

**VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA**  
Obor Finance a řízení

**Komparace nabídky asistenčních služeb k cestovnímu  
pojištění na českém pojistném trhu**

Bakalářská práce

Autor: Lenka Zemánková

Vedoucí práce: Ing. Lenka Lízalová, Ph.D.

Jihlava 2016

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Lenka Zemánková**  
Studijní program: **Ekonomika a management**  
Obor: **Finance a řízení**  
Název práce: **Komparace nabídky asistenčních služeb k cestovnímu pojištění na českém pojistném trhu**  
Cíl práce: **Cílem práce bude srovnání nabídky a rozsahu asistenčních služeb, které pojišťovny poskytují v rámci cestovního pojištění. Srovnání bude provedeno z pohledu modelového klienta a jeho specifických požadavků. Jako metoda k vyhodnocení nabídky asistenčních služeb bude použita jedna z metod vícekritériálního hodnocení variant.**



**Ing. Lenka Lízalová, Ph.D.**  
vedoucí bakalářské práce



**Ing. Roman Fiala, Ph.D.**  
zástupce vedoucí katedry  
Katedra ekonomických studií

## **Anotace**

Cílem bakalářské práce je srovnat asistenční služby v cestovním pojištění na českém pojistném trhu od vybraných pojišťoven. Budou představeni dva modeloví klienti a následně pro ně vyhodnocena nejlepší varianta, která bude splňovat jejich požadavky.

## **Klíčová slova**

Asistenční služby, cestovní pojištění, bodovací metoda, metoda WSA, metoda vícekritériální rozhodování

## **Annotation**

This thesis compares assistance services of travel insurance from selected insurance companies in the Czech market. Two model clients will be assembled and then each selected assistance service will be evaluated on these two clients. The conclusion contains one chosen service, which best fulfils clients requests.

## **Key words**

Assistance services, travel insurance, scoring method, WSA method, decision making method

Ráda bych poděkovala Ing. Lence Lízalové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce za její rady a připomínky, které mi pomohly k zdárnému dokončení práce.

Ráda bych poděkovala také své rodině, všem blízkým a přátelům, kteří mě podporovali při vytváření práce, bez jejich pomoci by bylo obtížné práci dokončit.

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že sem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výtědku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 2. května 2016

.....

# Obsah

1	Úvod.....	8
2	Teoretická část .....	10
2.1	Asistenční služby .....	10
2.1.1	Historie asistenčních služeb v cestovním pojištění.....	13
2.1.2	Současnost asistenčních služeb.....	15
2.2	Členové asociace .....	17
2.2.1	Euro Alarm Assistance .....	17
2.2.2	Europ Assistance.....	17
2.2.3	Global Assistance .....	18
2.2.4	Mondial Assistance.....	18
2.2.5	ČP ASSISTENCE s.r.o.....	19
2.3	Pojištění.....	20
2.3.1	Cestovní pojištění .....	20
2.4	Metoda WSA (Weighted Sum Approach) .....	23
2.5	Metody vícekriteriální hodnocení variant (VHV).....	24
2.5.1	Volba vah.....	24
2.5.2	Metoda bodovací.....	24
3	Praktická část .....	25
3.1	Představení modelového klienta I.....	25
3.2	Kroky pro vytvoření rozhodovací tabulky .....	26
3.3	Vyhodnocení modelového klienta I .....	30
3.3.1	Výluky z cestovního pojištění.....	34
3.4	Doporučení.....	36
3.5	Modelový klient II.....	38
3.6	Kroky pro vytvoření druhé rozhodovací tabulky.....	39

3.7	Vyhodnocení modelového klienta II.....	43
3.7.1	Výluky z cestovního pojištění.....	47
3.8	Doporučení.....	49
4	Závěr.....	51
5	Použitá literatura.....	53
5.1	Knižní zdroje.....	53
5.2	Internetové zdroje.....	53
6	Seznam tabulek.....	56

# 1 Úvod

Cílem této bakalářské práce je srovnat cestovní pojištění pro dva modelové klienty, kdy každý bude mít jiné požadavky a nároky na pojištění. Svoji práci rozdělím na teoretickou část a praktickou část.

V teoretické části nejprve vysvětlím, co představují asistenční služby v České republice. Rozdělím jejich působení na českém pojistném trhu v minulé a v současné době. V minulosti popíšu jejich vývoj a začátek jejich spolupráce se zahraničním pojistným trhem. Dále definuji jejich cíle a seznámím s členy, kteří jsou ve spolupráci s českými pojišťovnami. Když bude pojem asistenční služby osvětlen, zaměřím se na objasnění obecného pojmu pojištění, který následně zúžím na pojem cestovní pojištění.

U cestovního pojištění ještě jednotlivě popíšu, jaké krytí rizik umožňují. Vysvětlím pouze obecné pojmy jako pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti za škodu na třetí osobě a další možnosti připojištění, které většina pojišťoven poskytuje.

V teorii se ještě zaměřím na svůj způsob vyhodnocování kritérií, kdy výsledku dosáhnu vícekriteriálním hodnocením variant s použitím Metody Weighted Sum Approach, u které se běžněji používá zkratka WSA. Objasním metodu vícekriteriálního rozhodování, a zaměřím se na deskripci volby vah a bodovací metodu, která bude použita u bodování jednotlivých asistenčních služeb pro každého modelového klienta.

V praktické části nejprve namodeluji klienty, kteří budou mít jiné podmínky a představy o svém cestovní pojištění, tak abych mohla ukázat, že každý člověk je jiný a záleží mu na jiných službách, limitech krytí a doplňkových službách.

V prvním případě si bude sjednávat cestovní pojištění klientka ve věku 22 let, která bude cestovat do Thajska na 7 dní. Pro ni sestavím individuální tabulku s vybranými pojišťovnami, které nabízejí asistenční služby. Každou tuto služby pak bodově ohodnotím. Dané přiřazené váhy pak, za pomoci metody WSA, vyhodnotím a sestavím tabulku pořadí, ve které sestupně uspořádám produkty podle užítku, který přináší modelové klientce. Vítězné a poražené produkty popíšu a zhodnotím. U každého pojištění existují výluky, na které je potřeba také zaměřit svoji pozornost, aby nedošlo

ke sjednání, které pak nezaručí pokrytí klientových ztrát. Na základě těchto informací pak doporučím klientce pojištění, které by si měla sjednat.

U druhého klienta budu postupovat podobně. Klient bude cestovat s rodinou do Chorvatska na 14 dní. Pojedou osobním automobilem a jako společníka si s sebou vezmou i domácího mazlíčka. Pro tohoto klienta sestavím rozhodovací tabulku s jinými asistenčními službami, kterou podrobím stejnému rozhodovacímu procesu metodou WSA. Pro klienta navrhnu s ohledem na výluky z cestovního pojištění, takový produkt, který přinese maximální užitek.

V závěru této bakalářské práce, pak shrnu všechny získané informace a zhodnotím jednotlivé kroky při modelování klientů a mé doporučení klientům. Výsledky a doporučení vysvětlím a popíšu pro každého klienta.

## 2 Teoretická část

### 2.1 Asistenční služby

*„Asistenční služby jsou dynamickým odvětvím, které je vnímáno jako mezičlánek mezi klientem a pojišťovnou. Dnes jsou nedílnou součástí nabídky celého spektra pojistných produktů neživotního, ale i životního pojištění.“ (Pojistný obzor, 2011)*

Každý produkt, který je nabízen pojišťovnou, by měl mít asistenční služby nastaveny tak, aby byl maximálně využit jejich potenciál a to ve prospěch pojišťoven i jejich klientů.

Asistenční služby významně zasahují do dalších odvětví s vysokou přidanou hodnotou, která je založena na intenzivním a dlouhodobém vztahu s klientem např. bankovníctví a zdravotnictví.

Vnímání těchto služeb vychází z letitého funkčního konceptu, které mají v pojišťovnictví dvě základní role:

- Řízení nákladů: koordinace postupu a proveditelnosti likvidace pojistné události, řízení poskytovatelů a náklady na pojistné plnění
- Řízení vztahu s klientem: klient je proveden danou situací, zajištění pojistných plnění formou služeb a naturálního plnění, poskytnutí pomoci a intervence pro řešení okamžité potřeby klienta.

Stále se měnící očekávání a potřeby zákazníků, dynamika odvětví pojistného trhu, inovace produktu a rozvoj technologií. Tyto faktory výrazně umožnily rozvoj celého asistenčního odvětví a odsunutí se od tradičního modelu. I v dnešním pojišťovnictví se těžiště daných služeb primárně soustřeďuje do dvou uvedených hlavních posláních, v posledních 10 letech lze pozorovat dynamický vývoj nového asistenčního odvětví a tak i vznik jiných funkcí ve vztahu k pojišťovnám.

#### **Likvidace pojistných událostí**

Služby v rámci asistence jsou zapojovány do daných procesů likvidace pojistných událostí v různé intenzitě. V posledních letech jsou všechny pojišťovací procesy, likvidaci pojistných událostí nevyjímaje, maximálně zaměřeny na klienta a na posílení

vztahu s ním. Pojistné plnění je aktivně řízeno asistenční službou, kdy je realizována již při prvním kontaktu ze strany zákazníka. Pojišťovna tak vystupuje přes asistenční služby do procesu likvidace ještě dříve než je zapojena třetí strana dodavatele/poskytovatele. I z tohoto hlediska je pro pojišťovny důležitý první kontakt, který proběhne ihned po škodné události. Klient je tak v rámci likvidace průběžně proveden likvidací pojistného produktu. Efektivně je mu zajištěna pomoc formou nefinančních benefitů a kvalifikovaných asistenčních zásahů dle podmínek produktu. Z tohoto důvodu je potřeba dobře nastavit asistenční limity tak, aby pomoc daných služeb mohla bezplatně vyřešit primární služby pro klientovu okamžitou potřebu např. příjezd zámečníka, odtah vozidla, odvoz k lékaři). Pro zásahy je prvotně zvolen intervenční poskytovatel, který je pro předmětnou činnost smluvním partnerem a zároveň splňuje veškeré předpoklady pro partnery pojišťovny. Dnes běžně pojišťovny spolupracují přímo s preferovanými partnery.

### **Prevence pojistných podvodů**

První kontakt mezi klientem a pojišťovnou je podstatným zdrojem prevence možných podvodů. Tento druh služby je zaznamenáván v situaci, kdy volající reagují obvykle ještě v emocích. Klient si hlavně přeje vyvarovat se dalších škod a co nejdříve a kvalitně škodu odstranit. I z tohoto důvodu danou událost popisuje v jejím reálném kontextu a rozsahu. Bez ohledu na množství a kvalitu dat, která jsou přenášena do pojišťoven, tento efekt působí jako možná prevence od následných manipulací ze strany klientů nebo poskytovatelů. Dalším krokem v komunikaci se zákazníkem po kompletním zajištění počáteční intervence, kdy buď pokračuje asistenční služba (REHA Asistence – kontinuální rehabilitační péče o poškozené v rámci pojištění odpovědnosti) nebo je předána na pojišťovnu. Definice procesního rozhraní je velmi klíčová. Aby se jednalo o hladký a homogenní proces z klientského pohledu, tak se musí přenos informací zajistit na návaznost likvidace. Komunikace a přenos informací v rámci asistenční služby a pojišťovny má hlavní dopad na zákaznickou spokojenost.

### **Řízení sítě poskytovatelů**

Pojišťovny se stále více zaměřují na maximální likvidaci pojistných událostí, včetně řízení sítě poskytovatelů, asistenční službě. Toto řešení lze aplikovat na příkladu inovativních pojistných produktů, u kterých je potřeba vybudovat a spravovat novou nebo dále jinak specifickou smluvní síť poskytovatelů. Tato asistenční služba vyhledává

možné dodavatele i jejich zasmluvnění. V tomto případě probíhá samostatně správa sítě jejich řízení nákladů a výkonů. Specializací asistenčních služeb je zaměřit pozornost na klienta a jeho spokojenost, a z tohoto důvodu je součástí správy dodavatelů i velmi detailní monitoring tzv. měkké faktory, mezi které patří např. sledování dostupnosti služeb, rozsah činnosti nebo prostředků a jejich disponibilita, dodržování platných provozních hodin, objednacích časů nebo jiných smluvních zásahových parametrů. Tyto klíčové parametry lze použít směrem k dodavatelům i zákazníkům. Proto by se měly tyto ukazatele pravidelně vyhodnocovat.

### **Pojistný produkt**

Limity asistenčních služeb mohou mít velice důležitou hodnotu pro zákazníka. Obvykle se asistenční krytí nabízejí i jako jednotlivý produkt a z původních limitů do 10 000 Kč je dnes maximální program s poskytovanou ochranou až do výše desetitisíců Kč na jeden produkt. Toto je snadná prezentace, jak může asistenční služba výborně komunikovat s pojišťovny. Klíčové využití nabízí asistenční služby při segmentaci portfolia anebo při věrnostních programech. V současnosti asistenční služby separují nejenom základní nabídku a připojištění, ale také pracují na jednotlivé úrovni danými segmenty klientů např. pomoc pro ženy a muže, pro seniory, řidiče, programy pro zaměstnance. V západní Evropě je v dnešní době zcela běžný program u životního pojištění, který poskytuje proměnlivou skladbu asistenčních služeb a to vždy podle životní etapy a potřeb klienta. Asistenční služby jsou založeny pro zprostředkování služby, tak aby vedly k efektivnímu postupu či zásahu v rozsahu dané situace klienta. I v rámci daných pojistných podmínek, se asistenční služba snaží v každém konkrétním případě postupovat s ohledem na potřeby jednotlivých klientů. Pojistná plnění se stávají důležitou přidanou hodnotou. V České republice je stále ještě znát nedůvěra k poskytovatelům a to z toho důvodu, že zákazníci získávají reference „zaručenou“ cestou jen od svých známých. Právě v této oblasti pojišťovny začínají budovat intenzivnější vazby s klientem a poskytují jim řešení na míru. Přes asistenční službu mohou docílit pozitivní image nejenom při pojistných událostech, ale i v péči o klienta, zabezpečením jeho každodenních potřeb (objednání k lékaři v naléhavé situaci). Vysokou prestiž, kterou si pojišťovny vystavěly v posledních letech, mohou tak dále využívat jako záruku kvalitní sítě dodavatelů.

## **Zajištění specifických rizik**

Společnost poskytující asistenci je stále více využívána jak pro zajištění rizik, tak i pro své pojistné kapacity. Většina asistenčních poskytovatelů je dnes pojišťovněm schopna nabízet více úrovní spolupráce včetně režimu rizikových kalkulací na poskytované produkty. Tuto úroveň si pojišťovny volí hlavně v inovativních odvětvích. Při kalkulaci pojistné smlouvy pojišťovací společnost může zaměřit pozornost na své priority, snížit náklady v administrativě a správě rizik, které přebírá asistenční služba. Hlavní výhodou spolupráce jsou jasně dané konečné náklady asistence a jsou předem alokovány na jednotku produkce – pojistná smlouva. Tento inovativní pojistný trend a asistenční oblast se propojuje i s tradičním odvětvím. Pojišťovny se tak rozhodují buď pro částečný, nebo úplný outsourcing rizik, které z různých důvodů nechtějí spravovat samy.

## **Nová odvětví asistence**

V současnosti největší rozvoj v komerčním pojištění zaznamenala osobní a zdravotní asistence. Toto jsou funkce, které se významně rozvíjejí v západní Evropě. V nejbližší době i na českém trhu budou běžné služby typu: telemedicína, sociální a zdravotní asistence, projekty řízené péče ve zdravotnictví, programy řízení chronických onemocnění, domácí a pečovatelské programy, lifestylová krytí a u automobilové asistence bude více zahrnuta technologie a automatizace detekce poruch. Tyto služby budou nastaveny na moderních technologických prvcích. Důležitým nástrojem služeb i nadále zůstanou profesionální a empatická komunikace operátorů, odborníků a specialistů po telefonu. Toto spojení s asistenční službou s pojistnými produkty reprezentuje rozvoj vztahu pojišťovny s klientem. (Pojistný obzor, 2011)

### **2.1.1 Historie asistenčních služeb v cestovním pojištění**

Asistenční služby zaznamenaly od počátku 90. let obrovský pokrok. Napřed musely spolupracovat se zahraničím. Dnes poskytují svoje služby na vysoké úrovni z domova.

V roce 1991 začala největší Česká pojišťovna poskytovat nově cestovní pojištění. S tímto produktem v České republice chyběly zkušenosti, proto pojišťovny spolupracovaly se zahraničím. Ve spolupráci s Německem se poskytovalo pojištění pro území Německa a Rakouska, s francouzskou společností se pokrýval celý svět. Hlavní výhodou tohoto řešení byla dlouholetá zkušenost s cestovním pojištěním.

Naopak mezi hlavní nevýhodu se řadila jazyková bariéra, která způsobovala problémy při kontaktu pojištěných se zahraničními asistenčními službami, které skoro ve všech případech nedisponovaly českým překladatelem. Proto byli pracovníci likvidace pojišťovny v neustálém kontaktu se zahraničními partnery i s pojištěnými, z důvodu zajištění bezproblémové spolupráce. Jejich zaměstnanci se podíleli při rozhodování o nároku pojištěných na poskytnutí pojistného plnění a částečně i při doplňování prací zahraničních asistenčních služeb, zvláště při zajištění převozů pojištěných do vlasti. Jejich významná pozice na domácím trhu jim umožňovala samostatně provozovat další pojistné produkty, které pokrývaly Evropu a mimoevropské turistické destinace kolem Středozemního moře. Asistenční a likvidační služby již poskytovala společnost se sídlem v Praze. Tento typ pojištění byl postupně rozšířen v rámci celého světa a tím byla ukončena zahraniční spolupráce.

### **Technologický vývoj**

Změny, které nastaly v průběhu 19 let poskytování tohoto typu pojištění, byly viditelné jak na straně pojišťoven, tak jejich klientů a poskytovatelů služeb. Díky pokroku v počítačové technologii se způsob ověřování platnosti pojištění v okamžiku hlášení pojistné události zrychlil a zefektivnil. Nová technologie umožnila přenášet data mezi pojistitelem a asistenčními službami, včasné nastavení rezerv na výplaty pojistného plnění a zjednodušit získání potřebných statistických ukazatelů.

### **Zvyšování nákladů**

Klienti pojišťoven, kteří v minulosti byli nedostatečně jazykově vybaveni, mají v dnešní době větší jazykové znalosti, jsou sebevědomější, zcestovalí a náročnější na kvalitu poskytovaných služeb. Rozvoj mobilních technologií umožnil operativní spojení mezi klienty v nouzi a asistenčními službami nebo poskytovateli služeb a zjednodušil vzájemnou komunikaci. Na straně poskytovatelů služeb se naopak zaznamenává nepřetržitý trend neúměrného navyšování finančních prostředků. Dále pak dochází k nárůstu vybavenosti zdravotnických zařízení stále sofistikovanějšími a nákladnějšími přístroji, které mají negativní dopad, kdy kvůli návratu vynaložených prostředků se při vyšetření pomocí těchto přístrojů provádějí i v případech, kdy nejsou zcela potřeba, proto dochází ke všeobecnému zvyšování cen poskytovaných služeb. Zvláště v turistických letoviscích se zvyšuje počet nových privátních klinik, kde majitelé využívají často zcela sporné metody k zajištění co nejvyššího zisku. Tyto kliniky jsou

sice velmi draze vybaveny, ale často nedisponují lékařskými specialisty, které si najímají ze státních nemocnic a to z důvodu provedení jednotlivých léčebných úkonů včetně operačních zákroků. Pak si za tyto zákroky účtují několikanásobně více než by žádala státní nemocnice.

### **Lékařské ceny**

Příkladem, kdy dochází ke zvyšování cen, lze doložit provedením jednoduché operace slepého střeva, kdy za konkrétní zákrok v kvalitní turecké nemocnici bylo v roce 1992 účtováno 400 DEM a za stejnou operaci ve stejné zemi a ve stejných podmínkách se o šestnáct let později zaplatí několik tisíc eur. Vzhledem k mnohaletému získávání zkušeností a vývoji nových komunikačních technologií asistenčních služeb, dochází k neustálému rozvoji schopnosti operativního a kvalitního zajištění potřebné péče a to kdekoliv na světě. Pracovníci jsou zaškoleni k účinné pomoci klientovi včetně potřebné empatie.

### **Roky praxe**

Z důvodu dlouholetých zkušeností v rámci asistenčních služeb docházelo k výraznému posunu v rámci kvality. V dnešní době dokážou tyto služby i téměř nemožné, příkladem může být i nalezení zcela neznámého psa v Paříži, který pokousal klientku. Dále pak dopravit zavčas jinou klientku z lodi do nemocnice i za problematických podmínek. Jak je zde na příkladu uvedeno, je důležitá při onemocnění v zahraničí okamžitá součinnost pojištěného s asistenční službou, kde pracují vyškolení profesionálové za podpory zkušených lékařů. (Pojistný obzor, 2010)

## **2.1.2 Současnost asistenčních služeb**

Mezi hlavní cíle asociace patří ([www.caas.cz](http://www.caas.cz)):

- Ve vztahu k orgánům státní správy v České republice a k dalším právním subjektům na národní i mezinárodní úrovni včetně orgánů EU i dalších mezinárodních institucí patří prosazovat, hájit, zastupovat a koordinovat společné zájmy členů asociace.
- Dále pak zpracovávat připomínky k právním předpisům týkajících se činností svých členů, k pravidlům a podmínkám jejich výkonu nebo realizaci ostatních zájmů na národní i mezinárodní úrovni a navrhopvat legislativní úpravy.

- Dbát na dodržování pravidel v hospodářské soutěži v souladu s právními předpisy a na dodržování zásad etického chování i jednání, které jsou stanoveny v přijatém Kodexu kvality a v profesní etice, ve všech oblastech.
- Podporovat rozvoj teoretických poznatků a zobecňovat asistenční služby, uveřejňovat poznatky, které se zdají být důležité, případně vydávat odborné publikace a bulletinů a to v rámci spolupráce při sestavování evidence důležitých údajů, přehledů nebo statistik.
- Propagovat svůj význam ve všech sledovaných oblastech a neustále zlepšovat svoji image ve společnosti.
- Na základě požadavků, které přijali od svých členů, zabezpečovat a zprostředkovávat výchovu a vzdělání a organizovat výměnu zkušeností se zahraničím a jejich spolupráci.
- Z jednotlivých oblastí asistenčních služeb poskytovat posudky a to na požádání soudu nebo jiných orgánů.
- Spolupracovat při tvorbě společných nadačních fondů.
- Poskytovat svoje služby ostatním subjektům v rámci svého předmětu podnikání a výnosy používat na úhrady daných nákladů na tyto služby.

## **2.2 Členové asociace**

### **2.2.1 Euro Alarm Assistance**

EuroAlarm byl založen jako asistenční oddělení Evropské Cestovní pojišťovny a ta se jako jediná specializovala na cestovní pojištění v České republice. Je členem Munich Re Group. Evropská cestovní pojišťovna byla první společností, která pro svoje klienty zajišťovala pomoc v českém jazyce, dosažitelnou z celého světa nonstop 24 hodin denně. V roce 1996 byl sestaven první tým koordinátorů. Prvotní trénink a přístup k celosvětové asistenční síti jim zajistila přednost ve skandinávské asistenční společnosti Euro-Alarm A/S. V roce 2002 byla jejich asistenční služba přetřansformována na samostatnou společnost a to na EuroAlarm Assistance Prague s.r.o. V dnešní době firma pracuje nadále pro Evropskou Cestovní pojišťovnu, ale i pro další společnosti z European Travel Insurance Group (ETI), která spojuje 18 specialistů na cestovní pojištění a to ze zemí jako Německo, Francie, Velká Británie, Belgie, Nizozemí, Dánsko, Švédsko, Norsko, Finsko, Španělsko, Rakousko, Maďarsko, Slovensko a Polsko. Viditelný objem činností představují významné pojišťovny a asistenční služby z Pobaltí a Ruska.

### **2.2.2 Europ Assistance**

Firma v České republice patří ke druhé největší mezinárodní asistenční skupině Europ Assistance Group, která byla založena v roce 1963, jako první specializovaná společnost pro oblast cestovní asistence. Dnes již pokrývá celý svět a dosahuje ročního obrátu 1,45 miliardy EUR. Přes více než 50 dceřiných společností pomáhá klientům kdekoliv na světě. Hlavním principem zprostředkování a poskytnutí pomoci je nepřetržitá obsluha v rodném jazyce 24 hodin denně, 365 dnů v roce. Hlavní hodnotou a posláním společnosti je kvalita komunikace, profesionální a pro-klientský přístup, nepřetržitá dostupnost a maximální péče o klienta a to vše vyjadřuje slogan „You live we care“.

Byla založena v roce 2001 v České republice a postupně se vypracovala na přední příčky v asistenčním odvětví. Pražská centrála nabízí čtyři základní možnosti – automobily, cestování, zdraví, domov & rodina. V České republice může poskytovat

maximální řešení šité přesně na míru a to díky silnému mezinárodnímu zázemí, špičkovým technologiím a jedinečnému know-how.

Hlavním cílem je stát se nejinnovativnější společností v asistenčním oboru. Klíčovými pilíři rozvoje a inovace hodlají být programy ve zdraví a pojištění léčebných výloh, osobní služby, rozvoj technologie pro oblast automobilové asistence.

### **2.2.3 Global Assistance**

Je to česká společnost, která poskytuje zákazníkům celou řadu asistenčních produktů. Od roku 2004 působí na českém i evropském trhu. Vysoce se rozvíjí a se současnými klienty se řadí mezi velké asistenční společnosti. Dnes splňuje management kvality vydané podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 v rozsahu platnosti pro asistenční zdravotní služby, pro cestovní pojištění po celém světě. Společnost používá velmi kvalitní systém řízení, díky kterému mohou kontrolovat celý proces poskytování služeb a tak dosáhnout snížení ekonomických nákladů a spokojenosti zákazníků. Jádrem funkce je řídicí systém ProAsst, jehož modul umožňuje vhodně vybírat asistenční a odtahová vozidla díky GPS. Společnost se zaměřuje na souhrnné služby v každém odvětví, kde se ohlížejí na požadavky svých klientů. Asistenční služba také zahrnuje právní asistenci, která poskytuje právní poradny až po zastupování klienta. Dále pak pomoc při letecké přepravě, jak v případě tzv. obchodních letů, tak i při přepravě nemocných či zraněných osob s lékařským doprovodem.

### **2.2.4 Mondial Assistance**

Společnost vznikla v lednu 2000 sloučením samostatných mezinárodně působících firem Elvia Reiseversicherungs – Gesellschaft AG a SACNAS – Mondial Assistance S. A. K nim se v dubnu téhož roku připojila mezinárodní World Access (Severní Amerika a oblast Pacifiku). O rok později se spojili s australskou společností WorldCare Assist a s thajskou AutoAssist. Pak už v roce 2006 postupně přešli pod jednu jedinou značku Mondial Assistance. Nové logo má symbolizovat společné hodnoty a zdůrazňovat péči o zákazníky. Skupina spravuje 33 operačních center v nonstop režimu ve 25 zemích pěti kontinentů. Zaměstnává více než 8 000 pracovníků, kteří se domluví 40 jazyky a je podporována sítí 240 korespondentů a 400 000 vybraných a kontrolovaných smluvních poskytovatelů, což zahrnuje lékaře a zdravotní

zařízení, specialisty a řemeslníky ve stavebnickém odvětví, servisy, importéry a dealery vozů, letecké a železničářské firmy. Skupina Mondial assistance hledá pro všechny své klienty nejvýhodnější řešení, jsou schopni vyřešit situaci v rozsáhlém nebo v malém měřítku, jednoduchou nebo naopak složitou, kdykoli a kdekoliv.

#### **Asistenci, kterou může společnost nabídnout:**

- V rámci cestovního pojištění nabízejí široké spektrum rizik, zahrnují zdravotní asistenci, pojištění pro případ zrušení či přerušení cesty, ztráty zavazadel, provoz krizové linky a mnoho dalších.
- Poskytnutí zdravotní asistence včetně repatriace a následné péče
- Nonstop zdravotní asistence
- Likvidace pojistných událostí
- Asistence poskytovaná pojišťovnám – v rámci insolvence CK

Služby jsou v každém případě jiné. Jakýkoliv obchodní partner, zákazník je ojedinělý, je jeho cílem poskytnout mu profesionální a účelné služby, které dané potřeby uspokojí 24 hodin denně a to po celý rok.

#### **2.2.5 ČP ASSISTENCE s.r.o.**

Je to dceřiná společnost České pojišťovny a Europ Assistance. Společnost má výhradní právo poskytovat asistenční služby v pojišťovacím odvětví automobilů, majetku a také životní a cestovní pojištění České pojišťovny. Sloučením nejširší sítě smluvních partnerů ČP a jedním z největších mezinárodních poskytovatelů asistenčních služeb Europ Assistance získávají klienti ČP ASSISTENCE souhrnnou pomoc a to při pojistných událostech v tuzemsku nebo v zahraničí. Centrálu zastupuje odborně vyškolený tým koordinátorů s maximální znalostí jazykové komunikace, kteří jsou podporováni moderním telekomunikačním řešením a inovativními systémy. (caas.cz)

## **2.3 Pojištění**

Jsou dvě možnosti, jak se může ekonomický subjekt finančně vyrovnat s náhodnými událostmi. Buď je může hradit z vlastních zdrojů (samofinancování), nebo využít pojištění (přesune riziko na instituci, která provozuje pojištění). Z tohoto pohledu pojištění slouží jako nástroj pro eliminaci finančních negativních důsledků. Pojištění nijak neovlivňuje náhodné události, pouze je finančně eliminuje. (Ducháčková, 1997)

Finanční pojištění představuje tvorbu, rozdělování a užití pojistného fondu k zaplacení peněžních potřeb ekonomickým subjektům, které jsou v daném případě ojedinělé a vcelku odhadnutelné. (Ducháčková, 2005)

### **2.3.1 Cestovní pojištění**

Uhrazuje rizika spojená s náhlým onemocněním, úrazem, ztrátou zavazadel, způsobení škody třetí osobě v průběhu cesty do zahraničí a to buď jednorázově, nebo opakovaně turistické a pracovní (pro opakující se cesty je pojistná smlouva platná zpravidla jeden rok).

Z jakého důvodu je potřeba se pojistit? V některých zahraničních zemích náklady na léčebné výlohy mnohonásobně převyšují tyto náklady v ČR. Čeští občané ve státech Evropské unie mají nárok na zdravotní péči hrazenou z účtů svých zdravotních pojišťoven díky Evropskému zdravotnímu průkazu. Ovšem v hodně případech je vyžadována vysoká spoluúčast, kterou již české zdravotní pojišťovny nehradí. Třeba např. ze zdravotního průkazu není hrazena repatriace zpět do vlasti. Při cestování ovšem nemusí hrozit pouze zdravotní rizika, ale také rizika související se zavazadly např. krádež, poškození, ztráta v případě využití letecké dopravy nebo také riziko neúmyslného způsobení škody na třetí osobě, jejího nebo vašeho úrazu a mnoho dalších. ([www.cap.cz](http://www.cap.cz))

### **Pojištění léčebných výloh**

Je to nejdynamičtější rozvoj v tomto druhu pojištění osob. Předmětem pojištění je úhrada nákladů při nezbytném ošetření pojištěného. Tento druh pojištění je provozován s devizovým zahraničním spolupojistitelem z důvodu nutnosti devizového pojistného plnění. Pojištění nastává v okamžiku překročení hranic České republiky, takže nikoliv

datem uvedeným v pojistce jako den počátku pojištění. Při vyřizování v den vycestování se k datu připojí hodina, kdy byla pojistka uzavřena. (Lízalová, Stolín, 2014)

Uhradí náklady v případě náhlého onemocnění, úrazu nebo smrti v zahraničí. Z pojištění je většinou hrazeno ([www.cap.cz](http://www.cap.cz)):

- Ambulantní lékařské ošetření
- Léky a zdravotní materiál
- Hospitalizace
- Neodkladná operace
- Převoz nemocného nebo tělesných ostatků do ČR
- Zubní ošetření
- A další doplňkové asistenční služby

### **Úrazové pojištění**

Obsahem tohoto pojištění je finančně zabezpečit pojištěné osoby, pokud dojde v důsledku úrazu ke krátkému nebo trvalému poškození nebo smrti. Pojistnou událostí je v tomto případě úraz pojištěného. Pojem úraz je neočekávané a náhlé působení vnějších sil, kdy bez jeho vůle bylo způsobeno tělesné poškození anebo smrt. Úrazem je myšlen i stav, kdy dochází k vymknutí kloubu, přetržení svalů, šlach, vazů nebo pouzder v rámci zvýšené svalové síly.

Pojistná událost musí nastat v rámci doby trvání pojištění, avšak jeho územní platnost je neomezená. Povinností je okamžitě vyhledat lékařskou pomoc a léčit se podle pokynů lékaře.

Je to poskytováno jako pojištění na pojistnou částku, ale do výše pojistného plnění není dána výše škody, proto se v těchto případech velmi těžko posuzuje. (Lízalová, Stolín, 2014)

## **Pojištění odpovědnosti za škodu**

Jedná se o úhradu v případě pojistné události, aby daná pojišťovna nahradila škodu třetí osobě, za kterou pojištěný odpovídá. Ale náhradu platí pojistitel poškozenému, který nemá právo na plnění proti pojistiteli, pokud nestanoví jinak zvláštní předpisy, které se týkají zákonných pojištění. (Vávrová, Doložilková, Stuchlík, 2004)

### **Další možnosti připojištění([www.cap.cz](http://www.cap.cz)):**

- Pojištění zavazadel
- Storno pojištění
- Další pojištění v rámci pojistných podmínek

### **Faktory, které ovlivňují cenu pojistného:**

- Územní platnost (Evropa, Svět, Svět mimo USA)
- Věk pojištěného
- Délka pobytu
- Zaměření cesty (pracovní, turistická, sportovní)

### **Jak si lze sjednat cestovní pojištění:**

- Na pobočce pojišťovny
- On-line na webových stránkách
- V rámci cestovních kanceláří
- Pojištění se může sjednat pro jednotlivce, rodinu i pro skupinu lidí

Při uzavření pojistné smlouvy klient obdrží svoji smlouvu, pojistné podmínky a dále pak kontaktní údaje o asistenční službě.

## 2.4 Metoda WSA (Weighted Sum Approach)

Mezi nejběžněji používané metody patří metoda váženého součtu, která je označována jako WSA (Weighted Sum Approach), dále pak WSA. Metoda se zakládá na konstrukci lineární funkce užívané na stupnici od 0 do 1. Nejhorší variantě se přiřadí kritérium nejnižšího užítku tedy nula, nejlepší variantě nejvyššího užítku se přidělí jedna a ostatní budou mít hodnoty užítku mezi jednotlivými krajními hodnotami. Jde o to, že při aplikaci této metody je potřeba nahradit prvky  $y_{ij}$  vstupní kritériální matice hodnotami  $y'_{ij}$ , které představují užitek k variantě  $X_i$ , pak při vyhodnocení podle daného kritéria  $Y_j$ . Hodnoty  $y'_{ij}$  lze dostat pro maximalizační kritéria podle následujícího vztahu:

$$y'_{ij} = \frac{y_{ij} - D_j}{H_j - D_j}$$

$D_j$  je nejnižší tedy nejhorší užitek a  $H_j$  je nejvyšší a tedy nejlepší varianta kritériální hodnota  $Y_j$  kritéria. Z tohoto vztahu je zřejmé, že daný užitek  $y'_{ij}$  bude pro nejhorší variantu  $y_{ij} = D_j$  roven nule a naopak pro nejlepší  $y_{ij} = H_j$  roven jedna. Pro minimalizační kritéria bude platit modifikovaný následující vztah:

$$y'_{ij} = \frac{y_{ij} - D_j}{H_j - D_j}$$

Celkový užitek z varianty  $X_i$  lze vypočítat jako vážený součet jednotlivých užítků podle kritérií:

$$u(X_i) = \sum_{j=1}^k v_j y'_{ij}$$

Dané varianty lze potom uspořádat podle klesajícího užítku hodnot. (Kampf, 2002)

## 2.5 Metody vícekritériální hodnocení variant (VHV)

Obecně vícekritériální hodnocení variant dále jen VHV neposkytuje jedno jediné řešení a výsledek je ovlivňován volbou vah a použitou metodou.

### 2.5.1 Volba vah

Váhy jednotlivě odlišují každé kritérium a to podle významnosti, kdy zadavatel přidělí důležitým kritériím větší váhu. Jsou vyloučená záporná čísla a součet nezáporných čísel by měl být normovaný, tedy 1. Každé stanovení vah je subjektivní a každý zadavatel si stanovuje váhy sám. (Klicnarová, 2010)

### 2.5.2 Metoda bodovací

Předpokladem této metody je, že uživatel může kvantitativně ohodnotit důležitost kritérií. U dané bodovací stupnice si uživatel zvolí ohodnocení  $i$ -té kritériální hodnoty  $b_i$ , která náleží do stupnice v škále  $b_i \in \langle 0; 100 \rangle$ . Čím důležitější kritérium, tím vyšší bude bodové hodnocení. V dané škále nemusí být nutně celá čísla, uživatel může přiřadit stejnou hodnotu i více kritériím. Vyžaduje se od uživatele kvantitativní ohodnocení kritérií v bodovací metodě, ale ovšem může poskytovat diferencovanější vyjádření subjektivních preferencí. Výpočet vah se uskutečňuje podle vztahu (Korviny):

$$v_i = \frac{b_i}{\sum_{i=1}^k b_i}$$

Jde o metodu, která je podobná jako metoda pořadí, ale odlišuje se v tom, že udává informace kardinální (kardinální informace nejen udává pořadí, ale také informuje o kolik je první varianta lepší než druhá) o preferencích jednotlivých kritérií. (Klicnarová, 2010)

## 3 Praktická část

### 3.1 Představení modelového klienta I

Modelové klientce je 22 let. Je studentka, a proto se její pozornost bude zaměřovat na cenu, aby byla, co možná nejnižší. Cílová destinace, na kterou hodlá vycestovat, je Thajsko, na 7 dní. Cena zájezdu činí 25 000 Kč. Z tohoto důvodu klientka požaduje, aby pojišťovna poskytovala právní ochranu. Cestuje sama a jako dopravní prostředek využije letadlo. Klientka si bude cestovní pojištění sjednávat on-line a to z důvodu úspory času a peněz. Tuto službu využije poprvé, a proto také bude vybírat pojišťovnu i podle jednoduchého vyhledávání na webových stránkách pojišťoven a rychlosti sjednání online cestovního pojištění.

Klientka jednotlivě bodově ohodnotí každé kritérium danou váhou a to podle důležitosti a preferencí. Pro hodnocení jsem zvolila bodovací metodu, kdy klientka ve škále od  $\langle 0, 100 \rangle$ , kde bude znamenat vyšší číslo, tím vyšší preference. Bude se hodnotit 23 kritérií.

Přihlíží na cenu, které přiřadila 50 %. Od vybrané pojišťovny vyžaduje nonstop asistenční služby, na které se může obrátit v případě nesnází, kterou ohodnotila 10 %. Mezi další preferovaná kritéria pak patří asistence při hospitalizaci, z 8 % uhrazení léčebných nákladů. Právní ochraně dala váhu 12 % a stejně ohodnotila i pomoc tlumočnicka, z důvodu slabší znalosti anglického jazyka a neznalosti lékařských pojmů. Sice pak přiřadila kritériu „návštěva nemocného“ pouhá 4 %, ale tato asistence, v případě onemocnění, se jeví jako velice vhodná.

Naopak klientce málo záleží na doplňkových službách a to zejména finanční kompenzaci při únosu letadla. Nebo pojištění domácnosti proti krádeži. A rovněž uhrazení nákladů při zpoždění letu.

Jednotlivá kritéria a k nim přiřazené váhy vyhodnotím pomocí WSA metody a první a poslední tři pojišťovny poté proberu do větších detailů. Následně pro klienta navrhu doporučení.

## 3.2 Kroky pro vytvoření rozhodovací tabulky

Prvním krokem pro vytvoření této tabulky byla informace o pojišťovnách, které vůbec nabízí možnost cestovního pojištění. V nabídce pojišťoven na webových stránkách [www.cap.cz](http://www.cap.cz) je uvedeno 18 společností, které poskytují toto pojištění. Z uvedených institucí jsem následující 3 musela vyloučit.

BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s. poskytuje cestovní pojištění. Tuto informaci jsem bohužel nezjistila na webových stránkách, proto jsem musela na zákaznické centrum napsat dotazující email, na který mi za pár hodin odpověděli, že poskytují pouze svým klientům s držením zákaznické karty, kterou mají u obchodního partnera.

U druhé Hasičské vzájemné pojišťovny, a.s. jsem také nemohla na webových stránkách najít online sjednávání, ale po telefonické komunikaci se zákaznickou linkou s dlouhým přepojováním, mi paní na pobočce sdělila, že pojištění tohoto typu za ně sjednává Pojišťovna VZP, a.s. Z toho důvodu jsem je vyřadila.

Poslední společností je MAXIMA pojišťovna, a.s. Tato společnost musela být vyřazena, protože sice cestovní pojištění poskytovala i on line, ale při sjednávání a zadávání údajů nebyla nabídka u typu pojištění na možnost svět, ale pouze Evropa. K zajištění informací, zda nejde o pouhý omyl, jsem se opět obrátila na jejich zákaznické centrum a po telefonickém rozhovoru s paní na centrále, jsem byla přepojena na odborníka. Po dlouhém čekání mě opět přepojili zpět na paní, ta mi s omluvou sdělila, že pojištění platí pouze pro Evropu. Jelikož moje klientka vycestuje do Thajska, které není v rámci Evropy, musela jsem tuto společnost vyřadit.

Druhým krokem bylo pro každou z patnácti pojišťoven spočítat cenu za základní balíček cestovního pojištění. Své klientce jsem vybírala tu řadu produktů, která odpovídala jejím kritériím. Vybírala jsem ty produkty s vyšším plněním a možností zakoupit si asistenční služby. Ke všem pojistným produktům si pak jednotlivě dokupovat doplňkové služby. U některých společností bylo nalezení jejich pojistných limitů a asistenčních služeb velice obtížné. Musela jsem pátrat po jejich nabídce asistenčních služeb, většinou ji na svých webových stránkách umístili ve formátu pdf.

U výše pojistného plnění, které většina společností poskytovala již při sjednávání pojištění, byla možnost zkontrolovat si limity plnění. Ovšem u společnosti Pojišťovna VZP, a.s. jsem výši plnění nemohla nalézt, a tak jsem byla donucena obrátit se na jejich

zákaznické centrum formou emailové komunikace. Na odpověď jsem čekala krátkou dobu. Do tabulky jsem zařadila i poskytovanou slevu na daném produktu jako zajímavost. Z předložených informací je patrné, jak zásadně se liší služby každé jednotlivé pojišťovny.

Po vyhledání parametrů všech produktů bylo posledním krokem, aby klientka přiřadila váhu jednotlivým kritériím podle důležitosti.

Abych mohla použít matematické vyhodnocení metody pro vícekritériální hodnocení variant, musela jsem nahradit slovní výrazy ano a ne číslicemi 1 a 0. Dále pak některé pojišťovny mají ve svém produktu *neomezené lékařské krytí* a tak jsem tento pojem nahradila *vysokým číslem* 10 000 000. Tabulku pak vyhodnotím pomocí WSA metody, která mi pomůže určit pořadí pojišťoven podle užítku. Na základě výsledků se klientka může rozhodnout, který produkt splňuje její požadavky na cestovní pojištění a asistenční služby s maximálním užítkem.

**Tabulka 1: Přehled nabídky produktů asistenčních služeb pro modelového klienta I**

Označení	Pojišťovna	Cena	Sleva	Název produktu
1	Allianz pojišťovna, a.s.	1 447	0%	Optimal
2	AXA pojišťovna a.s.	1 354	20%	EXCELENT
3	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.	626	20%	Komplet
4	Česká pojišťovna a.s.	567	20%	Individuál
5	ČSOB Pojišťovna, a.s.	863	10%	Atlas +
6	DIRECT pojišťovna, a.s.	601	40%	Za sluníčkem
7	ERGO pojišťovna, a.s.	273	0%	Varianta A
8	ERV Evropská pojišťovna, a.s.	1489	0%	K moři
9	Generali Pojišťovna a.s.	348	15%	Universal
10	Komerční pojišťovna, a.s.	1073	15%	Komfort
11	Kooperativa pojišťovna, a.s.	1190	10%	Kolumbus
12	Pojišťovna VZP, a.s.	762	10%	Comfort Optimal
13	Slavia pojišťovna a.s.	635	15%	Svět
14	UNIQA pojišťovna, a.s.	678	10%	K5
15	Wüstenrot pojišťovna a.s.	954	0%	Varianta 3
	<b>Váhy</b>	<b>0,5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Zdroj:** Vlastní zpracování údajů pojišťoven.

**Tabulka 2: Rozhodovací tabulka pro prvního klienta 1. část**

Poj.	Asistenční služba v českém jazyce	Doprava do zdrav. zařízení a pomoc při přijetí	Uhrazení finančních nákladů zdrav. zařízení	Odborná kontrola průběhu léčení a tlumočení	Pojištění úrazu	Pojištění odp.	Pomoc v případě odcizení, zničení, ztráty zavazadel	Složení kauce	Cest. doklady v případě jejich ztráty nebo odcizení	Přeprava tělesných ostatků do ČR	Uložení tělesných ostatků nebo zpopelnění v místě pojistné události
1	1	10 000 000	10 000 000	1	400 000	10 000 000	20 000	0	5 000	10 000 000	10 000 000
2	1	10 000 000	10 000 000	1	1 000 000	25 000 000	40 000	0	4 000	10 000 000	0
3	1	4 500 000	4 500 000	1	400 000	2 000 000	30 000	0	0	4 500 000	4 500 000
4	1	6 000 000	6 000 000	0	400 000	3 000 000	30 000	0	0	6 000 000	0
5	1	7 000 000	7 000 000	0	400 000	4 000 000	40 000	0	0	7 000 000	7 000 000
6	1	10 000 000	10 000 000	1	1 000 000	25 000 000	20 000	0	4 000	10 000 000	0
7	1	2 000 000	2 000 000	0	300 000	2 000 000	30 000	0	0	2 000 000	0
8	1	5 000 000	5 000 000	0	200 000	2 000 000	20 000	0	10 000	1 000 000	0
9	1	3 000 000	150 000	0	500 000	1 000 000	50 000	300 000	20 000	3 000 000	150 000
10	1	5 000 000	5 000 000	0	400 000	2 000 000	10 000	0	0	5 000 000	0
11	1	5 000 000	5 000 000	1	200 000	4 000 000	3 000	0	25 000	5 000 000	0
12	1	6 000 000	6 000 000	0	300 000	3 000 000	20 000	0	6 000	6 000 000	0
13	1	3 500 000	3 500 000	0	200 000	500 000	15 000	0	0	3 500 000	0
14	1	5 000 000	5 000 000	0	300 000	1 000 000	15 000	0	100 000	5 000 000	0
15	1	5 000 000	5 000 000	0	300 000	2 000 000	30 000	0	5 000	5 000 000	0
<b>Váhy</b>	<b>0,1</b>	<b>0,08</b>	<b>0,05</b>	<b>0,05</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,025</b>	<b>0,004</b>

**Tabulka 3: Rozhodovací tabulka pro prvního klienta 2. část**

Pojišťovny	Repatriací do ČR	Zpoždění letu	Předání vzkaz	Právní pomoc	Pomoc tlumočnicka	Inf. servis	Pojištění storno	Přerušeni cesty	Prodloužení pobytu	Návštěva nemocného	Opuštění domácnosti	Únos letadla
1	10 000 000	20 000	1	35 000	1	1	25 000	0	1	35 000	0	0
2	10 000 000	10 000	0	100 000	1	0	25 000	0	0	10 000 000	0	0
3	4 500 000	5 000	0	0	1	0	15 000	0	0	15 000	0	10 000
4	6 000 000	0	0	200 000	0	0	0	0	0	0	100 000	0
5	7 000 000	10 000	0	0	0	0	5 000	30 000	0	0	300 000	0
6	10 000 000	0	0	300 000	1	0	25 000	20 000	0	10 000 000	0	0
7	2 000 000	0	0	0	0	0	0	0	0	75 000	0	0
8	4 000 000	0	0	300 000	0	0	5 000	50 000	0	200 000	0	0
9	3 000 000	5 000	0	0	0	0	80 000	0	0	50 000	0	0
10	5 000 000	0	0	25 000	0	0	12 500	0	0	25 000	0	0
11	5 000 000	0	0	0	0	0	25 000	0	0	5 000 000	200 000	0
12	6 000 000	3 000	1	0	0	0	25 000	0	1	6 000 000	0	0
13	3 500 000	0	0	0	0	0	25 000	0	0	30 000	0	10 000
14	5 000 000	5 000	0	100 000	0	0	25 000	100 000	0	100 000	0	100 000
15	5 000 000	0	0	0	0	0	5 000	30 000	0	200 000	0	0
<b>Váhy</b>	<b>0,01</b>	<b>0,005</b>	<b>0,03</b>	<b>0,012</b>	<b>0,012</b>	<b>0,002</b>	<b>0,005</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>0,04</b>	<b>0,001</b>	<b>0,004</b>

### 3.3 Vyhodnocení modelového klienta I

Tabulka 4: Výsledek vyhodnocení pomocí WSA

Ranking	Alternative	Utility
1	6	0,67
2	7	0,52
3	9	0,52
4	3	0,49
5	4	0,49
6	12	0,46
7	14	0,44
8	13	0,40
9	5	0,39
10	2	0,36
11	1	0,31
12	15	0,30
13	11	0,25
14	10	0,25
15	8	0,08

Pro vyhodnocení jsme použila počítačový software SANNA, kde jsem zvolila metodu WSA z níž vyplývá, že na prvním místě se umístila společnost Direct pojišťovna a.s. se svým pojistným produktem Za sluníčkem. Tento produkt disponuje velmi nízkou cenou, díky které předběhl všechny ostatní posuzované pojišťovny. Také, ale obsahuje všechna požadovaná kritéria, a to v neomezené výši, na kterých klientce především záleželo. Jelikož klientka cestuje sama, požaduje, aby pojistný produkt v sobě zahrnoval právní ochranu a návštěvu příbuzného. Jako jedna z mála společností nabízí jako asistenční službu návštěvu tlumočnicka, kterou klientka ocení z důvodu slabší znalosti anglického jazyka.

U vítězné pojišťovny jsem při sjednávání online cestovního pojištění neměla nejmenší problémy. Na jejich stránkách byly všechny produkty přehledně uspořádané a nebylo potřeba žádné složité hledání záložky cestovního pojištění. Společnost nabízí při sjednávání online neuvěřitelnou slevu 40 % z ceny pojištění. Vyplňuje se v jednotlivých krocích a po vyplnění základních údajů si můžete jednoduše spočítat cenu. Hned po nabídce výběru druhu dovolené se objeví pojistné limity a možnost si

dokoupit ještě doplňkové služby. Vše je rychlé a nenáročné. I v ohledu klientské přívětivosti produkt obstál na výbornou.

Jako druhý v pořadí se umístila společnost ERGO pojišťovna a.s. se svým produktem Varianta A. Zvítězila díky své jedinečně nízké ceně, která je nejnižší ve srovnání s ostatními. Je důležité si uvědomit, že společnost nabízí nízké limity plnění a žádné doplňkové služby a bohužel ani právní ochranu, kterou klientka upřednostňuje.

Jak u předešlé pojišťovny se i tady, bez výrazných problémů, dalo jednoduše vyřídit online cestovní pojištění. I když mi vadilo, že při sjednávání neznám pojistné limity a musím si je ještě před začátkem zapamatovat, anebo se k nim neustále vracet. Kromě toho nabízí na svých stránkách matoucí odkazy na rychlé spočítání a sjednání pojištění. Při rozkliknutí mě to nasměřovalo na měsíc starou soutěž s možností se zúčastnit. I přes menší komplikace jsem nakonec celkem lehce a snadno mohla sjednat cestovní pojištění.

Třetí je Generali Pojišťovna a.s. s pojištěním Universal. O tomto pojištění by klientka mohla uvažovat, protože nabízí druhou nejnižší cenu pouhých 348 Kč. Uváděné limity jsou již relativně vysoké. Neposkytují zcela požadovanou právní ochranu, ale nabízejí složení kauce s vysokým limitem plnění. Velkou předností u tohoto produktu je vysoký limit plnění při pojištění úrazu. Také jako jediná poskytuje službu uložení tělesných ostatků v místě události. Velkou předností je největší limit plnění u pojištění storno, zde bychom se musely obrátit na zákaznické centrum a to z důvodu, že cena zájezdu je 25 000 Kč a z mého hlediska si nemyslím, že by společnost vyplácela o hodně vyšší částku.

Na svých stránkách měly všechny produkty přehledně uspořádané a nemusela jsem složitě hledat dané pojištění Na cesty. Společnost nabízí při sjednávání online slevu 15 % z ceny pojištění. Při vyplňování si lze vybrat ze tří variant pojištění a to od nejlevnějšího z minimálního poskytování doplňkových služeb až po nejdražší, z velkého rozsahu limitů plnění a možností připlacení připojistitelných produktů.

Ovšem měli bychom vzít v úvahu, že klientka klade velký až 50 % důraz na cenu, kterou zaplatí za svoje pojištění. Pokud by slevila z tohoto svého požadavku, pak by mohla být vybrána pojišťovna mimo stupně vítězů. Uvažuji, že není potřeba neomezenou lékařskou asistenci. Výše limitu lékařského ošetření by postačila

do 6 000 000 korun možná i méně. Z tohoto důvodu bychom mohli zvolit společnost Česká pojišťovna a.s. s produktem Individual, která dosahuje do výše nastaveného limitu, poskytuje právní ochranu a velkou škálu doplňkových služeb. Sama klientka preferuje tuto pojišťovnu, a to z důvodu dlouholeté spokojenosti, kdy uzavřela se společností již dříve životní pojištění. Také si zde sjednávala jiné cestovní pojištění a zaměstnanci byli ochotní a vstřícní. V tomto případě je potřeba zvážit, zda se přiklonit k tvrdým faktorům, kterými jsou čísla, či měkkým, kterými je dlouholetá spolupráce s institucí a loajalita, za spokojenost s jejími službami.

Naopak se na posledních třech příčkách umístily společnosti Komerční pojišťovna, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s. a jako poslední ERV Evropská pojišťovna, a.s.

Jako první z nejhorších variant budu hodnotit společnost ERV Evropskou pojišťovnu, a.s., Tato společnost s produktem K moří se na posledním místě umístila proto, že má nejvyšší nabízené ceny. Když se podíváme na jednotlivé hodnoty, tak lékařské náklady jsou v tomto případě průměrné s 5 000 000 Kč a mnohem levnější produkty poskytují vyšší limity plnění. Avšak největší problém je v pojištění úrazu a odpovědnosti, kde za nejvyšší cenu nabízejí nejnižší limity plnění a to u úrazu 200 000 Kč a u odpovědnosti 2 000 000 Kč, což by za tuto cenu mělo být vyšší. Ani v nabídce doplňkových služeb to nevypadá lépe. Produkt má velice malou škálu doplňkových služeb. Avšak jednou z předností tohoto pojištění je vysoký limit při právní ochraně, které má nejvyšší s porovnáním ostatních.

Při online sjednávání má každý na výběr z pěti možností cestovního pojištění a to podle typu zájezdu. Po výběru zadáte jednotlivé informace o délce vaší cesty a počet osob. Zákazník si může dokoupit pojištění storna zájezdu. Při tomto sjednávání je velkou výhodou, že klient může vidět limity pojistného plnění a porovnávat s jinými variantami.

U tohoto produktu je k zamyšlení, že vysokou cenu způsobuje pojištění storna zájezdu. Kdybychom s klientkou ustoupily od tohoto pojištění z původní ceny 1 489 Kč, tak bychom se dostaly na pěkných 540 Kč. S touto novou cenou by se dalo uvažovat o sjednání cestovní pojištění. Zde je i výhoda, že sice mají průměrné limity u lékařských asistenčních služeb, ale klientka nepožaduje úplně nejvyšší čísla. Toto cestovní pojištění by bylo ideální s ohledem na cenu a docela působivé finanční plnění. Klientka danou

společnost moc dobře nezná a v jejím okolí se nevyskytuje pobočka. Proto neví, co od dané pojišťovny očekávat.

Jako další budu porovnávat Komerční pojišťovnu, a.s. s produktem Komfort. Společnost nabízí cestovní pojištění za pátou nejvyšší cenu 1 073 Kč s průměrným plněním za lékařské ošetření při pobytu v zahraničí. Produkt má docela vysoké pojištění úrazu a odpovědnosti. Společnost neposkytuje skoro žádné doplňkové služby navíc a právní pomoc má nejnižší limit. Tento produkt, za tak vysokou cenu nenabízí nic pozoruhodného a mimořádného.

U sjednávání cestovního pojištění firma nabízí dvě varianty s nižším a vyšším limitem plnění a jednotlivé dokupování doplňkových služeb.

I tady se můžeme zamyslet u pojištění storna zájezdu, kdy se cena sníží více než 600 korun. A jako v předchozím případě se může klientka rozhodnout, zda zvolí levnější cenu bez tohoto připojištění. Avšak podle mého názoru společnost kromě průměrných limitů plnění u lékařských výloh neposkytuje skoro žádné služby navíc, tak danou společnost bych vyloučila.

Další poraženou společností je Kooperativa pojišťovna, a.s. s produktem Kolumbus. I tady společnost prohrála z důvodu vysoké ceny a to 1 190 Kč. U léčebných výloh na ošetření jsou limity plnění průměrných 5 000 000 Kč. Tak i u pojištění úrazu a odpovědnosti jsou tato plnění nižší než u ostatních, takže tento produkt je celkově velmi průměrný a možná až podprůměrný. Navíc obrovským problémem je, že produkt neposkytuje právní ochranu. Mezi silné stránky Kolumbus pojištění je, že jejich asistenční služby zahrnují tlumočení při odborném léčení a v jeho průběhu. Tuto službu by klientka ocenila z neznalosti lékařských pojmů.

Při sjednávání je obtížné vyhledat cestovní pojištění a následně se pojistit online. Je to oproti jiným časově náročnější. Po zadání cestovních informací se při předběžné kalkulaci často čeká. Lze si vybrat ze dvou variant s limitem plnění. Lze si pak dokoupit pojištění storno a krátkodobé opuštění domácnosti.

I zde si můžeme pohrát s nabídkou a vyhnout se tak doplňkovým službám jako úhradu ceny zájezdu a pojištění domácnosti. Tady u produktu Kolumbus se cena téměř nezmění. Navíc je velice složité se dopočítat správné kalkulační ceny, protože při jakékoliv změně se cena nezmění a musíte začít od začátku. Toto byl největší

problém při sjednávání a z tohoto důvodu bych se obrátila na pobočku Kooperativy pro více informací. Online pojištění bylo velice náročné z hlediska času i trpělivosti.

### **3.3.1 Výluky z cestovního pojištění**

Zde budu srovnávat první tři vítězné pojišťovny z hlediska výluk z pojistného plnění. Také se zaměřím na instituci z posledního místa, u které jsem vyloučila pojištění zájezdu. A na Českou pojišťovnu z důvodu klientčiny dlouhodobé spolupráce. U DIRECT pojišťovny vypíšu jednotlivé výluky a podle toho budu srovnávat ostatní vybrané společnosti. Tyto informace jsem převzala z [www.direct.cz](http://www.direct.cz).

#### **Výluky léčebných výloh**

Léčebné pojištění se nevztahuje na plánované lékařské zákroky. Zde není v plnění léčba v ČR, kdy se nutnost léčby očekávala již před cestou do zahraničí (chronické onemocnění, úrazy, pokračování léčby, které se stalo ještě před cestou, souvislosti s léčbou závislosti na alkoholu, omamných, toxických, psychotropních látkách). V situaci, kdy dojde k úmyslnému nevhodnému chování nebo opomenutí. Na léčbu, která není nezbytná (léky bez lékařského předpisu, preventivní prohlídky, chiropraktické výkony, úhrada nadstandardní péče). Dále vyšetření pohlavních chorob a vyšetření v rámci rizikového těhotenství.

#### **Výluky z pojištění odpovědnosti**

Nekryje škody způsobené úmyslně nebo při hrubém porušení povinností. Pokud je škoda způsobená osobě blízké. Na věcech pronajatých, půjčených nebo svěřených do užívání. Při způsobení ekologické újmy, přenesení nakažlivé choroby, držení zbraně.

#### **Výluky z pojištění zavazadel**

Při odcizení, ke kterému došlo při vloupání. U věcí sběratelského zájmu, historické hodnoty, u drahých kovů a špercích kromě snubního prstenu, zbraních a střelivu, zvířatech, autorských práv a na datech a softwaru.

#### **Výluky z úrazového pojištění**

Nevztahuje se mimo dobu pořízení pojištění, zhoršení choroby, ještě před započítáním cesty, nemoci zhoršené úmyslně nebo s vědomým nevyhledáváním lékařské pomoci,

při poruše hybnosti. Dále pak při srdeční nebo cévní mozkové příhodě a úrazy, které vznikly při důsledku léčebných a preventivních zákroků.

### **Výluky z právní asistence**

Nekryje, když si zvolíte sami právního zástupce. Spory mezi osobami blízkými nebo osobou, která vám sjednala pojištění. Spory a situace, které jste věděli ještě před sjednáním pojištění. Pokuty a peněžité tresty, které budou v zahraničí uloženy. V případě sporů na závodech a účastí na nich. V celním řízení, daňovém, vyplývajícím z porušení právních předpisů. Související s podnikatelskou činností a při náhradě škody vzniklé nesplněním závazků či dluhů.

### **Výluky ze storna pojištění**

Pokud ještě před uzavřením smlouvy se prokazatelně vědělo o zrušení cesty. Pokud ke zrušení došlo z důvodu rizikového těhotenství nebo při úmrtí prarodiče, který není pojištěn v rámci tohoto pojištění. Ukončení pracovního poměru z vaší strany.

Výše jsou uvedeny všechny výluky z cestovního pojištění produktu Za sluníčkem. Ve srovnání s ERGO pojišťovnou se výluky téměř nemění, pouze je podrobněji popsáno jednotlivé nehrazené onemocnění a těhotenství, pokud to neohrozí život dítěte a matky. U Generali pojišťovny jsou výluky ještě rozšířeny o provozování nebezpečných sportů. Jinak je to v zásadě pořád stejné. U České pojišťovny se výluky rozšířily ještě o pokus o sebevraždu a úmyslné vystavení se nebezpečí. U poslední srovnávané pojišťovny se nic neočekávaného nezměnilo.

Z tohoto srovnání jsme zjistily, že každá pojišťovna má podobné výluky. V malé míře se od sebe liší v chronickém onemocnění a v těhotenství. Klientka však nesplňuje ani jednu z výluk, a proto na toto srovnání v konečné fázi doporučení nebudeme příliš přihlížet. A budeme se tedy zaměřovat na tvrdá a měkká fakta.

### 3.4 Doporučení

Jednotlivě jsem srovnala a okomentovala první a poslední tři společnosti, ale budu doporučovat pouze tři vítězné společnosti DIRECT pojišťovna, a.s., ERGO pojišťovna, a.s., Generali Pojišťovna a.s., pak Českou pojišťovnu a společnost, která se umístila na poslední příčce ERV Evropská pojišťovna, a.s., z důvodu nízké ceny při nesjednání pojištění zrušení zájezdu. Máme tedy dohromady pět společností a mezi nimi si teď vybereme tu, která bude nejlépe splňovat maximalizaci užítku pro mou klientku.

Po vyloučení možnosti přihlížet k jednotlivým výlukám v cestovním pojištění, kde všechny společnosti měli stejné nebo podobné výluky, budu společnosti odděleně hodnotit a vyřazovat vždy s patřičným vysvětlením.

Nejprve vyřadíme společnost Generali a to z důvodu, že i přes svoji nízkou cenu nenabízí preferované kritérium právní ochrany a má velmi malou škálu doplňkových služeb.

Potom vyloučíme i ERGO pojišťovnu, která nespĺňuje kritéria. Pouze je nejnižší cena. Její jedinou nabídkou asistenčních služeb je návštěva nemocného příbuznou osobou a pak asistence v českém jazyce, kterou splňují i všichni ostatní.

Česká pojišťovna, a.s. musela být vyřazena, protože i přes dlouhodobý vztah s klientkou a i přes nízkou cenu svého pojištění nenabízí takové možnosti jako jiné společnosti. I přes velice nízkou cenu a jedny z vysokých limitů plnění byla vyloučena. Společnost sice poskytuje právní ochranu do částky 200 000 Kč, ale naopak už nenabízí v asistenčních službách návštěvu nemocného nebo pomoc tlumočníka. Pak velkým nedostatek je nepojištění storna zájezdu.

V tuto chvíli zbyly už jenom pojišťovny DIRECT a ERV, které jsou si hodně podobné a jejich doplňky jsou téměř shodné. Vyřazení některé s těchto dvou společností bylo velice komplikované. ERV pojišťovna se umístila na posledním místě kvůli své ceně, přesto byla zařazena do výběru, protože se mi podařilo snížit cenu cestovního pojištění skoro o polovinu na 540 Kč. Nakonec jsem právě ERV pojišťovnu vyřadila, protože byť je levnější než DIRECT, nedosahuje takových pojistných limitů u léčebných výloh a neposkytuje pojištění storna, které klientka upřesňovala.

Navrhuji a doporučuji pro mou klientku společnost DIRECT pojišťovna, a.s. s názvem Za sluníčkem, a to z důvodu vysokých pojistných limitů v neomezeném množství, možnosti právní ochrany do částky úžasných 300 000 Kč. Pojištění storna jde do stejné částky jako cena sjednané dovolené. Pak možnosti asistenčních služeb pomocí tlumočnicka, návštěva nemocného příbuznou osobou v rámci hospitalizace do limitu jako u lékařského plnění. Nabízí jako jedna z mála i tlumočení při odborné konzultaci při lékařském ošetření v rodném jazyce.

Po vyhodnocení pomocí WSA a pozdějším užším výběru s klientkou, jsme se shodly na právě zmiňované DIRECT pojišťovně, kvůli opravdu nízké ceně a velké škále asistenčních služeb. Společnost pro klientku splňuje všechna kritéria a naplňuje její představy o maximalizaci užitku pojistného produktu.

### 3.5 Modelový klient II

Druhý modelový klient má 30 let a hodlá vycestovat společně se svojí manželkou, která má rovněž 30 let a s dvěma dětmi, kterým je 8 a 10 let. Společně se vydají do evropské destinace, tolik oblíbeného Chorvatska na 14 dní. Jelikož je to v rámci Evropy, zvolili si jako dopravní prostředek automobil Škoda Octavie. V rámci rodinné dovolené si s sebou berou svého psa. Rádi by zvolili sjednání cestovního pojištění online. Manžel si v nedávné době poranil koleno, a proto se budou zaměřovat také na výluky z pojištění, kde budou hradit ošetření. Budu hledat nejlepší užitek pro rodinu.

Rodina bude hodnotit vybraných 15 pojišťoven dle 22 kritérií. Jednotlivá kritéria budou hodnocena pomocí bodovací metody a to v rozpětí 0 až 100, kde při vyšší váze bude znamenat vyšší priority.

Rodina pojede autem, z toho důvodu by ráda chtěla pojistit i svůj automobil. K tomu by uvítala asistenční služby pro vozidlo, které zhodnotila váhou 20 %. Také by chtěli pojistit svého domácího mazlíčka, kde dávají váhu 10 %. Manželé nepojistili svůj rodinný dům, a proto je velice zaujala možnost připojistit si bydlení po dobu své nepřítomnosti, tuto možnost ohodnotili váhou 10 %. Také preferují vyšší limity pojištění u pojištění úrazu a odpovědnosti a to především kvůli svým dětem.

Naproti tomu příliš nevyžadují v cestovním balíčku službu právní ochrany, protože tuto lokalitu znají velice dobře a umějí se s místními lidmi snadno domluvit, proto nedávají tak velkou váhu asistenčním službám v českém jazyce, ale v případě nesnáží tento doplněk uvítají. Dále nepřihlížejí k službě pomoc tlumočníka nebo při odcizení zavazadel, protože si nebudou brát cenné věci.

Tato kritéria a dané váhy budu vyhodnocovat pomocí metody WSA, díky které zjistím vítězné a poražené produkty, ty pak detailně popíšu a doporučím pak vítěznou instituci klientovi.

### 3.6 Kroky pro vytvoření druhé rozhodovací tabulky

Tuto tabulku jsem vytvářela podobně jako pro prvního modelového klienta. Ovšem jelikož klient cestuje s rodinou, musela být tabulka přeměněna a to do podoby, která více odpovídá požadavkům zákazníka.

Nejprve jsem jako v prvním případě vyloučila všechny pojišťovny, které nesjednávají cestovní pojištění. V případě společnosti MAXIMA pojišťovna, a.s. jsem ji zařadila do této tabulky a to z důvodu, že společnost umožňuje sjednat si cestovní pojištění, ale jenom v rámci Evropy.

Od šestnácti pojišťoven jsem jednotlivě zjišťovala jejich asistenční služby přes jejich webové stránky. Obměnila jsem asistenční služby pro vycestování letadlem a nahradila je službami pro cestování automobilem do zahraničí. Pak asistenční služby také pro domácí zvíře. Dokonce některé pojišťovny nabízejí připojištění svého domu v případě opuštění.

Dohromady pojišťovny nabízely 22 kritérií a k nim jsem přidala název produktu, který jsem sjednávala a pak slevu, kterou společnost poskytuje v rámci sjednání online. Jednotlivě jsem sjednávala cestovní pojištění u každé společnosti a získávala i jejich pojistné limity. Některé pojišťovny již poskytovaly upravený balíček pro rodiny do zahraničí.

Klient pak pomocí bodové metody ohodnotil, každé kritérium, abych pak mohla vyhodnotit metodou WSA. Abych mohla použít matematické vyhodnocení metody pro vícekritériální hodnocení variant, nahradila jsem slovní výrazy ano a ne číslicemi 1 a 0. Dále pak některé pojišťovny mají ve svém produktu *neomezené lékařské krytí* a tak jsem tento pojem nahradila *vysokým číslem* 10 000 000. A některé pojišťovny mají neomezené léčebné výlohy, takže pojem neomezeně jsem nahradila číslem 10 000 000. Výsledky pak vyhodnotím a doporučím vybranou společnost klientovi jako nejlepší variantu, která bude splňovat klientův maximální užitek.

**Tabulka 5: Přehled nabídky produktů asistenčních služeb pro modelového klienta II**

	<b>Pojišťovny</b>	<b>Cena</b>	<b>Sleva</b>	<b>Název produktu</b>
1	Allianz pojišťovna, a.s.	1 932	0%	Optimal
2	AXA pojišťovna a.s.	1 544	20%	Komfort
3	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.	1 331	20%	Komplet
4	Česká pojišťovna a.s.	3 003	20%	Individuál
5	ČSOB Pojišťovna, a.s.	3 577	10%	Atlas +
6	DIRECT pojišťovna, a.s.	2 738	40%	Za sluníčkem
7	ERGO pojišťovna, a.s.	840	0%	Varianta A
8	ERV Evropská pojišťovna, a.s.	1 580	0%	K moři
9	Generali Pojišťovna a.s.	965	15%	Universal
10	Komerční pojišťovna, a.s.	1 966	10%	Komfort
11	Kooperativa pojišťovna, a.s.	1 568	10%	Kolumbus
12	MAXIMA pojišťovna, a.s.	1 680	0%	Varianta B
13	Pojišťovna VZP, a.s.	1 797	10%	Basic Optimal
14	Slavia pojišťovna a.s.	925	15%	Evropa
15	UNIQA pojišťovna, a.s.	1 361	10%	L5
16	Wüstenrot pojišťovna a.s.	798	0%	Varianta 2
	<b>Váhy</b>	<b>0,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Zdroj:** Vlastní zpracování údajů pojišťoven.

**Tabulka 6: Rozhodovací tabulky pro druhého klienta 1. část**

Poj.	Asistenční službu v českém jazyce	Asistenční služby vozidlo na cestách	Pojištění vozidla	Doprava do zdrav. zařízení pomoc při přijetí	Uhrazení finančních nákladů zdrav. zařízení	Odborná kontrola průběhu léčení a tlumočení	Pojištění úrazu	Pojištění odp.	Pomoc v případě odcizení, zničení nebo ztráty zavazadel	Složení kauce	Cestovní doklady v případě jejich ztráty nebo odcizení
1	1	0	0	10 000 000	10 000 000	1	400 000	10 000 000	25 000	0	5 000
2	1	0	0	5 000 000	5 000 000	1	500 000	1 000 000	20 000	0	4 000
3	1	0	0	2 500 000	2 500 000	1	100 000	1 500 000	15 000	0	0
4	1	0	0	6 000 000	6 000 000	0	200 000	2 000 000	10 000	0	0
5	1	1	30 000	7 000 000	7 000 000	0	400 000	4 000 000	40 000	0	0
6	1	1	20 000	10 000 000	10 000 000	1	200 000	25 000 000	20 000	0	4 000
7	1	0	0	2 000 000	2 000 000	0	300 000	2 000 000	30 000	0	0
8	1	0	0	3 000 000	3 000 000	0	200 000	1 000 000	15 000	0	10 000
9	1	0	0	3 000 000	3 000 000	0	500 000	1 000 000	50 000	300 000	20 000
10	1	0	0	5 000 000	5 000 000	0	400 000	2 000 000	10 000	0	0
11	1	1	5 000	3 000 000	3 000 000	1	200 000	4 000 000	3 000	0	25 000
12	1	0	0	1 500 000	1 500 000	0	0	2 000 000	20 000	0	0
13	1	1	19 000	3 000 000	3 000 000	0	200 000	2 000 000	10 000	0	0
14	1	0	0	3 500 000	3 500 000	0	200 000	500 000	15 000	0	0
15	1	0	0	5 000 000	5 000 000	0	300 000	1 000 000	15 000	0	100 000
16	1	0	0	3 000 000	3 000 000	0	0	2 000 000	20 000	0	5 000
<b>Váhy</b>	<b>0,005</b>	<b>0,17</b>	<b>0,15</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,006</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>	<b>0,002</b>	<b>0,002</b>	<b>0,005</b>

**Tabulka 7: Rozhodovací tabulka pro druhého klienta 2. část**

Poj.	Přeprava tělesných ostatků do ČR	Uložení tělesných ostatků nebo zpopelnění v místě pojistné události	Repatriací do ČR	Předání vzkazu rodině	Právní pomoc v zahraničí	Pomoc tlumočnicka	Přerušení cesty	Prodloužení pobytu	Opuštění domácnosti	Veterinární péče
1	10 000 000	10 000 000	10 000 000	1	35 000	1	0	1	0	0
2	5 000 000	0	5 000 000	0	20 000	1	0	0	0	0
3	2 500 000	2 500 000	2 500 000	0	0	1	0	0	0	10 000
4	6 000 000	0	6 000 000	0	200 000	0	0	0	400 000	30 000
5	7 000 000	7 000 000	7 000 000	0	0	0	30 000	0	100 000	0
6	10 000 000	0	10 000 000	0	300 000	1	20 000	0	0	0
7	2 000 000	0	2 000 000	0	0	0	0	0	0	0
8	1 000 000	0	4 000 000	0	300 000	0	50 000	0	0	0
9	3 000 000	150 000	3 000 000	0	0	0	0	0	0	0
10	5 000 000	0	5 000 000	0	25 000	0	0	0	0	0
11	3 000 000	0	3 000 000	0	0	0	0	0	200 000	0
12	1 500 000	0	1 500 000	0	0	0	0	0	0	0
13	3 000 000	0	3 000 000	1	0	0	0	1	0	20 000
14	3 500 000	0	3 500 000	0	0	0	0	0	0	0
15	5 000 000	0	5 000 000	0	100 000	0	100 000	0	0	0
16	3 000 000	0	3 000 000	0	0	0	0	0	0	0
<b>Váhy</b>	<b>0,01</b>	<b>0,002</b>	<b>0,01</b>	<b>0,001</b>	<b>0,001</b>	<b>0,004</b>	<b>0,001</b>	<b>0,001</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>

### 3.7 Vyhodnocení modelového klienta II

Tabulka 8: Výsledek pro modelového klienta II

Ranking	Alternative	Utility
1	5	0,59
2	6	0,54
3	13	0,50
4	11	0,43
5	1	0,35
6	4	0,33
7	15	0,26
8	2	0,25
9	9	0,25
10	14	0,25
11	16	0,24
12	3	0,23
13	7	0,22
14	10	0,20
15	8	0,18
16	12	0,12

Pro vyhodnocení jsem použila software SANNA. Zde jsem využila vyhodnocovací metodu WSA.

Na vítězné příčce se umístila společnost ČSOB Pojišťovna, a.s. na druhé příčce je pak DIRECT pojišťovna, a.s. na třetím místě Pojišťovna VZP, a.s.

Vítězná společnost s produktem Atlas + je ČSOB Pojišťovna, a.s. Produkt nabízí asistenci na cestách pro osobní automobil a výše limitu dosahuje nejvyšší hodnoty. Společnost poskytuje oproti vítězné pojišťovně možnost připojistit si domácnost. Naopak nehradí veterinární péči. Všechny limity jsou nadprůměrné.

Podívejme se tedy detailněji, co způsobuje vysokou částku, kterou by modelový klient měl zaplatit. U sjednávání je na výběr mezi třemi variantami, ale pouze ta třetí a samozřejmě nejdražší umožňuje připojistit si vozidlo v zahraničí i opuštění domácnosti. Je to velká škoda, že pojišťovna nedovoluje vybrat si alespoň mezi dvěma možnostmi. Jinak online sjednání bylo opravdu rychlé, tak jak slibují do 5 minut a neměla jsem větší problémy.

Druhá popisovaná společnost je Direct pojišťovna, a.s. se svým produktem Za sluníčkem. I přes svoji vyšší cenu, na které klientovi málo záleží a nejvyšší poskytovanou slevu, se jedná o další produkt s asistenční službou pro automobily s nižším limitem jako u vítězné pojišťovny. Firma neomezeně hradí zdravotnické výlohy, ale při cestování do této destinace je to téměř zbytečné a takové vysoké limity nejsou potřeba. Taktéž lze projednávat i o pojištění odpovědnosti kdy částka úhrady je přemrštěná a zbytečná.

Zamysleme se, proč by v tomto případě nemohla společnost nabízet, alespoň více variant s nižšími limity plnění. Do tohoto balíčku pojištění jsem zahrнула i právní pomoc. Kdybych právě tuto službu vyloučila, cena by se snížila na 2 638 Kč. To je, ale jediná položka, která by mohla ovlivnit cenu. Jiné služby jsou pevně stanoveny a nelze si vybrat právě tu nejlepší možnost. Dále neposkytuje pojištění domácnosti ani zvířat, takže sice společnost skončila na druhém místě ve vyhodnocovací tabulce, ale klientovi bych toto pojištění nedoporučila.

Jejich předností je sjednání online pojištění, kde se bez problémů snadno spočítá cena a také možnost zvolit doplňkové služby. Kdyby neposkytovaly vysokou slevu 40 %, tak by produkt Za sluníčkem vyšel na 4 396 Kč a bylo by to nejdražší pojištění. Pak by produkt neskončil na druhé příčce, ale možná mezi posledními.

Pojišťovna VZP, a.s. skončila na třetím místě se svým produktem Basic Optimal a to především díky své asistenční službě pro vozidla na cestách. Toto pojištění dosahuje limitu 19 000 Kč, které je docela vysoké. Většina pojistných limitů v uhrazení lékařských výloh, zde dosahuje podprůměrných hodnot, ale myslím si, že tyto hodnoty jsou zcela dostačující pro destinaci, do které vycestují. V rámci Chorvatské republiky by stačily pojistné limity do 2 000 000 až 3 000 000 Kč. U pojištění úrazu a odpovědnosti, zde hodnoty jsou téměř podobné jako u všech ostatních pojišťoven. Velkou předností tohoto produktu je, že jako jedna z mála, lze pojistit domácího mazlíčka a to do výše 20 000 Kč. Také klient stanovil váhu tohoto kritéria 10 %. Nevýhodou pojištění je, že nepokrývá možnost připojistit si rodinný dům či byt. Celkově bych toto pojištění zhodnotila jako velice výhodné, protože v případě nesnází vám pomohou s automobilem v zahraničí.

Při sjednání na jejich webových stránkách je složitější se dostat na odkaz k online kalkulaci, ale je to nepatrná chvilka zdržení. Při zadání všech informací o cestě a věku

osob je pak výběr ze tří variant. Vše je jednoduše přehledné a jsou vidět i pojistné limity. K variantě si lze dokoupit i doplňkové balíčky, zde jsem zvolila balíček na auto.

Naopak na poslední příčce ve vyhodnocovací tabulce skončila společnost MAXIMA pojišťovna, a.s. a o místo výš se umístila ERV Evropská pojišťovna, a.s. a pak Komerční pojišťovna, a.s.

Jako první budu popisovat společnost, která skončila na posledním místě tedy společnost MAXIMA pojišťovna, a.s. s názvem produktu Varianta B. Toto pojištění opravdu mnoho nenabízí, a přesto má vysokou cenu. Neposkytuje možnost si nechat pojistit svoje osobní auto, domácnost nebo domácí zvíře. I přes tyto nedostatky by se dalo uvažovat o sjednání pojištění. Ale velkým problémem je, že si klient nemůže zvolit pojištění úrazu, které preferuje 10 %. Vše jenom potvrzuje, že toto pojištění není vhodné, kvůli nejnižším limitům pojistného plnění v rámci celého srovnání.

V tomto případě by se dalo uvažovat o přehodnocení varianty, protože společnost umožňuje si sestavit individuálně každé pojištění. Klient by ovšem zaplatil vyšší částkou za variantu C a to tedy 2 240 Kč.

Při online kalkulaci jsem neměla problémy s nalezením odkazu cestovního pojištění. Větším úskalím, byť pro někoho snadnou záležitostí, bylo vyplnit požadované informace o cestě. Není zde možnost automatické volby data příjezdu a ani změny typu cesty na turistickou nebo pracovní nebo změna země, do které chce klient vycestovat. Z mála výhod je výběr ze tří variant, které lze vzájemně kombinovat.

Předposlední skončila ERV Evropská pojišťovna, a.s. s produktem K moři. Ze všech tří poražených společností nabízí nízkou cenu. Jako ostatní neposkytuje velkou nabídku doplňkových služeb. Předností toho balíčku je nejvyšší limit plnění právní pomoci v zahraničí a dále pak je zahrnuto v asistenčních službách přerušení cesty, kdy pojištěnému vynahradí náklady v případě nečekaného zdravotního odjezdu zpět do České republiky. Náklady na léčbu dosahují do limitu 3 000 000 Kč, které jsou velice uspokojivé

Jejich sjednávání přes webové stránky je velice jednoduché a časově nenáročné. Celkem na výběr je z pěti možností podle typu dovolené. V balíčku jsou uvedeny pojistné limity a možnost sjednání storno cesty a plus připojištění zavazadel.

Dále budu popisovat Komerční pojišťovnu, a.s. s produktem Komfort. Je jasné, že společnost prohrála, protože neposkytuje žádná vysoce hodnocená kritéria a to asistenční služby pro cestování osobním automobilem, dále pak ani opuštění domácnosti a veterinární péči pro domácí zvířata.

Předběžná kalkulace u pojišťovny, kde je na výběr ze dvou možností a to standartní a komfortní varianta. Pro tohoto klienta jsem zvolila komfort z důvodu lepších pojistných limitů. Pak je možnost si pojistit svoje zavazadla a pojištění odpovědnosti.

Promysleme si, jestli přece jen by nemohlo být zařazeno do dalšího výběru jako doporučující. Výhodou tohoto pojištění je, že má docela slušné pojistné limity a u pojištění úrazu vykazuje jednu z nejlepších možností. Pro vyšší limity než u obou poražených společností bude zařazena do pozdějšího prozkoumání pro její výluky z pojištění.

Pro lepší rozhodování vyberu ještě Českou pojišťovnu, která za nejdražší cenu 3 003 Kč nabízí možnost právě si sjednat připojištění k veterinární péči a k pojištění domácnosti. Produkt Individuál zahrnuje právě výše uvedené možnosti a k tomu pojištění právní ochrany v zahraničí a vysoké limity plnění.

Pokusme se zapřemýšlet, jestli by cena nemohla být sražena na menší částku. Po přehodnocení limitů a jejich úpravě na dostačující 3 000 000 Kč se cena snížila na 2 767 Kč. K dalšímu snížení došlo po vyškrtnutí právní ochrany na částku 2 459 Kč. Ještě k jedné úpravě by zde mohlo dojít a to ke snížení limitů u pojištění domácnosti a to na zlatý střed 2 000 000 Kč. K neuvěření jsme částku snížili o téměř 900 Kč a v tuto chvíli by klient zaplatit 2 175 Kč jednu z velice slušných cen.

### **3.7.1 Výluky z cestovního pojištění**

Budu srovnávat jednotlivé společnosti podle jejich výluk v cestovním pojištění. Vypíšu zde výluky od ČSOB Pojišťovny, a.s., která se umístila na první příčce a pak jednotlivě budu s ní porovnávat Pojišťovnu VZP, a.s., která skončila na třetím místě. Společnost VZP poskytuje veterinární péči, vypíše tedy výluky z pojištění zvířat od této pojišťovny. Dále pak poraženou společnost Komerční pojišťovnu, a.s. Pro lepší kalkulaci cestovního pojištění sem ještě zařadím Českou pojišťovnu, a.s. a to z důvodu, že splňuje dvě ze tří preferovaných kritérií.

Budu se snažit nalézt, co možná nejmenší výluky, protože klient ještě před cestou si poranil koleno a nerad by v případě hospitalizace hradil náklady ze svého. (www.csob.cz)

#### **Výluky z léčebných výloh**

V těchto případech pojišťovna neposkytne pojistné plnění, když pojistná událost vznikla v České republice, kdy úraz nebo onemocnění nastalo ještě před odjezdem do zahraničí, chronické onemocnění, při pokusu o sebevraždu nebo při sebepoškozování, v případě těhotenství, umělého přerušování, ale výjimka je do prvních 24 týdnů těhotenství, náklady na kosmetické zákroky.

#### **Výluky z pojištění automobilu**

Při havárii nebo poruše v případě, že klient nekontaktuje asistenční službu, vozidlo řídila osoba bez řidičského oprávnění, porucha vznikla v případě špatné údržby, opravy nebo obsluhy, při vzniku válečných událostí, pod vlivem alkoholu, omamných a psychotropních látkách. Dále pak při soutěžích a závodech.

Pojišťovna si vyhrazuje právo posoudit vozidlo ještě před poskytnutím asistenční služby.

#### **Výluky z pojištění domácnosti na cesty**

Zde se pojištění nevztahuje na cenné předměty (peníze, platební karty), na věci uložené mimo bytový prostor (sklep, garáž), věci, které slouží jako výdělečná činnost, pak na spisy a záznamy na textových, zvukových a obrazových nosičích.

## **Výluky z veterinární péče ([www.vzp.cz](http://www.vzp.cz))**

Při porušení zákona na ochranu zvířat proti týrání. Při vrozené nebo dědičné nemoci, kosmetické a preventivní zákroky, utracení zvířete, které nebylo v důsledku pojistné události, na antiparazitní preparáty a jejich odstranění, ošetření chrupu, kožních nemocí. Dále pak na nadstandartní zásahy, očkování, kastrace a léčba chronického onemocnění a poskytnutí veterinární péče v předešlých 12 měsících.

U přečtení výluk od Pojišťovny VZP jsem zjistila, že společnost nehradí úrazy, které vznikly mimo pojištěnou dobu nebo příčinu nebo příznaky pojištěný znal. V tomto případě sice klient ví o zranění, ale žádné příznaky v pokračování onemocnění nemá. V dalších výlukách jsou taky téměř podobné.

U Komerční pojišťovny se výluky i v tomto případě téměř neliší od srovnávací společnosti. Upozorňuje však hned na začátku, že klient je povinen prokonzultovat všechna možná onemocnění. Zde by klient mohl při konzultaci objasnit, zda mu bude poskytnuta náhrada lékařských výloh. Výluky obohacuje o nepokrytí na válečných a teroristických událostí.

U České pojišťovny je výluka, u které se jedná pouze o pokračování úrazu, které nevzniklo v zahraničí. V tomto případě se, ale nejedná o pokračování léčení, ale o možnost dalšího úrazu nebo poškození.

### 3.8 Doporučení

U druhého klienta jsem postupně každou ze tří společností, které skončily na prvních a posledních místech, okomentovala a postupně srovnala. K šesti společnostem jsem ještě přidala Českou pojišťovnu, kde jsem snížila pojistné limity a vyloučila právní ochranu a docílila tak snížení ceny. Společnost DIRECT jsem vyloučila z důvodu vysoké ceny a zbytečně vysokých limitů. Pak jsem vyloučila společnost MAXIMA pojišťovna, a.s. a to z důvodu obtížného sjednávání online pojištění. Má nízké pojistné limity a chybí zde pojištění úrazu, asistenčních služeb pro vozidla a dalších doplňkových služeb. Taktéž byla vyřazena ERV Evropská pojišťovna, a.s. ze stejných důvodů. Produkt pouze umožňuje pojištění úrazu.

K závěrečnému vyhodnocení tedy již zbyly čtyři společnosti a to vítězná ČSOB Pojišťovna, a.s. Dále pak Pojišťovna VZP, a.s. na třetím místě. Do hodnocení jsem zařadila i poraženou společnost Komerční pojišťovna, a.s. S nově sjednanou cenou cestovního pojištění od České pojišťovny, a.s.

K prvnímu vyloučení jsem došla u společnosti Komerční pojišťovna a to protože nenabízí preferované služby. U této společnosti, kdy opomínám možnost doplňkového balíčku. Tak i za tak vysokou cenu prostě nedosahuje kvalit ostatních. I přes vyšší limity, toto pojištění Komfort nedoporučuji.

Další vyloučenou je vítězná ČSOB Pojišťovna, protože sice vyhrála srovnávání pojišťoven, ale stejně jako poslední dvě společnosti nabízí podobné asistenční služby, proto je už obtížné rozhodnout, jaká společnost by byla nejlepší. Nedoporučuji ji, protože má vysokou cenu za svoje pojištění a limity plnění u pojištění domácnosti jsou nižší než u České pojišťovny. Sice má lepší limity u lékařského ošetření, ale klient rozhodl, že plnění postačí v rozmezí 2 000 000 až 3 000 000, protože v evropské destinaci, při pobytovém zájezdu u moře, není potřeba příliš vysokých limitů plnění.

Rozhodovala jsem se mezi posledními dvěma společnostmi a to buď produkt Individuál od České pojišťovny anebo produktem Basic Optimal od Pojišťovny VZP. V tomto případě bylo těžké nějaký produkt vyloučit, ale došla jsem k názoru, že lepší pojištění nabízí VZP. Druhá společnost neposkytuje pojištění osobního auta v zahraničí, které má vyšší váhu při hodnocení od klienta. Sice nabízejí pojištění domácnosti s vysokým

limitem, ale raději bych klientům doporučila sjednání pojištění věcí i bez toho, že by necestovali do zahraničí.

Mému klientovi bych doporučila Pojišťovnu VZP a.s. s názvem produktu Basic Optimal a to kvůli velikému rozsahu asistenčních služeb v rámci pojištění. Nabízí pojištění vozidla a veterinární péči v zahraničí. U lékařských limitů se přesně vešla do rozmezí, které klient požaduje. Je to nejlepší varianta cestovního pojištění za nízkou cenu. Jako jedna z mála pojišťoven předá vzkaz příbuzným. A umožňuje prodloužit pobyt v případě hospitalizace, když klient nemůže vycestovat zpět do České republiky.

Metoda WSA společnost VZP vyhodnotila jako třetí nejlepší. S klientem jsme se shodli na mém doporučení a taktéž vyhodnotil jako nejlepší možnost si sjednat cestovní pojištění právě od Pojišťovny VZP. Společnost pro klienta i rodinu splňuje jejich kritéria a podmínky.

## 4 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo srovnání a doporučení cestovního pojištění pro dva modelové klienty s rozdílnými preferencemi a nároky při cestě do zahraničí. Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsem objasnila pojem asistenční služby a její historický vývoj v 90. letech minulého století a začátky asistence v ČR po změně ekonomického systému, ve spolupráci se zahraničními institucemi. V současné době jsem popsala jejich cíle. Dále pak jsem charakterizovala členy asociace asistenčních služeb, které působí na českém pojistném trhu. Celkem působí na trhu pět společností. V kapitole pojištění jsem tento pojem vysvětlila a zaměřila se pouze na cestovní pojištění, detailněji jsem se zaměřila na vysvětlení pojištění léčebných výloh, pojištění úrazu a odpovědnosti a další poskytované asistenční služby. Popsala jsem metody, které jsem využila v praktické části a to metodu WSA a metodu pro určení vah při vícekritériálním hodnocení variant a to metodu bodovací.

V praktické části jsem navrhla dva klienty s jinými preferencemi a podmínkami. První modelovou klientku jsem navrhla tak, že jí záleží na ceně a požaduje především levnější pojištění. Také upřednostňuje asistenční službu právní pomoci v zahraničí kvůli cestě do neznámé lokality. Naopak z nedůležitých kritérií vybrala finanční kompenzace při únosu letadla, pojištění domácnosti a pojištění zavazadel. Po aplikaci WSA metody zvítězila společnost DIRECT pojišťovna, a.s., která zahrnovala všechny požadavky za přijatelnou cenu. Tuto společnost jsem klientce doporučila i s ohledem na výluky, protože je opravdu bezkonkurenční ve své nabídce.

U modelování druhého klienta jsem vycházela z toho, aby měl odlišné požadavky než první klientka a aby tím byla demonstrována odlišnost pohledů různých klientů. Navrhla jsem rodinu, která pojedou do evropské destinace svým automobilem. Jeho preference jsou asistenční služby pro vozidlo. Jelikož cestují i se psem, tak požadují pojištění pro domácí zvířata. Naopak jedou do velice známé destinace a nepotřebují právní pomoc či asistenční služby v českém jazyce, ale tato služba je automatická a pokrývají ji všechny společnosti. Druhému klientovi jsem doporučila Pojišťovnu VZP, a.s., protože splňuje výše popsaná kritéria s vysokým limitem plnění. U lékařských limitů se společnost vešla do zadaného rozpětí, které klient zadal jako dostačující.

Jiné preference a podmínky jsem navrhla tak, abych vysvětlila, že každé osobě záleží na jiných službách. Schválně jsem tyto klienty zcela odlišila, protože jsem chtěla dosáhnout toho, že vítězná pojišťovna u prvního klienta a vítězná u druhého klienta budou úplně rozdílné. Pojišťovna, která vyhrála u prvního klienta, tak naopak u druhého klienta prohrála a z jeho hlediska jsem ji ani nedoporučovala.

Každý klient má jiné preference a požaduje od pojišťovny individuální pojištění. Proto bychom pro každého klienta měli navrhnout řešení přesně podle jeho požadavků. V závěru této práce bych chtěla doporučit každému zákazníkovi, který si hodlá sjednat cestovní pojištění, aby vybíral tu pojišťovnu s produktem, který mu přinese maximální užitek, nikoli jen produkt s nejnižší cenou.

## 5 Použitá literatura

### 5.1 Knižní zdroje

1. DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojišťovnictví: vybrané kapitoly pro základní kurs*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1997. ISBN 80-707-9092-X.
2. DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2005. ISBN 80-861-1992-0
3. FUCHS, Ing. Vladimír. Pojistné produkty: Asistenční služby dnes a zítra. *Pojistný obzor*. 2011, **88** 2011(2), 20-21.
4. FUCHS, Ing. Vladimír. Pojistné produkty: Historie asistenčních služeb k cestovnímu pojištění. *Pojistný obzor*. 2010, **87** 2010(1), 20-21.
5. LÍZALOVÁ, Lenka a Radek STOLÍN. *Pojišťovnictví a pojistná matematika: studijní materiál*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická, katedra matematiky a katedra ekonomických studií, 2014. ISBN 978-80-88064-05-3.
6. VÁVROVÁ, Eva. *Pojišťovnictví: vybrané kapitoly pro základní kurs*. Vyd. 1. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita, 2001. ISBN 80-715-7487-2.

### 5.2 Internetové zdroje

1. Cestovní pojištění - KOLUMBUS. *Kooperativa* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://insure.koop.cz/CestovniPojisteni/>
2. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ DO ZAHRANIČÍ. *Uniqa* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://cesty.uniqa.cz/Pojisteni/Cestovni>
3. Cestovní pojištění kalkulačka online. *ERGO pojišťovna, a. s.* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://online.ergo.cz/cestovni-pojisteni/kalkulacka.php>
4. Cestovní pojištění online kalkulačka a sjednání. *Pojišťovna VZP, a.s.* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: [https://cestovni.pvzp.cz/Controllers/FormSteps/\\_TravelPvzp\\_Step1.php?pid=52221426](https://cestovni.pvzp.cz/Controllers/FormSteps/_TravelPvzp_Step1.php?pid=52221426)

5. Cestovní pojištění online kalkulačka. *Slavia Pojišťovna* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: [http://travel.slavia-pojistovna.cz/Controllers/FormSteps/\\_TravelSlavia\\_Step1.php?pid=54293886](http://travel.slavia-pojistovna.cz/Controllers/FormSteps/_TravelSlavia_Step1.php?pid=54293886)
6. Cestovní pojištění online. *ERV Evropská pojišťovna* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://online.ervpojistovna.cz/cestovni-pojisteni-online/volba-pojisteni.html?1>
7. Cestovní pojištění online. *Generali Pojišťovna* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://www.generali.cz/portal/online/cestovniPojisteni.nsf/step01?OpenForm=1>
8. Cestovní pojištění online. *MAXIMA Pojišťovna* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: [https://www.maximapojistovna.cz/pojistenionline/online\\_maxcesta\\_add.php](https://www.maximapojistovna.cz/pojistenionline/online_maxcesta_add.php)
9. Cestovní pojištění ProCesty. *Wüstenrot* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://www.wuestenrot.cz/online/cestovni-pojisteni/nezavazny-vypocet/?form=A4NPV>
10. Cestovní pojištění. *Axa-assistance* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: [https://www.axa-assistance.cz/cestovni-pojisteni/axa/#ABTest\\_Apple=LastStep](https://www.axa-assistance.cz/cestovni-pojisteni/axa/#ABTest_Apple=LastStep)
11. Cestovní pojištění. *Česká podnikatelská pojišťovna* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <http://www.cpp.cz/sjednani-online~cestovni-pojisteni/>
12. Cestovní pojištění. *KB Pojišťovna* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://cestovni.komercpoj.cz/TIIA/premiumCalculation>
13. *Česká asociace asistenčních společností* [online]. 2011 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <http://www.caas.cz/>
14. *Česká asociace pojišťoven* [online]. 2014 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <http://cap.cz/>
15. Kalkulace cestovního pojištění. *Allianz* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://online.allianz.cz/web/cestovni-pojisteni/?792249788>

16. KAMPF, Rudolf. *Scientific papers of the University of Pardubice: Vícekriteriální rozhodování - metoda WSA* [online]. Editor Jaromír Zelenka. 2002 [cit. 2016-04-23]. DOI: 1211-6610. Dostupné z: <http://hdl.handle.net/10195/32111>
17. KLICNAROVÁ, Jana. *Vícekriteriální hodnocení variant - metody* [online]. 2010 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: [http://home.ef.jcu.cz/~janaklic/oa\\_zsf/VHV\\_II.pdf](http://home.ef.jcu.cz/~janaklic/oa_zsf/VHV_II.pdf)
18. KORVINY, Ing. Petr. [online]. [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: [http://korviny.cz/mca7/soubory/teorie\\_mca.pdf](http://korviny.cz/mca7/soubory/teorie_mca.pdf)
19. Sjednání cestovního pojištění. *ČSOB Pojišťovna* [online]. 2015 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni/individual-online#ICP-E-S-1-1-0-0-5-0>
20. Sjednat pojištění online. *Direct* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://www.direct.cz/pro-lidi/cestovni-pojisteni-v2#/>
21. Sjednejte si cestovní pojištění. *Česká pojišťovna* [online]. 2016 [cit. 2016-04-23]. Dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/sjednat-cestovni-pojisteni>

## 6 Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled nabídky produktů asistenčních služeb pro modelového klienta I....	27
Tabulka 2: Rozhodovací tabulka pro prvního klienta 1. část .....	28
Tabulka 3: Rozhodovací tabulka pro prvního klienta 2. část .....	29
Tabulka 4: Výsledek vyhodnocení pomocí WSA.....	30
Tabulka 5: Přehled nabídky produktů asistenčních služeb pro modelového klienta II ..	40
Tabulka 6: Rozhodovací tabulky pro druhého klienta 1. část.....	41
Tabulka 7: Rozhodovací tabulka pro druhého klienta 2. část.....	42
Tabulka 8: Výsledek pro modelového klienta II .....	43