

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Diplomová práce

Neživotní pojištění na českém pojistném trhu

Bc. Jaroslava Staňková

© 2019 ČZU v Praze

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Jaroslava Staňková

Podnikání a administrativa

Název práce

Neživotní pojištění na českém pojistném trhu

Název anglicky

Non-life Insurance in the Czech Insurance Market

Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce bude charakterizovat neživotní pojištění a jeho postavení na českém pojistném trhu. Dílčí cíl bude spočívat v detailní charakteristice cestovního pojištění a v porovnání nabídky tohoto produktu z vybraných pojišťoven. Výsledkem bude zhodnocení této nabídky a doporučení optimální varianty.

Metodika

Teoretická část práce bude tvořena literární rešerší, jejímž obsahem bude výklad problematiky neživotního pojištění, zvláště produktu cestovního pojištění, a současné právní úpravy neživotního pojištění. S využitím české odborné literatury a internetových zdrojů bude v této části práce použita metoda deskriptivní. Analytická část práce bude založena na metodě komparativní. Bude porovnána nabídka a možnosti cestovního pojištění u různých českých pojišťoven.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

pojištění, pojišťovna, cestovní pojištění, pojistný trh, pojistný produkt

Doporučené zdroje informací

AKDENIZ, C. Travel Insurance [online]. CreateSpace Independent Publishing, 2016. ISBN 978-1540333803.

BÖHM, A., MUŽÁKOVÁ, K. Pojišťovnictví a regulace finančních trhů. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-035-5.

DAŇHEL, J. – DUCHÁČKOVÁ, E. *Pojistné trhy : změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. [Praha]: Professional Publishing, 2012. ISBN 978-80-7431-078-2.

DAŇHEL, J. – DUCHÁČKOVÁ, E. *Teorie pojistných trhů*. [Praha]: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-015-7.

DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2009. ISBN 978-80-86929-51-4.

PŘIKRYL, V. *Zákon o pojišťovnictví: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-546-8.

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Jana Šturcová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra obchodu a financí

Elektronicky schváleno dne 13. 11. 2018

prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 21. 11. 2018

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 26. 03. 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Neživotní pojištění na českém pojistném trhu" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 28. 3. 2019

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí práce, Ing. Janě Šturcové, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady, ochotu a pomoc při zpracování diplomové práce.

Neživotní pojištění na českém pojistném trhu

Abstrakt

Diplomová práce s názvem Neživotní pojištění na českém pojistném trhu se věnuje jednotlivým produktům neživotního pojištění, zejména pak pojištění cestovnímu. Teoretická část seznamuje čtenáře s pojišťovnictvím obecně, jeho právní úpravou i dohledem. Následuje přehled nejčastěji sjednáváných produktů neživotního pojištění jako je např. pojištění domácnosti či havarijní pojištění. Závěr teoretické části podrobně představuje produkt cestovního pojištění.

Druhá praktická část práce je zpracována pomocí několika metod – analýzy, syntézy a komparace. Jsou zde přehledně uvedeny informace o současné situaci na trhu s neživotním pojištěním a zvláště s pojištěním cestovním. V dalších kapitolách jsou prezentovány pojišťovny, které se zúčastnily dotazníkového šetření. Hlavním tématem, kterému se věnuje praktická část, je řešení modelových příkladů. Je zde rozebráno celkem pět různých situací, ve kterých klienti poptávají cestovní pojištění. Všechny příklady jsou důkladně popsány a porovnány. Závěr příkladů vždy obsahuje doporučení pro daného klienta.

Klíčová slova: pojišťovnictví, pojištění, pojistný trh, pojišťovna, limit pojistného plnění, pojistné, cestovní pojištění, neživotní pojištění, pojistný produkt, modelový příklad

Non-life Insurance in the Czech Insurance Market

Abstract

The Master thesis called Non-life Insurance in the Czech Insurance Market deals with the particular products of non-life insurance policy, especially the travel insurance. The theoretical part gives the reader the general information about the insurance industry, its legal adaptation and also surveillance. It is followed by the list of the most commonly negotiated non-life insurance products, such as home or motor insurance policy. The conclusion of the theoretical part presents the product of travel insurance in detail.

The second, the practical, part of the thesis is processed by using several methods – analysis, synthesis and comparison. The information about the contemporary situation on the non-life insurance market is mentioned there, primarily focusing on the travel insurance. The next chapters are devoted to the insurance companies that took part in a survey. The main topic, which is described in the practical part, is the solution of model examples. Five different situations with customers demanding travel insurance are analysed here. All the examples are thoroughly described and compared. The conclusion of each example includes the recommendations of the particular client.

Keywords: insurance industry, insurance, insurance market, insurance company, insurance benefit limit, insurance premium, travel insurance, non-life insurance, insurance product, model example

Obsah

Úvod.....	13
1 Cíl práce a metodika	14
2 Teoretická část.....	15
2.1 Základní pojmy.....	15
2.2 Historie pojišťovnictví.....	17
2.3 Právní úprava a dohled v pojišťovnictví	19
2.3.1 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník	20
2.3.2 Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví	21
2.3.3 Zákon č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění.....	22
2.3.4 Regulace a dohled v ČR	23
2.3.5 Dohled EU	23
2.4 Další organizace v oboru pojišťovnictví	24
2.4.1 Česká asociace pojišťoven	24
2.4.2 Česká kancelář pojistitelů.....	24
2.5 Životní a neživotní pojištění.....	25
2.6 Neživotní pojištění.....	27
2.6.1 Pojištění majetku	28
2.6.2 Pojištění majetku dle zaměření produktů	30
2.6.3 Pojištění odpovědnosti.....	32
2.6.4 Pojištění právní ochrany	34
2.6.5 Pojištění osob.....	35
2.7 Cestovní pojištění	36
2.7.1 Sjednání cestovního pojištění	37
2.7.2 Platnost cestovního pojištění	38
2.7.3 Pojistné za cestovní pojištění.....	39
2.7.4 Zánik cestovního pojištění.....	39
2.7.5 Časté výluky z cestovního pojištění	39
2.8 Produkty cestovního pojištění	40
2.8.1 Léčebné výlohy v zahraničí.....	40
2.8.2 Asistenční služba.....	41
2.8.3 Úrazové pojištění v rámci cestovního pojištění.....	42
2.8.4 Osobní věci.....	43
2.8.5 Zrušení cesty.....	43
2.8.6 Pojištění odpovědnosti.....	44
2.8.7 Pojištění rizikových sportů	44

2.9	Další možnosti cestovního pojištění.....	45
2.9.1	Pojištění na platebních kartách.....	45
2.9.2	Pojištění na kartách ISIC, ITIC, ALIVE a IYTC	46
2.9.3	Evropský průkaz zdravotního pojištění.....	46
3	Praktická část	48
3.1	Neživotní a životní pojištění na českém pojistném trhu	48
3.1.1	Neživotní pojištění	49
3.2	Cestovní pojištění na českém pojistném trhu	50
3.3	Pojišťovny zúčastněné dotazníkového šetření	53
3.3.1	Česká pojišťovna.....	53
3.3.2	ERV Evropská pojišťovna.....	55
3.3.3	UNIQA, pojištění ke kartám ISIC.....	56
3.3.4	Pojišťovna VZP.....	58
3.4	Modelové příklady	59
3.4.1	Modelový příklad „Erasmus“	59
3.4.2	Modelový příklad „Rizikový sport“	62
3.4.3	Modelový příklad „Jednotlivec, jednodenní pojištění“	66
3.4.4	Modelový příklad „Rodinná dovolená“	68
3.4.5	Modelový příklad „Jednotlivec, roční pojištění“	73
4	Výsledky a zhodnocení.....	77
	Závěr	81
	Seznam literatury.....	83
	Seznam tabulek	88
	Seznam grafů.....	88
	PŘÍLOHY	89

Seznam použitých zkratk

ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČKP	Česká kancelář pojistitelů
ČNB	Česká národní banka
ČP	Česká pojišťovna
ČR	Česká republika
EHIC	Evropský průkaz zdravotního pojištění
EHS	Evropské hospodářské společenství
EU	Evropská unie
NP	neživotní pojištění
ODP	odpovědnost
OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
PU	pojistná událost
PVZP	Pojišťovna VZP
TRVN	trvalé následky

Úvod

Lidé se dennodenně vystavují nejrůznějším rizikům. Ať už jsou více či méně pravděpodobná, neměli by na ně zapomínat. V dnešní době se mnoho lidí vydává do zahraničí na rodinnou dovolenou, na nákupy, za studiem či za sportem. Před odjezdem by však měli vždy pamatovat na to, že se v cizí zemi mohou dostat do nepříjemné situace, se kterou budou potřebovat pomoci. Pro snazší řešení těchto nenadálých událostí slouží právě cestovní pojištění.

Cestovatelé si mnohokrát ani neuvědomují, co by se v zahraničí mohlo přihodit a jaký důsledek zejména po finanční stránce by to na ně mohlo mít. Může se jednat např. o úraz na sjezdovce, podvrtnutí kotníku při túře či jiné náhlé zdravotní obtíže. Náklady na léčení v zahraničí pak s každým dnem rostou v řádech tisíců korun. V cizině však nemusí nutně docházet pouze ke zdravotním obtížím. Pojistnou událostí může být i kufr ztracený leteckou společností či rozbité dveře v apartmánu. S rozsahem škody i místem, kde k události došlo, pak náklady rychle stoupají.

Díky cestovnímu pojištění tak mohou cestovatelé prožít svůj pobyt v klidu s vědomím, že pokud přijde nečekaná situace, nebudou na ni sami. V současnosti nabízí český pojistný trh mnoho možností, kde se nechat na cestu pojistit. Lidé si mohou své pojištění vybrat na základě pojistných limitů, cen, doporučení i předchozích zkušeností např. při řešení nějaké pojistné události. Nabídky jednotlivých pojišťoven se zejména při zvláštních požadavcích klientů velmi odlišují. To také bude ukázáno v jednotlivých modelových příkladech.

V každém případě je nejen cestovní pojištění velmi užitečným nástrojem, který může pomoci v těžké situaci a ušetřit lidem častokrát i spoustu peněz.

1 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce bude charakterizovat neživotní pojištění a jeho postavení na českém pojistném trhu. Dílčí cíl bude spočívat v detailní charakteristice cestovního pojištění a v porovnání nabídky tohoto produktu u vybraných pojišťoven. Výsledkem bude zhodnocení této nabídky a doporučení optimální varianty.

Metodika

První teoretická část diplomové práce bude založena na metodě deskriptivní. Bude shromážděna odborná literatura a důvěryhodné webové odkazy, které se zabývají problematikou neživotního pojištění a cestovního pojištění. První část se bude zabývat pojišťovnictvím obecně, jeho historií, právní úpravou, organizacemi a zejména pak jednotlivými produkty, které jsou v současnosti pojišťovnami nabízeny.

Ve druhé části práce bude pozornost zaměřena na cestovní pojištění. Pro lepší vykreslení situace na českém pojistném trhu budou využity statistiky České národní banky a České asociace pojišťoven. Dále budou detailněji představeny čtyři pojišťovny nabízející cestovní pojištění, které se později zúčastnily průzkumu na základě modelových situací. Těmito pojišťovnami budou Česká pojišťovna, ERV Evropská pojišťovna, UNIQA pojišťovna s pojištěním ISIC a pojišťovna VZP. Nejprve byl sestaven dotazník obsahující několik obecných otázek a pět modelových příkladů. Dotazník byl zaslán příslušným pojišťovnám e-mailem se žádostí o zpracování. Doba ponechaná pojišťovnám pro zpracování činila zhruba týden. Následně byly některé pojišťovny osobně navštíveny za účelem doplnění a upřesnění informací. Nejprve byla využita metoda analýzy. Data poskytnutá pojišťovnami byla rozebrána a sestavena do tabulek, vždy podle jednotlivých modelových situací. Posléze byla použita metoda komparace, tedy srovnání hodnot a následné zhodnocení.

2 Teoretická část

Obsahem teoretické části bude představení oboru pojišťovnictví v České republice z hlediska historie, zákonů, kterými se pojišťovny musí řídit a dohledu, který je prováděn úřady České republiky i Evropské Unie. Dále se teoretická část bude věnovat rozdílům mezi životním a neživotním pojištěním a jednotlivým produktům právě pojištění neživotního. V závěru této části bude pozornost zaměřena na pojištění cestovní.

2.1 Základní pojmy

Pojištění

Každý člověk se během svého života dostává do nečekaných situací. Kromě těch pozitivních bohužel existují i ty méně příjemné, které s sebou většinou přinášejí pouze starosti. Člověk se vystavuje určitému riziku každým okamžikem. Proto vyhledává nejrůznější způsoby, jak toto riziko snížit. Jedním ze způsobů je právě sjednání vhodného pojištění. Na začátek je tedy vhodné tento pojem vysvětlit.

Pojištění je nástroj, kterým lze finančně eliminovat negativní důsledky nahodilosti. Nahodilostí je přitom myšlena taková událost, která se opakovaně nevyskytuje a není možné ji jakkoliv předpovědět. To znamená, že pokud se určitý ekonomický subjekt rozhodne využít nabízenou službu pojištění, pak se může v případě nechtěné nahodilé události vyvarovat možným finančním výdajům. Z různých důvodů se ale může rozhodnout i pro možnost nevyužití pojištění. V tomto případě se jedná o tzv. samopojištění, kdy veškeré nastalé škody hradí individuálně pouze ze svých zdrojů.¹

Pojištění je řazeno mezi finanční služby, které mohou být poskytovány výhradně pojišťovnami. Tento sektor má stejně jako jiné několik charakteristických znaků. Mezi ně patří například to, že se jedná o službu abstraktní povahy – pojišťovna se zavazuje, že v případě nastalé nahodilé události vyplatí již předem stanovenou velikost náhrady. Dalším rysem je placení této služby vždy předem; a také to, že se zpravidla jedná o službu dlouhodobou.²

¹ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 31.

² Tamtéž, s. 32.

Pojištění je možné členit z několika hledisek. Podle právní formy se pojištění člení na povinné a dobrovolné, dle předmětu pojištění na životní a neživotní a dále např. pojištění individuální a kolektivní. Podle způsobu náhrady škody v případě pojistné události je také rozlišováno pojištění škodové a obnosové, přičemž právě obnosové je typické pro pojištění životní.³

Pojistný trh

Dobře fungující a hlavně spolehlivý pojistný trh je vždy známkou úspěšné ekonomiky země. Tak jako každý trh je i ten pojistný definován jako místo, kde se setkává nabídka s poptávkou. Poptávajícími jsou v tomto případě ekonomické subjekty, které požadují pojistnou ochranu. Jejich hlavním požadavkem je za úplatu, neboli pojistné, přenést riziko na stranu nabízejícího. Na straně nabídky tedy vystupují pojišťovny, které na sebe berou rizika svých klientů. Na pojistném trhu někdy vystupují i zprostředkovatelé pojištění, kteří umožňují oslovení širšího okruhu potenciálních klientů. Těmito zprostředkovateli jsou např. makléři, agenti či poradci.⁴

Pojistné

Každá služba nabízená na trhu má svou cenu, a stejně tak i pojištění. Pojistné je tedy cenou za to, že pojišťovna poskytne klientovi pojistnou ochranu a převezme tak na sebe možné negativní důsledky v případě vzniku pojistné události. Výpočet pojistného závisí na druhu pojištění a především na velikosti rizika, kterému se pojištěný vystavuje. Zároveň jsou v pojistném započteny i náklady, které souvisejí s provozem daného pojistného produktu.

Pojistné je možné hradit dvojím způsobem. Tím prvním je pojistné jednorázové, což znamená, že je plná částka uhrazena pojišťovně ihned po sjednání pojištění. Příkladem může být pojištění cestovní, kdy se osoba pojišťuje pouze na dobu cesty do zahraničí. Běžné pojistné se na rozdíl od jednorázového hradí v pravidelných intervalech ve sjednaných obdobích, např. čtvrtletně či měsíčně.⁵

³ ZUZAŇÁK, A., ŠULCOVÁ, J., HORA, J. *Průručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2011, s. 131.

⁴ DUCHÁČKOVÁ, E., DAŇHEL, J. a kol. *Pojistné trhy*. 2012, s. 31.

⁵ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 58.

Výši pojistného si určuje každá pojišťovna samostatně, a to na základě matematických metod s využitím statistiky. Vypočtená částka však musí být pro klienty požadující stejný pojistný produkt se stejnými podmínkami totožná. Pojistné nesmí být diskriminační pro žádnou skupinu klientů. V současné době se již upustilo i od rozlišování pohlaví v případě výpočtu pojistného na životní pojištění.⁶

2.2 Historie pojišťovnictví

Strach z náhodných nečekaných událostí provázel lidstvo vždy. Ať už se jednalo o různé přírodní katastrofy, které zasáhly zemědělství či bydlení, nenadálou smrt nebo vážný úraz, chtěli mít lidé jistotu, že jim v těžkých životních situacích někdo pomůže.

První zmínky o pojišťovnictví se začaly objevovat již před pěti tisíci lety v Číně, o něco později pak i v Mezopotámii a starověkém Babylónu. Vždy se ale jednalo pouze o pojištění, které mělo chránit kupce v případě krádeže. V Evropě se obor pojišťovnictví začal rozvíjet až později, přesněji na přelomu 11. a 12. století. Pojištění bylo určeno zejména pro řemeslníky a kupce a jednalo se hlavně o takové druhy pojištění, které měly přímý vliv na pohodlnější podnikání. Lidé se v této době pojišťovali pro případ oloupení, což nebylo v té době ničím výjimečným; dále pro případ přírodních katastrof, a také nemoci a smrti.

Na území dnešní České republiky se začalo pojišťovnictví rozvíjet až na konci 17. století. Prvním nabízeným pojištěním bylo pojištění budov proti požáru. Během několika let zde začaly podnikat dvě zahraniční pojišťovny. V souvislosti s tímto proto vznikla potřeba založit vlastní, ryze českou pojišťovnu. Roku 1827 tedy v Praze vznikla První česká vzájemná pojišťovna.⁷

Po změně politického režimu v roce 1948 fungovala na našem území pouze jedna pojišťovna, a to Československá pojišťovna. Až do počátku devadesátých let 20. století

⁶ ZUZAŇÁK, A., ŠULCOVÁ, J., HORA, J. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2011, s. 178.

⁷ www.finance.cz

mělo pojišťovnictví v České republice, tehdejším Československu, monopolní postavení. S příchodem demokracie a tedy i volného trhu došlo k zásadním změnám v právní úpravě pojišťovnictví. V roce 1991 byl přijat zákon č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, který umožnil rozvoj pojišťovnictví v České republice. V průběhu devadesátých let zde díky tomu začaly vznikat nejen nové české pojišťovny, ale své pobočky zde otevřely i některé ze zahraničních pojišťoven. Právě toto desetiletí je považováno za období největšího rozvoje pojišťovnictví jako odvětví tržní ekonomiky.⁸

Na změny v pojišťovnictví v devadesátých letech 20. století měla vliv také Evropská unie. Již v této době se Česká republika začala připravovat na vstup do EU plánovaný na rok 2004, což s sebou neslo mnoho podmínek, které se týkaly právě i oblasti pojišťovnictví. Bylo tedy nezbytné již tehdy přizpůsobit pojistnou legislativu té, která byla uplatňována v zemích Evropské unie. Změna probíhala v několika krocích. Především šlo o zařazení evropských směrnic a předpisů do naší legislativy.

Nejpodstatnější změny a přiblížení se evropské legislativě přinesl zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů. Ten vešel v platnost v dubnu roku 2000 a byl důležitý zejména tím, že definoval mnoho pojmů, se kterými se v zákoně dodnes pracuje.⁹

Dnem vstupu České republiky do Evropské unie vešel v platnost nový zákon č. 39/2004 Sb., o pojišťovnictví. Tento zákon výrazně novelizoval zákon předcházející z roku 1999. Zákon z roku 2004 nově obsahoval např. možnost vykonávat pojišťovací činnost na území jiného členského státu EU; byla pozměněna informační povinnost vzhledem k orgánu vykonávajícímu dozor; byla zvýšena předepsaná hodnota základního kapitálu pro všechna odvětví životního pojištění a některá odvětví neživotního. V souvislosti se vstupem do Evropské unie vešly v platnost v roce 2005 také dva další zákony – zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a také zákon o pojistné smlouvě.¹⁰

⁸ VÁVROVÁ, E. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. 2014, s. 22.

⁹ BŮHM, A., MUŽÁKOVÁ, K. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 2010, s. 81.

¹⁰ Tamtéž, s. 83, 84.

2.3 Právní úprava a dohled v pojišťovnictví

Obor pojišťovnictví je v České republice součástí soukromého sektoru, kde se společně např. s komerčním bankovníctvím či leasingovými společnostmi řadí do sektoru finančního. Pojišťovnictví jako podnikání přirozeně podléhá legislativě. Legislativou jsou upraveny dvě oblasti pojišťovnictví. V prvním případě je řešen právní vztah mezi pojistitelem a klientem, který má zájem o sjednání pojištění. Druhá oblast upravuje podmínky, za kterých mohou dané osoby či společnosti poskytovat pojišťovací služby. Těmito poskytovateli mohou být zejména pojistitelé, samostatní likvidátoři pojistných událostí či pojišťovací zprostředkovatelé.¹¹

Pojišťovnictví je legislativně upraveno v několika zákonech a vyhláškách.

- Zákon č. 277/2009 Sb. zákon o pojišťovnictví
- Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník
- Zákon č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů
- Zákon č. 377/2005 Sb. o doplňkovém dohledu nad bankami, spořitelními a úvěrními družstvy, institucemi elektronických peněz, pojišťovnami a obchodníky s cennými papíry ve finančních konglomerátech a o změně některých dalších zákonů
- Zákon č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona; od 1. 12. 2018 byl zákon nahrazen zákonem č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění
- Vyhláška č. 125/1993 Sb. kterou se stanoví podmínky a sazby zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání

¹¹ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 53.

- Vyhláška č. 205/1999 Sb. kterou se provádí zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů
- Vyhláška č. 582/2004 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí
- Vyhláška č. 347/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o finančních konglomerátech
- Vyhláška č. 305/2016 Sb. o předkládání výkazů pojišťovnami a zajišťovnami České národní bance
- Vyhláška č. 306/2016 Sb. kterou se provádí některá ustanovení zákona o pojišťovnictví
- Vyhláška č. 307/2016 Sb. o žádostech podle zákona o pojišťovnictví¹²

2.3.1 Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Při sjednání pojištění je mezi klientem a pojistitelem uzavřena dohoda, tzv. pojistná smlouva. *Pojistnou smlouvou se pojistitel zavazuje vůči pojistníkovi poskytnout jemu nebo třetí osobě pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost krytá pojištěním (pojistná událost), a pojistník se zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné.*¹³ O náležitostech pojistné smlouvy a vztazích mezi účastníky pojištění bylo až do roku 2012 pojednáváno v zákoně č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě. V lednu 2014 nabyl účinnosti nový občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb.), do kterého byla zahrnuta i problematika týkající se pojistných smluv.

V novém občanském zákoníku lze nalézt vysvětlení základních pojmů, jakými jsou např. pojištěný, pojistný zájem, pojistné podmínky či pojistné. Dále je zde vysvětleno, jak probíhá šetření pojistné události, jaké jsou důvody k přerušení pojištění a okolnosti jeho zániku. V dalších pododdílech se zákon věnuje jednotlivým druhům pojištění, především jejich podstatě a právům pojistitele.¹⁴

¹² www.mfcr.cz

¹³ Česko. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. §2758.

¹⁴ Česko. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

2.3.2 Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví

Dne 1. ledna 2010 nabyl účinnosti zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Jedním z důvodů, proč bylo nezbytné tento zákon novelizovat, byla nutnost sjednotit českou legislativu s právními předpisy Evropské unie.¹⁵ V jednotlivých částech zákona jsou upraveny podmínky pro provozování činností v pojišťovnictví, výkon dohledu v pojišťovnictví a povinnosti zachování mlčenlivosti.

Pojišťovací činnost může podle zákona o pojišťovnictví provádět pouze pojišťovna tuzemská, z jiného členského státu EU, případně pojišťovna z třetího státu, a to pouze pokud dostala povolení pro provozování této činnosti od České národní banky. Stejně podmínky platí i pro tuzemské zajišťovny a zajišťovny z členských či třetích států, které by chtěly provádět činnost zajišťovací.¹⁶

Co se týká mlčenlivosti, zdaleka neplatí pouze pro kontrolory z ČNB. Tuto povinnost mají také zaměstnanci pojišťovny či zajišťovny, likvidátoři, členové kontrolních a statutárních orgánů. Mlčenlivost je často ujednána přímo v pracovní smlouvě a platí i po skončení pracovního poměru.¹⁷

Nová právní úprava je zaměřena i na informovanost samotných klientů pojišťoven. Změny nastaly např. v tom, že klienti se mohou lépe informovat o finanční situaci jimi vybrané pojišťovny. Také právní jistota klientů je více posílena a celkově důvěryhodnosti pojišťoven přispívá i náležitý dohled nad jejich činností a fungováním. Ze strany pojišťoven došlo k poměrně velké změně v nahlížení na klienty – mohou při jejich žádosti o služby pojišťovny zohledňovat pohlaví, věk i zdravotní stav klienta. Přestože by se tento postup mohl považovat za normálních okolností za diskriminační, zákon č. 277/2009 Sb. ho v těchto výjimečných případech povoluje.¹⁸

¹⁵ PŘIKRYL, V., ČECHOVÁ, J. *Zákon o pojišťovnictví. Komentář.* 2017, s. 3.

¹⁶ PŘIKRYL, V., ČECHOVÁ, J. *Zákon o pojišťovnictví. Komentář.* 2017, s. 28.

¹⁷ PŘIKRYL, V., ČECHOVÁ, J. *Zákon o pojišťovnictví. Komentář.* 2017, s. 419, 420.

¹⁸ BÖHM, A., MUŽÁKOVÁ, K. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů.* 2010, s. 96.

2.3.3 Zákon č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění

V roce 2005 nabyt účinnosti zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, který vznikl ve spojitosti se vstupem ČR do Evropské unie. Pojišťovacím zprostředkovatelem je fyzická nebo právnická osoba, která je zapsaná ve veřejně přístupném registru ČNB. Náplní práce zprostředkovatelů je příprava a předkládání návrhů na uzavření pojistných či zajišťovacích smluv, uzavírání těchto smluv jménem pojišťovny nebo zajišťovny, pro kterou zprostředkovatel tuto práci vykonává a následná správa uzavřených pojistných smluv.¹⁹ Pojišťovací zprostředkovatelé nabízejí produkty pojištění životního i neživotního.

V České republice je možné uzavřít pojistnou smlouvu u některého ze šesti různých pojišťovacích zprostředkovatelů. Ti se odlišují kvalifikačním stupněm odborné způsobilosti i počtem subjektů, které zastupují. Rozdíl je možné najít také v pravomoci k výběru pojistného nebo naopak vyplacení pojistného plnění. Pojišťovacími zprostředkovateli v České republice jsou: vázaný pojišťovací zprostředkovatel, podřízený pojišťovací zprostředkovatel, výhradní pojišťovací agent, pojišťovací agent, pojišťovací makléř a pojišťovací zprostředkovatel, jehož domovským státem není ČR.²⁰ K prosinci 2018 bylo v ČR evidováno téměř 179 000 pojišťovacích zprostředkovatelů.²¹

Zákon č. 38/2004 Sb. nahradil od 1. 12. 2018 zákon č. 170/2018 Sb. o distribuci pojištění a zajištění. Zákon zavádí novou kategorizaci pojišťovacích zprostředkovatelů. Z původních šesti kategorií se počet snížil pouze čtyři, a to samostatného zprostředkovatele, vázaného zástupce, doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele a pojišťovacího zprostředkovatele se sídlem v jiném členském státě. Změna nastala také ve způsobu registrace pojišťovacích zprostředkovatelů a požadavcích na jejich vzdělání. Nově také zákon obsahuje pravidla chování a jednání se zákazníkem a navýšení pokut.²²

¹⁹ ZUZAŇÁK, A., ŠULCOVÁ, J., HORA, J. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2011, s. 103.

²⁰ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 198.

²¹ www.cnb.cz

²² www.modulservis.cz

2.3.4 Regulace a dohled v ČR

Obě činnosti, regulaci i dohled, vykonává v České republice stát. Každá tato část však náleží jinému orgánu. Regulace spočívá ve vytváření jakýchsi mantinelů či jednoduše pravidel, která umožňují samotnou existenci a fungování příslušných ekonomických subjektů.²³ Tímto regulátorem je v České republice Ministerstvo financí.

Naopak dohled je možné definovat jako kontrolu, kterou se sleduje dodržování pravidel stanovených regulátorem. Zároveň smí orgán dohledu vyvodit důsledky v případě nedodržování pravidel.²⁴ Dohledu České národní banky nepodléhají pouze pojišťovny, ale také zajišťovny, osoby vykonávající činnost pro zajišťovnu a ostatní právnické i fyzické osoby, které vymezí zákon.²⁵ Dohled v pojišťovnictví byl zajištěn již v 90. letech 20. století, kdy nová legislativa umožnila vznik nových pojišťoven a zároveň i vstup zahraničních pojišťoven. Jelikož bylo nutné sjednotit podmínky pro všechny subjekty na trhu, musel být stanoven orgán dozoru. Tímto orgánem byly v průběhu let střídavě buď Ministerstvo financí či úřady spadající pod toto ministerstvo. Od roku 2006 je dozorčím orgánem Česká národní banka.²⁶

Předmětem kontroly ze strany ČNB je především dodržování právních předpisů, zejména zákona o pojišťovnictví. Dohlíženo je také na hospodaření pojišťovny/zajišťovny, solventnost, tvorbu a využití rezerv, účetnictví, řídicí a kontrolní systém a shodu provozovaných činností pojišťovny/zajišťovny s uděleným povolením.²⁷

2.3.5 Dohled EU

Jednou z mnoha podmínek vstupu České republiky do EU byla úprava zákonů tak, aby byly splněny jednotné evropské požadavky. Vzhledem k tomu, že se takto měnila i pojišťovací legislativa, dohlíží na český pojistný trh kromě České národní banky také instituce Evropské unie. Dvěma významnými institucemi jsou CEIOPS – Výbor evropských orgánů dohledu v pojišťovnictví a zaměstnaneckých penzích a IAIS,

²³ VÁVROVÁ, E. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. 2014, s. 22.

²⁴ VÁVROVÁ, E. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. 2014, s. 23.

²⁵ BŮHM, A., MUŽÁKOVÁ, K. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 2010, s. 118.

²⁶ VÁVROVÁ, E. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. 2014, s. 22.

²⁷ VÁVROVÁ, E. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. 2014, s. 26.

Mezinárodní sdružení orgánů dohledu v pojišťovnictví. Ve výboru CEIOPS mají své zastoupení představitelé dohledu v pojišťovnictví z jednotlivých členských států EU. Hlavním úkolem této instituce je poradní činnost, kterou poskytuje Evropské komisi. Další z činností je třeba dohled nad naplňováním směrnic.²⁸

2.4 Další organizace v oboru pojišťovnictví

Kromě pojišťoven a subjektů vykonávajících dohled existují v oboru pojišťovnictví i další organizace, které se pojišťovnictvím zabývají. Těmi jsou Česká asociace pojišťoven a Česká kancelář pojistitelů.

2.4.1 Česká asociace pojišťoven

Česká asociace pojišťoven (ČAP) je zájmové sdružení, které zahájilo svou činnost v roce 1994. Hlavním smyslem této instituce je organizace a podpora vzájemné pomoci, spolupráce a zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven. ČAP hájí a zastupuje společné zájmy pojišťoven na českém pojistném trhu především ve vztahu k orgánům státní správy. Zároveň také vytváří nástroje, které mají předejít vzniku škod a pojistných podvodů, napomáhá k odborné informovanosti členů této asociace, informuje veřejnost o novinkách na pojistném trhu a utváří pravidla etického chování v pojišťovnictví.

Sídlo asociace se nachází v Praze a k roku 2018 má 25 řádných členů a 2 členy se zvláštním statutem.²⁹ Členem se může stát jakákoliv pojišťovna, která má povolení k podnikání v oboru pojišťovnictví. Výjimku tvoří pouze zdravotní pojišťovny, které být členem nemohou.³⁰

2.4.2 Česká kancelář pojistitelů

Česká kancelář pojistitelů vznikla v roce 1999 v Praze na základě zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. ČKP je profesní organizací pojistitelů, kteří mají kompetenci k provozování pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.³¹

²⁸ BÖHM, A., MUŽÁKOVÁ, K. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 2010, s. 55, 56.

²⁹ www.cap.cz

³⁰ ZUZAŇÁK, A., ŠULCOVÁ, J., HORA, J. *Průručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2011, s. 161.

³¹ ZUZAŇÁK, A., ŠULCOVÁ, J., HORA, J. *Průručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2011, s. 166.

ČKP má na starosti činnosti, které jsou přesně vymezeny zákonem. Spravuje garanční fond, ze kterého jsou např. hrazeny škody způsobené nepojištěnými vozidly; a od roku 2014 také fond zábrany škod. Dále ČKP provozuje hraniční pojištění, informační středisko a spolupracuje s Centrálním registrem vozidel, kterému předává informace o pojištěných vozidlech.

Členy Kanceláře jsou všichni pojistitelé, kteří na českém pojistném trhu poskytují pojištění odpovědnosti z provozu vozidla neboli povinné ručení. V roce 2018 měla Česká kancelář pojistitelů 13 členů a v databázi ČKP bylo k 31. 12. celkem 8 141 406 pojištěných vozidel. ČKP na rozdíl od České asociace pojišťoven podléhá státnímu dozoru, který je vykonáván Ministerstvem financí.³²

2.5 Životní a neživotní pojištění

Na českém pojistném trhu si může kdokoli sjednat pojištění životní i neživotní. Životní pojištění poskytuje pojištěným osobám ochranu, pokud by došlo např. k vážnému zhoršení jejich zdravotního stavu nebo úmrtí. Odlišnost životního pojištění od neživotního tak spočívá v jistotě, že daná pojistná událost nastane a dojde k vyplacení pojistného plnění.³³ Rozdílné je také velké množství druhů neživotního pojištění. Pojistit se dá v dnešní době téměř cokoli. Příkladem může být u nás poměrně nově nabízené pojištění proti nepřízni počasí nebo pojištění vstupenky na sportovní či kulturní akce.

Zásadní rozdíl mezi těmito dvěma typy pojištění je v jejich kalkulaci. Zatímco životní pojištění funguje na principu dlouhodobého spoření, v neživotním pojištění obvykle tato spořicí část chybí. Problémem stanovení určité výše pojistného je také stabilita pravděpodobnosti vzniku škody. To, že pojištěnému bude vyplaceno důchodové pojištění nebo zemře, je samozřejmě více pravděpodobné, než že jeho dům zaplaví voda či nabourá auto. V případě pojistné události v životním pojištění je vyplacena pevně stanovená částka, u neživotního pojištění se částka různí podle typu škody. Stejně tak v neživotním pojištění může výše vyplaceného pojistného plnění mnohonásobně

³² www.ckp.cz

³³ DUCHÁČKOVÁ, E., DAŇHEL, J. *Teorie pojistných trhů*. 2010, s. 135.

přesáhnout zaplacené pojistné. Odlišnost je také v délce pojištění. Neživotní se sjednává nejčastěji na dobu jednoho roku, přičemž může být stále prodlužováno. Životní pojištění je naproti tomu sjednáno na předem dohodnutou dobu.³⁴

Nejnovější obraz o situaci na pojistném trhu podává Česká asociace pojišťoven. V průběhu roku 2018 vydala výroční zprávu shrnující vývoj pojistného trhu v České republice za rok 2017. Dle zprávy se v současné době daří jak životnímu, tak i neživotnímu pojištění. Každá ze zmíněných oblastí však roste jiným tempem, přičemž co se týče předepsaného pojistného, dlouhodobě převažuje pojištění neživotní nad životním. Ke konci roku 2017 činil poměr mezi oběma segmenty 65:35 pro neživotní pojištění.³⁵

Absolutní rozdíly v počtech pojišťoven jsou uvedeny v Tabulce 1. V roce 2017 se celkový počet pojišťoven snížil z 54 na 49, přičemž se jednalo pouze o pojišťovny neživotní.

Tabulka 1 Vývoj počtu pojišťoven v ČR v letech 2009 – 2017

Období (k 31.12.)	Počet pojišťoven celkem	Počet životních pojišťoven	Počet neživotních pojišťoven	Počet smíšených pojišťoven
2009	53	7	30	16
2010	53	7	31	15
2011	54	7	32	15
2012	53	6	32	15
2013	52	5	32	15
2014	53	6	32	15
2015	55	7	34	14
2016	54	6	34	14
2017	49	6	29	14

Zdroj: ČNB, vlastní zpracování

³⁴ DUCHÁČKOVÁ, E., DAŇHEL, J. *Teorie pojistných trhů*. 2010, s. 65.

³⁵ ČAP. *Pojistný obzor*. 2018/3, s. 34.

2.6 Neživotní pojištění

Neživotním pojištěním je myšleno veškeré pojištění, které nespadá do kategorie životního. Neživotní pojištění kryje rizika, u kterých není zaručeno, že jednoho dne skutečně nastanou. V dnešní době existuje mnoho druhů i kombinací neživotního pojištění. Nejčastěji uváděnými jsou pojištění majetku, osob a odpovědnosti.³⁶

Zákon č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví však v příloze 1, části B, odvětví neživotních pojištění, uvádí souhrnný výčet všech možností neživotního pojištění, které je možné sjednat na českém pojistném trhu:

- 1) Úrazové pojištění
- 2) Pojištění nemoci
- 3) Pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích jiných než drážních vozidlech
- 4) Pojištění škod na drážních vozidlech
- 5) Pojištění škod na leteckých dopravních prostředcích
- 6) Pojištění škod na plavidlech
- 7) Pojištění přepravovaných věcí včetně zavazadel a jiného majetku bez ohledu na použitý dopravní prostředek
- 8) Pojištění škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3 až 7 (způsobených požárem, výbuchem, vichřicí,...)
- 9) Pojištění jiných škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3 až 7 vzniklých krupobitím nebo mrazem, anebo jinými pojistnými nebezpečími (...), včetně pojištění škod na hospodářských zvířatech způsobených nákazou nebo jinými pojistnými nebezpečími
- 10) Pojištění odpovědnosti za újmu (z provozu pozemního motorového a jeho přípojného vozidla; z činnosti dopravce; z provozu drážního vozidla)
- 11) Pojištění odpovědnosti za újmu vyplývající z vlastnictví nebo užití leteckého dopravního prostředku, včetně odpovědnosti dopravce
- 12) Pojištění odpovědnosti za újmu vyplývající z vlastnictví nebo užití říčního, průplavového, jezerního nebo námořního plavidla, včetně odpovědnosti dopravce

³⁶ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 139.

- 13) Všeobecné pojištění odpovědnosti za újmu jinou než uvedenou v odvětvích č. 10 až 12
- 14) Pojištění úvěru
- 15) Pojištění záruky
- 16) Pojištění různých finančních ztrát (z výkonu povolání; z nedostatečného příjmu; ze ztráty zisku; z nepředvídaných obchodních výdajů,...)
- 17) Pojištění právní ochrany
- 18) Pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště, včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním³⁷

2.6.1 Pojištění majetku

Pojištění majetku je jedním z druhů neživotního pojištění. Jde o pojištění komerční neboli dobrovolné. Zároveň se jedná o pojištění škodové, tedy takové, kde je pojistné plnění uznáno na základě rozsahu nastalé škody, maximálně však do výše pojistné hodnoty. Pojišťována jsou rizika, která mohou vzniknout fyzickým i právnickým osobám. Pojistit lze věci movité i nemovité. Příkladem je třeba pojištění staveb, motorových vozidel či zemědělské techniky.³⁸

Možnosti pojištění majetku se odlišují podle rizik, která mohou nastat. Jedná se o rizika přírodní i taková, která jsou vyvolána lidským faktorem.

- Živelní rizika – rizika představující živelné události, které způsobí škody na majetku. Nejčastěji se jedná o požár, povodeň, zemětřesení či krupobití. Patří sem i méně časté události jako jsou náraz letícího letadla nebo zřícení laviny.
- Vodovodní rizika – rizika vzniku škody způsobené vytékající vodou – z kanalizace, vodovodních zařízení, topení.
- Havarijní rizika – rizika spočívající v havárii dopravního prostředku, kdy dojde k majetkové škodě buď právě na dopravním prostředku, nebo na přepravovaném zboží.

³⁷ PŘÍKRYL, V., ČECHOVÁ, J. *Zákon o pojišťovnictví. Komentář.* 2017, s. 452.

³⁸ KARFÍKOVÁ, M., PŘÍKRYL, V., VYBÍRAL, R. a kol. *Pojišťovací právo.* 2018, s. 342.

- Rizika odcizení, vandalství – rizika vzniku škod na majetku, které jsou způsobeny úmyslně lidským faktorem.
- Strojní rizika – rizika spojená se vznikem škody na strojním zařízení. Ke škodě může dojít v důsledku neodborného zacházení, zkratu, havárie či poruchy.³⁹

Při výběru pojištění si klient může zvolit, zda chce svůj majetek pojistit na hodnotu časovou nebo novou. Pojištění na časovou hodnotu znamená, že v případě škody bude pojištěnému vyplacena taková výše plnění, která odpovídá hodnotě majetku těsně před vznikem pojistné události. V úvahu je tedy bráno opotřebení majetku. Pro klienta je tak většinou výhodnější sjednat si pojištění majetku na hodnotu novou. V případě pojistné události mu totiž bude vyplacena taková částka, jejíž výše by odpovídala pořizovací ceně stejného majetku v současné době na stejném místě. Pojištění je možné uzavřít i jako kombinaci těchto dvou hodnot, kdy hraje roli procento míry opotřebení majetku.⁴⁰

Přepojištění, podpojištění

U pojištění majetku je typické, že často bývá přepojištěn či podpojištěn. V obou situacích pojistná částka není v souladu s reálnou hodnotou majetku.⁴¹

- **Přepojištění** - pojistná částka je vyšší než hodnota pojištěného majetku

K přepojištění může dojít z několika důvodů. Např. může být nesprávně proveden odhad hodnoty majetku ze strany pojistníka, nebo majetek postupně ztrácí svou cenu a v pojistné smlouvě není změna pojistné hodnoty upravována. K přepojištění majetku však může dojít i úmyslně. Pak se v případě pojistné události jedná o pojistný podvod.

- **Podpojištění** - pojistná částka je nižší než hodnota pojištěného majetku

Důvodem podpojištění opět může být špatný odhad pojistníka nebo snaha na pojištění ušetřit. Podpojištění také může být způsobeno zastaralou pojistnou smlouvou, ve které není

³⁹ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 143.

⁴⁰ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 144.

⁴¹ KARFÍKOVÁ, M., PŘIKRYL, V., VYBÍRAL, R. a kol. *Pojišťovací právo*. 2018, s. 349.

upravena pojistná hodnota, přestože se hodnota majetku zvýšila. To je typické hlavně u nemovitostí.⁴²

2.6.2 Pojištění majetku dle zaměření produktů

Pojištění majetku se dělí na několik skupin podle jejich zaměření, a to na pojištění majetku obyvatelstva, pojištění průmyslových a podnikatelských rizik (pojištění dopravní, technická, živelní) a pojištění zemědělských rizik (pojištění plodin, hospodářských zvířat). Nejvýznamnější skupinou je právě pojištění majetku obyvatelstva, kam patří pojištění domácnosti, budov, havarijní pojištění, cestovní pojištění a další.⁴³

Pojištění domácnosti

Jedním ze základních druhů pojištění, které si občané sjednávají, je právě pojištění domácnosti. Pojistná ochrana se zde vztahuje na zařízení či vybavení domácnosti, které se nachází uvnitř budovy, případně na ohraničeném pozemku přilehlém k budově.⁴⁴ V pojištění domácnosti jsou vždy zahrnuta nejběžnější rizika, tzn. živelní rizika, jako jsou požár, vichřice či záplavy. Dalšími obsaženými riziky jsou odcizení věcí a únik vody. V rámci připojištění jsou často zahrnuty škody způsobené vandalismem. Česká pojišťovna dokonce nabízí i pojištění věcí v autě či pojištění sklokeramické desky.⁴⁵

Klienti si jako při každém sjednání pojištění musejí dávat pozor na výluky z pojištění domácnosti. Typické jsou škody způsobené při válečných událostech, teroristických útocích či vzpourách, škody vzniklé kvůli nadměrnému opotřebení majetku i škody způsobené jadernou energií. Součástí pojištění domácnosti nebývají v základních variantách ani cenné předměty jako starožitnosti, obrazy, sbírky apod. Pro tento majetek se často sjednává zvláštní doplňkové pojištění.⁴⁶

⁴² KARFÍKOVÁ, M., PŘIKRYL, V., VYBÍRAL, R. a kol. *Pojišťovací právo*. 2018, s. 350.

⁴³ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 144.

⁴⁴ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 145.

⁴⁵ www.ceskapojistovna.cz

⁴⁶ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 145.

Výše pojistného je vypočtena na základě několika faktorů, zejména dle stanovené pojistné částky, velikosti obytné plochy i úrovně vybavení. Rozhodující je i úroveň zabezpečení domácnosti a také lokalita, kde se domácnost nachází. Ve větších městech totiž bývá pojistné vyšší než na venkově.⁴⁷

Pojištění budov

Předmětem pojištění budov je pojištění nemovitosti. Jedná se tedy o pojištění samotné stavby, nikoliv o její vybavení či zařízení. V rámci pojištění budov je možné pojistit rodinné domy, bytové domy, jednotlivé byty a rekreační objekty. Základní pojištění budov opět zahrnuje živelní škody (požár, výbuch, krupobití, povodeň, úder blesku atd.). Širší varianty pojištění obsahují náhradu škod způsobených krádeží, loupeží, vandalismem nebo únikem vody.⁴⁸ Mezi produkty připojištění je nabízeno pojištění skel, krytí škody způsobené nárazem vozidla i škody na fasádě domu způsobené zvířetem.⁴⁹

Mezi výlukami pojištění se kromě těch klasických (válečné události, protesty, stávky) objevují situace jako škody způsobené nekvalitně provedenými základy stavby, špatnou údržbou budovy, škody vzniklé v důsledku koroze apod.⁵⁰ Velikost pojistného ovlivňuje vedle výše pojistné částky také typ nemovitosti, místo stavby, rozsah pojistných rizik a způsob sjednání, tedy jestli je nemovitost pojištěna na časovou nebo novou hodnotu.⁵¹

Havarijní pojištění

Havarijní pojištění je na rozdíl od povinného ručení pojištěním dobrovolným. Předmětem pojištění jsou motorová vozidla všech kategorií. Kryty jsou škody vzniklé havárií vozidla, živelními událostmi, vandalismem a odcizením vozidla nebo některé jeho části. Stejně jako u jiných pojištění je i zde možnost doplňkových pojištění. Využívána jsou zvláště pojištění čelního skla, střet se zvěří a úrazové pojištění.

⁴⁷ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 146.

⁴⁸ www.cap.cz

⁴⁹ www.ceskapojistovna.cz

⁵⁰ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 146.

⁵¹ Tamtéž, s. 147.

Pojistné se odvíjí od pořizovací ceny vozidla, jeho stáří i typu. Dále se vychází z předchozích zkušeností s řidičem – jeho škodního průběhu, a rozsahu zvolených pojistných rizik. Charakteristická je u havarijního pojištění spoluúčast, která může činit i desítky procent. Je také dalším z faktorů ovlivňujících výši pojistného. Čím větší je spoluúčast sjednaná ve smlouvě, tím nižší je pojistné.⁵²

2.6.3 Pojištění odpovědnosti

Pojištění odpovědnosti patří mezi neživotní škodová pojištění. Kryta jsou taková rizika, kdy pojištěný způsobí škodu jiné osobě nebo subjektu. Smyslem tohoto pojištění je ochránit pojištěného před nechtěnými následky jeho činnosti. Zároveň se ochranná funkce pojištění vztahuje i na třetí osobu neboli poškozeného. Pokud tedy dojde ke škodě, má pojištěný právo na to, aby za něj pojišťovna uhradila poškozenému náklady vzniklé v důsledku škody.⁵³ Obecně se jedná o situace, kdy je třetí osobě způsobena škoda na zdraví, životě, majetku nebo jde o finanční ztrátu.⁵⁴

Náhradu za škodu či újmu musí až na výjimky vždy nárokovat pojištěná osoba, nikoliv poškozený. Přestože poškozená osoba nemá nárok na obdržení pojistného plnění přímo od pojišťovny, může alespoň svou újmu nahlásit. Pojistné plnění za škodu však může být vyplaceno pouze pojištěnému, který má povinnost poškozenému těmito penězi škodu uhradit.⁵⁵ Pojistné plnění nemusí vždy zahrnovat pouze náhradu škody, ale i náklady na nezbytné soudní řízení, případně náklady vzniklé v souvislosti s obhajobou pojištěného.⁵⁶

⁵² www.cap.cz

⁵³ KARFÍKOVÁ, M., PŘIKRYL, V., VYBÍRAL, R. a kol. *Pojišťovací právo*. 2018, s. 353.

⁵⁴ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 158.

⁵⁵ KARFÍKOVÁ, M., PŘIKRYL, V., VYBÍRAL, R. a kol. *Pojišťovací právo*. 2018, s. 356.

⁵⁶ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 158.

Pojištění odpovědnosti lze sjednat v rámci několika pojistných produktů. Liší se podle charakteru rizik, před kterými je pojištěný chráněn.

- Obecné pojištění odpovědnosti
- Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla
- Profesionální odpovědnostní pojištění⁵⁷

Obecné odpovědnostní pojištění

Pojištění obecné odpovědnosti je dobrovolné pojištění kryjící rizika, která mohou nastat při běžném fungování v životě. Pojištěný je chráněn v situacích, kdy způsobí škodu při provozu domácnosti, během rekreace, zábavy nebo při provozování sportů. Typickým příkladem je rozbití cenné věci v obchodě či srážka s jiným lyžařem na sjezdovce.⁵⁸

Obecné odpovědnostní pojištění si může sjednat jak jednotlivec, tak i podnik, případně jiná právnická osoba. Česká pojišťovna nabízí toto pojištění podnikatelům, kteří se tak mohou chránit před velkým množstvím rizik, která během jejich činnosti mohou nastat. Pojišťovna hradí škody vzniklé při provozní činnosti, vadným výrobkem, škody na věcech patřících zaměstnancům podniku, i škody vzniklé nekvalitně poskytovanými službami.⁵⁹

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla

Toto pojištění je jinak zkráceně nazýváno povinné ručení a je pro majitele motorových vozidel povinné. Pojištěný je pak chráněn v případě, že způsobí škodu provozem vozidla jinému člověku. Pojišťovna za něj uhradí vzniklé náklady, které bývají poměrně vysoké a mohly by neopatrného řidiče dostat do finančních potíží.⁶⁰ Tímto pojištěním se zabývá zákon č. 168/1999 Sb. o pojištění z provozu vozidla. V něm je například uveden rozsah pojištění odpovědnosti, povinnosti pojištěného či minimální limity pojistného plnění.

⁵⁷ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 159.

⁵⁸ www.cap.cz

⁵⁹ www.ceskapojistovna.cz

⁶⁰ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 159.

Pojištěný má podle tohoto zákona právo, aby za něj pojišťovna uhradila tyto škody:

- škody vzniklé ublížením na zdraví nebo usmrcením,
- škody vzniklé z důvodu poškození, zničení nebo ztráty; stejně tak škody související s péčí o zraněné zvíře,
- ušlý zisk,
- účelně vynaložené náklady spojené s právním zastoupením.⁶¹

Zákonem dané minimální limity pojistného plnění činí 35 milionů Kč na každého poškozeného člověka, zraněného či usmrceného. Shodný minimální limit platí i pro škody na majetku, které byly poškozeným způsobeny.⁶²

Profesní odpovědnostní pojištění

Pojištění profesní odpovědnosti je pojištění, které kryje škody, které mohou vzniknout během výkonu povolání. Škody, které jsou způsobeny třetí osobě, vznikají z důvodu profesionálních chyb a jiných nedopatření. Pro některé profese je toto pojištění smluvně povinné. Jde zejména o práce, kde pracovníci přicházejí do styku s velkým počtem lidí a leží na nich velká zodpovědnost. Mezi tyto profese patří např. lékaři, lékárníci, advokáti, notáři, auditoři, autorizovaní inženýři i pojišťovací zprostředkovatelé.⁶³

2.6.4 Pojištění právní ochrany

Pojištění právní ochrany je dobrovolné pojištění, které mohou využít fyzické i právnické osoby. Podstatou tohoto pojištění je krytí nákladů pojištěné osoby v případě, že musí řešit nečekaný právní spor. Pojišťovna pak obvykle v závislosti na zvoleném limitu plnění hradí náklady související se soudním řízením, náklady na právní zástupce, znalce i výdaje za dopravu k soudnímu řízení.

⁶¹ Česko. Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. §6.

⁶² Tamtéž, § 3a.

⁶³ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 161.

Na pojistném trhu je nabízeno několik pojistných produktů právní ochrany.

- Pojištění právní ochrany řidiče
- Pojištění právní ochrany vlastníků vozidel
- Právní ochrana rodiny
- Právní ochrana podnikatele
- Právní ochrana vlastníka nemovitosti
- Právní ochrana v případě sporů pracovněprávní povahy⁶⁴

2.6.5 Pojištění osob

I v rámci neživotního pojištění mohou lidé chránit své zdraví. K tomu je určeno zejména pojištění úrazové a nemocenské pojištění.

Úrazové pojištění

Úrazové pojištění někdy bývá součástí pojištění životního. Zde je však bráno jako samostatný produkt pojištění osob, který si může sjednat každý.⁶⁵ Jedná se o pojištění obnosové.

Pojistné plnění za úrazové pojištění je vypláceno, pokud dojde k:

- smrti pojištěného následkem úrazu,
- plné invaliditě, ke které došlo následkem úrazu,
- trvalým následkům úrazu,
- léčení následků úrazu,
- pracovní neschopnosti, případně hospitalizaci pojištěného z důvodu úrazu.⁶⁶

Úraz jako pojem je poměrně těžké definovat. Proto mají pojišťovny v pojistných podmínkách u tohoto produktu sepsáno poměrně mnoho výluk, na které se pojištění nevztahuje. Součástí pojistných podmínek jsou vždy i oceňovací tabulky, podle kterých likvidátor pojišťovny stanoví výši pojistného plnění.⁶⁷

⁶⁴ www.cap.cz

⁶⁵ KARFÍKOVÁ, M., PŘIKRYL, V., VYBÍRAL, R. a kol. *Pojišťovací právo*. 2018, s. 335.

⁶⁶ KARFÍKOVÁ, M., PŘIKRYL, V., VYBÍRAL, R. a kol. *Pojišťovací právo*. 2018, s. 337, 338.

⁶⁷ Tamtéž, s. 336.

Ve výlukách se objevují zejména tyto případy: úmrtí z důvodu sebevraždy; úraz, ke kterému došlo pod vlivem alkoholu i úraz vzniklý v souvislosti s duševní poruchou. Dále pojišťovna nevyplatí plnění za úrazy, ke kterým došlo ve válce, při nepokojích nebo teroristických útocích.⁶⁸

Soukromé nemocenské pojištění

Vedle povinného nemocenského pojištění, které je placeno prostřednictvím zaměstnavatelů, si lidé mohou sjednat nemocenské pojištění i samostatně u některé z komerčních pojišťoven. Pojištění nejvíce využívají osoby samostatně výdělečně činné anebo lidé s vyššími příjmy, kterým povinné nemocenské pojištění nedokáže pokrýt veškeré náklady.⁶⁹

Soukromé nemocenské pojištění nabízí jako samostatný produkt pouze několik pojišťoven. Patří mezi ně např. pojišťovna UNIQA, která tento produkt nazývá Pojištění denních dávek v pracovní neschopnosti. Je určen pro zaměstnance a OSVČ ve věkové skupině od 18 do 64 let. Dále je také možné sjednat Pojištění nemocničních denních dávek, kde maximální věk pojištěného musí být 65 let.⁷⁰

2.7 Cestovní pojištění

Cestovní pojištění je podle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví jedním z druhů neživotního pojištění. Na českém pojistném trhu je cestovní pojištění velice často nabízeným produktem a je tedy možné ho sjednat v téměř jakékoliv neživotní pojišťovně. Klienti tak mají poměrně velkou možnost výběru mezi různými variantami cestovního pojištění včetně různých limitů pojistného plnění. Cestovní pojištění kryje většinu rizik, která mohou při cestování do zahraničí nastat. Pokud člověk při svých cestách není pojištěn, vystavuje se dobrovolně riziku hrazení veškerých nákladů spojených s případnou

⁶⁸ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 140.

⁶⁹ Tamtéž, s. 142.

⁷⁰ www.uniqa.cz

pojistnou událostí.⁷¹ Jelikož jsou tyto náklady častokrát mnohonásobně vyšší než v České republice, je sjednání cestovního pojištění vždy dobrou investicí.

2.7.1 Sjednání cestovního pojištění

Způsob sjednání pojištění si dnes může každý občan zvolit podle toho, co mu nejvíce vyhovuje. Ještě před několika lety měli klienti většinou pouze jednu možnost sjednání pojištění, a to v kamenné pobočce pojišťovny. Dnešní doba však nabízí klientům i další možnosti, mezi které patří sjednání pojištění on-line, přes telefon, sms, anebo prostřednictvím cestovní agentury nebo cestovní kanceláře.

Sjednání osobně na pobočce

Sjednání pojištění osobně na pobočce je způsob, od kterého se postupně upouští. Má však stále své nesporné výhody. Klient obdrží papírovou pojistnou smlouvu, pojistné podmínky i kartičku asistenční služby. Zároveň může jakýkoliv dotaz konzultovat přímo s pracovníkem klientského centra a např. se i ujistit, že vše co potřebuje, má opravdu v pojištění zahrnuto. Výhodou je také zaplacení pojistného přímo na pobočce, což znamená okamžitou platnost pojištění. Nevýhodou je samozřejmě časová náročnost. Tento způsob proto dnes volí spíše starší generace.

Pojištění on-line či přes telefon

Pojištění on-line přes webové stránky pojišťovny je dnes velmi rozšířené. Některé pojišťovny dokonce nabízejí několikaprocentní slevu na pojistném při tomto způsobu sjednání. Obě možnosti, přes internet i pomocí telefonu, jsou oblíbené zejména kvůli úspoře času. Nevýhodou je možné nalézt ve chvíli, kdy klient potřebuje vycestovat okamžitě. Datum začátku platnosti pojištění se totiž v každé pojišťovně liší – začíná buď okamžikem odeslání pojistného, nebo až v momentě, kdy je pojistné připsáno na účet pojišťovny.⁷²

⁷¹ AKDENIZ, C. *Travel Insurance* [online] 2016. s. 9.

⁷² ČAP. *Bezpečná letní dovolená.* [online] 2018. s. 7.

Sjednání pojištění přes cestovní agenturu/kancelář

Některé pojišťovny spolupracují s cestovními agenturami a cestovními kanceláři. Pojištění zde není možné sjednat samostatně, ale pouze k zakoupenému zájezdu. Cena takto zakoupeného pojištění je zároveň výhodnější, než kdyby si klient sjednával pojištění sám. Zároveň je většinou nabízené pojištění uzpůsobeno konkrétnímu typu zájezdu. Nabízené pojištění pro poznávací zájezd je totiž svojí skladbou odlišné od pojištění pro zájezd typu aktivní dovolené.⁷³

2.7.2 Platnost cestovního pojištění

Pojistná smlouva k cestovnímu pojištění musí být uzavřena ještě před nastoupením cesty, na kterou se má vztahovat. Pojištění obecně začíná být platné v den, který si určí sám klient. V případě některých produktů však začíná platit okamžikem, kdy bylo pojištění zapláceno, resp. kdy bylo pojistné připsáno na účet pojišťovny. To se týká hlavně pojištění zrušení cesty, které má platnost pouze od okamžiku zaplacení pojistného do chvíle, kdy klient nastoupí cestu.⁷⁴

Cestovní pojištění do zahraničí tedy nabývá platnosti ve chvíli, kdy klient přejíždí hranice České republiky a ocitá se v zahraničí. Cestovní pojištění je však možné sjednat i pro cesty na území ČR. Pojišťovny většinou nabízejí pouze několik pojistných produktů, a to pojištění storna, pojištění zavazadel a úrazu.⁷⁵

Cestovní pojištění je vždy platné pouze po dobu sjednanou v pojistné smlouvě. Nejkratší dobou, na kterou je možné pojištění sjednat, je jeden den. Maximální doba trvání pojistné smlouvy je jeden rok.⁷⁶

⁷³ www.lidovky.cz

⁷⁴ ERV Pojišťovna. *Cestovní pojištění Sbaleno – pojistné podmínky*. [online] 2018. s. 4.

⁷⁵ www.ceskapojistovna.cz

⁷⁶ www.cap.cz

2.7.3 Pojistné za cestovní pojištění

Pojistné se stejně jako u jiných druhů pojištění stanovuje na základě provedené kalkulace. Pojistné za cestovní pojištění je vždy jednorázové, což znamená, že je pojistníkem uhrazeno pouze jednou na začátku pojistné doby.⁷⁷ Výše pojistného je závislá na několika faktorech. Těmi jsou doba pobytu v zahraničí, místo plánovaného pobytu i věk pojištěného. Velký vliv má také rozsah pojistných produktů a jejich limitů. Nakonec záleží i na povaze plánované cesty, tedy jestli se jedná o cestu služební, turistickou či sportovně zaměřenou.⁷⁸

2.7.4 Zánik cestovního pojištění

Cestovní pojištění nejčastěji zaniká uplynutím doby, na kterou bylo dané pojištění sjednáno. V případě, že se klient do České republiky vrátí dříve než v den uvedený v pojistné smlouvě, zaniká toto pojištění právě okamžikem překročení hranice zpět do ČR.

Existuje však mnohem více způsobů, jak může k zániku pojištění dojít:

- dohodou, kde musí dojít k ujednání, jak se spolu strany (pojistitel a pojistník) vyrovnají,
- výpovědí, ke které může dojít jak ze strany pojistníka, tak i pojistitele,
- nezaplacením pojistného,
- odstoupením od smlouvy,
- odmítnutím plnění ze strany pojistitele za daných podmínek,
- zánikem pojistného zájmu, dnem smrti pojištěné osoby či zánikem pojištěné právnické osoby bez právního nástupce.⁷⁹

2.7.5 Časté výluky z cestovního pojištění

Obecně je pojištění nástroj, který funguje na principu nahodilosti. Pojistnou událost tedy není možné nijak předpovědět a pojištěný by si zároveň měl počínat tak, aby jakékoliv pojistné události předešel. Pojišťovny se přesto chrání svými pojistnými podmínkami,

⁷⁷ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 58.

⁷⁸ www.cap.cz

⁷⁹ DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2009, s. 45.

jejichž součástí jsou vždy i výluky z pojištění. Jinými slovy, pokud nastane škoda, která bude definována v pojistných podmínkách jako výluka z pojištění, k vyplacení pojistného plnění ze strany pojišťovny nedojde.

Pojistné plnění nebude většinou pojišťoven vyplaceno, pokud ke škodě došlo v důsledku požití alkoholu nebo jiných omamných látek. Škoda také nebude vyplacena, pokud se prokáže, že pojištěný jednal s úmyslem škodu způsobit nebo pokud škodu způsobila jiná osoba na jeho popud. Ve výlukách z pojištění je také velmi často obsažen výčet událostí spojených s určitým onemocněním či úrazem. Typicky se ve výlukách nacházejí onemocnění chronického charakteru a onemocnění či úrazy, které existovaly již v době sjednání cestovního pojištění. Mnoho pojišťoven také upozorňuje těhotné ženy na zdravotní problémy, které mohou vzniknout v zahraničí, a které by případně nemusely být hrazeny. Jedná se především o předčasné porody či operace související s těhotenstvím. Zvláštní skupinu výluk tvoří extrémní sporty, na které je však možné sjednat speciální pojištění.⁸⁰

2.8 Produkty cestovního pojištění

V rámci cestovního pojištění nabízejí pojišťovny poměrně velké množství produktů. Základem je vždy pojištění léčebných výloh v zahraničí. Ostatní produkty jsou sjednávány dle individuálních potřeb jednotlivých klientů.

2.8.1 Léčebné výlohy v zahraničí

Pojištění léčebných výloh je základem cestovního pojištění. Hlavním účelem tohoto produktu je úhrada nákladů, které pojištěnému vznikly v zahraničí v souvislosti s léčbou akutního onemocnění či úrazu. I zde platí, že k dané události muselo dojít nahodile, nikoliv úmyslně. Příkladem hrazených léčebných výloh pojišťovnou je např. úhrada pobytu v nemocnici, úhrada za nakoupené léky v lékárně, úhrada za lékařské úkony či potřebný lékařský materiál.

⁸⁰ ČAP. *Bezpečná letní dovolená*. [online] 2018. s. 6.

Rozsah léčebných výloh si každá pojišťovna stanoví sama. Obvykle sem však patří tyto případy:

- kompenzace pobytu v nemocnici,
- léčení či operace,
- poplatky za návštěvu lékaře,
- medikamenty, infuzní tekutiny, obvazový materiál, použití zdravotnického přístroje,
- převoz do zdravotnického zařízení,
- fyzioterapie,
- ambulantní zubní ošetření.

Typickými výlukami v tomto typu pojištění je např. léčení chronického onemocnění, které se projevilo v zahraničí. Stejně tak i léčba onemocnění či úrazu, který nastal ještě v době před nastoupením cesty. Dále není hrazeno léčení, za jehož účelem se cesta uskutečnila, či plánovaný porod v zahraničí.⁸¹

2.8.2 Asistenční služba

V dnešní době již naprostá většina pojišťoven nabízí jako součást sjednaného pojištění asistenční služby. Na základě kontaktování této služby je klientovi poskytnuta rychlá pomoc. Pracovníci asistence jsou vždy školeni na různé situace, které mohou v zahraničí nastat. Důležitá je pro ně zejména znalost jazyků. Asistenční služby fungují nepřetržitě 365 dní v roce.

Na základě oznámení pojistné události call centru asistenční služby dané pojišťovny je klientovi zajištěna pomoc díky smluvním zařízením či jiným pobočkám. Nejčastěji je asistenční služba využívána při potřebě lékařské pomoci.

⁸¹ ERV Pojišťovna. *Cestovní pojištění Sbaleno – pojistné podmínky*. [online] 2018. s. 6.

Asistence pomáhá zejména v těchto případech:

- zajištění lékařského ošetření,
- garance plateb za léčbu,
- převozy do jiných zdravotnických zařízení,
- převoz pojištěného ze zahraničí do České republiky,
- obstarání repatriace tělesných ostatků v případě úmrtí v zahraničí.

Asistenční služba však pomáhá také při potížích na letišti vzniklých kvůli opožděnému letu či při krádeži nebo poničení zavazadel. Vyřizuje také problémy spojené se způsobenými škodami na majetku či zdraví jiných osob; v případě ztráty či krádeže dokladů může zajistit blokaci těchto dokladů.⁸²

2.8.3 Úrazové pojištění v rámci cestovního pojištění

Pojištění úrazové je obnosové neživotní pojištění, které je možné sjednat jako jeden z produktů cestovního pojištění. Aby mohlo být pojistné plnění uznáno, musí se jednat o poškození zdraví člověka trvalého charakteru. Tím je anatomická ztráta údu, ztráta funkce či jeho poškození. Trvale poškozen může být i orgán nebo pouze jeho část.⁸³

Pojistné plnění za trvalé následky úrazu je na rozdíl od jiných produktů cestovního pojištění počítáno zvláštním způsobem. Výše plnění je stanovena na základě posouzení rozsahu úrazu, které je vyjádřeno procentem z limitu pojistného plnění, které je stanoveno v pojistné smlouvě. Dané procento však nestanovuje likvidátor, ale revizní lékař pojišťovny. K posouzení jsou třeba veškeré lékařské zprávy pojištěného vztahující se k pojistné události. I proto se většinou tyto škody řeší až s odstupem času, kdy je úraz převážně doléčen.

⁸² www.cap.cz

⁸³ www.cap.cz

Úrazové pojištění zajišťuje pojistnou ochranu v případě:

- úmrtí následkem úrazu – pojištěný zemře následkem úrazu, který vznikl v zahraničí v době trvání pojištění,
- trvalých následků úrazu – pojištěný si způsobil v zahraničí úraz, přičemž následky dlouhodobě přetrvávají i po návratu ze zahraničí a jsou zapsány v kompenzační tabulce pojišťovny.⁸⁴

2.8.4 Osobní věci

Pojištění zavazadel či osobních věcí je nutné v některých pojišťovnách připojistit. Hodí se zejména v situacích, kdy je pojištěnému věc odcizena, pokud během cestování došlo k poničení zavazadla, zpoždění zavazadel z důvodu chyby letištního personálu, případně když bylo zavazadlo během cesty ztraceno dopravcem.⁸⁵ Pokud dojde ke krádeži nějaké osobní věci pojištěného, je pro pojišťovnu zásadní informací, jestli klient udělal vše pro to, aby k odcizení nedošlo. To znamená, že pachatel musel překonat nějakou překážku, např. zámky. Zároveň je vždy potřeba předložit pojišťovně po návratu policejní protokol.⁸⁶

Stejně jako u jiných pojistných produktů, i tento má své výluky. Pojištění se ve většině pojišťoven nevztahuje na peníze v hotovosti, platební karty, cennosti, šeky apod. Většinou nejsou hrazeny ani věci odcizené ze stanu, ani z hotelového pokoje, pokud tyto věci nebyly uloženy v bezpečnostním trezoru.⁸⁷

2.8.5 Zrušení cesty

Pojištění zrušení cesty nebo také pojištění storna zájezdu se stejně jako pojištění zavazadel často řadí k cestovnímu připojištění. Storno pojištění je určeno pro případy, kdy klient z vážných důvodů nemůže nebo není schopen nastoupit cestu. Je sjednáváno zejména v případech, kdy klient zakoupí zájezd či plánuje cestu dlouho dopředu. K uplatnění tohoto pojištění však musí dojít ještě před zahájením cesty, tedy

⁸⁴ ERV Pojišťovna. *Cestovní pojištění Sbaleno – pojistné podmínky*. [online] 2018. s. 7.

⁸⁵ ERV Pojišťovna. *Celoroční pojištění MultiTrip – pojistné podmínky*. [online] 2018. s. 12, 13.

⁸⁶ ČAP. *Bezpečná letní dovolená*. [online] 2018. s. 11.

⁸⁷ ERV Pojišťovna. *Celoroční pojištění MultiTrip – pojistné podmínky*. [online] 2018. s. 12.

před překročením státní hranice či před nástupem do letadla. Pojišťovna v případě uznání škody zaplatí dle pojistných podmínek stornopoplatky, které si naúčtovala cestovní kancelář, případně letecká společnost. Jedná se tedy o pojištění škodové.

Ke zrušení cesty musí mít klient prokazatelný důvod. Pojišťovny obecně uznávají zrušení zájezdu z důvodu akutního onemocnění, úrazu a úmrtí v rodině. Stornopoplatky jsou vyplaceny také v případě, že těsně před plánovaným odjezdem došlo k rozsáhlému poškození majetku klienta. Dalšími důvody bývají rozvod, opravné zkoušky a za určitých podmínek i ztráta zaměstnání.⁸⁸

Typickou výlukou z pojištění zrušení cesty jsou chronická onemocnění, tedy pokud je chronické onemocnění příčinou stornování. Ve výlukách se stejně tak objevují i onemocnění psychického charakteru. Vyplacena také nebude škoda, kdy došlo ke zrušení z důvodu zmeškání odjezdu, neobdržení víza či prošlého cestovního pasu.⁸⁹

2.8.6 Pojištění odpovědnosti

Cestovní odpovědnostní pojištění se sjednává pro případy, kdy pojištěná osoba způsobí škodu při svých cestách za hranicemi České republiky. Jsou rozlišována dvě odpovědnostní pojištění - na zdraví a na majetku. Pojistné limity těchto dvou pojištění jsou vždy stanoveny zvlášť, přičemž vyšší limit je vždy určen pro způsobenou škodu na zdraví. Doporučený limit odpovědnosti za škodu na zdraví je 1 milion Kč, za škodu na majetku 500 000 Kč.⁹⁰

2.8.7 Pojištění rizikových sportů

Pojištění na rizikové sporty je v naprosté většině nutné si sjednat zvlášť jako připojištění. Je určeno pro cestovatele, kteří chtějí v zahraničích provozovat rizikovější sporty, než které jsou zahrnuty v klasickém pojištění léčebných výloh. Kromě nákladů

⁸⁸ www.ervpojistovna.cz

⁸⁹ UNIQA *Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění*. [online] 2018. s. 9.

⁹⁰ ČAP. *Bezpečná letní dovolená*. [online] 2018. s. 6.

na léčení úrazů spojených s rizikovým sportem hradí některé pojišťovny i náklady spojené s poškozeným vybavením.

Do rizikových sportů jsou zahrnuty například tyto sporty: bojová umění, flyboarding, rugby, sjezd na horských kolech, via ferrata, apod. Pojišťovna Allianz má na svých webových stránkách i seznam sportů, které jsou u této pojišťovny nepojistitelné. Patří sem třeba cave diving, horolezectví, parašutismus, pohyb v nadmořské výšce nad 5000 m. n. m., potápění se žraloky, apod.⁹¹

2.9 Další možnosti cestovního pojištění

V České republice existuje více možností jak být pojištěn na cesty do zahraničí, aniž by bylo nutné jednat s konkrétní pojišťovnou. Nabízí se možnost pojištění v rámci platební karty, školních průkazů či využití Evropského průkazu zdravotního pojištění.

2.9.1 Pojištění na platebních kartách

Cestovní pojištění je dnes běžnou součástí většiny platebních karet. Někdy je součástí platební karty automaticky, jindy banka možnost jeho sjednání pouze nabízí. Jedná se tedy pouze o jakousi doplňkovou službu ke kreditní či debetní kartě vydané danou bankou. Pojistitelem je pojišťovna spolupracující s bankou, která v tomto vztahu pouze hraje roli zprostředkovatele. I přesto se však takto nabízené pojištění od toho klasicky sjednaného přímo v pojišťovně liší. Příkladem může být to, že takto sjednané cestovní pojištění má dlouhodobý charakter. Pojistka platí po celý rok, případně do doby vypršení platnosti platební karty. Není tedy potřeba zařizovat pojištění na každou cestu zvlášť jako je tomu u běžného cestovního pojištění. Pojistné je nejčastěji strháváno měsíčně, pokud není bankou nabízeno ke kartě zdarma.

V případě cestovního pojištění k platební kartě je vždy součástí pojištění léčebných výloh. Dále mohou být pojištěna i zavazadla, úraz, odpovědnost či asistenční služby. Vždy záleží na balíčcích, které si zákazník vybere. Mnoho lidí se však na svých cestách chrání

⁹¹ www.allianz.cz

i jiným cestovním pojištěním zařízeným samostatně. Důvodem jsou poměrně nízké pojistné limity, které nemusí být dostatečné.⁹²

2.9.2 Pojištění na kartách ISIC, ITIC, ALIVE a IYTC

Všechny tyto karty vydávané školami jsou uznávaným dokladem po celém světě. Jedná se o průkazy žáků, studentů, učitelů, mládeže i nepedagogických pracovníků.⁹³ Vlastníci těchto karet si mohou uzavřít k této kartě cestovní pojištění. V současné době zajišťuje toto pojištění pojišťovna UNIQA. Nabízeno je roční cestovní pojištění ve dvou variantách, s krátkodobými či dlouhodobými výjezdy; dále krátkodobé cestovní pojištění, pojištění pro delší výjezdy do zahraničí např. za prací, úrazové připojištění na sporty a zdravotní pojištění určené pro cizince.

Pojištění je možné uzavřít na některém z prodejních míst v ČR nebo online přímo na stránkách, které se těmto průkazům věnují. Součástí pojištění ve všech balíčcích jsou vždy pojištění léčebných výloh, repatriace, náklady na opatrovníka a záchraňovací náklady. Některé varianty obsahují i úrazové pojištění. Připojistit se dá ještě pojištění odpovědnosti, rozšíření asistenčních služeb, ztráta dokladů a zavazadel či storno cesty. Minimální délka jedné zahraniční cesty, kterou je možné pojistit, jsou tři dny. Maximální doba pobytu v zahraničí je 365 dní a platí pouze pro variantu dlouhodobých výjezdů. Výhodou tohoto pojištění je poměrně příznivá cena a limity srovnatelné s výší pojistných limitů u jiných pojišťoven.⁹⁴

2.9.3 Evropský průkaz zdravotního pojištění

Lékařská péče v zahraničí může být hrazena nejen z cestovního pojištění, ale i díky Evropskému průkazu zdravotního pojištění (EHIC). Tento doklad je možné využít v zemích Evropské unie a dalších zemích Evropského hospodářského prostoru v případě, že člověk potřebuje nutnou zdravotní péči. Dalšími zeměmi, kde budou lidé ošetřeni s EHIC kartou, a které jsou mimo EU i EHS, jsou Švýcarsko, Makedonie a Srbsko.

⁹² www.penize.cz

⁹³ www.isic.cz

⁹⁴ www.isic.cz

Podmínkou je, aby zdravotnické zařízení bylo veřejné. V závislosti na zemi pobytu bude muset pojištěný zaplatit poplatky ve stejné výši jako místní obyvatelé. Ošetření bude následně zapláceno příslušnou zdravotní pojišťovnou, která kartu vydala.

Veřejné zdravotní pojištění nepokrývá veškerá rizika, která mohou v zahraničí nastat. Například není hrazen prevoz nemocného ze zahraničí do České republiky nebo repatriace zemřelého v zahraničí. Navíc v této formě pojištění nefunguje asistenční služba, která by v případě potřeby zajistila ošetření v některém ze svých smluvních zařízení. Kartu EHIC je jistě vhodné mít při cestách u sebe, nicméně cestovní pojištění je v tomto ohledu nenahraditelné.⁹⁵

⁹⁵ www.vzp.cz

3 Praktická část

Obsahem praktické části bude identifikovat neživotní pojištění na českém pojistném trhu, zejména pak pojištění cestovní, a to pomocí metody analýzy. Následně budou představeny čtyři pojišťovny, které se zúčastnily dotazníkového šetření postaveného na modelových situacích. Ty budou blíže rozebrány v závěru vlastní práce.

3.1 Neživotní a životní pojištění na českém pojistném trhu

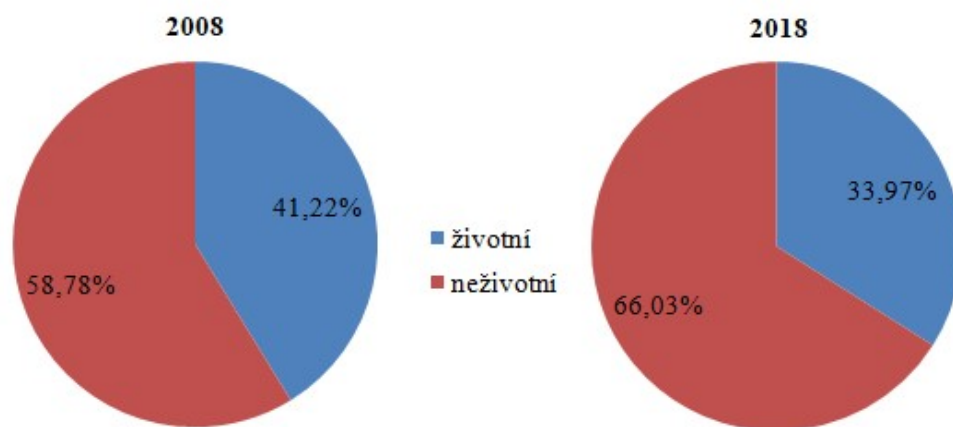
Součástí pojistného trhu v České republice je pojištění životní a neživotní. Zejména díky rostoucí ekonomice využívá služby pojišťoven stále více občanů. Trend uzavírání pojištění pro nejrůznější typy rizik je možné sledovat na předepsaném pojistném za jednotlivé roky. Podle metodiky ČAP činilo v roce 2017 předepsané pojistné 123,36 mld. Kč. Přestože stále nejsou známy přesné údaje pro rok 2018, předpokládá Česká asociace pojišťoven výši předepsaného pojistného 129,32 mld. Kč. To by tedy oproti předcházejícímu roku představovalo růst trhu o přibližně 4,8 %.⁹⁶

Je však nutné zmínit, že příčinou celkového růstu trhu je především zvětšující se podíl neživotního pojištění. Dlouhodobě se poměr mezi životním a neživotním pojištěním zvětšuje ve prospěch neživotního pojištění. Změny v poměru mezi těmito dvěma segmenty je možné vidět v Grafu 1. Grafy ukazují situaci na pojistném trhu v rozmezí deseti let, přesněji v letech 2008 a 2018. Za tuto dobu se podíl neživotního pojištění zvýšil z přibližně 59 % na 66 %.⁹⁷

⁹⁶ <http://www.cap.cz> . Tiskové zprávy a informace.

⁹⁷ <http://www.cap.cz>. Vývoj pojistného trhu.

Graf 1 Změny v poměru životního a neživotního pojištění v letech 2008 a 2018



Zdroj: ČAP, vlastní zpracování

3.1.1 Neživotní pojištění

Česká asociace pojišťoven eviduje data zvláště pro odvětví životního pojištění a neživotního pojištění. Je sledována výše předepsaného pojistného v jednotlivých odvětvích a zároveň i počet uzavřených pojistných smluv. Jak se v průběhu let měnila velikost předepsaného pojistného za neživotní pojištění, tedy peněžní suma získaná pojišťovnami na pojistném za určité období, ukazuje Tabulka 2.

Tabulka 2 Vývoj NP letech 2008 - 2018

Rok	Předepsané pojistné (tis. Kč)
2008	80 242 786
2009	80 743 139
2010	72 249 017
2011	69 090 093
2012	67 570 584
2013	67 545 890
2014	68 856 499
2015	71 600 563
2016	74 798 349
2017	79 733 916
2018	85 389 731

Zdroj: ČAP, vlastní zpracování

Neživotní pojištění zaznamenalo v roce 2010 velký propad. Ten mohl být způsoben doznívající krizí z let 2008 a 2009. Lidé například mohli mít uzavřené roční či víceleté pojistné smlouvy, které nebylo možné bez následků vypovědět. Výše předepsaného pojistného za neživotní pojištění se snižovala až do roku 2013. Stejně částky jako před krizí dosáhly pojišťovny nabízející neživotní pojištění až v roce 2017.

Dle statistik České asociace pojišťoven zaujímalo v roce 2017 největší podíl NP pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (24,2 %). Druhým nejčastěji uzavíraným neživotním pojištěním bylo pojištění majetku (23,6 %) následované havarijním pojištěním pozemních vozidel kromě kolejových (20 %). Pojištění odpovědnosti tvořilo 16,4 %. Zbýlých 15,8 % představují ostatní druhy neživotního pojištění, mezi které se řadí i pojištění cestovní.⁹⁸

3.2 Cestovní pojištění na českém pojistném trhu

V několika posledních letech dochází k růstu ekonomiky. HDP roste, průměrná mzda se neustále zvyšuje, nezaměstnanost klesá. Lidé tak mají více prostředků na to, aby mohli kvalitněji trávit svůj volný čas a také cestovat. Nejen že se do zahraničí vydává stále více lidí, ale i čím dál častěji.

Český statistický úřad dlouhodobě sleduje vývoj cestovního ruchu v tuzemsku, i to, jak Češi vyjíždějí do zahraničí. V roce 2017 se vydalo na delší cestu do zahraničí 4 928 tis. osob. Kratší cestu, tedy 1 – 3 dny strávené v zahraničí, absolvovalo 1 329 tis. lidí. Průměrně Češi za jednu delší cestu zaplatili 13 140 Kč. Zlepšení finanční situace je tedy patrné oproti roku 2011, kdy průměrné výdaje činily 11 353 Kč. Za kratší cestu v roce 2017 lidé utratili v průměru 4 159 Kč.⁹⁹ Vícedenní cestu podnikají Češi nejčastěji do Chorvatska, Itálie, Slovenska, Rakouska a Řecka. Krátkodobě se zdržují zejména na Slovensku a v Rakousku.¹⁰⁰

⁹⁸ www.cap.cz. Výroční zpráva 2017.

⁹⁹ www.czso.cz

¹⁰⁰ www.czso.cz

Nejen do těchto zemí je potřebné se pojistit, zejména pro případ, že by u cestujícího nastaly nějaké zdravotní problémy. Podle studie, kterou si v roce 2018 nechala zpracovat ERV Evropská pojišťovna, se před odjezdem do zahraničí pojistí asi 91 % Čechů. Přes internet je přitom uzavřena více než polovina smluv. Při sjednání je pro 63 % cestovatelů zásadní, jak je pro ně nabídka pojištění pochopitelná.¹⁰¹

Zájem Čechů o cestovní pojištění je patrný z Tabulky 3. Pojistné vybrané pojišťovnami během jednotlivých let na cestovním pojištění má převážně rostoucí charakter. V roce 2016 předepsané pojistné poprvé přesáhlo dvě miliardy korun. Podle druhého sloupce tabulky je evidentní, že největší podíl na inkasovaném pojistném za cestovní pojištění má pojištění léčebných výloh. Snižující se podíl tohoto produktu na celkové částce vybraného pojistného je možné vysvětlit tím, že se Češi stále více pojišťují i proti jiným rizikům, která mohou v zahraničí nastat, např. odcizení zavazadel či úraz.

Tabulka 3 Vývoj cestovního pojištění z hlediska předepsaného pojistného

Rok	Předepsané pojistné (tis. Kč)	Z toho léčebné výlohy (tis. Kč)
2008	1 793 984	1 263 557
2009	1 728 234	1 291 564
2010	1 740 629	1 274 292
2011	1 962 518	978 939
2012	1 983 077	1 031 661
2013	1 924 988	1 009 957
2014	1 985 797	991 961
2015	1 920 821	958 952
2016	2 018 453	978 054
2017	2 334 847	985 282

Zdroj: Výroční zprávy ČAP, vlastní zpracování

¹⁰¹ www.ervpojistovna.cz

Se zvyšujícím se počtem pojištěných osob stoupá také počet pojistných událostí. V roce 2017 pojišťovny zlikvidovaly přes 94 tisíc pojistných událostí, což je více než dvojnásobek oproti roku 2008. S tím souvisí i vyšší částka na vyplaceném pojistném plnění. Přestože se oba tyto ukazatele neustále zvyšují, průměrná částka, kterou pojišťovna vyplatí na jedné pojistné události, je čím dál nižší. V roce 2017 stála pojišťovnu jedna pojistná událost průměrně 8 260 Kč.

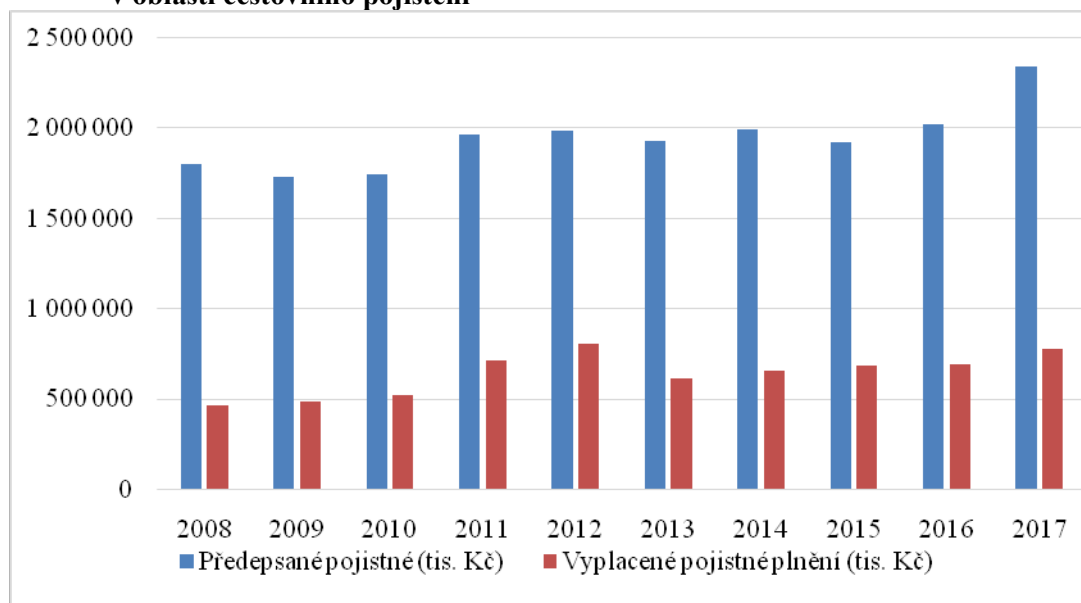
Tabulka 4 Výše vyplaceného pojistného plnění a počet vyřízených PU v oblasti cestovního pojištění

Rok	Vyplacené pojistné plnění (tis. Kč)	Počet vyřízených pojistných událostí	Prům. vyplaceno na 1 pojistnou událost (tis. Kč)
2008	462 837	40 179	11,52
2009	484 085	41 860	11,56
2010	520 008	42 159	12,33
2011	706 859	69 136	10,22
2012	801 742	68 520	11,70
2013	612 724	71 862	8,53
2014	654 934	73 169	8,95
2015	683 019	74 918	9,12
2016	692 359	74 123	9,34
2017	777 656	94 191	8,26

Zdroj: Výroční zprávy ČAP, vlastní zpracování

V Grafu 2 je sledován poměr předepsaného pojistného k částce vyplacené na pojistném plnění v jednotlivých letech. Rok 2017 byl pro pojišťovny alespoň v oblasti cestovního pojištění velmi ziskový. Likvidátoři vyplatili na pojistném plnění pouze 33 % z celkově vybraných prostředků.

Graf 2 Rozdíl mezi předepsaným pojistným a vyplaceným pojistným plněním v oblasti cestovního pojištění



Zdroj: ČAP, vlastní zpracování

Pokud se cestovatelé rozhodnou, že se před odjezdem do zahraničí pojistí, mají na výběr z mnoha nabídek pojištění. V České republice nabízí cestovní pojištění velké množství pojišťoven včetně poboček některých zahraničních pojišťoven. Jejich výčet vytvořený na základě údajů České národní banky je uveden v Příloze I.

3.3 Pojišťovny zúčastněné dotazníkového šetření

Tato kapitola bude věnována bližšímu představení celkem čtyř pojišťoven, které se zúčastnily průzkumu pro diplomovou práci. Výsledky šetření budou prezentovány na modelových příkladech v dalších kapitolách.

3.3.1 Česká pojišťovna

Česká pojišťovna je nejstarší a zároveň největší pojišťovnou v České republice. Na našem území působí již od roku 1827, kdy byla založena pod názvem První česká vzájemná pojišťovna, která se zaměřovala na požární pojištění. Pojišťovna svou činnost v průběhu let postupně rozšiřovala. Již v 70. letech 19. století začala nabízet pojištění životní a v roce 1921 v době první republiky poskytovala prakticky všechny druhy

pojištění. V dobách totalitního režimu a poté až do roku 1991 měla pojišťovna dva názvy. Do roku 1969 byla známá pod jménem Československá pojišťovna, poté Česká státní pojišťovna. Mezi lety 1948 až 1991 měla na trhu jedinečné postavení monopolu. Od roku 1992 působí na českém pojistném trhu jako Česká pojišťovna a.s. Patří do skupiny Generali a je členem Evropské charty bezpečnosti silničního provozu.¹⁰²

V současné době spravuje Česká pojišťovna přes 7 milionů pojistných smluv. O velikosti této společnosti vypovídá i její postavení na českém trhu, kde její podíl činí 22,1 %. Česká pojišťovna dlouhodobě nabízí životní i neživotní pojištění. V roce 2017 získala dvakrát titul Nejlepší pojišťovna 2017, a to v kategoriích Nejlepší neživotní pojišťovna a Klientsky nejpřívětivější neživotní pojišťovna.¹⁰³ Své služby poskytuje jak individuálním klientům – občanům, tak i podnikům. Klienti mají na výběr ze široké škály neživotních pojištění. Sjednat si je mohou na některém z mnoha distribučních míst, přesněji na šesti stech distribučních místech nebo u více než 3500 obchodních zástupců České pojišťovny.¹⁰⁴

Do portfolia nabízených produktů neživotního pojištění patří zejména povinné ručení, havarijní pojištění, pojištění majetku (domu, bytu, domácnosti, chaty, jízdních kol), pojištění odpovědnosti (pro občany i zaměstnance, pojištění odpovědnosti myslivců), pojištění domácích mazlíčků a samozřejmě pojištění cestovní.

Cestovní pojištění v České pojišťovně

Přestože má Česká pojišťovna dlouholetou tradici, začala produkt cestovního pojištění nabízet svým zákazníkům až v roce 1989. V předešlých letech nabídka tohoto pojištění nebyla možná z politických důvodů. S otevřením hranic tedy vznikla potřeba nového druhu pojištění. Jelikož do roku 1989 byla Česká pojišťovna, tedy její předchůdce, jedinou pojišťovnou na trhu, stala se první pojišťovnou, která v tehdejší Československu začala nabízet pojištění léčebných výloh na cesty do zahraničí.

¹⁰² www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj-cp

¹⁰³ www.ceskapojistovna.cz/profil

¹⁰⁴ www.ceskapojistovna.cz/pobocky-a-poradci

Dnes si klienti mohou sjednat cestovní pojištění od České pojišťovny na 500 obchodních místech a u více než 3000 výhradních pojišťovacích agentů. Kupující mají možnost využití různých slev, které na cestovní pojištění pojišťovna nabízí. Vítanou slevou je odměna za sjednání pojištění online na stránkách pojišťovny. Sleva činí 20 %, což je oproti konkurenci poměrně vysoké procento při tomto způsobu sjednání. Česká pojišťovna umožňuje zákazníkům ušetřit i v případě, že chtějí cestovat s dětmi. Na pojištění tak mohou uplatnit rodinnou slevu, kdy děti do 6 let věku jsou pojištěny zdarma a děti mladší 18 let jsou pojištěny za polovinu ceny. Pokud si rodina vyřizuje pojištění online, počítá pojišťovna vždy se slevou, která je pro zákazníka výhodnější.¹⁰⁵

3.3.2 ERV Evropská pojišťovna

ERV Evropská pojišťovna, a.s. je pojišťovna cestovní. Na českém pojistném trhu funguje již od roku 1993, kdy byla založena dánskou pojišťovnou, která se cestovnímu pojištění již dlouho věnovala. ERV Evropská pojišťovna od doby svého založení jednou změnila své jméno. Původně se nazývala Evropská Cestovní pojišťovna. Společnost je součástí skupiny ERGO, která patří pod Munich Re neboli největší zajišťovnu na světě. Od roku 1994 je pojišťovna také členem European Travel Insurance Group.¹⁰⁶

Od roku 2002 má ERV v Praze svou asistenční centrálu, která poskytuje asistenční služby většině evropských klientů.¹⁰⁷ Posledním větším mezníkem v historii ERV Evropské je rok 2006, kdy byla založena dceřiná společnost s názvem Etics ITP. Jedná se o pojišťovacího makléře, který pojišťuje rizika, která by mohla nastat subjektům či osobám podnikajícím v cestovním ruchu.¹⁰⁸

Kromě cestovního pojištění nabízí ERV i několik dalších produktů neživotního pojištění – pojištění kol a elektrokol, fotoaparátů, hudebních nástrojů, šperků, hodinek a vstupenek. ERV Evropská pojišťovna také spolupracuje s mnoha firmami, jejichž zaměstnanci potřebují být pojištěni pro cesty do zahraničí. Pojišťuje jak běžné zahraniční

¹⁰⁵ Dotazníkové šetření provedené v České pojišťovně.

¹⁰⁶ www.ervpojistovna.cz. Výroční zpráva 2017.

¹⁰⁷ www.ervpojistovna.cz/cs/historie

¹⁰⁸ www.ervpojistovna.cz/cs/etics

služební cesty, tak i cesty zaměstnanců, kteří musí v rámci svého zaměstnání navštívit i rizikové nebo válečné oblasti. Zároveň pojišťuje ERV i cestovní kanceláře, zejména pro případ úpadku. Zaměstnancům cestovních kanceláří poskytuje pojištění profesní i obecné odpovědnosti.¹⁰⁹

Jakékoliv cestovní pojištění z nabídky ERV Evropské pojišťovny si mohou klienti vyřídit buď v klientském centru v sídle společnosti, tzn. v Křižíkově ulici v Praze, přes internet či telefonicky. Pojišťovna uvádí, že si zákazníci mohou sjednat pojištění i u partnerů po celé České republice. Těmito partnery jsou cestovní kanceláře a cestovní agentury. Zakoupit si cestovní pojištění či pojištění storna je však možné pouze společně s koupí zájezdu, letenky nebo jinou službou spojenou s cestováním. ERV pojišťovna dlouhodobě spolupracuje např. s CK Čedok, CK Exim Tours, CK Fischer, ČSA Czech airlines nebo letuška.cz.¹¹⁰

Zákazníci mají stejně jako ve většině jiných pojišťoven možnost získat na cestovní pojištění určitou slevu. Podmínkou je přihlášení se do klientské zóny na webových stránkách pojišťovny. Přihlášený uživatel v zóně s názvem Moje Evropská tak získá slevu 10% na jakékoliv pojištění, které pojišťovna umožňuje uzavřít online. Další možná sleva se týká pouze zákazníků, kteří jsou majiteli celoročního pojištění MultiTrip. Tito zákazníci mají nárok na slevu ve výši 25 % na jednorázové pojištění Sbaleno, popřípadě na individuální storno.¹¹¹

3.3.3 UNIQA, pojištění ke kartám ISIC

UNIQA pojišťovna je univerzální pojišťovnou, která na českém pojistném trhu působí již od roku 1993. Založena však byla pod jiným názvem, a to Česko-rakouská pojišťovna. K přejmenování pojišťovny došlo až v roce 2001. Již od počátku své existence je členem koncernu dnes nazývaného UNIQA Insurance Group. Tento koncern dnes

¹⁰⁹ www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-pro-ck

¹¹⁰ www.ervpojistovna.cz/cs/nasi-partneri-a-klienti

¹¹¹ Dotazníkové šetření provedené v ERV Evropské pojišťovně.

pojišťuje více než 10 milionů lidí v 18 zemích Evropy. V roce 2018 byla pojišťovna oceněna jako Nejlepší neživotní pojišťovna.

Pojišťovna UNIQA poskytuje pojištění životní i neživotní. Z neživotních pojištění nabízí kromě klasických produktů např. pojištění strojů, přepravy zásilek, pojištění veletrhů a výstav, pojištění denních dávek či úvěrové pojištění. Dle statistiky pojišťovny vybrala UNIQA v roce 2017 na pojistném za cestovní pojištění celkem 230 155 tis. Kč. V tom samém roce vyřešila 10 906 nahlášených pojistných událostí.¹¹²

Pojištění k průkazům

Pojišťovna UNIQA je jedinou pojišťovnou, která zajišťuje cestovní pojištění ke školním průkazům ISIC, ITIC a ALIVE.¹¹³ Nejrozšířenějším průkazem je ISIC, který slouží jako doklad potvrzující status studenta. Pro studenty středních, vysokých a vyšších odborných škol je vydáván doklad ISIC Student. Doklad žáků základních škol se nazývá ISIC Scholar. Majiteli karty ITIC jsou pedagogičtí pracovníci a kartou ALIVE se prokazují studenti kombinovaných forem studia, zaměstnanci škol, kteří nejsou pedagogy, a členové některých sportovních svazů. Všichni majitelé těchto průkazů mohou využívat mnoho různých slev v České republice i v zahraničí.¹¹⁴

Benefitem, který mají pouze držitelé těchto průkazů, je zvýhodněné cestovní pojištění. Pro snazší identifikaci bude dále používán název Pojištění ISIC. Toto pojištění je mezi uživateli karet stále oblíbenější zejména kvůli příznivým cenám. Často je první volbou studentů, kteří se chystají dlouhodobě vycestovat do zemí v rámci Evropy.

Cestovní pojištění k průkazům zajišťuje pojišťovna UNIQA již od roku 2007. V předešlých letech měl ISIC uzavřenou smlouvu s pojišťovnou Generali. Zájemci mohou cestovní pojištění zakoupit online, nebo v přibližně 700 školních zařízeních, které jsou zapojeny do projektu ISIC školám, případně u GTS ALIVE, což je subjekt vydávající průkazy. Při sjednání cestovního pojištění ISIC není nabízena žádná sleva, a to ani

¹¹² www.uniqa.cz. Výroční zpráva 2017.

¹¹³ www.isic.cz/pojisteni

¹¹⁴ www.isic.cz/prukazy

při vyřízení pojištění online. Tento produkt je již sám o sobě zvýhodněn pouze pro držitele slevových karet, proto se žádná další sleva neposkytuje.¹¹⁵

3.3.4 Pojišťovna VZP

Pojišťovna VZP je neživotní pojišťovna, která vznikla v roce 2004. Je dceřinou společností Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR. Členem České asociace pojišťovatelů se pojišťovna VZP stala v roce 2007. Zájemci o pojištění si mohou vybrat z mnoha produktů, které PVZP poskytuje. Jedná se např. o pojištění domácnosti, nemovitosti, odpovědnosti, úrazové pojištění, pojištění podnikatelů, zdravotní pojištění cizinců a další.¹¹⁶

Produkt cestovního pojištění zavedla PVZP v roce 2004. Klienti se mohou pojistit na krátkodobé cesty do zahraničí nebo uzavřít roční pojištění s krátkodobými výjezdy. Zajímavá je nabídka pojištění s názvem MiniTRIP. Toto pojištění je určeno pro občany ČR, kteří jezdí do našich sousedních států opakovaně, např. za prací či nákupy. Jedná se tedy o dlouhodobé pojištění pro opakované jednodenní cesty do Německa, Rakouska, Polska či na Slovensko.¹¹⁷

Pojišťovna VZP má pouze několik míst po České republice, kde je možné pojistnou smlouvu uzavřít. Konkrétně se jedná o 21 obchodních míst, přičemž čtyři z nich se nacházejí v Praze. Cestovní pojištění si mohou klienti sjednat i na několika málo pobočkách VZP a u vybraných zprostředkovatelů. Zájemci o cestovní pojištění mohou při uzavírání pojištění snížit výslednou cenu o některou z nabízených slev. Pojištěnci zdravotní pojišťovny VZP ČR mají nárok na slevu ve výši 10 %. Nejvyšší možná sleva 30% je možná opět pro pojištěnce VZP ČR, avšak pouze ty, kteří jsou zároveň členy Klubu pevného zdraví. Pro studenty je připravena sleva 20 % a kdokoliv může využít slevu 10 %, která platí pouze při sjednání pojištění online.¹¹⁸

¹¹⁵ Dotazníkové šetření provedené v prodejním místě Invia Klatovy.

¹¹⁶ www.pvzp.cz/historie-spolecnosti

¹¹⁷ www.pvzp.cz/cestovni-pojisteni

¹¹⁸ Dotazníkové šetření provedené v Pojišťovně VZP.

3.4 Modelové příklady

Modelové příklady či situace slouží k lepšímu představení problému, který by mohl nastat. V tomto případě budou modelové příklady sloužit i ke snazšímu porovnání. Pro zkoumání byly vybrány a osloveny čtyři pojišťovny působící na českém pojistném trhu, ve kterých je možné cestovní pojištění zakoupit. Všechny tyto pojišťovny již byly blíže představeny.

Pro výzkum bylo vytvořeno pět různých situací, kdy jednotlivec či skupina zamýšlí uzavřít cestovní pojištění. Každý příklad obsahuje popis cesty, na kterou se klient do zahraničí chystá, představení klienta, termín cesty a konkrétní zemi, do které chce zavítat. Následuje výčet požadovaných produktů, případně limitů, které si klient přeje. Veškeré modelové situace se všemi informacemi jsou součástí dotazníku, který je uveden v Příloze II.

Ještě před samotným porovnáním modelových situací metodou komparace je nutné uvést, že pojišťovny měly vždy počítat se situací, že si klient sjednává pojištění osobně a bez spoluúčasti. U pojištění ISIC je zde navíc podmínka držení některého z průkazů. Proto i když není v textu modelového příkladu uvedeno, že je klient studentem či majitelem jiného průkazu než ISIC, vychází se vždy ze situace, že některou z karet vlastní.

3.4.1 Modelový příklad „Erasmus“

První modelový příklad se vztahuje k Erasmu. Jedná se o program EU, díky němuž mohou studenti vysokých škol během svého studia vycestovat do zahraničí a studovat na tamější univerzitě po dobu až 1 roku. V tomto modelovém příkladu má zájem vycestovat třiaadvacetiletý student vysoké školy. Chce navštěvovat univerzitu ve Finsku, a to v termínu od 27. 8. do 23. 12. 2019. Ve Finsku bude pouze studovat, případně provozovat běžné sporty. Pojištění rizikových sportů tedy nepotřebuje. Vzhledem k výši cen ve Finsku se rozhodl pro pojištění léčebných výloh s limitem pojistného plnění minimálně 4 000 000 Kč. Zároveň požaduje pojištění odpovědnosti – za škodu na zdraví

limit 1 000 000 Kč, za škodu na majetku stejný limit 1 000 000 Kč. Chce být také pojištěn pro případ trvalých následků úrazu, a to do limitu minimálně 200 000 Kč.

Tabulka 5 Modelový příklad Erasmus, limity pojistného plnění pojišťoven

Produkty	Limity pojistného plnění pojišťoven (Kč)			
	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Požadované				
Léčebné výlohy	25 000 000	4 000 000	4 000 000	neomezeně
ODP - majetek	10 000 000	1 000 000	1 000 000	4 000 000
ODP - zdraví	10 000 000	2 000 000	1 000 000	4 000 000
TRVN - úraz	200 000	400 000	100 000	400 000
Nad rámec				
Osobní věci	20 000	20 000	x	x
TRVN - smrt	100 000	200 000	100 000	200 000
Záchranná akce	x	x	1 200 000	x

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Na zahraniční pobyt v rámci programu Erasmus vycestují ročně tisíce studentů. Po obstarání všech nezbytností spojených se samotným studiem musí mladí lidé vyřešit i pojištění, díky němuž budou v zahraničí chráněni před negativními riziky. Většinou se jedná o cestu, kdy student pobývá v zahraničí nepřetržitě více měsíců. Např. roční pojištění s krátkodobými výjezdy, které jsou většinou určeny pro maximálně 90 denní cestu, tak není pro tento příklad příliš vhodné. Studenti se mohou při výběru pojištění rozhodovat i podle toho, do jaké destinace zavítají a jak drahá je tamní lékařská péče. V následujících odstavcích bude uvedeno, jaké pojištění pro dlouhodobý pobyt ve Finsku by dotázané pojišťovny doporučily.

Česká pojišťovna

ČP splňuje očekávání studenta tím, že nabízené pojištění obsahuje veškeré produkty, které požadoval. Současně je nad rámec požadavků zahrnuto i pojištění osobních věcí a úmrtí následkem úrazu. Limity pojistného plnění jsou ve třech případech nejvyšší ze zúčastněných pojišťoven. Jelikož se student bude vracet do vlasti ještě před Vánocemi, mohl by nastat problém, že by se např. kvůli nepovedené zkoušce musel do Finska později

navrátit. Česká pojišťovna však nemá problém s prodloužením pojistné smlouvy ve stejném rozsahu.

ERV Evropská pojišťovna

ERV pojišťovna má pro studenty do 28 let připraven speciální balíček. Jelikož jsou však limity pojistného plnění tohoto pojištění pro studenta z modelového příkladu nedostačující, doporučila pojišťovna variantu s názvem „Za poznáním“. Produkty včetně limitů, které toto pojištění obsahuje, je možné vidět v Tabulce 5. Student ale bude muset pamatovat na to, že při jakékoliv pojistné události se bude na výsledné částce podílet svou spoluúčastí, která činí 1 500 Kč na jednu událost. Pojištění by bylo možné sjednat i bez spoluúčasti, pokud by jeho cesta trvala maximálně 90 dní. Při delším trvání pobytu v zahraničí jako je tento, nemá cestující na výběr, a musí tak se spoluúčastí počítat.

Pojišťovna také uvádí, že pojistku je možné prodloužit uzavřením nové pojistné smlouvy. Pokud by byl student nucen vrátit se do České republiky dříve než před 23. prosincem, jeho pojištění by zaniklo okamžikem překročení hranic ČR.

Pojištění k průkazům ISIC

Pojišťovna UNIQA, která zajišťuje pojištění ke školním průkazům, by studentovi doporučila dlouhodobé cestovní pojištění, které je platné až jeden rok od jeho sjednání. Jedna zahraniční cesta studenta nesmí trvat déle než 6 měsíců. Student tak během roku může cestovat opakovaně a i během studia se častěji navracet domů bez rizika, že by pojištění zaniklo.

Pojištění, které by nejlépe vyhovovalo potřebám studenta na Erasmu, představuje tarif IC navýšený o tarif L, který k základu přidává pojištění odpovědnosti. I přesto však toto pojištění neodpovídá všem požadavkům studenta kvůli nízkému limitu trvalých následků úrazu. Limity není možné nijak navýšit.

PVZP

Pojišťovna VZP by pro studium ve Finsku doporučila balíček s maximálními možnými limity, jehož součástí je i pojištění léčebných výloh s neomezeným limitem

pojistného plnění na jednu pojistnou událost. Pokud by si student potřeboval z jakéhokoliv důvodu prodloužit pobyt v zahraničí i po Novém roce, může si v pojišťovně dojednat navazující novou pojistnou smlouvu na jím požadovanou dobu.

Z hlediska limitů, které jednotlivé pojišťovny uvádějí, by pro studenta bylo optimální variantou pojištění od České pojišťovny, případně PVZP. Jelikož se zákazníci rozhodují i podle ceny, což platí ještě více v případě studenta, jsou v následující tabulce uvedeny ceny doporučených pojištění.

Tabulka 6 Modelový příklad Erasmus, ceny nabídnutých pojištění

	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Cena pojištění (Kč)	5 095	3 400	1 800	9 074

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Z tabulky vyplývá, že v cenách pojištění, které vyhovují požadavkům modelového příkladu, jsou velké odlišnosti. Může se jednat o rozdíl téměř 7 300 Kč, který je mezi cenami pojištění k ISIC a PVZP. Cena za pojištění od PVZP je navíc již snižena o 20% slevu pro studenta. Pokud by se tedy student spokojil s nižším limitem pro produkt trvalých následků úrazu, jednoznačně se nabízí alternativa pojištění k průkazu ISIC.

Když se student bude držet svých nastavených podmínek, má zde na výběr tři ze čtyř pojišťoven. Tento výběr se dá ještě zúžit kvůli faktu, že v obecném zadání modelových příkladů klienti požadují vždy pojištění bez spoluúčasti. Student se tak může rozhodnout mezi Českou pojišťovnou a PVZP. Jelikož jsou limity obou pojišťoven dostatečně vysoké, bylo by studentovi doporučeno rozhodnout se podle ceny, to znamená pro Českou pojišťovnu.

3.4.2 Modelový příklad „Rizikový sport“

V modelovém příkladu č. 2 se chce pojistit skupina osob pro možnost provozování rizikového sportu v zahraničí, konkrétně via ferrata. Je to cesta nepřístupným terénem, která se obvykle nachází v horách. Od horolezectví se tento sport liší zařízením předem stanovených cest. Cesty jsou zajištěny ocelovými lany, žebříky či železnými stupy. Lezci

vždy potřebují vhodnou výstroj, která se skládá z úvazu, helmy a jištění. Ferratové trasy jsou zpravidla označeny písmeny A – E podle stupně obtížnosti. Nejvíce tras se nachází v Evropě. V tomto příkladu by ráda vycestovala skupina lidí, dva muži (26 a 25 let) a dvě ženy (25 a 23 let). Všichni jsou zdraví, sportovně aktivní a ve slézání ferrat mají několikaleté zkušenosti. Nyní by chtěli navštívit Rakousko v termínu od 1. 7. do 4. 7. 2019 a vyzkoušet zde i ferraty stupně obtížnosti D. Pojištění by mělo určitě obsahovat pojištění léčebných výloh s limitem pojistného plnění alespoň 4 000 000 Kč. Dále chtějí být všichni členové skupiny pojištění pro případ trvalých následků úrazu i pro případ smrti následkem úrazu. Součástí pojištění by mělo být i hrazení nákladů v případě záchranné akce prováděné vrtulníkem a pojištění na škody vzniklé na sportovním vybavení, které si bude skupina půjčovat v Rakousku.

Tabulka 7 Modelový příklad Rizikový sport, limity pojistného plnění pojišťoven

Produkty	Limity pojistného plnění pojišťoven (Kč)			
	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Léčebné výlohy	25 000 000	?	4 000 000	6 000 000
Sportovní vybavení	x	?	x	20 000
TRVN - úraz	200 000	?	100 000	300 000
TRVN - smrt	100 000	?	100 000	150 000
Záchranná akce	500 000	?	500 000	200 000
Nad rámec				
ODP - majetek	10 000 000	x	x	3 000 000
ODP - zdraví	10 000 000	x	x	3 000 000
Osobní věci	20 000	x	x	20 000

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Tabulka 7 opět ukazuje, jaké pojištění mohou na základě modelového příkladu jednotlivé pojišťovny nabídnout. V úvodu je potřeba zmínit, že ne všechny rizikové sporty jsou vždy ve všech pojišťovnách pojistitelné. Většinou se jedná o velmi extrémní sporty jako např. sjezd na sněžném skútru, bungee jumping, potápění pod ledem či letecké sporty. Sport via ferrata nemá problém pojistit naprostá většina pojišťoven, ovšem pouze do určité obtížnosti. Stupeň obtížnosti D, pro který chce být skupina pojištěna, znamená náročné

cesty horským terénem, které vyžadují více zkušeností a vytrvalosti. Např. pojišťovny Allianz a Kooperativa proto řadí sport via ferrata stupně D i E mezi nepojistitelné sporty.

Skupina klientů v tomto příkladu poptává cestovní pojištění, ve kterém má být stoprocentně zahrnuto pět produktů. U léčebných výloh navíc požaduje určitou výši limitu pojistného plnění. Dále bude představena nabídka zkoumaných pojišťoven.

Česká pojišťovna

Přestože Česká pojišťovna umožňuje svým zákazníkům připojistit se na rizikové sporty, v jedné z odpovědí v dotazníku pojišťovna uvádí, že via ferrata ve všech stupních obtížnosti je pojistitelná v rámci klasické turistické cesty. Klienti tak nemusejí připlácet za další připojištění. Mezi sporty, které je nutné připojistit, pojišťovna uvádí např. horolezectví a bojové sporty.

Podmínku týkající se léčebných výloh tato pojišťovna splňuje několikanásobně, a to limitem pojistného plnění 25 000 000 Kč. Trvalé následky i zásah horské služby je zahrnut v základním balíčku a není tak třeba žádného dalšího připojištění. Pojištění zapůjčeného sportovního vybavení pro via ferrata však chybí. ČP umožňuje klientům pojistit si navíc spoluúcast na věci půjčené, nicméně toto pojištění se vztahuje pouze na půjčená kola, elektrokola, karavany a další taxativně uvedená motorová vozidla. Pro zapůjčení sportovního vybavení tak toto pojištění vhodné není. Součástí balíčku je nad rámec požadavků pojištěna také odpovědnost a osobní věci cestujících.

ERV Evropská pojišťovna

ERV Evropská pojišťovna bohužel neposkytla k tomuto příkladu žádnou kalkulaci. Důvodem je právě rozlišení stupňů obtížnosti via ferrata, kde úroveň D a E řadí mezi sporty, které jsou pojistitelné pouze individuálně. Klienti by tak museli vyplnit speciální dotazník, na jehož základě by posléze byla vytvořena cenová nabídka. Ani po opětovném kontaktování pojišťovny nebylo možné udat alespoň přibližné složení produktů a limitů případně uzavřeného pojištění. Via ferrata úrovně A a B je však v této pojišťovně zařazena mezi běžné sporty. Obtížnost C se doporučuje pojistit variantou pojištění s názvem „Na maximum“, kde je součástí připojištění rizikových sportů.

Pojištění k průkazům ISIC

Pojištění ISIC, které zajišťuje pojišťovna UNIQA, obsahuje stejně jako pojištění od ČP vše potřebné kromě pojištění půjčeného sportovního vybavení. Jedná se o krátkodobé pojištění, ke kterému je přidáno pojištění rizikových sportů. Výhodou tohoto pojištění je poměrně vysoký limit zachraňovacích nákladů. Jeho výše 500 000 Kč je sice shodná s limitem České pojišťovny, avšak tento produkt pojištění ISIC obsahuje i náklady na případné pátrací akce, což není vždy samozřejmostí.

Pojišťovna VZP

Via ferrata stupně D je v PVZP klasifikována jako extrémní sport, pro který je nezbytné připojištění. Neživotní pojišťovna VZP jako jediná splňuje očekávání klientů, jelikož obsahuje veškeré požadované produkty i minimální limity. Limit léčebných výloh je navíc o 2 miliony vyšší než požadované minimum. Kvůli požadavkům klientů na pojištění půjčeného vybavení a záchranné akce je dodatečně sjednán i doplňkový balíček s názvem Na léto, který tyto dva produkty obsahuje. Nad rámec potřeb skupiny budou všichni pojištěni i na odpovědnost za škodu způsobenou na zdraví či majetku a nebudou se muset strachovat ani o osobní věci.

Když se skupina sportovců bude před odjezdem do zahraničí rozhodovat, u které pojišťovny uzavřít smlouvu na pojištění tohoto rizikového sportu, měli by si jednoznačně vybrat PVZP. Nejen že obsahuje veškeré produkty, které si cestovatelé přáli, ale i samotné pojistné limity v několika případech převyšují limity konkurence.

Tabulka 8 Modelový příklad Rizikový sport, ceny nabídnutých pojištění

	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Cena pojištění (Kč)	1 200	x	464	1 696/1 357

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Pojištění nabízená zúčastněnými pojišťovnami je opět vhodné porovnat i z hlediska cen. Ty jsou vždy uvedeny jako výsledná částka za všechny čtyři cestující. Jako nejvhodnější z hlediska ceny se zde jeví pojištění ISIC, které je výrazně levnější než konkurenční pojištění. Cena pro jednu osobu na den zde vychází na 15 Kč plus připojištění rizikových sportů 14 Kč/osobu/den. Naopak nejdražším pojištěním je to

od PVZP. Cena 1 696 Kč je poměrně vysoká cena pro čtyři dospělé osoby. Pokud budeme počítat s tím, že se jedná o studenty, mohou u PVZP využít slevu na pojištění 20 %. Tím cena pojištění klesne na 1 357 Kč. I přes tuto výraznou slevu by pojištění od PVZP zůstalo nejdražším z porovnávaných. Pokud se tedy bude skupina orientovat na cenu, je pro ni nejlepším řešením využít svou ISIC kartu a sjednat si pojištění u pojišťovny UNIQA. Musí však pamatovat na to, že jejich v Rakousku zapůjčené vybavení pojištěno nebude.

S ohledem na limity pojistného plnění potřebných produktů i splnění všech požadavků by bylo doporučeno uzavření pojistné smlouvy u PVZP. Jelikož se jedná o velmi nebezpečný sport, vyšší cena je adekvátní riziku, kterému se skupina bude v zahraničí vystavovat.

3.4.3 Modelový příklad „Jednotlivec, jednodenní pojištění“

Třetí modelový příklad je zaměřen na jednotlivce, čtyřicetiletou ženu, která je zaměstnankyní vysoké školy a je tedy držitelkou karty ALIVE. Tato žena chce vycestovat do Německa za účelem prohlídky města a nákupů, a to pouze na jeden den (15. 6. 2019). Jelikož nejede daleko za hranice a pouze na krátkou dobu, stačí jí pro tuto cestu pouze pojištění léčebných výloh s co nejnižším limitem pojistného plnění, který pojišťovna nabízí.

Tabulka 9 Modelový příklad Jednotlivec, jednodenní pojištění; limity pojistného plnění pojišťoven

Produkty	Limity pojistného plnění pojišťoven (Kč)			
	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Požadované				
Léčebné výlohy	5 000 000	3 000 000	4 000 000	3 000 000
Nad rámec				
ODP - majetek	x	500 000	x	2 000 000
ODP - zdraví	x	1 000 000	x	2 000 000
Osobní věci	x	15 000	x	x
TRVN - úraz	x	200 000	100 000	x
TRVN - smrt	x	100 000	100 000	x
Záchranná akce	x	x	500 000	x

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Porovnání jednodenního pojištění, které lze uzavřít ve vybraných pojišťovnách, je možné sledovat v Tabulce 9. Požadovaným produktem zde byly pouze léčebné výlohy s co nejnižším limitem pojistného plnění, který má pojišťovna ve své nabídce. Jedinou pojišťovnou, ve které si klienti zakoupí pouze tento jeden produkt, je Česká pojišťovna. Limit pojistného plnění v případě léčebných výloh v zahraničí je přitom nejvyšší, a to 5 000 000 Kč. Druhý nejvyšší limit 4 000 000 Kč je součástí balíčku LE v pojištění ISIC. Tento balíček zahrnuje také další produkty – trvalé následky úrazu, úmrtí následkem úrazu a překvapivě i uhrazení nákladů na záchrannou akci. Tento produkt přitom většinou bývá obsažen v připojištění.

Podle zadání modelového příkladu žena upřednostní takové pojištění léčebných výloh, které má co nejnižší limit pojistného plnění. Tuto podmínku splňují cestovní pojištění od ERV Evropské pojišťovny a Pojišťovny VZP s limitem 3 000 000 Kč. ERV pojišťovna poskytuje cestovní pojištění pouze v komplexní podobě. Není zde tedy možnost sjednání pouze vybraného produktu pojištění s výjimkou samostatného produktu storna zájezdu. Ucelený balíček vhodný pro jednodenní cestování do zahraničí tedy obsahuje také pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví i majetku, pojištění osobních věcí a zavazadel a trvalé následky obojího typu. Pojišťovna VZP k léčebným výlohám pojišťuje zákazníka i na odpovědnost za škodu způsobenou na zdraví či majetku jiné osoby.

Pokud by si tedy žena cestující do Německa pouze na jeden den měla vybrat cestovní pojištění a držet se svých podmínek, nejvhodnější volbou je pro ni pojištění od pojišťoven ERV či PVZP.

Tabulka 10 Modelový příklad Jednotlivec, jednodenní pojištění; ceny nabídnutých pojištění

	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Cena pojištění (Kč)	29	290	45	31

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Když nebudeme brát v úvahu pojistné podmínky jednotlivých pojišťoven či zkušenosti samotných cestovatelů, orientuje se mnoho zákazníků hlavně na cenu pojištění. V případě, že se i aktérka tohoto příkladu bude rozhodovat na základě ceny, rozhodně by měla vybrat pojištění od České pojišťovny, které s cenou 29 Kč jednoznačně

vítězí. Jednodenní pojištění přes doklad ISIC, případně ALIVE, se cenově příliš nevyplatí. První až třetí den pojištění má cenovou sazbu stejnou, a to právě 45 Kč. Teprve každý další den je započítán samostatně sazbou 15 Kč na den.

Podle pojistných limitů by žena měla zvolit pojišťovnu ERV nebo PVZP. Ceny jednodenního cestovního pojištění se však velmi liší. Pojišťovna VZP dokáže v tomto ohledu s cenou 31 Kč dobře konkurovat ERV Evropské pojišťovně. ERV má v tomto modelovém příkladu nejdražší pojištění ze všech sledovaných pojišťoven. Vysoká cena je zřejmě částečně zapříčiněna i skutečností, že tato pojišťovna neumožňuje vytvořit cenu pojištění pouze pro jeden den. Cena pojištění je stejná pro pojištění sjednané na 1 – 5 dní. Pokud by však žena vycestovala na pětidenní zahraniční cestu, činila by cena pojištění v průměru na jeden den 58 Kč. I přesto by tato cena byla stále nejvyšší ze všech sledovaných.

V celkovém pohledu by bylo ženě doporučeno, aby zvážila pojištění od České pojišťovny. Přestože není splněna její podmínka co nejnižšího limitu pojistného plnění pro léčebné výlohy, je toto pojištění nejlevnější. Zároveň má limit nejvyšší, což je nakonec také velkou výhodou.

3.4.4 Modelový příklad „Rodinná dovolená“

Modelový příklad č. 4 je věnován rodině, kde oba rodiče jsou vysokoškolští učitelé, děti jsou žáci základní školy. Rodinu tvoří muž (42 let), žena (38 let), dcera (13 let) a syn (8 let). Společně vyrazí v létě k moři na dovolenou do Spojených arabských emirátů. Právě si koupili zájezd za 60 000 Kč v termínu od 10. 8. do 17. 8. 2019. Cestovat budou letecky. Rodina chce mít v pojištění léčebné výlohy (limit alespoň 2 000 000 Kč), dále požaduje pojištění svých osobních věcí a zavazadel, pojištění odpovědnosti (za škody na zdraví i majetku) a pojištění zrušení cesty (co největší návratnost peněz i za cenu vyššího pojištění).

Tabulka 11 Modelový příklad Rodinná dovolená, limity pojistného plnění pojišťoven

Produkty	Limity pojistného plnění pojišťoven (Kč)			
	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Požadované				
Léčebné výlohy	25 000 000	5 000 000	4 000 000	3 000 000
ODP - majetek	10 000 000	1 000 000	1 000 000	2 000 000
ODP - zdraví	10 000 000	2 000 000	1 000 000	2 000 000
Osobní věci	20 000	20 000	15 000	10 000
Zrušení cesty	80/100 %	80/90 %	80 %	80 %
Nad rámec				
TRVN - úraz	200 000	200 000	100 000	200 000
TRVN - smrt	100 000	100 000	100 000	100 000
Záchranná akce	x	x	500 000	x

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Na zahraniční dovolenou se každoročně chystají miliony Čechů a většina z nich řeší, ve které pojišťovně se pro cestu nechat pojistit. Jelikož rodina v modelovém příkladu cestuje mimo Evropu, dá se očekávat, že cestovní pojištění bude o něco dražší. I přesto by však neměli pojištění podcenit. Stále se najde mnoho lidí, kteří považují cestovní pojištění za zbytečné. Většinou si totiž nedokážou představit, co by se jim na dovolené u moře mohlo přihodit a jaký by to pro ně mohlo mít finanční dopad.

Rodina si přeje, aby pojištění bylo složeno z uvedených základních produktů a pojištění storna zájezdu pro případ, že by třeba některé z dětí onemocnělo. Pojištění, která podle dotázaných pojišťoven nejlépe odpovídají přáním rodiny, jsou uvedena v Tabulce 11.

Česká pojišťovna

Tato pojišťovna stejně jako ostatní zkoumané společnosti splňuje veškeré požadavky rodiny. Limity veškerých pojistných produktů jsou jednoznačně nejvyšší. Pojištění navíc obsahuje i pojištění trvalých následků. Storno je potřeba připojistit. Není vypočítáno z ceny zájezdu jako součtu, tedy 60 000 Kč, ale z jednotlivých částek, které byly zaplacené za každého účastníka zahraničního zájezdu. Pro potřeby výzkumu bylo

uvažováno, že za každého člena rodiny bylo uhrazeno 15 000 Kč. Dle této částky se dále odvíjí cena připojištění. Znamená to tedy, že kdyby složení výsledné ceny zájezdu 60 000 Kč bylo jiné, lišila by se i cena připojištění.

Česká pojišťovna jako jediná umožňuje svým klientům připlatit si za dražší připojištění storna, pokud nechtějí platit případnou spoluúčast. Klienti si tak mohou vybrat mezi dvěma variantami produktu zrušení zájezdu, a to buď s 80% či 100% návratností ceny zájezdu. V případě 80% storna je pojistné vypočítáno jako 2,5 % z ceny každého cestujícího. Pokud si klienti vyberou variantu se 100% návratností, pojistné bude činit 3,1 % z ceny za každého člena rodiny.

V dotazníku odpovídala Česká pojišťovna také na otázku, jaká je lhůta od okamžiku zaplacení dovolené, kdy by si klient ještě mohl sjednat pojištění zrušení cesty. V ČP musí zákazníci pojištění sjednat i zaplatit nejpozději do tří dnů od okamžiku zaplacení plné ceny zájezdu.

ERV Evropská pojišťovna

ERV pojišťovna nabízí klientům na základě údajů v modelovém příkladu svou variantu pojištění „K moři“. Obsahem tohoto balíčku jsou opět veškeré produkty požadované rodinou včetně trvalých následků, které jsou zde nad rámec přání cestovatelů. V úvodním zadání pro všechny modelové příklady je uvedeno, že klienti vždy žádají pojištění pokud možno bez spoluúčasti. Základní balíček doporučený ERV Evropskou pojišťovnou je tedy sjednán bez spoluúčasti, která by jinak činila 1 500 Kč na jednu pojistnou událost. Od toho se samozřejmě odvíjí i vyšší cena. Klienti si za tuto možnost musejí připlatit 280 Kč.

Připojištění zrušení cesty však bez spoluúčasti sjednat nelze. V případě pojistné události pojišťovna vrací 80 % ze storno poplatků, které klientům vyčíslila např. cestovní kancelář. Spoluúčast však pojišťovna snižuje na 10 % v případě, že cestu bylo nutné zrušit z důvodu hospitalizace.

ERV Evropská pojišťovna nabízí sjednání produktu zrušení cesty i jako samostatné pojištění. Pojistné je zde vypočítáno jako 4 % z ceny zájezdu, případně dalších služeb jako např. ubytování, letenek apod. Jestliže je však storno uzavíráno jako součást jednorázového pojištění, tedy v tomto případě varianta „K moři“, pojistné tvoří pouze 3 % z celkové ceny dovolené.

Lhůta pro sjednání připojištění storna se zde oproti České pojišťovně částečně liší. Klienti musí v každém případě uzavřít pojištění tohoto produktu do tří pracovních dnů od uhrazení první cestovní služby. Jiná lhůta však platí pro dovolené „last minute“, kdy klienti musejí sjednat pojištění storna ještě v den zaplacení dovolené.

Pojištění k průkazům ISIC

Vhodné pojištění pro rodinnou dovolenou je v případě pojištění ke kartám ISIC, ITIC a ALIVE nutné seskládat ze základního balíčku a tří dalších připojištění. Základní tarif obsahuje z žádaných produktů pouze léčebné výlohy. Dále se přidává doplňkové pojištění odpovědnosti, pojištění osobních věcí a pojištění zrušení cesty.

Pojištění lze ujednat pro všechny v jedné pojistné smlouvě. Zároveň opět platí podmínka, že všichni členové rodiny musí být držiteli některého z dokladů. Připojištění zrušení cesty je omezeno maximální cenou zájezdu pro jednu osobu, a to částkou 80 000 Kč. Spoluúcast činí jako u většiny jiných pojišťoven na trhu 20 %. Nejvyšší částka, která by tak mohla být vyplacena jedné osobě v případě pojistné události, je 64 000 Kč.

Sazba 2,3 % z ceny zájezdu, což představuje pojistné pro produkt storna, je nejnižší ze sledovaných pojišťoven. Pokud je tedy v modelovém příkladu počítáno s cenou zájezdu 15 000 Kč za osobu, pojistné bude vypočítáno na 345 Kč. Podle pojistných podmínek pojišťovny UNIQA lze pojištění zrušení cesty sjednat maximálně jeden den po zaplacení posledního doplatku zájezdu.

PVZP

Pojištění pro rodinu od PVZP opět splňuje veškeré potřeby, avšak v případě léčebných výloh a osobních věcí s nejnižšími limity z dotázaných pojišťoven. Pojištění je složeno z balíčku „Optimal“ a připojištění stornovacích poplatků.

V případě nezbytného zrušení dovolené se i zde bude rodina podílet na stornovacích nákladech 20% spoluúčastí. Výše pojistného představuje 3 % ceny zájezdu uhrazené za jednu osobu. Zrušení cesty v této pojišťovně na rozdíl od konkurence není možné sjednat online. Pojistit se proti tomuto riziku lze pouze na některé z poboček do 3 pracovních dnů od zaplacení zájezdu, který byl placen jednorázově. Pokud je zájezd hrazen zálohově, pojištění se dá uzavřít pouze do 3 pracovních dnů od okamžiku zaplacení 1. zálohy.

Zadání modelového příkladu splňují všechny dotázané subjekty. Jelikož si ale rodina přála co nejvyšší návratnost peněz při uplatnění pojištění storna, měli by uvažovat o nabídce České pojišťovny, která zahrnuje i nejvyšší limity všech produktů.

Tabulka 12 Modelový příklad Rodinná dovolená, ceny nabídnutých pojištění

	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Cena pojištění (Kč)	3 625/3 910	3 700	3 492	2 532

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Pojistné za pojištění vztahující se ke čtvrtému modelovému příkladu se v jednotlivých pojišťovnách výrazněji neliší. Výjimkou je pouze pojištění od PVZP. Procentuální výpočet pojistného pro produkt zrušení cesty byl již nastíněn výše. Za zmínku stojí pojištění od ČP, kde jsou uvedeny ceny dvě, přičemž nižší z cen platí v případě, že se rodina rozhodne pro 20% spoluúčast při navrácení stornopoplatků. Obě ceny České pojišťovny jsou již poníženy o rodinnou slevu, kterou tato pojišťovna poskytuje. Z hlediska ceny se zde jeví jako nevhodnější pojištění to od PVZP.

Pokud chce mít rodina jistotu plné návratnosti úspor, které vydala na svou dovolenou, jednoznačně by měla uzavřít smlouvu v České pojišťovně s pojištěním storna bez spoluúčasti. Jestliže by se však spokojili s 20% spoluúčastí v případě zrušení cesty,

měli by zvážit ERV Evropskou pojišťovnu či ČP s ohledem na vyšší limity pojistného plnění a skutečnost, že cestují mimo Evropu do země, kde jsou náklady na léčení velmi vysoké.

3.4.5 Modelový příklad „Jednotlivec, roční pojištění“

Poslední modelový příklad je zaměřen na roční pojištění, to znamená pojištění s možností opakovaných krátkodobých výjezdů do zahraničí během jednoho roku. Pojištění poptává muž, kterému je 70 let. I ve svém věku je stále aktivní a je členem jednoho ze sportovních svazů. Díky tomuto členství je majitelem karty ALIVE. Je zdravý a nemá problém s vyplněním případného zdravotního dotazníku pojišťovny. Cestovat bude pouze po Evropě a jeho celoroční pojištění by mělo začít platit k 1. 4. 2019. Součástí pojištění mají být v každém případě léčebné výlohy s limitem pojistného plnění alespoň 3 000 000 Kč, trvalé následky úrazu, úmrtí následkem úrazu, pojištění osobních věcí a odpovědnost na zdraví i majetku.

Tabulka 13 Modelový příklad Jednotlivec, roční pojištění; limity pojistného plnění pojišťoven

Produkty	Limity pojistného plnění pojišťoven (Kč)			
	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Léčebné výlohy	25 000 000	?	4 000 000	3 000 000
ODP - majetek	10 000 000	?	1 000 000	2 000 000
ODP - zdraví	10 000 000	?	1 000 000	2 000 000
Osobní věci	20 000	?	15 000	10 000
TRVN - úraz	200 000	?	x	200 000
TRVN - smrt	100 000	?	x	100 000
Nad rámec				
Nebezpeč. a zimní sporty	ne	x	ano	ne
Záchranná akce	x	x	1 200 000	x

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Poslední situaci týkající se ročního pojištění znázorňuje Tabulka 13. V zadání bylo nezbytné určit, že se jedná o roční pojištění s krátkodobými výjezdy do zahraničí během

roku. Např. pojišťovna UNIQA s ISIC pojištěním totiž nabízí i roční pojištění s výjezdy dlouhodobými, kdy jedna cesta za hranice může trvat až 1 rok. Hlavním účelem tohoto modelového příkladu však bylo najít takové pojišťovny, které nebudou mít problém s pojištěním osoby starší 70 let.

Česká pojišťovna

ČP opět jako v několika předchozích příkladech určila za neadekvátnější pojištění balíček s názvem „Standard“, ve kterém pojištěnci naleznou vše potřebné. Pojistné limity se shodují s těmi, které bylo možné pozorovat v příkladech zaměřených na Erasmus, rizikový sport a rodinnou dovolenou. Nejvyšší balíček, který Česká pojišťovna uvádí mezi možnými alternativami, totiž obsahuje až příliš velké limity pojistného plnění, např. limit léčebných výloh do výše 100 000 000 Kč či osobní věci do výše 50 000 Kč. Pro běžného turistu je tato varianta nevyužitelná i s ohledem na to, že s vyššími limity cena stoupá.

V dotazníku Česká pojišťovna uvedla, že osoba ve věku 70 let nepotřebuje k vyřízení ročního pojištění žádný zdravotní dotazník. Věk pojištěného má dopad pouze na cenu pojištění. V zahraničí může cestovatel strávit maximálně 90 dní v rámci jedné cesty.

ERV Evropská pojišťovna

ERV stejně jako v modelovém příkladu, který se týkal rizikového sportu, nemohla vytvořit žádnou nabídku bez většího množství informací o potenciálním zákazníkovi. Právě pro klienty starší 70 let, kteří mají zájem o roční pojištění, má ERV Evropská připraven speciální dotazník zaměřený na zdravotní stav klienta. Dotazník pak slouží jako podklad pro vytvoření cenové nabídky speciálně vytvořené pro danou osobu. Dotazník bohužel nebyl poskytnut a nebyla sdělena ani přibližná cena a produkty, které roční pojištění obvykle obsahuje. Přesto, pokud by si sedmdesátiletý muž pojištění sjednal, mohl by vycestovat do zahraničí opakovaně vždy na nejvýše 45 dní.

Pojištění k průkazům ISIC

Celoroční pojištění s krátkodobými výjezdy si mohou vlastníci průkazů sjednat ve dvou variantách. V tomto případě byla upřednostněna varianta s vyšším limitem

léčebných výloh (4 miliony Kč) oproti variantě s limitem 2 miliony Kč. I přesto pojištění nesplňuje zadání modelového příkladu z důvodu absence pojištění trvalých následků. Předností tohoto pojištění je ale územní platnost, která se vztahuje na celý svět, nikoli pouze na požadovanou Evropu. Cestovatel navíc může bez omezení sportovat i nad rámec běžných aktivit.

Stejně jako v České pojišťovně, ani zde není potřeba vyplnění jakéhokoliv dotazníku pro osobu 70 let věku. V zahraničí by mohl muž na jedné cestě setrvat maximálně 45 dní. Zároveň je pojištění validní pouze po dobu platnosti průkazu ALIVE, který muž vlastní.

PVZP

Pojišťovně VZP se podařilo vyhovět potenciálnímu klientovi v plném rozsahu. Jednotlivé pojistné produkty však mají nižší limit pojistného plnění, než jaké deklaruje Česká pojišťovna. PVZP nevyžaduje od muže vyplnění žádného dotazníku. Doba, po kterou může pobývat za hranicemi České republiky, je 90 dní.

Aniž by klient musel ustoupit od některých svých podmínek, může využít pojištění buď u České pojišťovny, nebo pojišťovny VZP. Je velmi pravděpodobné, že by klienta se všemi jeho podmínkami dokázala pojistit i ERV Evropská pojišťovna. Bez vyplněného formuláře však tuto domněnku není možné potvrdit.

Tabulka 14 Modelový příklad Jednotlivec, roční pojištění; ceny nabídnutých pojištění

	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Cena pojištění (Kč)	6 579	x	450	10 064

Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů zvolených pojišťoven

Ceny ročních pojištění jsou velmi odlišné. Nejvíce překvapivá je cena pojištění ke kartě ISIC (případně ITIC, ALIVE). Přestože se jedná o dražší tarif s vyššími limity, je pojistné oproti konkurentům výrazně nižší. Pokud by se muž spokojil s nižším tarifem, kde limit léčebných výloh činil maximálně 2 miliony Kč, výsledná cena pojištění by byla 300 Kč. Jelikož však toto pojištění nesplňuje vše potřebné, pak by si klient orientovaný na cenu měl vybrat pojištění od České pojišťovny s pojistným 6579 Kč.

V souhrnu, pro sedmdesátiletého člověka, který má specifické požadavky, je nejlepší alternativou pojištění od České pojišťovny. Vzhledem k věku jsou vyšší limity léčebných výloh i ostatních produktů velkým plusem. Klient navíc není tolik omezen a může trávit v zahraničí nepřetržitě až 90 dní. Cenu pojištění může senior ještě snížit, pokud si pojištění u České pojišťovny sjedná online. Pojistné po slevě ve výši 20 % se tak sníží na 5 263 Kč.

4 Výsledky a zhodnocení

Zhodnocení neživotního a cestovního pojištění

Pojistný trh v České republice neustále roste, zejména díky rozvoji ekonomiky v posledních letech. Jen z hlediska předepsaného pojistného došlo mezi lety 2017 a 2018 k meziročnímu nárůstu o 4,8 %. Příčinou rostoucího trhu je však zejména neživotní pojištění, které v roce 2018 zaujímalo přibližně 66 % trhu. V roce 2018 vybraly pojišťovny na neživotním pojištění rekordní částku 85 389 731 tis. Kč. Nejvíce sjednávaným neživotním pojištěním je pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, které tvoří přibližně čtvrtinu uzavřených smluv. Dále je hojně pojišťován majetek a 20 % uzavřených smluv představuje pojištění havarijní. Cestovní pojištění jako samostatný produkt není v těchto statistikách evidováno. Pokud však vezmeme v úvahu údaje o předepsaném pojistném, je možné vypočítat, že cestovní pojištění se na neživotním pojištění z hlediska předepsaného pojistného podílí z 2,93 %.

Čeští občané cestují za hranice stále častěji. V roce 2017 se na cestu delší než 3 dny vydalo téměř 5 milionů lidí. Krátkou cestu do zahraničí v rozmezí maximálně tří dnů absolvovalo 1 329 tis. Čechů. Bylo zjištěno, že přibližně 91 % lidí se před cestou do zahraničí vždy pojistí. Velmi oblíbenou se stala možnost sjednání pojištění přes internet, kde je v současnosti uzavřena více než polovina pojistných smluv. Mnoho cestovatelů, přesněji 63 %, uvádí, že při výběru pojištění je pro ně důležité, jestli je nabídka pojištění dobře pochopitelná.

Při pohledu na nabídku cestovního pojištění zkoumaných pojišťoven chce každá z nich svého budoucího klienta zaujmout. Některé vytvářejí předem určené balíčky pojištění, jiné umožňují klientům poskládat výsledné pojištění ze zvolených produktů, které opravdu požadují. Každá ze sledovaných pojišťoven také láká potenciální klienty na různé slevy, např. rodinné či studentské. Všechny čtyři pojišťovny pak nabízejí slevu za sjednání pojištění online. Největší slevu při tomto způsobu sjednání poskytuje Česká pojišťovna, a to 20 %.

Nejčastěji uzavíraným cestovním pojištěním je pojištění léčebných výloh. To také tvoří největší podíl na vybraném pojistném za cestovní pojištění. Ve sledovaných letech 2008 – 2017 je však pozorováno, že se tento podíl neustále snižuje. Zatímco v roce 2008 tvořilo pojistné vybrané na léčebných výlohách asi 70 % z celkové částky inkasovaného pojistného, v roce 2017 to bylo pouze 42 %. V praktické části byly dále sledovány celkové částky vyplaceného pojistného plnění. V roce 2017 likvidátoři vyplatili více než 777 milionů Kč, přičemž jedna pojistná událost stála pojišťovnu v průměru 8 260 Kč. V České republice je nabídka cestovního pojištění velmi pestrá. Cestovatelé si mohou sjednat pojištění u kterékoliv z 23 pojišťoven. Jedna pojišťovna nabízí cestovní pojištění pouze firmám pro své zaměstnance.

Zhodnocení modelových příkladů a doporučení

Velkou část vlastní práce tvoří porovnání pojišťoven v rámci pěti modelových příkladů. Každý modelový příklad je zaměřen na jiný typ cestovatele. Zároveň má každá osoba či skupina poptávající pojištění jiné požadavky. Před samotným zhodnocením je nutné uvést, že výsledky jsou vždy závislé na zadání jednotlivých modelových příkladů. V případě, že by podmínky byly nastaveny jinak, mohlo by se změnit i pořadí pojišťoven a hlavně doporučení. Na konci každého příkladu bylo provedeno vyhodnocení a doporučení takové pojišťovny, která nejlépe splnila zadané podmínky. Výsledky jsou uvedeny v Tabulce 15.

Tabulka 15 Výsledné pořadí pojišťoven

	ČP	ERV	ISIC	PVZP
Erasmus	1.	3./4.	3./4.	2.
Rizikový sport	2./3.	?	2./3.	1.
Jednodenní	1.	3./4.	3./4.	2.
Rodinná dovolená	1.	2.	4.	3.
Celoroční	1.	?	3.	2.

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka uvádí pořadí nejvhodnějších pojišťoven nabízejících cestovní pojištění pro jednotlivé modelové příklady. Pokud některé pojišťovny shodně splňovaly podmínky, rozhodovalo se podle nižší ceny.

V příkladu věnovaném Erasmusu bylo doporučeno pojištění od České pojišťovny. Pojišťovna VZP taktéž splnila podmínky. Z důvodu vysoké ceny však byla odsunuta na druhé místo. Pojišťovna ERV a pojištění ke kartě ISIC bohužel nevyhovělo zadaným parametrům.

V případě rizikového sportu byly výsledky jednoznačné. Požadavky splnila jediná pojišťovna, a to PVZP. České pojišťovně i pojišťovně UNIQA s pojištěním ISIC chybělo pojištění sportovního vybavení, které si skupina cestovatelů přála. ERV Evropská pojišťovna neposkytla k tomuto příkladu žádné informace, jelikož pro via ferrata úrovně D požaduje vyplnění speciálního dotazníku. Až po jeho vyplnění by mohla sportovcům vytvořit individuální nabídku pojištění. Není tedy jasné, jaké pořadí v tomto příkladu ERV pojišťovna zaujímá.

Třetí příklad dle předpokladů splnily všechny pojišťovny. Přestože žena z modelového příkladu uváděla, že si vystačí s pojištěním s co nejnižším limitem léčebných výloh, byla jí doporučena Česká pojišťovna, která nabízí limit nejvyšší ze všech zkoumaných pojišťoven. Důvodem je zejména cena pojištění, která je bezkonkurenčně nejnižší. U cestovního pojištění nevzniká problém s přepojištěním jako např. v případě pojištění nemovitosti. Pro ženu je tak vyšší pojistný limit jediné výhodou.

V příkladu s rodinnou dovolenou hrálo hlavní roli pojištění zrušení cesty, kdy rodina požadovala co nejvyšší návratnost peněz v případě nutnosti uplatnění storna. Také zde byla doporučena ČP, jelikož jako jediná nabízí variantu se 100% návratností. Druhou pojišťovnou, kterou by rodina měla zvážit, je ERV Evropská pojišťovna, která v případě zrušení cesty z důvodu hospitalizace vrací 90 % stornopoplatků.

V posledním příkladu by pro sedmdesátiletého muže bylo vyhovující pojištění od ČP a PVZP. Obě pojišťovny poskytují pojistnou ochranu opakovaně během roku vždy až na 90 dní. Kvůli vyšším limitům pojistného plnění a nižší ceně bylo muži doporučeno pojištění od České pojišťovny. ERV pojišťovna stejně jako v příkladu s rizikovým sportem požaduje před vytvořením nabídky vyplnění zdravotního dotazníku.

Z tabulky vyplývá, že nejlepší pojištění pro zadané modelové příklady poskytuje Česká pojišťovna. Ta má v České republice dlouhou tradici a byla také první pojišťovnou, která na našem území cestovní pojištění poskytovala. Lepší výsledek byl očekáván od ERV Evropské pojišťovny, která je ryze cestovní pojišťovnou. Za podmínek daných v modelových příkladech si však příliš dobře nevedla.

Mezi pojišťovnami jsou velké rozdíly, především v konečných cenách za pojištění. Mým názorem je, že je důležité hledět na výši limitů pojistného plnění zejména u produktu léčebných výloh. Není však nutné hledat pojišťovnu, která má tyto limity nejvyšší. Jen velmi malé procento cestovatelů by při pojistné události dosáhlo na maximum možného limitu plnění. Podstatná je, dle mého názoru, úroveň asistenčních služeb, která je však těžko měřitelná. Asistenční služba je právě tím subjektem, který cestovatelům v těžké situaci v zahraničí dokáže pomoci. Je tedy dobré se kromě výše limitů a cen zajímat i o zkušenosti jiných pojištěnců s asistenční službou, zejména rychlost a ochotu jejich jednání. Součástí všech pojištění, které byly uváděny v modelových příkladech, byly vždy i služby asistence. Kromě těchto informací a zkušeností by lidé při výběru cestovního pojištění měli dobře pročíst i pojistné podmínky. V modelových příkladech byly vidět např. rozdíly v maximálním počtu dní, které může pojištěný strávit v zahraničí, pokud má celoroční pojištění. Pojištěné by mohla překvapit i vysoká spoluúčast při vyplacení pojistného plnění.

Pojišťovně ERV by bylo doporučeno dát svým klientům větší svobodu při výběru pojistných produktů. Přestože se jedná o cestovní pojišťovnu, nabízí tato pojišťovna pouze ucelené balíčky s nižšími či vyššími limity pojistného plnění. Klient tak musí platit i za takové produkty, které nepožaduje. Pojišťovna UNIQA s pojištěním ke kartám ISIC, ITIC a ALIVE by zas měla do celoročního pojištění zahrnout úrazové pojištění, které zde chybí. Zároveň by bylo všem pojišťovnám doporučeno, aby k pojištění rizikových sportů automaticky pojistily (alespoň do určité výše) i sportovní vybavení cestovatelů.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo charakterizovat neživotní pojištění a jeho postavení na českém pojistném trhu. Hlavní specifika produktů neživotního pojištění byla podrobně představena v teoretické části práce. V praktické části bylo zkoumáno postavení neživotního pojištění jako celku. V roce 2018 zaujímalo neživotní pojištění více než 66 % pojistného trhu, přičemž tento podíl se v průběhu posledních deseti let neustále zvětšuje. V roce 2018 vybraly pojišťovny na pojistném za produkty NP přes 85 mld. Kč. Téměř čtvrtinu smluv uzavřených v rámci neživotního pojištění tvoří pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

Dílčí cíl práce spočíval v charakteristice cestovního pojištění jakožto jednoho z produktů pojištění neživotního. V teoretické části práce byly uvedeny možnosti sjednání i zániku pojištění, faktory, které mají vliv na výši pojistného i nejčastější výluky, se kterými se cestovatelé mohou v pojistných podmínkách pojišťoven setkat. Rozebrány byly také jednotlivé produkty cestovního pojištění. V České republice stoupá počet lidí, kteří stráví alespoň několik dní v zahraničí. Přibližně 91 % z nich však na cestovní pojištění nezapomíná. Základním produktem cestovního pojištění je pojištění léčebných výloh, které se v roce 2017 podílelo na vybraném pojistném ze 42 %.

Dalším z cílů bylo porovnání cestovního pojištění metodou komparace u vybraných pojišťoven. K tomuto srovnání bylo vytvořeno pět modelových příkladů, kde v závěru každého z nich bylo provedeno hodnocení a doporučení nejvhodnějšího pojištění. Ze čtyř srovnávaných pojišťoven si nejlépe vedla Česká pojišťovna, která byla doporučena ve čtyřech z pěti případů. Nabídka pojišťoven byla zhodnocena jako dostačující. Pouze v jednom případě nevyhovovala výše nabídnutého limitu nastaveným podmínkám. V příkladu zaměřeném na rizikový sport nevyhověly ve svém návrhu dvě pojišťovny, jelikož v nabídce chybělo pojištění sportovního vybavení. Doporučená pojišťovna zadání splnila díky připojištění, které pojištění vybavení zahrnovalo. Tato skutečnost se stala předmětem doporučení pro všechny pojišťovny. Pojištění ke školním dokladům by do budoucna mělo do celoročního pojištění zahrnout i pojištění úrazové. V celkovém pohledu jsou mezi pojišťovnami největší rozdíly ve výši pojistného. Před výběrem

cestovního pojištění by se však nemělo zapomínat ani na srovnání pojistných podmínek a zjištění zkušeností ostatních klientů pojišťovny s asistenční službou.

Seznam literatury

AKDENIZ, Can. *Travel Insurance* [online] IntroBooks, 2016 [cit. 2019-02-21]. Dostupné z: <<https://play.google.com/books/reader?id=AGNNDwAAQBAJ&hl=cs&pg=GBS.PP1>>.

BÖHM, Arnošt, MUŽÁKOVÁ, Karina. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 1. vyd., Praha: Professional Publishing, 2010. 184 s. ISBN 978-80-7431-035-5.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd., Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, DAŇHEL, Jaroslav a kol. *Pojistné trhy: Změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. 1. vyd., Praha: Professional Publishing, 2012. 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.

DUCHÁČKOVÁ, Eva, DAŇHEL, Jaroslav. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd., Praha: Professional Publishing, 2010. 216 s. ISBN 978-80-7431-015-7.

KARFÍKOVÁ, Marie, PŘIKRYL, Vladimír, VYBÍRAL, Roman a kol. *Pojišťovací právo*. 2. vyd., Praha: Leges, 2018. 432 s. ISBN 978-80-7502-271-4.

PŘIKRYL, Vladimír. *Zákon o pojišťovnictví: komentář*. 1. vyd., Praha: Wolters Kluwer, 2017. 474 s. ISBN 978-80-7552-546-8.

VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. 1. vyd., Praha: Grada Publishing, 2014. 190 s. ISBN 978-80-247-4662-3.

ZUZANÁK, Aleš, ŠULCOVÁ, Jaroslava, HORA, Jan. *Průručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2. vyd., Praha: Linde Praha, 2011. 239 s. ISBN 978-80-7201-838-3.

Zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

Zákon č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

Dostupné z internetu:

Allianz. *Cestovní pojištění – pojištění sportů* [online]. (PDF). [cit. 2019-03-03]. Dostupné z WWW: https://www.allianz.cz/file/33395/CP_pojisteni_sportu_2017.pdf

Česká asociace pojišťoven. *Základní údaje* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje>

Česká asociace pojišťoven. *Pojistný obzor* [online]. (PDF). [cit. 2019-01-14]. Dostupné z WWW: <https://www.pojistnyobzor.cz/archiv/84-2018-3>

Česká asociace pojišťoven. *Pojištění budov* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-majetku-obcanu/pojisteni-budov>

Česká asociace pojišťoven. *Havarijní pojištění* [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-motorovych-vozidel/havarijni-pojisteni>

Česká asociace pojišťoven. *Produktové infolisty* [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/pojistne-produkty/produktove-infolisty/919-pojisteni-odpovednosti-za-skodu>

Česká asociace pojišťoven. *Pojištění právní ochrany* [online]. [cit. 2019-03-09]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-pravni-ochrany>

Česká asociace pojišťoven. *Bezpečná letní dovolená* [online]. (PDF). [cit. 2019-02-14]. Dostupné z WWW: http://www.cap.cz/images/Brozury/CAP_leto_dovolena_02.pdf

Česká asociace pojišťoven. *Nejčastější dotazy. Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/nejcastejsi-dotazy/353-nejcastejsi-dotazy-cestovni-pojisteni>

Česká asociace pojišťoven. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/cestovni-pojisteni>

Česká asociace pojišťoven. *Asistenční služby* [online]. [cit. 2019-01-21]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/asistencni-sluzby>

Česká asociace pojišťoven. *Slovník pojmů* [online]. [cit. 2019-02-06]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/slovník-pojmu>

Česká asociace pojišťoven. *Tiskové zprávy a informace. Vývoj pojistného trhu v roce 2018* [online]. (PDF). [cit. 2019-03-04]. Dostupné z WWW: http://www.cap.cz/images/tz_vysledky.pdf

Česká asociace pojišťoven. *Vývoj pojistného trhu* [online]. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/statisticke-udaje/vyvoj-pojistneho-trhu>

Česká asociace pojišťoven. *Výroční zprávy* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z WWW: <http://www.cap.cz/o-nas/vyrocni-zpravy>

Česká kancelář pojistitelů. *O České kanceláři pojistitelů* [online]. [cit. 2019-02-17]. Dostupné z WWW: <https://www.ckp.cz/o-nas/o-ckp>

Česká kancelář pojistitelů. *Členové a správní rada* [online]. [cit. 2019-02-17]. Dostupné z WWW: <https://www.ckp.cz/o-nas/organizacni-struktura>

Česká národní banka. *Celkový přehled počtu subjektů v časové řadě* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z WWW: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB30.CAS_RADA_DRUHA_STAT4

Česká národní banka. *Databáze časových řad ARAD* [online]. [cit. 2019-03-22]. Dostupné z WWW:

https://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.VYSTUP?p_period=12&p_sort=2&p_des=50&p_sestuid=37189&p_uka=1%2C16%2C19%2C22&p_strid=BCA&p_od=200912&p_do=201712&p_lang=CS&p_format=0&p_decsep=%2C

Česká pojišťovna. *Varianty pojištění domácnosti* [online]. [cit. 2019-01-28]. Dostupné z WWW: <https://www.ceskapojistovna.cz/majetek/varianty-pojisteni-domacnosti>

Česká pojišťovna. *Varianty pojištění stavby* [online]. [cit. 2019-01-28]. Dostupné z WWW: <https://www.ceskapojistovna.cz/majetek/varianty-pojisteni-stavby>

Česká pojišťovna. *Pojištění obecné odpovědnosti podnikatele a právnických osob* [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z WWW: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?pojisteni-obecne-odpovednosti-podnikatele-prumyslu>

Česká pojišťovna. *Tuzemsko. Krátkodobé pojištění na cesty po České republice* [online]. [cit. 2019-01-15]. Dostupné z WWW: <https://www.ceskapojistovna.cz/p?individualni-cestovni-pojisteni-do-tuzemska>

Česká pojišťovna. *Historie a vývoj České pojišťovny* [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z WWW: <https://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj-cp>

Česká pojišťovna. *Profil* [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z WWW: <https://www.ceskapojistovna.cz/profil>

Česká pojišťovna. *Pobočky a poradci* [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z WWW: <https://www.ceskapojistovna.cz/pobocky-a-poradci>

Český statistický úřad. *Cestovní ruch – časové řady* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z WWW: https://www.czso.cz/csu/czso/cru_cr

Český statistický úřad. *Kde Češi trávili v roce 2017 dovolenou?* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z WWW: <https://www.czso.cz/documents/11256/99982628/vscr2017.pdf/8cac36b3-a928-4a44-85e7-f1ca4c395876?version=1.2>

ERV Evropská pojišťovna. *Cestovní pojištění Sbaleno – pojistné podmínky* [online]. (PDF). [cit. 2019-01-15]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/pojistne-podminky-sbaleno.pdf>

ERV Evropská pojišťovna. *Celoroční pojištění MultiTrip – pojistné podmínky* [online]. (PDF). [cit. 2019-01-15]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/pojistne-podminky-multitrip.pdf>

ERV Evropská pojišťovna. *Pojištění zrušení cesty* [online]. [cit. 2019-02-08]. Dostupné z WWW: https://www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-storna-zajejdu#anchor_highlight_title_11

ERV Evropská pojišťovna. *Do zahraničí se pojistí 9 z 10 Čechů* [online]. [cit. 2019-03-11]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/parametry-pri-vyberu-pojisteni>

ERV Evropská pojišťovna. *Výroční zpráva 2017* [online]. (PDF). [cit. 2019-03-10]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/vz-2017.pdf>

ERV Evropská pojišťovna. *Historie* [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/historie>

ERV Evropská pojišťovna. *ETICS, ITP. Pojistná řešení pro subjekty podnikající v cestovním ruchu*. [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/etics-itp-pojistovaci-makler>

ERV Evropská pojišťovna. *Pojištění pro cestovní kanceláře* [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/pojisteni-pro-ck>

ERV Evropská pojišťovna. *Naši partneři a klienti* [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z WWW: <https://www.ervpojistovna.cz/cs/nasi-partneri-a-klienti>

FINANCE.cz. *Rozčtvrcení nebo úrok – historie pojišťovnictví ve světě i u nás* [online]. [cit. 2019-01-12]. Dostupné z WWW: <https://www.finance.cz/zpravy/finance/373360-rozctvrzeni-nebo-urok-historie-pojistovnictvi-ve-svete-i-u-nas/>

ISIC.cz. *Průkazy* [online]. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z WWW: <https://www.isic.cz/prukazy/>

ISIC.cz. *Pojištění* [online]. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z WWW: <https://www.isic.cz/pojisteni/>

Lidovky.cz. *Cestovní pojištění se vyplatí sjednat spolu s nákupem zájezdu* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z WWW: https://www.lidovky.cz/pr/sdeleni-komercni/cestovni-pojisteni-se-vyplati-sjednat-spolu-s-nakupem-zajejdu.A150708_112616_komercni-sdeleni_onko

Ministerstvo financí ČR. *Právní rámce* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z WWW: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/pojistovnictvi/pravni-ramce>

Modul Servis. *Nový zákon o distribuci pojištění a zajištění* [online]. [cit. 2019-03-11]. Dostupné z WWW: <https://www.modulservis.cz/idd/>

Peníze.cz. *Cestovní pojištění k platebním kartám. Kolik stojí a na co dát pozor?* [online]. [cit. 2019-03-01]. Dostupné z WWW: <https://www.penize.cz/cestovni-pojisteni/334914-cestovni-pojisteni-k-platebnim-kartam-kolik-stoji-a-na-co-dat-pozor>

Pojišťovna VZP. *Historie* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z WWW: <https://www.pvzp.cz/cs/o-spolecnosti/historie-spolecnosti/>

Pojišťovna VZP. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z WWW: <https://www.pvzp.cz/cs/produkty/cestovni-pojisteni/>

UNIQA pojišťovna. *Pojištění denních dávek* [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z WWW: <https://www.uniqa.cz/pojisteni-dennich-davek/>

UNIQA pojišťovna. *Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění* [online]. (PDF). [cit. 2019-03-02]. Dostupné z WWW: <https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=F73BBEED-C96C-4D83-BB33-AEB9F6D0BCC3>

UNIQA pojišťovna. *Výroční zpráva 2017* [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z WWW: <https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=61BA3BCF-6DA8-4F7F-9353-2950211A7BA9>

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky. *Evropský průkaz zdravotního pojištění* [online]. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z WWW: <https://www.vzp.cz/pojistenci/cestovani-a-pobyt-v-zahranici/pobyt-v-zahranici/evropsky-prukaz-zdravotniho-pojisteni>

Seznam tabulek

Tabulka 1 Vývoj počtu pojišťoven v ČR v letech 2009 – 2017	26
Tabulka 2 Vývoj NP letech 2008 - 2018.....	49
Tabulka 3 Vývoj cestovního pojištění z hlediska	51
Tabulka 4 Výše vyplaceného pojistného plnění a počet vyřízených PU	52
Tabulka 5 Modelový příklad Erasmus, limity pojistného plnění pojišťoven	60
Tabulka 6 Modelový příklad Erasmus, ceny nabídnutých pojištění.....	62
Tabulka 7 Modelový příklad Rizikový sport, limity pojistného plnění pojišťoven.....	63
Tabulka 8 Modelový příklad Rizikový sport, ceny nabídnutých pojištění	65
Tabulka 9 Modelový příklad Jednotlivec, jednodenní pojištění; limity pojistného plnění..	66
Tabulka 10 Modelový příklad Jednotlivec, jednodenní pojištění; ceny nabídnutých pojištění	67
Tabulka 11 Modelový příklad Rodinná dovolená, limity pojistného plnění pojišťoven	69
Tabulka 12 Modelový příklad Rodinná dovolená, ceny nabídnutých pojištění	72
Tabulka 13 Modelový příklad Jednotlivec, roční pojištění; limity pojistného plnění	73
Tabulka 14 Modelový příklad Jednotlivec, roční pojištění; ceny nabídnutých pojištění	75
Tabulka 15 Výsledné pořadí pojišťoven	78

Seznam grafů

Graf 1 Změny v poměru životního a neživotního pojištění v letech 2008 a 2018.....	49
Graf 2 Rozdíl mezi předepsaným pojistným a vyplaceným pojistným plněním	53

PŘÍLOHY

Seznam příloh

- I Seznam pojišťoven na českém trhu nabízejících cestovní pojištění
- II Dotazník zasílaný vybraným pojišťovnám

Příloha I

AEGON Hungary Closed Company Ltd., organizační složka

Allianz pojišťovna, a.s.

AWP P&C Česká republika – odštěpný závod zahraniční právnické osoby

AXA pojišťovna a.s.

BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s.

Chubb European Group SE, organizační složka (pouze pro zaměstnance)

Colonnade Insurance S. A., organizační složka

Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

Česká pojišťovna a.s.

ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB

Direct pojišťovna, a.s.

ERGO pojišťovna, a.s.

ERV Evropská pojišťovna, a.s.

Generali Pojišťovna a.s.

Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.

Komerční pojišťovna, a.s.

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

MAXIMA pojišťovna, a.s.

Pojišťovna VZP, a.s.

PRVNÍ KLUBOVÁ pojišťovna a.s.

Slavia pojišťovna a.s.

Union poist'ovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku

UNIQA pojišťovna, a.s.

Vitalitas pojišťovna, a.s.

Příloha II

Dobrý den,

jmenuji se Jaroslava Staňková a jsem studentkou magisterského studia na Provozně ekonomické fakultě ČZU v Praze. Ráda bych Vás požádala o vyplnění následujícího dotazníku. Tento dotazník bude sloužit jako podklad pro praktickou část diplomové práce s názvem *Neživotní pojištění na českém pojistném trhu*.

Dotazník obsahuje několik obecných otázek a pět modelových situací. K některým modelovým situacím je přiřazeno i pár dalších doplňujících otázek, které se k této situaci vztahují.

Předem Vám mnohokrát děkuji za spolupráci.

Obecné otázky

1. Ve kterém roce začala Vaše pojišťovna nabízet cestovní pojištění?
2. Na kolika pobočkách či distribučních místech v České republice si mohou klienti sjednat Vaše cestovní pojištění?
3. Má klient možnost při sjednání cestovního pojištění získat nějakou slevu? (např. při sjednání online, stálý klient pojišťovny apod.)
4. Pokud si klient sjedná ve Vaší pojišťovně cestovní pojištění, jsou vždy automaticky součástí i asistenční služby?

Modelové příklady

Nyní bude následovat pět různých modelových situací. Klient by si rád sjednal cestovní pojištění právě u Vaší pojišťovny. Nabídněte mu, prosím, co nejadekvátnější pojištění, které bude odpovídat jeho požadavkům.

Klienta zajímá celková cena nabídnutého pojištění, obsah pojištění (veškeré produkty, které pojištění obsahuje, tzn. i produkty, které nežádal, ale jsou součástí balíčku) a limity pojistného plnění jednotlivých produktů.

Pro snazší porovnání prosím uvažujte, že klient sjednává pojištění osobně na Vaší pobočce. Požaduje vždy pojištění bez spoluúčasti.

Modelový příklad Erasmus

První modelový příklad se vztahuje k Erasmusu. Jedná se o program EU, díky němuž mohou studenti vysokých škol během svého studia vycestovat do zahraničí a studovat na tamější univerzitě po dobu až 1 roku. V tomto modelovém příkladu má zájem vycestovat tříadvacetiletý student vysoké školy. Chce navštěvovat univerzitu ve Finsku, a to v termínu od 27. 8. do 23. 12. 2019. Ve Finsku bude pouze studovat, případně provozovat běžné sporty. Pojištění rizikových sportů tedy nepotřebuje. Vzhledem k výši cen ve Finsku se rozhodl pro pojištění léčebných výloh s limitem pojistného plnění minimálně 4 000 000 Kč. Zároveň požaduje pojištění odpovědnosti – za škodu na zdraví limit 1 000 000 Kč, za škodu na majetku stejný limit 1 000 000 Kč. Chce být také pojištěn pro případ trvalých následků úrazu, a to do limitu minimálně 200 000 Kč.

Doplňující otázka: Pokud by se student musel po Novém roce vrátit do Finska ještě na měsíc, je možné tuto pojistku ve stejném rozsahu pojistných produktů o měsíc prodloužit?

Modelový příklad Rizikový sport

V modelovém příkladu č. 2 se chce pojistit skupina osob pro možnost provozování rizikového sportu v zahraničí, konkrétně via ferrata. Je to cesta nepřístupným terénem, která se obvykle nachází v horách. Od horolezectví se tento sport liší zařízením předem stanovených cest. Cesty jsou zajištěny ocelovými lany, žebříky či železnými stupy. Lezci vždy potřebují vhodnou výstroj, která se skládá z úvazu, helmy a jištění. Ferratové trasy jsou zpravidla označeny písmeny A – E podle stupně obtížnosti. Nejvíce tras se nachází v Evropě. V tomto příkladu by ráda vycestovala skupina lidí, dva muži (26 a 25 let) a dvě ženy (25 a 23 let). Všichni jsou zdraví, sportovně aktivní a ve slézání ferrat mají několikaleté zkušenosti. Nyní by chtěli navštívit Rakousko v termínu od 1. 7. do 4. 7. 2019 a vyzkoušet zde i ferraty stupně obtížnosti D. Pojištění by mělo určitě obsahovat pojištění léčebných výloh s limitem pojistného plnění alespoň 4 000 000 Kč. Dále chtějí být všichni členové skupiny pojištěni pro případ trvalých následků úrazu i pro případ smrti následkem úrazu. Součástí pojištění by mělo být i hrazení nákladů v případě záchranné akce

prováděné vrtulníkem a pojištění na škody vzniklé na sportovním vybavení, které si bude skupina půjčovat v Rakousku.

Doplňující otázky: Je ve Vaší pojišťovně sport na této úrovni běžně pojistitelný? Je potřeba vyplnit nějaký dotazník či vytvořit speciální nabídku?

Modelový příklad Jednotlivec, jednodenní pojištění

Třetí modelový příklad je zaměřen na jednotlivce, čtyřicetiletou ženu, která je zaměstnankyní vysoké školy a je tedy držitelkou karty ALIVE. Tato žena chce vycestovat do Německa za účelem prohlídky města a nákupů, a to pouze na jeden den (15. 6. 2019). Jelikož nejede daleko za hranice a pouze na krátkou dobu, stačí jí pro tuto cestu pouze pojištění léčebných výloh s co nejnižším limitem pojistného plnění, který pojišťovna nabízí.

Modelový příklad Rodinná dovolená

Modelový příklad č. 4 je věnován rodině, kde oba rodiče jsou vysokoškolští učitelé, děti jsou žáci základní školy. Rodinu tvoří muž (42 let), žena (38 let), dcera (13 let) a syn (8 let). Společně vyrazí v létě k moři na dovolenou do Spojených arabských emirátů. Právě si koupili zájezd za 60 000 Kč (15 000/os.) v termínu od 10. 8. do 17. 8. 2019. Cestovat budou letecky. Rodina chce mít v pojištění léčebné výlohy (limit alespoň 2 000 000 Kč), dále požaduje pojištění svých osobních věcí a zavazadel, pojištění odpovědnosti (za škody na zdraví i majetku) a pojištění zrušení cesty (co největší návratnost peněz i za cenu vyššího pojištění).

Doplňující otázky: Jaká je maximální lhůta od okamžiku zaplacení dovolené, kdy by si klient mohl ve Vaší pojišťovně sjednat pojištění zrušení cesty? Jak velké procento z ceny zájezdu tvoří pojistné na pojištění zrušení cesty?

Modelový příklad Jednotlivec, roční pojištění

Poslední modelový příklad je zaměřen na roční pojištění, to znamená pojištění s možností opakovaných krátkodobých výjezdů do zahraničí během jednoho roku. Pojištění poptává muž, kterému je 70 let. I ve svém věku je stále aktivní a je členem jednoho ze sportovních svazů. Díky tomuto členství je majitelem karty ALIVE. Je zdravý a nemá problém s vyplněním případného zdravotního dotazníku pojišťovny. Cestovat bude pouze po Evropě a jeho celoroční pojištění by mělo začít platit k 1. 4. 2019. Součástí pojištění mají být v každém případě léčebné výlohy s limitem pojistného plnění alespoň 3 000 000 Kč, trvalé následky úrazu, úmrtí následkem úrazu, pojištění osobních věcí a odpovědnost na zdraví i majetku.

Doplňující otázky: Kolik dní maximálně může u tohoto typu pojištění tvořit jedna cesta do zahraničí během roku? Je potřeba u osoby tohoto věku vyplňovat zdravotní dotazník? (Pokud je to možné, poskytněte ho, prosím.)