

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra ekonomických studií

Pojištění rizik na cestách do zahraničí

bakalářská práce

Autor práce: Eliška Brychtová

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

Jihlava 2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Eliška Brychtová
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Finance a řízení
Název práce:	Pojištění rizik na cestách do zahraničí
Cíl práce:	Studentka na modelových klientech popíše pojistitelná rizika na cestách do zahraničí, srovná pojistné podmínky cestovního pojištění u jednotlivých produktů nabízených na českém pojistném trhu. Vyhodnocení provede s ohledem na výši pojistného, pojistné limity a výluky z pojištění. Dalším dílčím cílem práce bude prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit postoj klientů k cestovnímu pojištění. Ze závěru práce by měly vyplynout argumenty pro jednotlivé modelové klienty kdy a proč se nespolehat na Evropský zdravotní průkaz a rizika na cestách do zahraničí krýt cestovním pojištěním.

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

Ing. Martina Kuncová, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra ekonomických studií

Abstrakt

Cílem mé bakalářské práce je porovnat nabídku produktů cestovního pojištění na českém trhu s ohledem na požadavky modelových klientů a vybrat pro každého klienta nejvhodnější z nabízených produktů. Dalším dílčím cílem práce je zjistit postoj klientů k cestovnímu pojištění prostřednictvím dotazníkového šetření.

Klíčová slova

Pojišťovnictví; cestovní pojištění; EHIC; metoda vícekriteriálního rozhodování; metoda váženého součtu

Abstract

The goals of my bachelor thesis are a comparison of the offer of travel insurance products on the Czech market concerning the requirements of model clients and a selection of the most suitable offered product for each client. Another partial aim of the thesis is to find out the attitude of clients to travel insurance through questionnaire research.

Key words

Insurance industry; travel insurance; EHIC; multicriteria decision-making method; weighted-sum method

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem 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 mé 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 užití 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 výtěžku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 25. dubna 2020

.....
Podpis studenta/ky

Poděkování

Chtěla bych poděkovat Ing. Lence Lízalové, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce, za cenné rady a pomoc při jejím zpracování. Dále bych chtěla poděkovat své rodině za podporu při studiu.

Obsah

Úvod.....	11
Motivace	12
Cíl práce.....	12
1 Pojišťovnictví a pojistný trh.....	13
1.1 Česká asociace pojišťoven	13
1.2 Pojišťovny	14
2 Základní pojmy pojišťovnictví	15
2.1 Pojištění.....	15
2.2 Komerční pojištění	15
2.3 Cestovní pojištění.....	16
2.4 Účastníci pojistného vztahu	16
2.5 Pojistná smlouva	17
2.6 Pojistný produkt	17
2.7 Pojistné podmínky.....	18
2.8 Pojistná doba	18
2.9 Pojistné plnění.....	18
2.10 Pojistné	18
2.11 Pojistná hodnota	19
2.12 Pojistná událost.....	19
2.13 Riziko	19
2.14 Škodní událost	19
3 Cestovní pojištění a krytá rizika	20
3.1 Pojištění léčebných výloh	21
3.2 Úrazové pojištění	21
3.3 Pojištění zavazadel	22
3.4 Pojištění odpovědnosti	22
3.5 Pojištění stornovacích poplatků	22
3.6 Asistenční služba.....	23
4 EHIC	24
5 Vícekriteriální rozhodování	26
6 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	27
7 Modeloví klienti – dovolená seniorů v Číně	37
8 Modelový klient – dovolená ve Španělsku s rizikovým sportováním.....	41
9 Modelový klient – pracovní cesta v Německu	45

10 Aktuální situace ohledně koronaviru	48
Závěr	49
Seznam použité literatury	51
Internetové zdroje	51
Přílohy.....	53

Seznam obrázků

Obrázek 1: Grafické znázornění první otázky [vlastní zpracování]	28
Obrázek 2: Grafické znázornění druhé otázky [vlastní zpracování].....	28
Obrázek 3: Grafické znázornění třetí otázky [vlastní zpracování]	29
Obrázek 4: Grafické znázornění čtvrté otázky [vlastní zpracování].....	29
Obrázek 5: Grafické znázornění páté otázky [vlastní zpracování]	30
Obrázek 6: Grafické znázornění šesté otázky [vlastní zpracování]	30
Obrázek 7: Grafické znázornění sedmé otázky [vlastní zpracování]	31
Obrázek 8: Grafické zpracování osmé otázky [vlastní zpracování]	31
Obrázek 9: Grafické znázornění deváté otázky [vlastní zpracování]	32
Obrázek 10: Grafické znázornění desáté otázky [vlastní zpracování].....	32
Obrázek 11: Grafické znázornění jedenácté otázky [vlastní zpracování].....	33
Obrázek 12: Grafické znázornění dvanácté otázky [vlastní zpracování]	33
Obrázek 13: Grafické znázornění třinácté otázky [vlastní zpracování].....	34

Seznam tabulek

Tabulka 1: Odpovědi respondentů, kteří si vždy sjednávají cestovní pojištění [vlastní zpracování].....	35
Tabulka 2: Odpovědi respondentů, kteří si téměř nikdy nesjednávají cestovní pojištění [vlastní zpracování].....	36
Tabulka 3: Komparace produktů pro turistickou cestu seniorů do Číny [vlastní zpracování].....	39
Tabulka 4: Váhy kritérií pro vícekritériální hodnocení [vlastní zpracování]	40
Tabulka 5: Pořadí produktů pro turistickou cestu seniorů [vlastní zpracování]	40
Tabulka 6: Komparace produktů pro dovolenou mladého muže ve Španělsku s pojištěním rizikových sportů [vlastní zpracování].....	42
Tabulka 7: Váhy kritérií pro vícekritériální rozhodnutí [vlastní zpracování].....	43
Tabulka 8: Pořadí produktů pro dovolenou ve Španělsku s rizikovými sporty [vlastní zpracování].....	44

Tabulka 9: Komparace produktů pro pracovní cestu do Německa s autopojištěním [vlastní zpracování].....	46
Tabulka 10: Váhy kritérií pro vícekritériální rozhodnutí [vlastní zpracování].....	46
Tabulka 11: Pořadí produktů pro pracovní cestu do Německa s autopojištěním [vlastní zpracování].....	47

Seznam použitých zkratk

ČAP Česká asociace pojišťoven

ČR Česká republika

EHIC Evropský průkaz zdravotního pojištění

EU Evropská unie

WSA metoda váženého součtu

Úvod

Moje bakalářská práce je zaměřená na porovnání nabídky produktů cestovního pojištění na českém pojistném trhu. Práce je rozdělená na teoretickou a praktickou část, ve které budu porovnávat nabídku produktů pro tři modelové klienty.

V teoretické části jsem nejdříve stručně představila odvětví pojišťovnictví. Následně jsem charakterizovala základní pojmy spojené obecně s touto oblastí a také s cestovním pojištěním, kterými jsou například pojistná smlouva, pojistný produkt, účastníci pojistného vztahu, pojistné, pojistné plnění atd. V další kapitole jsem se věnovala cestovnímu pojištění a pojistitelným rizikům spojeným s cestováním. Dále jsem popsala možnost využít Evropský průkaz zdravotního pojištění při cestování po Evropě. Poslední kapitola teoretické části je věnována vícekritériálnímu hodnocení variant, které jsem využila v praktické části k nalezení nejvhodnější varianty cestovního pojištění pro modelové klienty.

U cestovního pojištění jsem popsala, k čemu cestovní pojištění slouží a nastínila jsem průběh sjednávání cestovního pojištění a průběh řešení škodní události. Dále jsem se v této kapitole věnovala krytí základních rizik konkrétně pojištění léčebných výloh, úrazovému pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění zavazadel, pojištění stornovacích poplatků a asistenční službě. Shrнула jsem, pro jaké účely se krytí těchto rizik sjednává, a zároveň jsem uvedla nejčastější výjimky, na které se pojištění nevztahuje a klient by tedy neměl nárok na pojistné plnění.

V kapitole o Evropském průkazu zdravotního pojištění jsem uvedla, ve kterých oblastech lze krýt léčebné výlohy prostřednictvím EHIC a vyjmenovala jsem výhody Evropského zdravotního průkazu a také jaké výhody přináší sjednání komerčního cestovního pojištění oproti spoléhání se pouze na EHIC.

V praktické části jsem se věnovala dvěma cílům. Prvním cílem bylo zjistit postoj klientů k cestovnímu pojištění a druhým cílem bylo vybrat nejvhodnější produkt pro modelové klienty.

Postoj klientů k cestovnímu pojištění jsem zjišťovala prostřednictvím dotazníkového šetření, kterým jsem oslovila náhodný vzorek respondentů. Jednalo se o krátký dotazník sestavený ze třinácti otázek.

Při hledání nejvhodnějšího produktu pro klienty jsem si nejdříve namodelovala tři klienty. Prvními klienty jsou senioři cestující do Číny na turistický pobyt, druhým modelovým klientem je mladý muž, který jede do Španělska surfovat a posledním klientem je muž ve středním věku, který se chystá na pracovní cestu do Německa.

K vyhledávání produktů pro klienty jsem zvolila tři internetové srovnávače cestovního pojištění. Potom jsem stanovila váhy pro jednotlivá rizika pomocí bodovací metody a následně jsem produkty pro modelové klienty porovnávala pomocí metody vícekritériálního hodnocení variant, konkrétně metodou váženého součtu. Každému klientovi na základě výsledků metody váženého součtu doporučím nejvhodnější produkt z nabízených možností.

Motivace

Toto téma jsem si vybrala proto, že jsem si doposud sjednávala cestovní pojištění téměř při každé cestě do zahraničí a netušila jsem, že lze na území Evropy využít Evropský průkaz zdravotního pojištění. Chtěla jsem se proto dozvědět o cestovním pojištění více informací a porovnat si, kdy stačí pouze EHIC a kdy je lepší si sjednat cestovní pojištění. K výběru tohoto tématu také přispěl výběr mojí specializace, kterou je finanční poradenství, neboť tato specializace zahrnuje také pojišťovnictví.

Cíl práce

Cílem práce je popsat na modelových klientech pojistitelná rizika na cestách do zahraničí, srovnat pojistné podmínky u produktů nabízených na českém trhu, vyhodnotit produkty s ohledem na limity plnění a výluky z pojištění. Dílčím cílem práce je také zjistit prostřednictvím dotazníkového šetření postoj klientů k cestovnímu pojištění.

1 Pojišťovnictví a pojistný trh

Pojistný trh je stejně jako i jiné trhy tvořen nabídkou a poptávkou. Dochází zde k přenosu rizika z klienta na instituci poskytující pojištění. Důvěryhodný pojistný trh vypovídá o úspěšné ekonomice státu. Subjekty pojistného trhu jsou klienti, pojistitelé a také zprostředkovatelé pojištění. Pojišťovnictví funguje na principu tvorby rezerv, takže pojišťovny disponují volnými peněžními prostředky. (Ducháčková, 2010)

Pojišťovnictví je odvětví ekonomiky, které slouží k eliminaci finančních dopadů rizik spojených s činností lidí. Ve většině zemí je pojišťovnictví tvořeno pojišťovnami poskytujícími povinné zdravotní pojištění a komerčními pojišťovnami. V České republice tvoří oblast pojišťovnictví komerční pojišťovny. Pojišťovnictví zahrnuje pojišťovací, zajišťovací a zprostředkovatelskou činnost v oblasti komerčního pojištění. Součástí pojišťovnictví je také asociace pojišťoven, která dohlíží na spolupráci jednotlivých pojišťoven. (Ducháčková, 2015)

Dohromady tvoří oblast pojišťovnictví následující instituce:

- „*pojišťovny a zajišťovny*“
- „*pojišťovací zprostředkovatelé*“
- „*státní dozor nad pojišťovnictvím*“
- „*asociace pojišťoven, asociace a svazy zprostředkovatelů*“
- „*samostatní likvidátoři pojistných událostí*“
- „*finanční instituce zabývající se pojištěním vedle pojišťoven*“
- „*poradenské a ostatní firmy v oblasti pojišťovnictví*“ (Ducháčková, 2015)

1.1 Česká asociace pojišťoven

Česká asociace pojišťoven (ČAP) byla založena 26. 10. 1993. ČAP je právnickou osobou, se sídlem v Praze, jejímž cílem je chránit zájmy členských pojišťoven a jejich klientů, spolupracovat se zahraničními pojišťovnami a rozvíjet pojišťovnictví v České republice. Členy ČAP jsou pojišťovny působící na území České republiky podnikající podle zákona o pojišťovnictví. (Karfíková, 2010)

1.2 Pojišťovny

Pojišťovny jsou instituce přebírající na sebe namísto klientů smluvně definovaná rizika. Pojišťovny fungují na principu tvorby rezerv a při své ekonomické činnosti musí čelit časovému zpoždění. Nejdříve uhradí pojišťovně klienti pojistné, čímž vzniká rezerva s volnými prostředky na úhradu smluvně sjednaných závazků, které nastanou v budoucnosti. (Ducháčková, 2010)

2 Základní pojmy pojišťovnictví

Tato kapitola je věnována charakteristice základních pojmů spojených s problematikou pojišťovnictví a konkrétně cestovního pojištění.

2.1 Pojištění

Pojištění lze charakterizovat jako přesun rizika z klienta na specializovanou instituci provozující pojištění. Pojištění slouží ke krytí důsledků náhodných událostí, které by nebyl subjekt v případě jejich uskutečnění schopný pokrýt sám ze svých finančních prostředků.

Prostřednictvím pojištění subjekt neeliminuje výskyt náhodných událostí, může pouze eliminovat dopad náhodných a zároveň odhadnutelných událostí v podobě finanční náhrady. Pojištění lze z právního hlediska rozdělit na pojištění dobrovolné a povinné. (Ducháčková, 2015)

2.2 Komerční pojištění

Komerční pojištění je převážně dobrovolným pojištěním, ale může být i v podobě povinného pojištění. U komerčního pojištění se uplatňuje zásada ekvivalence, tedy výše příspěvku subjektu do pojistného fondu je stanovena podle velikosti rizika.

Podle tvorby rezerv můžeme rozdělit komerční pojištění na pojištění riziková a rezervotvorná.

Pojištění riziková jsou charakteristická podmíněnou návratností finančních prostředků. Pokud nedojde k pojistné události, pojišťovna klientovi neposkytne finanční náhradu.

Pojištění rezervotvorná jsou založené na vytváření rezerv, ze kterých je vypláceno pojistné plnění, které je vypláceno téměř vždy.

Dále se komerční pojištění dělí na pojištění životní, do kterého spadá například pojištění na dožití, a na pojištění neživotní, které zahrnuje pojištění v případě nemoci, úrazu, živelných katastrof, pojištění odpovědnosti apod. (Ducháčková, 2015)

2.3 Cestovní pojištění

Cestovní pojištění je komerční pojištění, které chrání účastníka cestovního ruchu před důsledky náhodných událostí. V cestovním ruchu se kombinují téměř všechny druhy pojištění, které se dělí na:

- „*zákonné pojištění*“
- „*smluvní pojištění*“
- „*povinné smluvní pojištění*“

Podle způsobu uzavření:

- „*individuální pojištění*“
- „*hromadné pojištění*“

Podle doby, na kterou je pojištění sjednáno:

- „*krátkodobé pojištění*“
- „*dlouhodobé pojištění*“
- „*opakované pojištění*“

Podle předmětu pojištění:

- „*pojištění fyzických osob*“
- „*pojištění právnických osob*“
- „*pojištění osob*“
- „*pojištění majetku i odpovědnosti za škody*“ (Orieška, 2010)

2.4 Účastníci pojistného vztahu

Pojistitel – právnická osoba oprávněná k provozování pojištění.

Pojistník – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smlouvu s pojistitelem a zavázala se tak pojistiteli platit pojistné.

Pojištěný – může být zároveň i pojistník. Na majetek, život, zdraví a odpovědnost za škody pojištěného se pojištění vztahuje a má také právo na pojistné plnění.

Obmyšlený – pokud by pojištěný zemřel, bylo by pojistné plnění vyplaceno ve prospěch obmyšleného.

Poškozený – osoba, které vznikla škoda, za kterou jí bude vyplaceno pojistné plnění.

V době sjednávání pojistné smlouvy není poškozená osoba známá. (Ducháčková, 2015)

2.5 Pojistná smlouva

Pojistná smlouva je dokument, prostřednictvím kterého vzniká smluvní vztah mezi pojistníkem a pojistitelem. Smlouva je uzavřena písemnou formou a jsou v ní stanoveny podmínky závazné pro obě strany. Podle smlouvy má pojistitel povinnost vyplatit pojistníkovy finanční náhradu, pokud dojde k náhodné události specifikované ve smlouvě. Pojistník má povinnost zaplatit pojistiteli sjednanou výši pojistného.

Náležitosti pojistné smlouvy jsou osoby (pojistitel, pojistník, pojištěný, obmyšlený), forma pojištění (škodové nebo obnosové pojištění), pojistné (jeho výše, splatnost, forma placení), pojistná doba. (Ducháčková, 2015)

2.6 Pojistný produkt

Pojistný produkt je druh pojištění vztahující se na vymezená pojistná nebezpečí a objekty pojištění.

Dělí se na:

- „*krátkodobé pojištění*“ (na dobu do 1 roku)
- „*dlouhodobé pojištění*“ (na dobu delší než 1 rok)

Podle počtu plateb pojistného se dělí na:

- „*pojištění s běžně placeným pojistným*“
- „*pojištění s jednorázově placeným pojistným*“

Dále se dělí podle formy pojištění na:

- „*pojištění škodová*“
- „*pojištění obnosová*“

Podle místa platnosti se dělí na:

- „*pojištění s místní platností*“
- „*pojištění s platností na území jednoho státu*“
- „*pojištění s platností na více států*“
- „*pojištění s neomezenou územní platností*“

Podle krytých nebezpečí se pojištění dělí na:

- „*pojištění pro krytí jednoho pojistného nebezpečí*“
- „*pojištění pro krytí více pojistných nebezpečí (pro několik pojistných nebezpečí nebo sdružené pojištění)*“

- „*pojištění ALL RISKS*“ (Ducháčková, 2015)

2.7 Pojistné podmínky

Pojistné podmínky upravují pojistný produkt z právního hlediska. Dělí se na všeobecné pojistné podmínky a zvláštní pojistné podmínky.

Všeobecné pojistné podmínky jsou zahrnuty v pojistné smlouvě. Charakterizují pojistnou událost, rizika, která jsou v souvislosti s pojistným produktem kryta, způsob uzavření pojistné smlouvy, dobu, po kterou trvá pojištění, výluky z pojištění. Vymezuje, co je předmětem pojištění, jakým způsobem se vypočítává pojistné plnění a podmínky, za kterých je poskytnuto pojistné plnění.

Zvláštní pojistné podmínky specifikují všeobecné pojistné podmínky a jsou taktéž dohodnuty v pojistné smlouvě. (Ducháčková, 2015)

2.8 Pojistná doba

Pojistná doba je časový interval, na který se pojištění uzavírá. Pojistná smlouva se uzavírá na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Pokud je pojištění sjednáno na dobu určitou, je přesně stanovena doba, kdy končí platnost pojistné smlouvy. Pojistná doba může být rozdělena na pojistná období, tedy na období, kdy je pojistné placeno. (Ducháčková, 2015)

2.9 Pojistné plnění

Představuje částku, která je pojistitelem vyplácena, pokud dojde k pojistné události. Někdy může mít i podobu naturálního plnění. Mezi naturální plnění patří například lékařské ošetření, právní pomoc, oprava vozidla aj. (Ducháčková, 2015)

2.10 Pojistné

Pojistné je cena pojistného produktu. Jinými slovy lze pojistné charakterizovat jako částku, kterou klient zaplatí pojistiteli, tedy pojišťovně, za přenesení negativních finančních důsledků nahodilých událostí. Výše pojistného vychází z velikosti rizika. U cestovního pojištění se výše pojistného odvíjí od cílové destinace, délky pobytu, typu pobytu, věku pojištěného a krytých rizik. (Ducháčková, 2015)

2.11 Pojistná hodnota

Pojistná hodnota odpovídá částce, za kterou by bylo možné pořídit stejnou pojištěnou věc stejné kvality. Na základě pojistné hodnoty se stanovuje pojistná částka, která je popsána ve smlouvě jako nejvyšší hranice plnění pojišťovny. (Bohman, 2009)

2.12 Pojistná událost

Je nahodilá skutečnost udělující pojistiteli povinnost vyplatit pojistné plnění. Pojistná událost je vymezená v pojistné smlouvě. (Orieška, 2010)

2.13 Riziko

Riziko je stanoveno výpočtem pravděpodobnosti, že nastane příslušná událost. Podle odchylky od cíle můžeme riziko rozdělit na čisté riziko a spekulativní riziko.

Čisté riziko má pouze záporné odchylky od cíle a hrozí zde nebezpečí ztrát. Spekulativní riziko může mít záporné, ale i kladné odchylky od cíle. Se spekulativním rizikem se můžeme setkat například v souvislosti s hazardem. V pojišťovnictví se počítá pouze s čistým rizikem, které se dále dělí na subjektivní a objektivní riziko.

Objektivní riziko není závislé na lidech. Naopak subjektivní riziko je založeno na činnosti lidí, zohledňuje neopatrnost, schopnosti a charakterové vlastnosti a morální riziko. Definovat přesnou hranici mezi těmito riziky je složité. (Ducháčková, 2015)

2.14 Škodní událost

Škodní událost je taková událost, při které dojde ke vzniku škody a zároveň vzniká právo na pojistné plnění. Oproti tomu při pojistné události vzniká povinnost vyplatit pojistné plnění. Škodní událost nemusí být vždy pojistnou událostí, a naopak pojistné události nemusí předcházet škodní událost. (Karfíková, 2010)

3 Cestovní pojištění a krytá rizika

Smyslem cestovního pojištění je ochránit pojištěného před nepříjemnými důsledky náhodných událostí spojených s cestovním ruchem. Aby se klienti při cestách do zahraničí ochránili před finančními dopady náhodných událostí, mohou si prostřednictvím cestovního pojištění sjednat krytí rizik vyskytujících se při cestování.

Existuje spousta možností, jak lze krytí jednotlivých rizik nakombinovat. Pojišťovny mají sestavené pojistné produkty obsahující určitou kombinaci krytých rizik a pojistné plnění pro jednotlivá rizika. K předem nastaveným balíčkům je také možné připojistit si rizika, která nejsou v původní verzi balíčku zahrnuta. Základem všech pojistných produktů cestovního pojištění je krytí léčebných výloh a asistenční služba. Dalšími riziky, jejichž krytí klienti nejčastěji vyžadují, je úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti, pojištění stornovacích poplatků. Ke všem pojištěným rizikům jsou v pojistné smlouvě uvedené výluky z pojištění.

Při sjednávání cestovního pojištění musí klient uvést cílovou destinaci, do které cestuje. Pokud plánuje během zahraničního pobytu navštívit více zemí, uvádí nejvzdálenější destinaci od České republiky. Dále je potřeba uvést datum odjezdu a datum příjezdu, typ cesty (turistická, pracovní), počet a věk cestujících osob. Pojistník může pojistit buď pouze sebe, nebo může uzavřít cestovní pojištění i pro další osoby, které nemusí být při sjednávání pojištění osobně přítomné, stačí, pokud zná pojistník identifikační údaje dalších pojištěných. Důležitou informací při sjednávání cestovního pojištění je také náplň pobytu. V ceně pojistného bývá u všech balíčků rekreační sportování. Pokud se klient chystá na dovolené aktivně sportovat, musí si sportování připojistit, což se výrazně odrazí na výši pojistného. Pojišťovny mají sporty rozdělené podle rizikovitosti a některé sporty jsou nepojistitelné.

V případě že by došlo k nějaké nečekané události a klient by potřeboval nutně lékařské ošetření, odkáže ho asistence na kliniku, se kterou má pojišťovna uzavřenou smlouvu. Klient by tedy neměl léčebné výlohy platit. Pokud by přece jenom musel klient uhradit nějaké poplatky za ošetření, musí klient nahlásit škodnou událost pojišťovně, u které si cestovní pojištění sjednal, a vyplnit formulář Oznámení škodní události z pojištění léčebných výloh a doložit lékařské zprávy, případně i další potřebné dokumenty podle instrukcí jednotlivých pojišťoven.

Obdobným způsobem musí klient postupovat i při vzniku pojistných událostí spojenými s dalšími riziky.

3.1 Pojištění léčebných výloh

Sjednává se pro úhradu nákladů za nutnou a neodkladnou zdravotní péče v zahraničí v případě náhlých onemocnění, pokud by neposkytnutí lékařského ošetření mohlo ohrozit zdraví nebo život pojištěného.

Pojištění léčebných výloh kryje zejména vyšetření a stanovení diagnózy, ambulantní ošetření, ošetření zubů, hospitalizaci, přepravu pojištěného do nemocnice, přepravu pojištěného do České republiky, pokud jeho stav neumožňuje použít sjednaný dopravní prostředek, přepravu ostatků pojištěného zpět do ČR.

Pojišťovna neposkytne pojistné plnění, pokud k pojistné události došlo porušením zákonů dané země, pokud pojištěný v souvislosti s pojistnou událostí požil alkohol či jiné omamné látky. Dalšími výlukami jsou chronická onemocnění, alternativní léčba, preventivní prohlídky, nákup léků na onemocnění známé již před zahraničním pobytem aj. (Orieška, 2010)

3.2 Úrazové pojištění

Úrazové pojištění kryje náklady na tělesné zranění, jehož důsledkem jsou trvalé následky nebo smrt. Mezi úrazy se řadí také utonutí, vytrhnutí tělesných orgánů, zranění v důsledku popálení, zásah bleskem nebo elektrickým proudem.

Výše pojistného je stanovena jako procentní část z dohodnuté pojistné částky, vypočítává se podle oceňovací tabulky. V případě smrti je vyplacena dohodnutá částka oprávněné osobě, kterou nejčastěji bývá manžel/manželka, sourozenec, osoba žijící s pojištěným v jedné domácnosti, příbuzný v přímé řadě.

Nejčastějšími výlukami jsou úrazy spojené s úmyslným jednáním pojištěného a úrazy vzniklé jako následek předem známých onemocnění. (Orieška, 2010), (Ducháčková, 2015)

3.3 Pojištění zavazadel

Pojištění zavazadel hradí náklady vzniklé v souvislosti s odcizením, poškozením, nebo zničením osobních věcí. Zavazadlem jsou osobní věci, které si účastníci cestovního ruchu s sebou berou na zahraniční pobyt. Patří sem oblečení, hygienické potřeby léky, knihy a další věci osobní potřeby. Cennosti se doporučují připojistit.

Vyplacená částka odpovídá ceně odcizené věci, vyplácí se maximálně do výše sjednaného limitu. Nárok na úhradu vzniká, pokud byla zavazadla zničena živelnou událostí podle podmínek sjednané smlouvy, pokud byly pojištěné věci zabezpečené proti odcizení a byly uloženy na místě k tomu určeném, pokud byly věci uloženy v prostoru určeném pro přepravu zavazadel.

Výlukami jsou odcizení zavazadel spolucestujícími, příbuznými a osobami sdílejícími s pojištěným domácnost, odcizení zavazadla kvůli předem známé vadě, ponechání zavazadla bez dozoru a další. (Orieška, 2010)

3.4 Pojištění odpovědnosti

Pojišťovna hradí škodu způsobenou třetí osobě na zdraví, na majetku namísto pojistníka. Náhrada je vyplácena poškozenému maximálně do výše sjednané částky v pojistné smlouvě.

Pojištění se nevztahuje na výluky uvedené ve smluvních podmínkách. Do výluk patří zejména úmyslné poškození, poškození způsobené nečestným jednáním a poškození, při kterém došlo k porušení zákonů platných v dané zemi. (Orieška, 2010)

3.5 Pojištění stornovacích poplatků

Nahrazuje poplatek, který musí pojistník zaplatit poskytovateli služby v případě zrušení účasti na zájezdu z důvodu nemoci, úrazu, smrti pojištěného, vážného onemocnění nebo úrazu manželky/manžela, v případě rozsáhlé škody způsobené živelnou událostí.

Plnění se nevztahuje na události, které byly známy již v době přihlášení na zájezd jako situace vzniklé v důsledku chronického onemocnění, těhotenství. Dalšími výlukami jsou války, občanské nepokoje a terorismus. (Orieška, 2010)

3.6 Asistenční služba

Asistenční služba bývá zpravidla součástí balíčků cestovního pojištění všech pojišťoven. Je poskytována neomezeně 24 hodin denně a rozsah služeb je velmi rozmanitý. Jedná se o bezplatnou službu, na kterou se může pojistník obrátit v případě jakéhokoliv problému nebo pokud potřebuje informace.

Asistenční služby zahrnují:

- informace ohledně lékařské péče
- informace týkající se ekonomické a bezpečnostní situace země
- informace o potřebných dokumentech pro cílovou destinaci
- rady v nouzových situacích
- telefonický překlad
- informace o místní kultuře a další služby (Orieška, 2010)

4 EHIC

EHIC neboli Evropský průkaz zdravotního pojištění vlastní každý účastník zákonného, veřejného zdravotního pojištění. EHIC prokazuje, že účastník cestovního ruchu je pojištěn v některé ze zemí EU a případné náklady na zdravotní péči zaplatí zdravotní pojišťovna, u které je pacient pojištěn.

Evropský průkaz zdravotního pojištění platí na území:

- Evropské unie
- Evropského hospodářského prostoru
- Švýcarska (na základě dohody o volném pohybu osob mezi EU a Švýcarskem)
- Severní Makedonie a Srbska (na základě dohody s tamním orgánem zdravotního pojištění)

Na území Černé Hory a Turecka pokryje pacientovi příslušná pojišťovna zdravotní péči na základě formuláře od pojišťovny. Pro všechny ostatní země je vhodné sjednat si komerční cestovní pojištění.

Na územích s platností EHIC je českému občanovi poskytnuta stejná lékařská péče jako místním občanům. Český občan vlastníci EHIC se v zahraničí může nechat ošetřit v zařízeních financovaných z veřejných prostředků, ale stejně tak i v soukromých zdravotních zařízeních. Musí ovšem zaplatit stejnou spoluúčast jako občané příslušného státu přispívající do veřejného zdravotního pojištění, do které spadají poplatky za návštěvu lékaře, doplatky za léky, náklady na hospitalizaci a další. Spoluúčast za poskytnutou péči může být v zahraničí podstatně vyšší než v České republice.

Pokud bude muset pacient za zdravotní péči v zahraničí zaplatit, může požádat u své pojišťovny o proplacení vynaložené částky, která mu ale bude proplacena bez uvedené spoluúčasti. V případě, že bude péče poskytnuta pacientovi v zařízení, které nespadá do veřejného systému, taktéž proplatí pacientovi náklady jeho tuzemská pojišťovna, ale pouze pokud se jedná o zdravotní péči hrazenou v České republice z veřejného zdravotního pojištění.

Výhody Evropského průkazu zdravotního pojištění oproti cestovnímu pojištění jsou:

- neomezené limity plnění
- pojištění není v zahraničí časově omezeno

- český pacient má nároky na stejnou péči jako občan daného státu
- je hrazena zdravotní péče i v případě chronických onemocnění a úrazů v důsledku předem známých onemocnění

Spoléhání se pouze na EHIC má i své nevýhody a v některých případech je lepší si sjednat komerční cestovní pojištění i v zemích s platností Evropského průkazu zdravotního pojištění, protože EHIC nekryje všechna rizika, se kterými by se mohl cestovatel v zahraničí setkat.

Výhodami komerčního cestovního pojištění jsou:

- asistenční služba
- hrazení nákladů na spoluúčast
- hrazení nákladů na převoz pacienta do vlasti nebo na přepravu ostatků pacienta
- možnost připojištění dalších rizik

Za komerční cestovní pojištění musí sice klient uhradit pojistné, ovšem pokud by v zahraničí potřeboval lékařskou pomoc a musel by platit náklady na spoluúčast za lékařskou péči, ve většině případů by výše pojistného byla podstatně nižší než náklady na spoluúčast. Navíc součástí balíčků cestovního pojištění je asistenční služba, která obstará i komunikaci s lékařem za pacienta, takže se cestovatel nemusí stresovat tím, jak by případný problém řešil s lékařem. Komerční pojištění také na rozdíl od EHIC hradí náklady na přepravu pacienta, případně jeho ostatků, zpět do ČR. (Orieška, 2010), (Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, © 2020)

5 Vícekriteriální rozhodování

Model vícekriteriálního rozhodování obsahuje určitou množinu variant, které jsou hodnoceny podle stanovených kritérií. Cílem vícekriteriálního hodnocení je zjistit, která z variant je nejvhodnější s ohledem na všechna kritéria. Vícekriteriální rozhodování také slouží k seřazení variant od nejlepší po nejhorší. Výsledkem je doporučení jedné varianty k realizaci.

U vícekriteriálního rozhodování je nutné stanovit si preference kritérií. Pro preference kritérií si stanovíme váhy jednotlivých kritérií. Váha je u každého kritéria hodnota z intervalu $\langle 0;1 \rangle$. Váha kritéria vyjadřuje, jak důležité je toto kritérium pro pojištěného v porovnání s ostatními kritérii. Součet vah všech kritérií musí být roven jedné.

Kritéria můžeme dělit podle povahy na kritéria maximalizační a kritéria minimalizační. Pokud se rozhodujeme podle kritéria maximalizačního, nejlepší je varianta, která dosahuje podle tohoto kritéria nejvyšší hodnoty. Naopak pokud vycházíme z minimalizačního kritéria, nejvhodnější varianta má podle tohoto kritéria nejnižší hodnotu.

V našem případě budou maximalizačním kritériem limity krytí pro:

- léčebné výlohy
- úrazové pojištění
- pojištění odpovědnosti
- pojištění osobních věcí
- pojištění storna zájezdu
- asistenční služba

Jediným minimalizačním kritériem bude pojistné, u kterého budeme chtít, aby dosahovalo co nejnižší hodnoty.

Pro nalezení neoptimalnější varianty cestovního pojištění pro klienty využijeme metodu váženého součtu (WSA), která vychází z maximalizace užítku. Varianta dosáhne podle každého kritéria určité hodnoty na škále 0 až 1, kde 0 je nejmenší užitek a 1 je největší užitek. Součet hodnot pro všechna kritéria s ohledem na jejich váhy vyjadřuje celkový užitek varianty. Varianta s nejvyšším užitekem je zároveň naší nejvhodnější variantou. (Brožová, 2003)

6 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Prostřednictvím dotazníkového šetření jsem zkoumala postoj respondentů k cestovnímu pojištění. Respondenti na dotazník odpovídali elektronickou formou. Dotazník obsahoval celkem 13 otázek, vytvořila jsem ho v aplikaci Google Dotazník. Pro dotazníkové šetření jsem oslovila náhodný vzorek, který se skládá ze 108 respondentů.

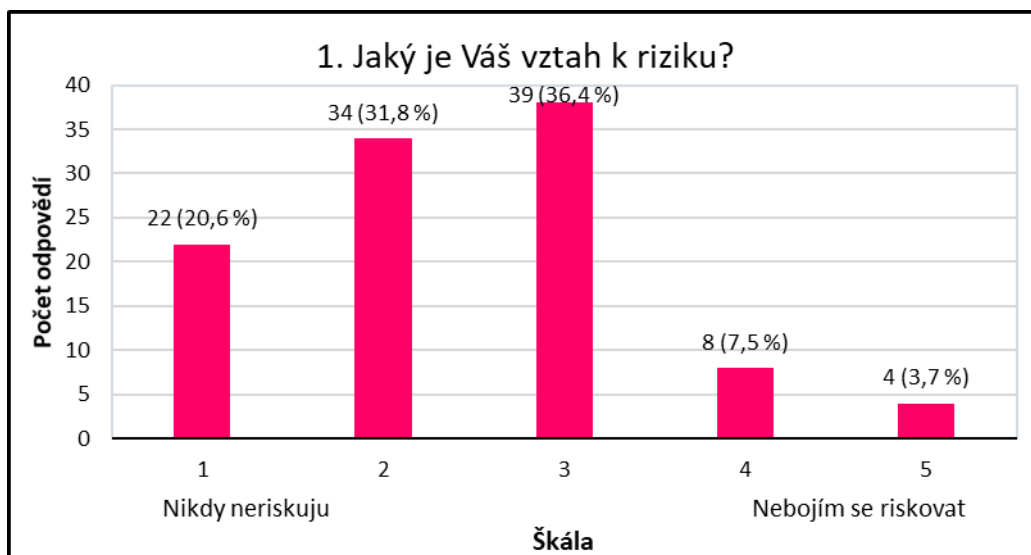
Pro hodnocení výsledků dotazníkového šetření jsem využila pouze 107 odpovědí, protože jeden z respondentů odeslal dotazník nevyplněný.

Dále jsem chtěla pomocí dotazníku zjistit, která rizika chtějí mít respondenti kryta a zda respondenti skutečně chápou smysl cestovního pojištění.

Vztah respondentů k cestovnímu pojištění jsem zjišťovala na základě:

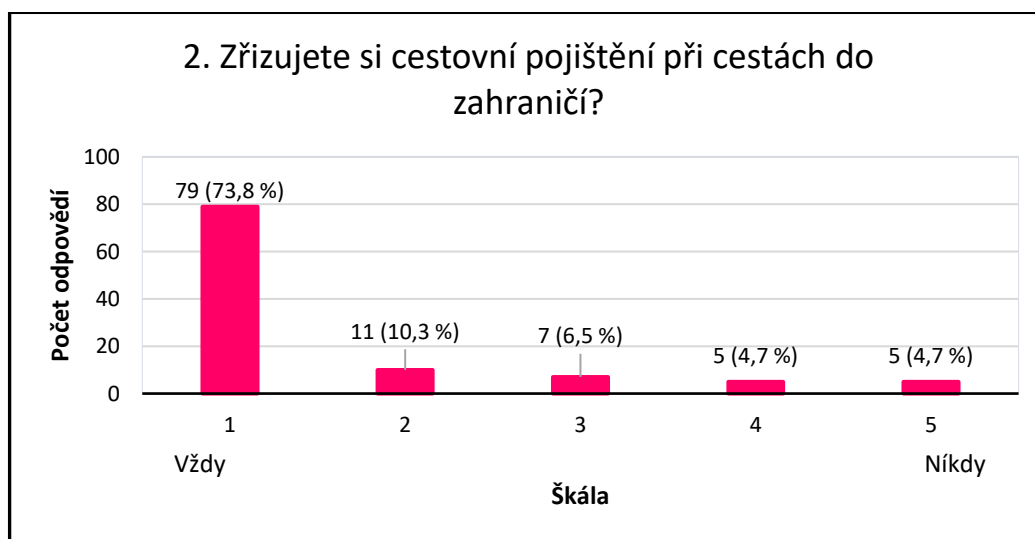
- vztahu respondentů k riziku
- četnosti sjednávání cestovního pojištění
- navštěvovaných destinací
- preferencí krytých rizik
- důvodu sjednávání cestovního pojištění
- změny chování respondentů, pokud mají sjednané cestovní pojištění
- informovanosti o krytí léčebných výloh Evropským průkazem zdravotního pojištění na území Evropy
- finanční zodpovědnosti
- komunikačních a orientačních dovedností respondentů
- hodnocení výše ceny cestovního pojištění
- věku
- statusu respondentů
- pohlaví

Nejdříve jsem zpracovala jednotlivé otázky dotazníku a následně jsem porovnála, jak na jednotlivé otázky dotazníku odpovídali respondenti, kteří si sjednávají cestovní pojištění vždy s respondenty, kteří si téměř nikdy nesjednávají cestovní pojištění.



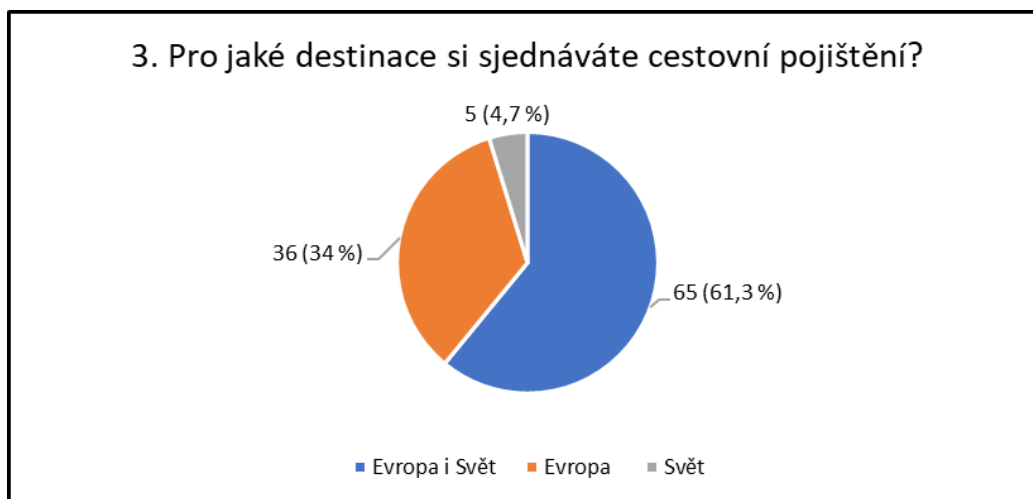
Obrázek 1: Grafické znázornění první otázky [vlastní zpracování]

V první otázce jsem se zabývala vztahem respondentů k riziku. Respondenti mohli svůj vztah k riziku zhodnotit na škále v rozmezí 1–5, kde 1 = nikdy neriskuju a 5 = nebojím se riskovat. Většina odpovídajících vyjádřila neutrální nebo negativní postoj k riziku. Nejvíce respondentů označilo na škále číslo 3, tedy neutrální vztah k riziku. Druhou nejčastější odpovědí bylo číslo 2 a na třetím místě se umístilo číslo 1. Číslo 4 zvolilo osm respondentů a pouze čtyři lidé odpověděli, že se nebojí riskovat.



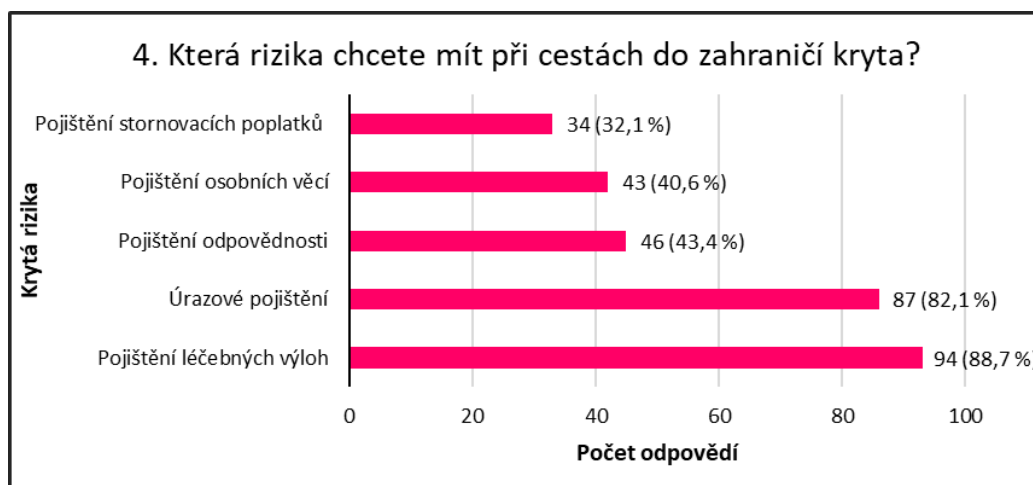
Obrázek 2: Grafické znázornění druhé otázky [vlastní zpracování]

V druhé otázce měli respondenti opět volit na škále 1–5, kde 1 = vždy si při cestě do zahraničí sjednávám cestovní pojištění a 5 = nikdy si nesjednávám cestovní pojištění. Jednoznačně nejčastěji označenou odpovědí bylo na škále číslo 1. Téměř tři čtvrtiny respondentů se pojišťují vždy, když cestují do zahraničí.



Obrázek 3: Grafické znázornění třetí otázky [vlastní zpracování]

Z výše uvedeného grafu je zřejmé, že téměř dvě třetiny dotazovaných si zřizují cestovní pojištění bez ohledu na to, do kterých destinací cestují. Třetina respondentů si sjednává cestovní pojištění, pokud cestují do zemí ležících v Evropě a pouze pět dotazovaných se pojišťuje jenom pokud cestují mimo Evropu. Jeden respondent, který na předešlou otázku odpověděl, že se nikdy nepojišťuje při cestě do zahraničí, na třetí otázku neodpověděl.



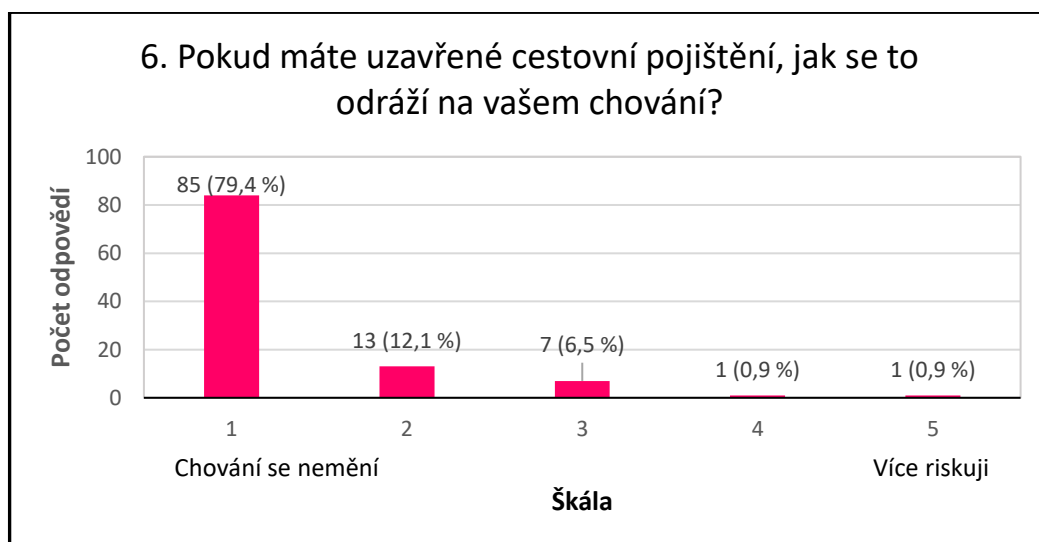
Obrázek 4: Grafické znázornění čtvrté otázky [vlastní zpracování]

Ve čtvrté otázce měli respondenti vybrat rizika, která chtějí mít kryta, když si sjednávají cestovní pojištění. Nejvíce lidí vybralo pojištění léčebných výloh a úrazové pojištění. Přibližně stejně důležité je pro respondenty pojištění odpovědnosti a pojištění osobních věcí. Jako nejméně důležité vybrali dotazovaní lidé pojištění storno poplatků.



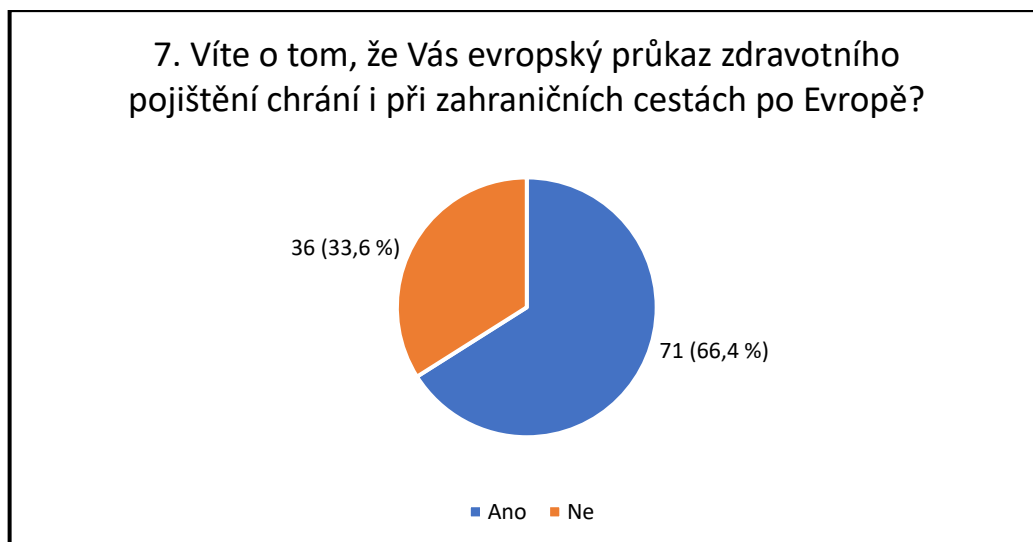
Obrázek 5: Grafické znázornění páté otázky [vlastní zpracování]

Pátá otázka měla prověřit, zda si respondenti uvědomují, k čemu slouží cestovní pojištění. Dvě třetiny dotazovaných uvedly, že si sjednávají cestovní pojištění proto, aby se chránily před finančními dopady náhodných událostí. Zbývající třetina věří tomu, že když si sjednají cestovní pojištění, tak tím zabrání vzniku náhodných událostí, anebo předejdou vzniku náhodných událostí.



Obrázek 6: Grafické znázornění šesté otázky [vlastní zpracování]

Nejvíce respondentů odpovědělo, že se jejich chování nemění, pokud mají sjednané cestovní pojištění. Třináct respondentů označilo na škále číslo 2 a sedm respondentů označilo číslo 3. Jeden člověk označil číslo 5, tedy že více riskuje, protože je pojištěný, stejně tak jeden z respondentů vybral číslo 4.



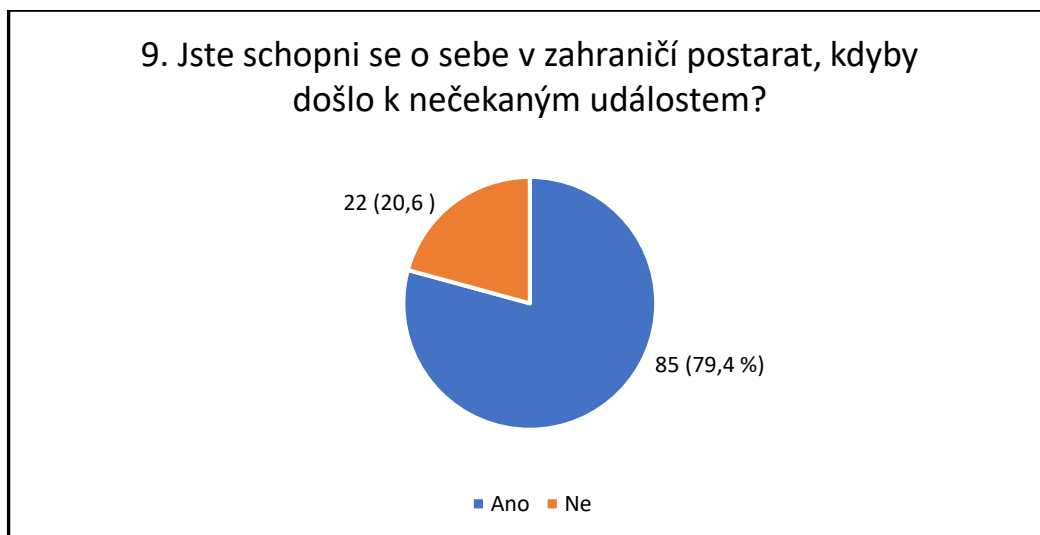
Obrázek 7: Grafické znázornění sedmé otázky [vlastní zpracování]

Z údajů zaznamenaných v grafu vyplývá, že většina respondentů, konkrétně 66,4 %, si je vědoma toho, že je evropský průkaz zdravotního pojištění chrání při cestování po Evropě, tedy případné náklady na léčebné výlohy klientům kryje jejich zdravotní pojišťovna. Oproti tomu 33,6 % dotazovaných o této možnosti krytí nezbytných léčebných výloh po celé Evropě nevědělo.



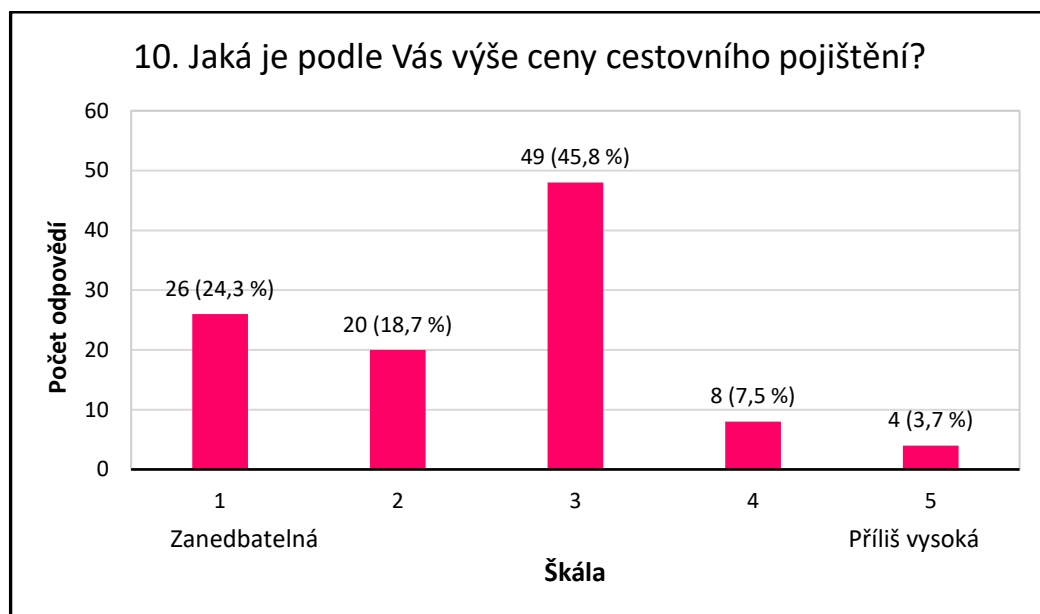
Obrázek 8: Grafické zpracování osmé otázky [vlastní zpracování]

Osmá otázka byla zaměřena na tvorbu rezerv pro nečekané výdaje, které by respondenty mohly na cestách v zahraničí postihnout. Naprostá většina dotazovaných počítá s nečekanými událostmi při cestování do zahraničí a tvoří si rezervy na výdaje spojené s těmito událostmi. Jenom 15 respondentů ze 107 si nevytváří žádné rezervy na nečekané výdaje.



Obrázek 9: Grafické znázornění deváté otázky [vlastní zpracování]

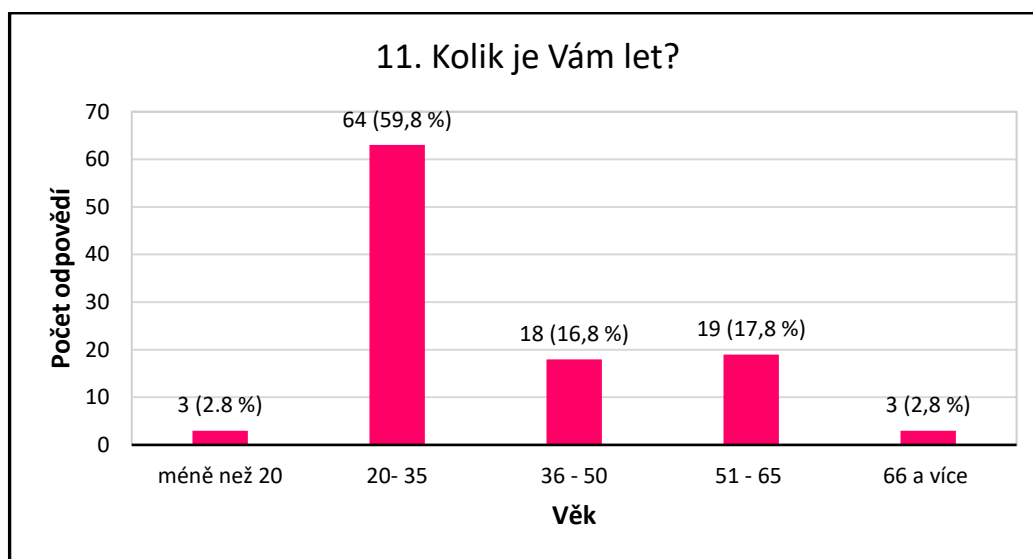
Na otázku, zda jsou respondenti schopni se o sebe v zahraničí postarat z pohledu jazykových schopností nebo orientace v neznámém prostředí 85 lidí odpovědělo, že jsou schopní se o sebe postarat a 22 odpovídajících si myslí, že by se nezvládli sami o sebe postarat.



Obrázek 10: Grafické znázornění desáté otázky [vlastní zpracování]

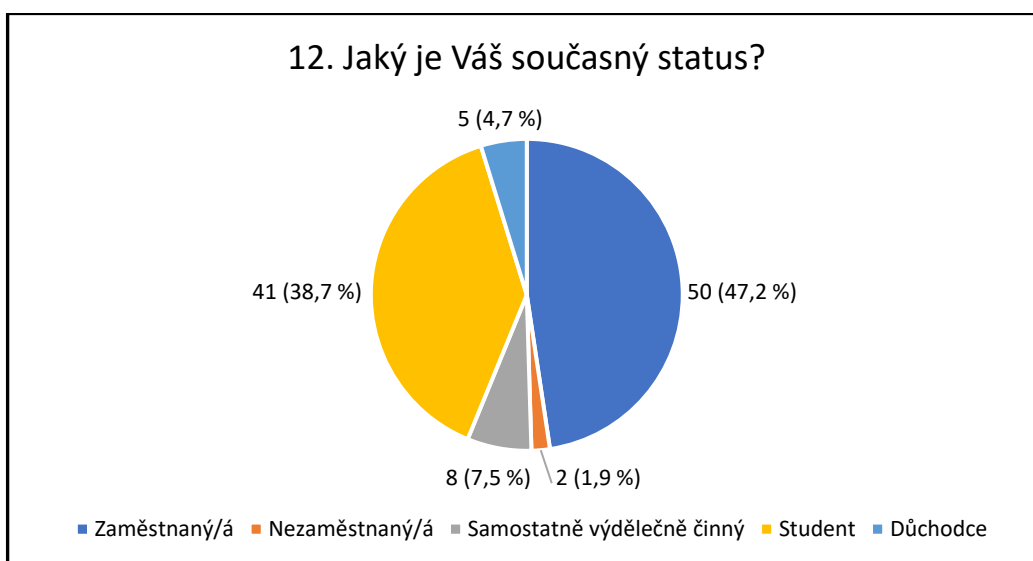
V desáté otázce měli respondenti zhodnotit, jaká je podle jejich názoru výše ceny cestovního pojištění. Přibližně polovině připadala cena cestovního pojištění přijatelná. Druhá polovina hodnotila cenu pojištění jako zanedbatelnou. Pouze asi desetina dotazovaných připadala cena cestovního pojištění spíše vysoká.

Poslední tři otázky dotazníku jsou věnované získávání informací o respondentech. Konkrétně jsem se ptala na věk, status a pohlaví respondentů.



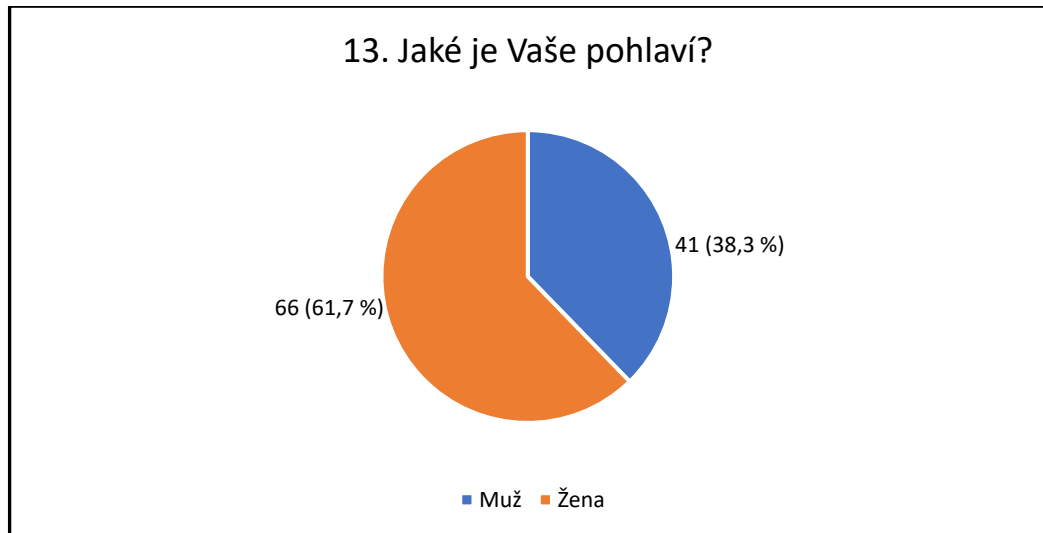
Obrázek 11: Grafické znázornění jedenácté otázky [vlastní zpracování]

Nejvíce respondentů spadá do intervalu 20–35 let.



Obrázek 12: Grafické znázornění dvanácté otázky [vlastní zpracování]

Co se týče statusu, tak nejvíce dotazovaných se řadí k zaměstnaným a studentům.



Obrázek 13: Grafické znázornění třinácté otázky [vlastní zpracování]

Celkem bylo mezi respondenty 41 mužů a dotazovaných žen bylo 66.

Tabulka 1: Odpovědi respondentů, kteří si vždy sjednávají cestovní pojištění [vlastní zpracování]

Otázka	Odpověď				
Otázka 1	1	2	3	4	5
	21	27	23	5	3
Otázka 3	Evropa		Evropa i Svět		Svět
	29		49		1
Otázka 4	LV	ÚR	ODP	OV	STORNO
	72	70	38	35	28
Otázka 5	1		2		3
	10		56		13
Otázka 6	1	2	3	4	5
	68	8	3		
Otázka 7	ano			ne	
	53			26	
Otázka 8	ano			ne	
	70			9	
Otázka 9	ano			ne	
	63			16	
Otázka 10	1	2	3	4	5
	24	16	35	3	1
Otázka 11	20>	20-35	36-50	51-65	66<
	1	47	15	14	2
Otázka 12	zaměstnaný	nezaměstnaný	OSVČ	student	důchodce
	39	2	5	29	3
Otázka 13	muž			žena	
	29			50	

Většina respondentů, kteří si vždy sjednávají cestovní pojištění odpověděla, že spíše neriskuje. Pojištění si sjednávají většinou pro destinace Evropa i Svět. Nejdůležitější je pro ně mít krytá rizika léčebných výloh a úrazové pojištění. U krytých rizik mohli respondenti volit více odpovědí, nejčastější byly dvě varianty, a to léčebné výlohy a úrazové pojištění, druhou nejčastější variantou byla volba všech rizik. Převážně si respondenti v této skupině sjednávají pojištění, aby se chránili před finančními dopady náhodných událostí, ale spousta z nich věří, že se jim díky sjednanému pojištění nic nestane, ale zároveň se žádný z respondentů nechová příliš rizikově, přesto, že mají sjednané pojištění. Respondenti si sjednávají pojištění i pro evropské destinace napříč tomu, že by se o sebe ve většině případů dokázali sami postarat a vytvářejí si při cestě do zahraničí finanční rezervu, a navíc vědí o krytí rizik prostřednictvím EHIC. Výše pojistného jim připadá přiměřená až zanedbatelná. Nejčastějšími respondenty této skupiny byli pracující nebo studenti v rozmezí 20-35 let. Výrazně více odpovědělo žen.

Tabulka 2: Odpovědi respondentů, kteří si téměř nikdy nesjednávají cestovní pojištění [vlastní zpracování]

Otázka	Odpověď				
Otázka 1	1	2	3	4	5
	0	1	2	2	0
Otázka 3	Evropa		Evropa i Svět		Svět
	0		4		1
Otázka 4	LV	ÚR	ODP	OV	STORNO
	5	4	3	2	0
Otázka 5	1		2		3
	2		3		0
Otázka 6	1	2	3	4	5
	3	2	0	0	0
Otázka 7	ano			ne	
	5			0	
Otázka 8	ano			ne	
	4			1	
Otázka 9	ano			ne	
	5			0	
Otázka 10	1	2	3	4	5
	1	2	1	0	1
Otázka 11	20>	20-35	36-50	51-65	66<
	0	2	0	3	0
Otázka 12	zaměstnaný	nezaměstnaný	OSVČ	student	důchodce
	3	0	1	1	0
Otázka 13	muž			žena	
	2			3	

Respondenti, kteří si téměř nikdy nesjednávají cestovní pojištění se oproti těm, kteří se pojišťují vždy, spíše nebojí riskovat. Cestovní pojištění si sjednávají většinou pro destinace Evropa i Svět. Pro všechny je důležité mít kryté léčebné výlohy, naopak žádný z této skupiny nepovažuje za důležité mít kryté storno poplatků. Cestovní pojištění si uzavírají proto, aby se chránili před finančními dopady náhodných událostí, ale také proto, aby zabránili vzniku náhodných událostí. Chování respondentů se nemění. Všichni vědí, že léčebné výlohy na území Evropy kryje EHIC. Čtyři respondenti počítají s finanční rezervou na nečekané výdaje, pouze jeden respondent si nevytváří žádnou rezervu. Všech pět respondentů, kteří se téměř nikdy nepojišťují, jsou schopní se o sebe v zahraničí postarat v případě, že by k nějaké nečekané události došlo. Pojistné opět hodnotí spíše jako zanedbatelnou částku. Respondenti jsou ve věkových kategoriích 20-35 a 51-65 let, tři z respondentů jsou zaměstnaní, jeden je student a jeden respondent je již důchodce. Tímto způsobem odpověděly tři ženy a dva muži.

7 Modeloví klienti – dovolená seniorů v Číně

Jako první jsem si pro svou práci zvolila manželský pár v důchodovém věku. Manžel má 72 let a jeho žena 71 let. Manželé se chystají na poznávací cestu do Číny. Na dovolenou odletí 4. července a do Česka se vrátí 11. července. Jelikož pro tuto destinaci Evropský průkaz zdravotního pojištění nekryje finanční dopady případných zdravotních komplikací, rozhodli se manželé sjednat si cestovní pojištění.

Manželé mají v plánu navštěvovat tamní památky a poznávat místní kulturu. Všechno si samozřejmě chtějí zdokumentovat, proto si s sebou berou fotoaparát a kameru. Své zážitky chtějí sdílet i se svými nejbližšími, proto se rozhodli, že si s sebou musí zabalit i notebook, aby se mohli spojit s rodinou, poslat dětem a vnoučatům fotky a případně jim večer zavolat a všechno povyprávět. Na jednotlivá místa se budou dopravovat převážně místní hromadnou dopravou. Kromě turistiky po památkách se chtějí manželé rekreačně věnovat i sportům, kterým se v Číně dostává velké oblibě jako je jóga a tai-chi.

Prioritní je pro manželský pár krytí léčebných výloh. Obecně se doporučuje pro destinace mimo Evropu krytí léčebných výloh s limitem alespoň 3 miliony. (ePojisteni.cz, ©2019)

Jelikož si s sebou manželé berou fotoaparát a kameru a notebook trvají na pojištění osobních věcí. Kvůli rekreačnímu sportování chtějí mít raději zřízené i úrazové pojištění pro případ trvalých následků. Dále pár požaduje pojištění odpovědnosti pro újmu na zdraví a majetku třetí osoby, u pojištění odpovědnosti se doporučuje minimální limit 1 milion. (ePojisteni.cz, ©2019)

Protože klienti neovládají žádný cizí jazyk a bylo by pro ně tedy obtížné se o sebe postarat, je pro ně nepostradatelné pojištění asistence. Vzhledem k věku a s ním spojenými možnými zdravotními komplikacemi preferují klienti produkty zahrnující pojištění storna cesty. Všechna tato rizika chtějí mít kryta co nejvyššími limity, zároveň upřednostňují co nejnižší cenu pojistného.

Pro výše uvedené klienty je cena cestovního pojištění podstatně vyšší než pro klienty, kterým je 69 a méně let. Obvykle zaplatí klient nad 70 let až dvojnásobek běžné ceny a někdy i více. Pokud by si stejné pojištění chtěl sjednat manželský pár, kde manželce by bylo 25 let a manželovi 26 let, pohybovalo by se pojištění v rozmezí 1 915 Kč – 3 980 Kč. Pro náš případ jsou pojistné produkty v rozmezí 2 506 Kč – 7 172 Kč. Některé pojišťovny dokonce odmítají seniory nad 70 let pojistit.

Pojištěnému nemusí být vyplaceno pojistné, pokud dojde k situacím uvedeným ve výlukách. Nejdůležitější výlukou pro daný případ je léčení onemocnění nebo úrazu, které bylo známo ještě před sjednáním cestovního pojištění a chronická onemocnění. Jelikož se jedná o klienty v důchodovém věku, je pravděpodobné, že trpí nějakým chronickým onemocněním a pokud by došlo ke komplikacím spojeným s tímto onemocněním, nebyly by klientovi tyto náklady uhrazeny.

Mezi situace typické zejména pro seniory se úrazové pojištění nevztahuje například na infarkt, mozkovou mrtvici a cukrovku a úrazy vzniklé jako důsledek těchto diagnóz a na úrazy, které vznikly jako důsledky všech onemocnění, kterými klient trpěl již v době sjednávání pojištění.

Mezi výluky pojištění odpovědnosti patří způsobení škody spolucestujícím osobám, škody způsobené na vypůjčených nebo najatých věcech a škody způsobené používáním motorových vozidel a dalších prostředků. Kdyby se například klienti rozhodli vypůjčit si automobil a způsobili tak někomu újmu, nekrylo by takto způsobenou škodu cestovní pojištění.

U pojištění osobních věcí se nejčastěji uplatňují výluky jako odcizení elektronických zařízení z motorového vozidla. Pokud by tedy klienti jeli na skupinový výlet autobusem a nechali si fotoaparát uvnitř autobusu bez dozoru, nelze na tuto situaci uplatnit krytí cestovním pojištěním. Dalším typickým případem, na který se cestovní pojištění nevztahuje, je situace, kdy cestující požádají nějakého kolemjdoucího o vyfocení a ten jim fotoaparát ukradne. Dále se pojištění nevztahuje na peníze, platební karty, cennosti, jízdenky a vstupenky.

Storno se nevztahuje na situace, které byly známy již v době sjednání pojištění, nebo situace způsobené jednáním ze strany klienta. Opět do výluk patří chronické onemocnění. Takže pokud by se zhoršil stav klienta v souvislosti s chronickým onemocněním, a nebylo by pro klienta možné vycestovat, neměl by nárok na storno cesty. U většiny pojišťoven je podmínkou, že pojištění musí být sjednáno nejpozději jeden pracovní den po zaplacení první části ceny zájezdu.

Nejvhodnější produkt jsem hledala pomocí internetových srovnávačů:

- Top–Pojištění.cz
- Srovnávač.cz

- Porovnej24.cz

Stanoveným požadavkům vyhovovaly následující pojistné produkty, z nichž srovnávač Top–Pojištění.cz vyhledal pouze balíček Silver a Gold od Allianz a Porovnej24.cz vyhledal pouze balíček Cestovní pojištění od Allianz, který odpovídá balíčku Silver od Allianz a ostatní balíčky byly vyhledány pomocí Srovnávač.cz.

Tabulka 3: Komparace produktů pro turistickou cestu seniorů do Číny [vlastní zpracování]

Krytá rizika	Léčebné výlohy (v mil.)	Asistenční služba	Odpovědnost (v mil.)	Úrazové pojištění (v tis.)	Osobní věci (v tis.)	Storno cesty (v tis.)	Cena (v Kč)
Balíček							
Allianz – Exkluziv	Neomezeno	Ano	15	800	50	80 %	6 963
Allianz – Gold	Neomezeno	Ano	10	400	50	80 %	7 172
Allianz – Optimal	Neomezeno	Ano	10	400	25	80 %	5 542
Allianz – Silver	Neomezeno	Ano	10	400	20	80 %	6 868
AXA – Excelent	Neomezeno	Ano	25	1 000	40	80 %	3 850
AXA – Komfort	5	Ano	1	500	20	80 %	3 054
Colonnade – Gold	15	Ano	10	400	50	80 %	4 889
Colonnade – Silver	5	Ano	5	300	25	80 %	4 281
ČSOB Pojišťovna – Komplexní	15	Ano	6	600	50	80 %	4 088
ČSOB Pojišťovna – Zlatá střední cesta	7	Ano	4	400	25	80 %	3 368
Direct – Doporučeno	6	Ano	25	400	20	80 %	2 506
Direct – Počítám se vším	Neomezeno	Ano	25	600	20	80 %	3 298
ERGO – Classic	5	Ano	3	300	20	90 %	3 260
ERGO – Exclusive	10	Ano	10	500	40	90 %	3 820
Slavia – All in	10	Ano	2	200	30	80 %	4 304
Uniqa – Exklusiv	10	Ano	5	600	40	80 %	3 269
Uniqa – Komfort	7	Ano	5	600	25	80 %	2 506

Nejvhodnější produkt určím podle vícekritériálního rozhodování. U krytých rizik chceme mít nejvyšší limit, takže se jedná o maximalizační povahu, a naopak cenu požadujeme co nejnižší čili má minimalizační povahu. Rozhodování bude určeno metodou váženého součtu.

Protože u pěti balíčků cestovního pojištění je neomezené krytí léčebných výloh, pro výpočet kompromisní varianty tyto hodnoty nahradím nejvyšší číselnou hodnotou, kterou je 15 milionů. Stejně tak u asistenční služby budu počítat s hodnotou 1.

Váhy pro jednotlivá kritéria jsou podle bodovací metody následující:

Tabulka 4: Váhy kritérií pro vícekritériální hodnocení [vlastní zpracování]

Kritérium	LV	ÚR	ODP	OV	Storno	Asistence	Cena
Váha	0,25	0,225	0,125	0,1	0,075	0,025	0,2

Podle vícekritériálního rozhodování je pro klienty nejvhodnější balíček Excelent od pojišťovny AXA, který má neomezené krytí léčebných výloh, nejvyšší limit pro krytí odpovědnosti, nejvyšší limit úrazového pojištění, jeden z nejvyšších limitů pro pojištění osobních věcí, pojištění storna cesty kryje z 80 %. Cena balíčku je vzhledem k limitům také příznivá.

Tabulka 5: Pořadí produktů pro turistickou cestu seniorů [vlastní zpracování]

Produkt	Pořadí
AXA – Excelent	1
Direct – Počítám se vším	2
ČSOB Pojišťovna – Komplexní	3
Allianz – Exkluziv	4
Colonnade – Gold	5
ERGO – Exclusive	6
Uniqa – Exklusiv	7
Allianz – Gold	8
Allianz – Optimal	9
Direct – Doporučeno	10
Uniqa – Komfort	11
Allianz – Silver	12
ČSOB Pojišťovna – Zlatá střední cesta	13
Slavia – All in	14
ERGO – Classic	15
AXA – Komfort	16
Colonnade – Silver	17

8 Modelový klient – dovolená ve Španělsku s rizikovým sportováním

Jako dalšího modelového klienta jsem si pro svou práci zvolila muže ve věku 26 let, který se v létě chystá s přáteli na dovolenou do Španělska. Doba pobytu bude 10 dní, konkrétně od 20. do 29. července.

Přesto, že Španělsko je země, ve které kryje léčebné výlohy EHIC, rozhodl se klient, že si sjedná cestovní pojištění. Rozhodl se tak zejména proto, že Evropský průkaz zdravotního pojištění nekryje přepravu pacienta zpět do České republiky a spoluúčast na lékařské péči. Průměrně se cena přepravy pacienta sanitkou pohybuje v řádech desítek tisíc korun, při letecké přepravě už se cena pohybuje od několika set tisíců až po miliony korun. (Novinky.cz, ©2003-2020)

Spoluúčast pacienta u doplatku za léky je ve Španělsku 50 %. V případě, že by klient onemocněl a musel si zakoupit nějaké léky, nebo by mu jeho zdravotní stav nedovolil, aby se mohl dopravit zpátky do Česka sám standartním způsobem, mohla by částka za spoluúčast a za přepravu mnohonásobně převyšovat výši pojistného. V případě sjednání cestovního pojištění by měl i tyto náklady kryté. (Kancelář zdravotního pojištění, ©2016)

Náplní dovolené bude kromě relaxování na pláži, navštěvování památek a kulturních akcí také surfing a další vodní sporty, které se řadí mezi rizikové sporty a je třeba je připojistit. Připojištění rizikových sportů se výrazně odrazí na ceně balíčku cestovního pojištění.

Vzhledem k tomu, že se chystá klient aktivně sportovat, je si vědom zvýšeného rizika úrazu. Prioritní je pro klienta krytí léčebných výloh, a to s co nejvyšším limitem. Pro dovolenou v Evropě je nejnižší doporučený limit krytí léčebných výloh 1,5 milionu. (ePojisteni.cz, ©2019)

Důležité je pro klienta také úrazovém pojištění. Kdyby klient neměl připojištěné rizikové sporty, ale při nějakém z rizikových sportů by se zranil, neměl by nárok na krytí úrazového pojištění. Dále je důležité pojištění odpovědnosti pro újmu na zdraví a na majetku třetí osoby, kterou by při provozování rizikových sportů mohl třetí osobě způsobit. Ideálně chce mít klient jako součást balíčku i pojištění zavazadel. Samozřejmostí je pro klienta asistenční služba. S pojištěním asistenční služby se váže povinnost klienta tuto službu v případě vzniku pojistné události neprodleně kontaktovat,

v opačném případě nemusí být klientovi poskytnuté pojistné plnění. Klient opět požaduje nejvyšší limit krytí všech rizik a nejnižší cenu pojistného produktu.

Tabulka 6: Komparace produktů pro dovolenou mladého muže ve Španělsku s pojištěním rizikových sportů [vlastní zpracování]

Krytá rizika	Léčebné výlohy (v mil.)	Asistenční služba	Odpovědnosti (v mil.)	Úrazové pojištění (v tis.)	Osobní věci (v tis.)	Rizikové sporty	Cena (v Kč)
Balíček							
Allianz – Exkluziv	Neomezeno	Ano	15	800	50	Ano	758
Allianz – Gold	Neomezeno	Ano	10	400	50	Ano	894
Allianz – Optimal	Neomezeno	Ano	10	400	25	Ano	589
Allianz – Silver	Neomezeno	Ano	10	400	20	Ano	704
AXA – Excelent	Neomezeno	Ano	25	1 000	40	Ano	877
AXA – Komfort	5	Ano	1	500	20	Ano	461
Collonade – Gold	15	Ano	10	400	50	Ano	1 340
Collonade – Silver	5	Ano	5	300	25	Ano	940
ČSOB Pojišťovna – Dominant	5	Ano	3	300	25	Ano	470
ČSOB Pojišťovna – Komplexní	15	Ano	6	600	50	Ano	702
ČSOB Pojišťovna – Premiant	10	Ano	5	500	40	Ano	680
ČSOB Pojišťovna – Zlatá střední cesta	7	Ano	4	400	25	Ano	495
Direct – Doporučeno	6	Ano	25	400	20	Ano	587
Direct – Počítám se vším	Neomezeno	Ano	25	600	20	Ano	876
ERGO – Classic	5	Ano	3	300	20	Ano	1 000
ERGO – Exclusive	10	Ano	10	500	40	Ano	1 480
Slavia – All in	10	Ano	2	400	30	Ano	482
Top – Medium	8	Ano	5	300	25	Ano	559
Top – Top	Neomezeno	Ano	10	600	50	Ano	1 047
Uniq – Exklusiv	10	Ano	5	600	40	Ano	936
Uniq – Komfort	7	Ano	5	600	25	Ano	846
Ušetřeno.cz – Balíček8	10	Ano	4	400	25	Ano	702
Ušetřeno.cz – Balíček9	15	Ano	6	600	50	Ano	1 215
VZP – Elite	10	Ano	4	400	20	Ano	801

Součástí všech balíčků je pojištění rekreačních a zimních sportů.

Pokud by klient nevyžadoval připojištění rizikových sportů, výše pojistného by byla o polovinu a někdy i více levnější. Například balíček Dominant od ČSOB Pojišťovny by bez rizikových sportů vyšel na 210 Kč při stejných limitech plnění pro ostatní rizika.

Stejně jako u minulého případu nahradím neomezené krytí léčebných výloh nejvyšší číselnou hodnotou a asistenční službu a rizikové sporty pro výpočet nahradím číslem 1.

Opět jsem zvolila váhu kritérií bodovací metodou:

Tabulka 7: Váhy kritérií pro vícekritériální rozhodnutí [vlastní zpracování]

Kritérium	LV	ÚR	ODP	OV	Sporty	Asistence	Cena
Váha	0,25	0,225	0,175	0,05	0,075	0,025	0,2

V případě mladého muže cestujícího do Španělska za účelem provozovat rizikové sporty vyšel jako nejvhodnější produkt znovu balíček Excelent od pojišťovny AXA. Naopak jako nejméně vhodný vyšel balíček ERGO – Classic, který nabízí nejnižší limit pro léčebné výlohy, pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění, a navíc cena produktu patří k nejvyšším z nabízených možností.

Tabulka 8: Pořadí produktů pro dovolenou ve Španělsku s rizikovými sporty [vlastní zpracování]

Produkt	Pořadí
AXA – Excelent	1
Allianz – Exkluziv	2
Direct – Počítám se vším	3
ČSOB Pojišťovna – Komplexní	4
Top – Top	5
Allianz – Optimal	6
Allianz – Gold	7
Allianz – Silver	8
Ušetřeno.cz – Balíček9	9
Collonade – Gold	10
ČSOB Pojišťovna – Premiant	11
Direct – Doporučeno	12
Uniqa – Exklusiv	13
Slavia – All in	14
Ušetřeno.cz – Balíček8	15
VZP – Elite	16
Uniqa – Komfort	17
ČSOB Pojišťovna – Zlatá střední cesta	18
Top – Medium	19
ERGO – Exclusive	20
AXA – Komfort	21
ČSOB Pojišťovna – Dominant	22
Collonade – Silver	23
ERGO – Classic	24

9 Modelový klient – pracovní cesta v Německu

Posledním modelovým klientem je muž ve věku 52 let, který jede do Německa na administrativní pracovní pobyt. Služební cesta bude trvat od pondělí 6. července a zpět do Česka se klient vrátí v sobotu 11. července.

Přesto, že se opět jedná o zemi, ve které lze uplatnit krytí léčebných výloh prostřednictvím Evropského průkazu zdravotního pojištění, chce si klient sjednat komerční cestovní pojištění. Pro komerční pojištění se rozhodl z důvodu krytí spoluúčasti na lékařské péči a přepravy pacienta zpět do Česka. Například za léky v Německu pacienti doplácí 10 % z ceny (5–10 €), za nemocniční péči 10 € na den. Další důvod pro sjednání cestovního pojištění je, že se klient chystá na služební cestu vlastním automobilem. (Kancelář zdravotního pojištění, ©2016)

Vzhledem k tomu, že klient jede do Německa svým autem, požaduje jako součást balíčku autopojištění, které zajistí opravu klientova automobilu na místě nebo odtah auta do servisu, odtah auta zpět do Česka, poskytnutí náhradního vozidla. Stejně tak je důležité krytí léčebných výloh a pojištění odpovědnosti. Dále si chce klient připojistit také pojištění osobních věcí, neboť si s sebou na pracovní pobyt bere notebook. Klient přihlíží také k úrazovému pojištění a součástí balíčku musí být asistenční služba.

V tomto případě je důležité myslet na výluky z pojištění odpovědnosti, protože častou výlukou je škoda způsobená v souvislosti s provozem motorového vozidla.

Pokud by klient nevyžadoval také autopojištění, byla by nabídka produktů podstatně rozsáhlejší a balíčky by byly mnohem levnější. Pro představu balíček AXA – Komfort by bez autopojištění vyšel na 172 Kč.

Tabulka 9: Komparace produktů pro pracovní cestu do Německa s autopojištěním [vlastní zpracování]

Krytá rizika Balíček	Léčebné výlohy (v mil.)	Asistenční služba	Odpovědnosti (v mil.)	Úrazové pojištění (v tis.)	Osobní věci (v tis.)	Autopojištění	Cena (v Kč)
AXA – Excelent	Neomezeno	Ano	25	1 000	40	Ano	568
AXA – Komfort	5	Ano	1	500	20	Ano	442
Porovnej24 – Porovnej24	15	Ano	4	300	25	Ano	594
Slavia – All in	10	Ano	2	400	30	Ano	938
Slavia – Autem	10	Ano	2	400	15	Ano	741
Top – Medium	8	Ano	5	300	25	Ano	324
Top – Top	Neomezeno	Ano	10	600	50	Ano	434
Uniqa – K7	7	Ano	5	600	25	Ano	618
Ušetřeno.cz – Balíček8	5	Ano	1	500	20	Ano	639
Ušetřeno.cz – Balíček9	15	Ano	6	600	50	Ano	740

Pro další výpočty opět nahradím neomezené krytí léčebných výloh nejvyšší číselnou hodnotou a asistenční službu s autopojištěním nahradím číslem 1. Váhy kritérií opět určím pomocí bodovací metody.

Tabulka 10: Váhy kritérií pro vícekritériální rozhodnutí [vlastní zpracování]

Kritérium	LV	ÚR	ODP	OV	Autopojištění	Asistence	Cena
Váha	0,208	0,188	0,104	0,146	0,125	0,063	0,166

Podle metody WSA je nejlepším produktem i pro pracovní cestu s autopojištěním balíček AXA – Excelent, který vyšel jako nejlepší i pro oba předešlé klienty.

Tabulka 11: Pořadí produktů pro pracovní cestu do Německa s autopojištěním [vlastní zpracování]

Produkt	Pořadí
AXA – Excelent	1
Top – Top	2
Ušetřeno.cz – Balíček9	3
Porovnej24 – Porovnej24	4
Top – Medium	5
Uniqa – K7	6
AXA – Komfort	7
Slavia – All in	8
Slavia – Autem	9
Ušetřeno.cz – Balíček8	10

10 Aktuální situace ohledně koronaviru

V současné době není možné vycestovat z České republiky na dovolenou do zahraničí. Na stránkách Ministerstva zdravotnictví České republiky je zveřejněn plán uvolňování opatření do června, pokud se bude situace dobře vyvíjet. Naplánované je uvolňování opatření týkajících se běžného života na území České republiky, ale otevření hranic za účelem dovolené v plánu prozatím uvedeno není.

Vzhledem k situaci je omezená také nabídka cestovního pojištění, protože na spoustě internetových srovnávačů cestovního pojištění není vůbec možné srovnávání provádět. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, © 2020)

Závěr

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo porovnat nabídku produktů cestovního pojištění na českém pojistném trhu a z nabízených produktů vybrat ten nejvhodnější produkt pro každého modelového klienta. Produkty jsem vybírala pomocí metody pro vícekritériální hodnocení variant.

K vyhledávání produktů jsem použila internetové srovnávače cestovního pojištění, do kterých jsem zadala požadavky pro každého klienta. Produkty jsem řadila od nejlepšího po nejhorší na základě limitů plnění krytí jednotlivých rizik a výše pojistného. Pro všechny tři klienty jsem produkty hodnotila z pohledu šesti kritérií a pro všechny klienty byla společná kritéria léčebné výlohy, pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění, pojištění osobních věcí a pojištění asistenční služby. Pro první klienty bylo šestým kritériem pojištění storno poplatků, pro druhého klienta bylo dalším kritériem pojištění rizikových sportů a pro posledního modelového klienta bylo šestým kritériem autopojištění. Každému kritériu jsem přiřadila váhu pomocí bodovací metody, u které jsem přihlížela k hodnocení důležitosti krytí rizik podle respondentů odpovídajících na dotazníkové šetření.

Účelem dotazníkového šetření bylo zjistit, jaký postoj mají respondenti k cestovnímu pojištění. Zajímavým zjištěním bylo, že asi třetina odpovídajících si zřizuje cestovní pojištění proto, že věří, že je cestovní pojištění ochrání před náhodnými událostmi, a ne z důvodu krytí finančních dopadů náhodných událostí. Toto tzv. „magické myšlení“ by se dalo očekávat spíše u osob, které si neumí vysvětlit, proč se náhodné jevy dějí a přisuzují je vyšší moci a je velmi překvapivé u moderního člověka.

Dále jsem se domnívala, že většina respondentů, kteří vědí, že je EHIC chrání při cestách po Evropě a zároveň si tyto respondenti tvoří finanční rezervy při cestách do zahraničí a jsou schopni se o sebe postarat, si nezřizuje cestovní pojištění pro destinace nacházející se v Evropě. Z šetření ale vyplynulo, že respondenti si i přes jejich informovanost a schopnost případné náhodné události vyřešit pojištění zřizují. Touto skutečností jsem se nechala inspirovat při modelování klientů, kteří trvali na cestovním pojištění i při cestách do zahraničí a uvedla jsem, s čím by se museli vypořádat klienti sami, pokud by si nesjednali cestovní pojištění a spoléhali se jenom na EHIC.

Při výběru produktů pro klienty jsem předpokládala, že pro každého klienta bude nejvhodnějším produktem balíček od jiné pojišťovny, ale opak byl pravdou. Pro všechny klienty vyšel jako nejvhodnější produkt balíček Excelent od pojišťovny AXA přesto, že každý klient měl na pojištění svůj specifický požadavek. Balíček zajistil všem klientům nejvyšší limit pro krytí léčebných výloh, pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění, druhý nejvyšší limit pro pojištění osobních věcí a také bylo k balíčku možné připojistit požadavky všech klientů. Další předností balíčku je jeho cena, která i přes výši limitů krytí byla vždy spíše průměrná v porovnání s ostatními nabízenými balíčky.

Seznam použité literatury

BOHMAN, Ludvík a Magdalena WAWERKOVÁ. Zákon o pojistné smlouvě komentář. 2. aktualizované vydání. Praha: Linde, 2009. ISBN 978-80-7201-755-3.

BROŽOVÁ, Helena, Milan HOUŠKA a Tomáš ŠUBRT. Modely pro vícekritériální rozhodování. Praha: Credit, 2003. ISBN 978-80-213-1019-3.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. Pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.

KARFÍKOVÁ, Marie a Vladimír PŘIKRYL. Pojišťovací právo. Praha: Leges, 2010. ISBN 978-80-87212-45-5.

ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Praha: IDEA SERVIS, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

Internetové zdroje

Porovnej24.cz [online]. Praha: AOF, @1996-2020 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: <https://www.porovnej24.cz/>

Top-Pojištění.cz [online]. Praha: Top-Pojištění.cz ®, ©2005-2020 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: <https://www.top-pojisteni.cz/>

Srovnávač.cz [online]. Praha: Srovnávač.cz, ©2007-2020 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: https://www.srovnac.cz/?gclid=CjwKCAjw1v_0BRAkEiwALFkj5gd3PJCaQq9LVHgHIq6PUtEJVsuRLR2YLLQ7S0sDVSNad3bn-PLdsBoCq3oQAvD_BwE

VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY [online]. Praha: VZP ČR, ©2020 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: <https://www.vzp.cz/>

EPojištění.cz [online]. Praha: ePojisteni.cz, ©2019 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: <https://www.epojisteni.cz/>

Kancelář zdravotního pojištění [online]. Praha: Kancelář zdravotního pojištění, ©2016 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: <https://www.kancelarzp.cz/cs/>

Novinky.cz [online]. Praha: Borgis, ©2003-2020 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z:
<https://www.novinky.cz/>

Ministerstvo zdravotnictví České republiky [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví
ČR, ©2020 [cit. 2020-04-22]. Dostupné z: <https://koronavirus.mzcr.cz/>

Přílohy

Přílohy A Dotazník

Příloha A.1 Dotazník – cestovní pojištění

Přílohy B Tabulky

Příloha B.1 Tabulka s výpočtem WSA metody pro prvního modelového klienta

Příloha B.2 Tabulka s výpočtem WSA metody pro druhého modelového klienta

Příloha B.3 Tabulka s výpočtem WSA metody pro třetího modelového klienta

Přílohy A Dotazník

Příloha A.1 Dotazník – cestovní pojištění

Dotazník – cestovní pojištění

Dobrý den,

chtěla bych Vás poprosit o vyplnění následujícího dotazníku, který bude sloužit jako podklad pro moji bakalářskou práci. Výstupy z dotazníku jsou anonymní a vyplnění dotazníku nezabere více než 5 minut.

Děkuji za Váš čas. Eliška Brychtová

1) Jaký je Váš vztah k riziku? (riziko škody na majetku, odpovědnost za škody, úmrtí, úraz)

Nikdy neriskuji 1 2 3 4 5 Nebojím se riskovat

2) Zřizujete si cestovní pojištění při cestách do zahraničí?

Vždy 1 2 3 4 5 Nikdy

3) Pro jaké destinace si sjednáváte cestovní pojištění?

- Evropa
- Svět
- Evropa i Svět

4) Která rizika chcete mít při cestách do zahraničí kryta?

- Pojištění léčebných výloh
- Úrazové pojištění
- Pojištění odpovědnosti
- Pojištění osobních věcí
- Pojištění stornovacích poplatků

5) Z jakého důvodu se při cestách do zahraničí pojišťujete?

- Abych zabránil/a vzniku náhodných událostí
- Abych se chránil/a před finančními dopady náhodných událostí
- Abych předešel/a vzniku náhodných událostí

6) Pokud máte uzavřené cestovní pojištění, jak se to odráží na vašem chování?

Chování se nemění 1 2 3 4 5 Více riskuji, protože jsem pojištěný/á

7) Víte o tom, že Vás evropský průkaz zdravotního pojištění chrání i při zahraničních cestách po Evropě?

- Ano
- Ne

8) Počítáte při cestách do zahraničí s rezervou na nečekané výdaje?

- Ano
- Ne

9) Jste schopni se o sebe v zahraničí postarat, kdyby došlo k nečekaným událostem? (jazykové schopnosti, orientace v neznámém prostředí)

- Ano
- Ne

10) Jaká je podle Vás výše ceny cestovního pojištění?

Zanedbatelná 1 2 3 4 5 Příliš vysoká

11) Kolik Vám je let?

- méně než 20
- 20-35
- 36-50
- 51-65
- 66 a více

12) Jaký je Váš současný status?

- Zaměstnaný/á
- Nezaměstnaný/á
- Samostatně výdělečně činný/á
- Student
- Důchodce

13) Jaké je Vaše pohlaví?

- Muž
- Žena

Přílohy B Tabulky

Příloha B.1 Tabulka s výpočtem WSA metody pro prvního modelového klienta

	LV	ASISTENCE	ODP	ÚR	OV	STORNO	CENA	w
Allianz-Exkluziv	1	1	0,58333	0,75	1	0	0,04479	0,626
Allianz-Gold	1	1	0,375	0,25	1	0	0	0,478
Allianz-Optimal	1	1	0,375	0,25	0,16667	0	0,34934	0,465
Allianz-Silver	1	1	0,375	0,25	0	0	0,06515	0,391
AXA-Excelent	1	1	1	1	0,66667	0	0,71196	0,834
AXA-Komfort	0	1	0	0,375	0	0	0,88255	0,286
Colonnade-Gold	1	1	0,375	0,25	1	0	0,48928	0,576
Colonnade-Silver	0	1	0,16667	0,125	0,16667	0	0,61959	0,215
ČSOB Pojišťovna-Komplexní	1	1	0,20833	0,5	1	0	0,66095	0,646
ČSOB Pojišťovna-Zlatá střední cesta	0,2	1	0,125	0,25	0,16667	0	0,81526	0,327
Direct-Doporučeno	0,1	1	1	0,25	0	0	1	0,431
Direct-Počítám se vším	1	1	1	0,5	0	0	0,83026	0,679
ERGO-Classic	0	1	0,08333	0,125	0	1	0,83841	0,306
ERGO-Exclusive	0,5	1	0,375	0,375	0,66667	1	0,71839	0,567
Slavia-All in	0,5	1	0,04167	0	0,33333	0	0,61466	0,311
Uniqa-Exclusiv	0,5	1	0,16667	0,5	0,66667	0	0,83648	0,517
Uniqa-Komfort	0,2	1	0,16667	0,5	0,16667	0	1	0,425
VÁHY	0,25	0,025	0,125	0,225	0,1	0,075	0,2	
POVAHA	MAX	MAX	MAX	MAX	MAX	MAX	MIN	
HIDEÁLNÍ VARIANTA	15	1	25	1000	50	90	2 506	
D BAZÁLNÍ VARIANTA	5	0	1	200	20	80	7 172	

Příloha B.2 Tabulka s výpočtem WSA metody pro druhého modelového klienta

	LV	ASISTENCE	ODP	ÚR	OV	SPORTY	CENA	w
Allianz-Exkluziv	1	1	0,58333	0,71429	1	1	0,70854	0,80451
Allianz-Gold	1	1	0,375	0,14286	1	1	0,57507	0,61278
Allianz-Optimal	1	1	0,375	0,14286	0,16667	1	0,87439	0,630979
Allianz-Silver	1	1	0,375	0,14286	0	1	0,76153	0,600074
AXA-Excelent	1	1	1	1	0,66667	1	0,59176	0,901685
AXA-Komfort	0	1	0	0,28571	0	1	1	0,364286
Collnade-Gold	1	1	0,375	0,14286	1	1	0,13739	0,525246
Collnade-Silver	0	1	0,16667	0	0,16667	1	0,52993	0,243486
ČSOB Pojišťovna-Dominant	0	1	0,08333	0	0,16667	1	0,99117	0,32115
ČSOB Pojišťovna-Komplexní	1	1	0,20833	0,42857	1	1	0,76349	0,68559
ČSOB Pojišťovna-Premiant	0,5	1	0,16667	0,28571	0,66667	1	0,78508	0,5088
ČSOB Pojišťovna-Zlatá střední cesta	0,2	1	0,125	0,14286	0,16667	1	0,96663	0,405678
Direct-Doporučeno	0,1	1	1	0,14286	0	1	0,87635	0,50741
Direct-Počítám se vším	1	1	1	0,42857	0	1	0,59274	0,73998
ERGO-Classic	0	1	0,08333	0	0	1	0,47105	0,20879
ERGO-Exclusive	0,5	1	0,375	0,28571	0,66667	1	0	0,38824
Slavia-All in	0,5	1	0,04167	0,14286	0,33333	1	0,97939	0,47698
Top-Medium	0,3	1	0,16667	0	0,16667	1	0,90383	0,393265
Top-Top	1	1	0,375	0,42857	1	1	0,42493	0,647039
Uniqa-Exclusiv	0,5	1	0,16667	0,42857	0,66667	1	0,53386	0,4907
Uniqa-Komfort	0,2	1	0,16667	0,42857	0,16667	1	0,62218	0,40836
Ušetřeno.cz-Balíček 8	0,5	1	0,125	0,14286	0,16667	1	0,76349	0,440050
Ušetřeno.cz-Balíček9	1	1	0,20833	0,42857	1	1	0,260	0,584899
VZP-Elite	0,5	1	0,125	0,14286	0	1	0,66634	0,412286
VÁHY	0,25	0,025	0,175	0,225	0,05	0,075	0,2	
POVAHA	MAX	MAX	MAX	MAX	MAX	MAX	MIN	
H IDEÁLNÍ VARIANTA	15	1	25	1 000	50	1	461	
D BAZÁLNÍ VARIANTA	5	0	1	300	20	0	1 480	

Příloha B.3 Tabulka s výpočtem WSA metody pro třetího modelového klienta

	LV	ASISTENCE	ODP	ÚR	OV	SPORTY	CENA	w
AXA-Komfort	0	1	0	0,28571	0,14286	1	0,80782	0,39667
AXA-Excelent	1	1	1	1	0,71429	1	0,60261	0,89232
Slavia-All in	0,5	1	0,04167	0,14286	0,42857	1	0	0,38576
Top-Medium	0,3	1	0,16667	0	0,28571	1	1	0,47545
Ušetřeno-Balíček8	0	1	0	0,28571	0,14286	1	0,48697	0,34341
Porovnej24-Porovnej24	1	1	0,125	0	0,28571	1	0,56026	0,54372
Uniq-K7	0,2	1	0,16667	0,42857	0,28571	1	0,52117	0,45573
Slavia-Autem	0,5	1	0,04167	0,14286	0	1	0,32085	0,37645
Top-Top	1	1	0,375	0,42857	1	1	0,82085	0,79783
Ušetřeno-Balíček9	1	1	0,20833	0,42857	1	1	0,32248	0,69777
VÁHY	0,208	0,063	0,104	0,188	0,146	0,125	0,166	
POVAHA	MAX	MAX	MAX	MAX	MAX	MAX	MIN	
H IDEÁLNÍ VARIANTA	15	1	25	1 000	50	1	324	
D BAZÁLNÍ VARIANTA	5	0	1	300	15	0	938	