a porovnání jednotlivých produktů cestovního pojištění byly často dostupné přímo na webových stránkách pojišťoven, a to v přehledné a dostatečně vyčerpávající formě. V případě nejasností nebo potřeby cokoliv dovysvětlit je možné u všech pojišťoven využít pomoc telefonního operátora. Ten Vás ochotně přepojí přímo na pojišťovacího agenta, který poskytne všechny doplňující informace a případně pošle i podrobné produktové listy v elektronické podobě. Celkový dojem tedy značí, že pro běžného zájemce o cestovní pojištění jsou informace snadno dostupné, prostředí webových portálů přehledné a intuitivní, podmínky transparentní a zaměstnanci pojišťoven dostatečně proškolení a profesionální. Možná i díky těmto faktorům se v našem dotazníkovém šetření až překvapivě vysoké množství respondentů přiznalo, že si nikdy před zahraniční cestou nezapomenou sjednat cestovní pojištění. Tuto skupinu tvořilo až 59% dotazovaných. Dalších 16% riskuje cestu bez pojištění jen výjimečně, 7% jej má zahrnuto v rámci jiného produktu a jen 18% se bez něj ve většině případů obejde úplně. Zjistili jsme tedy, že obecná poptávka po tomto pojistném produktu je. Pokud navíc uvážíme další informaci z dotazníkového šetření, kdy mnozí uvedli, že cestují do zahraničí i několikrát do roka, můžeme dokonce hovořit o poměrně vysoké poptávce.

Samotné nabídky cestovního pojištění od různých pojišťoven jsou pak velice podobné a liší se spíše v detailech. Zaujmout se tak často snaží například nabídkou krytí velkého množství méně významných rizik, u nichž je vznik pojistné události poměrně nepravděpodobný. Při podrobném studiu produktových listů tak můžeme zjistit, že některé nabídky zahrnují například pojištěním opuštěného stanu nebo pojištění kryjící rizika vniklá v důsledku únosu letadla teroristy.

Dalším z cílů práce bylo vybrat ideální produkt pro fiktivního zájemce o cestovní pojištění, podle jasně stanovených parametrů. Tyto parametry vznikly na základě informací získaných prostřednictvím dotazníkového šetření. Jelikož většina respondentů uvedla, že nepreferuje žádnou konkrétní pojistnou instituci, porovnávali jsme odpovídající nabídky 6 největších pojišťoven na českém trhu (stanoveno dle výše celkového ročního předepsaného pojistného). Vítěznou nabídkou se stal balíček



Dominant od ČSOB Pojišťovny. Ten sice neposkytl nejlepší podmínky a nevyšší limity v rámci srovnání, zaujal však rozumnou cenou a celkovou všestranností. Nakonec tak díky vynikajícímu poměru ceny a poskytované hodnoty předčil všechny ostatní konkurenty.

## 11. Summary

The bachelor's thesis introduces the topic of insurance with focus on travel insurance. The theoretical part describes the division of insurance and also refers about the history. It also includes a comparison of travel insurance offers from several different insurance companies. The practical part uses a questionnaire survey which helps us to better understand what do people demand and prefer in terms of travel insurance. Based on the results of the survey an artificial customer was created. In the last part we searched for particular travel insurance offer that would best fit to our artificial customer.

## 12. Přehled zdrojů

- ePojištění.cz. (n.d.). *Slovník pojmů*. <https://www.epojisteni.cz/slovník-pojmu/>
- Ducháčková, E. (2005). *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress.
- Weikert V. (n.d.). *Základy pojištění*. Vyberpojisteni. <https://web.archive.org/web/20190703035541/https://vyberpojisteni.cz/zaklady-pojisteni-2-dil/>
- Melichar S. (2004). *Vývoj pojištění a pojišťovnictví ve světě a v českých zemích* [Diplomová práce]. Technická univerzita v Liberci.
- Wikipedie. (n.d.). *Životní pojištění*. [https://cs.wikipedia.org/wiki/Životní\\_pojištění](https://cs.wikipedia.org/wiki/Životní_pojištění)
- Cipra, T. (2006). *Pojistná matematika: teorie a praxe*. Praha: Ekopress.
- Česká asociace pojišťoven. (n.d.). *Cestovní pojištění*. <https://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/cestovni-pojisteni>
- Hradec, M., Křivohlávek, V., & Zárbynická, J. (2005). *Pojištění a pojišťovnictví*. Vysoká škola finanční a správní.
- Chlaň, A., & Eisenhammerová, M. (2014). *Tarify a ceny v dopravě: studijní opora*. Univerzita Pardubice.
- Plischke S. (2006, 14. srpna). *Proč uzavřít úrazové pojištění a jak si vybrat*. Peníze.cz. <https://www.penize.cz/pojisteni/18281-proc-uzavrit-urazove-pojisteni-a-jak-si-vybrat>
- Doskočilová V. (2019, 11. září). *Storno cesty vás nemusí stát ani korunu*. Neplatí ale na jakoukoli situaci. Měšec.cz. <https://www.mesec.cz/clanky/storno-cesty-vas-nemusi-stat-ani-korunu-neplati-ale-na-jakoukoli-situaci/>
- Ševčíková I. (2007, 24. července). *Co je dobré vědět o pojištění zavazadel*. Měšec.cz. <https://www.mesec.cz/clanky/co-je-dobre-vedet-o-pojisteni-zavazadel/>
- Hájková G. (2022, 5. ledna). *Lyžování v Itálii: Jak si pojišťovny poradily s novými povinnostmi pro turisty?*. Měšec.cz. <https://www.mesec.cz/clanky/lyzovani-v-italii-jak-si-pojistovny-poradily-s-novymi-povinnostmi-pro-turisty/>
- Nejedlá J. (2015, 23. listopadu). *Jak na pojištění právní ochrany?*. Měšec.cz. <https://www.mesec.cz/clanky/jak-na-pojisteni-pravni-ochrany/>

Česká asociace pojišťoven. (n.d.). *Vývoj pojistného trhu*. <https://www.cap.cz/statistiky-prognozy-analyzy/vyvoj-pojistneho-trhu>

Generali Česká pojišťovna. (n.d.). *O nás*. <https://www.generaliceska.cz/o-nas>

Generali Česká pojišťovna. (2022). *Cestovní pojištění*. <https://www.generaliceska.cz/cestovni-pojisteni#viceinformaci>

Kooperativa. (n.d.). *O společnosti*. <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa>

Kooperativa. (2022). *Cestovní pojištění*. <https://www.koop.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/jednorazove-cestovni-pojisteni>

Allianz. (n.d.). *O nás*. [https://www.allianz.cz/cs\\_CZ/pojisteni/vse-o-allianz/o-nas.html](https://www.allianz.cz/cs_CZ/pojisteni/vse-o-allianz/o-nas.html)

Allianz. (2022). *Kalkulace cestovního pojištění*. <https://online.allianz.cz/web/cestovni-pojisteni/?318819451>

Česká podnikatelská pojišťovna. (n.d.). *O společnosti*. <https://www.cpp.cz/o-spolecnosti>

Česká podnikatelská pojišťovna. (2022). *Cestovní pojištění*. <https://online.cpp.cz/cestovnipojisteni>

ČSOB Pojišťovna. (n.d.). *O společnosti*. <https://www.csobpoj.cz/o-spolecnosti>

ČSOB Pojišťovna. (2022). *Cestovní pojištění*. <https://kalkulacka.csobpoj.cz/cestovni-pojisteni#ICP-E-P-R-1-1-0-0-1-0-31.3.2022>

Uniqua. (n.d.). *O společnosti*. <https://www.uniqua.cz/o-nas/>

Uniqua. (2022). *Cestovní pojištění – online sjednání*. <https://www.uniqua.cz/cestovni-pojisteni/>

Klicnarová, J., & Roskovec, T. (n.d.). *Operační výzkum – vybrané kapitoly*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.

## Seznam obrázků, tabulek, grafů, zkratk a příloh

### Seznam obrázků:

Obrázek 1: Ochrana před nečekanými událostmi	5
Obrázek 2: Schéma pojištění bez rezervotvorné složky	16
Obrázek 3: Schéma pojištění s rezervotvornou složkou	17

### Seznam tabulek:

Tabulka 1: Počet pojišťoven na pojistném trhu ČR	11
Tabulka 2: Srovnání nabídek pojištění	38
Tabulka 3: Váhy kritérií	39
Tabulka 4: Směrnice a absolutní člen	39
Tabulka 5: Skóre jednotlivých kritérií	40
Tabulka 6: Výsledek srovnání	40

### Seznam grafů:

Graf 1: Pohlaví respondenta	31
Graf 2: Věk respondenta	31
Graf 3: Průměrný roční počet cest do zahraničí	32
Graf 4: Zájem o cestovní pojištění	32
Graf 5: Cíl cesty	33
Graf 6: Délka cesty	33
Graf 7: Výše pojistného	34
Graf 8: Výše léčebných výloh	34
Graf 9: Charakter zahraniční cesty	35
Graf 10: Druh dopravy	35
Graf 11: Volitelná připojištění	36
Graf 12: Preferovaná pojišťovna	36

**Seznam zkratk**

Např. = například

ČPP = Česká podnikatelská pojišťovna

Poj. = pojišťovna

# 13. Přílohy

## Dotazník

### Volba cestovního pojištění

Dobrý den,  
jmenuji se Jan Michalec a jsem studentem Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Tímto bych Vás chtěl požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který bude sloužit jako podklad k praktické části bakalářské práce. Vaše odpovědi jsou čistě anonymní. Děkuji za účast v šetření.

**\*Povinné pole**

1. Vaše pohlaví \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Muž  
 Žena

2. Váš věk \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- <18  
 18-26  
 26-40  
 40-60  
 60+

3. Kolikrát za rok průměrně cestujete do zahraničí? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Zřizujete si při zahraniční cestě jednorázové cestovní pojištění? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Ano, vždy
- Ano, ale ne pokaždé
- Ne, mám cestovní pojištění zřízené v rámci jiné pojistné smlouvy (např. pojištění domácnosti)
- Většinou ne

5. Kam nejčastěji cestujete? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- EU
- Mimo EU

6. Kolik dní Vaše cesta většinou trvá? (jen číslo)

\_\_\_\_\_

7. Kolik peněz jste ochotni zaplatit za jeden pojištěný den? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- <50 Kč (<350 za 7 denní dovolenou)
- 50-100 Kč (350-700 za 7 denní dovolenou)
- >100 Kč (700+ za 7 denní dovolenou)



8. Jakou výši pojištění léčebných výloh považujete za dostačující \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- 2 500 000  
 5 000 000  
 10 000 000  
 20 000 000  
 50 000 000  
 100 000 000

9. Jakou povahu má nejčastěji Vaše zahraniční cesta? \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Rekreační v létě  
 Rekreační v zimě  
 Adrenalinové sporty  
 Práce

10. Druh dopravy, který pro své zahraniční cesty používáte nejčastěji \*

*Označte jen jednu elipsu.*

- Letadlo  
 Automobil, motocykl  
 Vlák  
 Jiné: \_\_\_\_\_

11. Které z těchto připojištění byste si vybrali, nebo jej považujete za důležité? \*

*Zaškrtněte všechny platné možnosti.*

- Veterinární péče
- Pojištění právní pomoci
- Pojištění odpovědnosti za škodu
- Úrazové pojištění/trvalé následky
- Storno zájezdu
- Asistenční služby na vozovce
- Zrušení/zpoždění letu
- Pojištění zavazadel

12. Pokud se rozhodnete uzavřít cestovní pojištění, budete preferovat některou z následujících pojišťoven?

*Označte jen jednu elipsu.*

- Nezáleží mi na tom, vybírám na základě nabídky
- Uniqa
- ČSOB Pojišťovna
- Česká podnikatelská pojišťovna
- Allianz
- Kooperativa
- Generali Česká pojišťovna
- Jiné: \_\_\_\_\_

## Vícekritériální rozhodování – metoda WSA

	Výše limitů léčebných výloh	Smrt úrazem + trvalé následky úrazu	Storno zájezdu	Pojištění zavazadel	Pojištění odpovědnosti za škodu	Konečná cena		
Generali Č. poj.	25	300	80%	20	10	803		
Kooperativa	5	300	80%	30	4	707		
Allianz	100	600	80%	25	10	1 249		
ČPP	5	600	80%	25	5	502		
ČSOB Poj.	15	900	90%	15	15	686		
Uniq	5	450	80%	15	1	628		
	max	max	max	max	max	min		
Váhy kritérií	0,25	0,20	0,15	0,10	0,05	0,25		
nejlepší	100	900	0,90	30	15	502		užitek 1
nejhorší	5	300	0,80	15	1	1 249		0
směrnice	0,010526316	0,001666667	10	0,0666667	0,071428571	-0,001338688		
absolutní člen	-0,052631579	-0,5	-8	-1	-0,071428571	1,672021419		
Užitky z kritérií (skóre)							Výsledný ukazatel	
Generali Česká poj.	0,210526316	0	0	0,3333333	0,642857143	0,597054886	0,267371491	5.
Kooperativa	0	0	0	1	0,214285714	0,725568942	0,292106521	4.
Allianz	1	0,5	0	0,6666667	0,642857143	0	0,448809524	2.
ČPP	0	0,5	0	0,6666667	0,3	1	0,431666667	3.
ČSOB pojišťovna	0,105263158	1	1	0	1	0,753681392	0,614736138	1.
Uniq	0	0,25	0	0	0	0,831325301	0,257831325	6.