

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

**Cestovní pojištění a jeho význam pro
konkrétního klienta**

Bakalářská práce

Autor: Veronika Havlíčková

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

Jihlava 2011

Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tolstého 16, 586 01 Jihlava

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:

Veronika Havlíčková

Studijní program:

Ekonomika a management

Obor:

Cestovní ruch

Název práce:

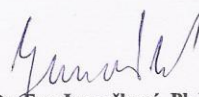
Cestovní pojištění a jeho význam pro konkrétního klienta

Cíl práce:

Cílem práce bude analyzovat rizika, která účastníkům cestovního ruchu kryje evropský zdravotní průkaz a rizika, která lze pokrýt uzavřením cestovního pojištění. Bude provedena komparace aktuální nabídky produktů cestovního pojištění pro konkrétního klienta.



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



RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

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 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 výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 10. 5. 2011

.....

Podpis

Ráda bych poděkovala Ing. Lence Lízalové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce. Dále pak za důležité rady a doporučení, jak tuto práci správně napsat. A poté bych ještě ráda poděkovala všem studentům, kteří mi ochotně vyplnili anketní dotazování.

Anotace

HAVLÍČKOVÁ, Veronika: Porovnání aktuální nabídky produktů pojišťoven poskytující cestovní pojištění, Vysoká škola polytechnická Jihlava, Katedra cestovního ruchu, Vedoucí bakalářské práce: Ing. Lenka Lízalová, Ph.D., Stupeň odborné kvalifikace: bakalář, Jihlava 2011, 78 stran.

Bakalářská práce se zaměřuje na porovnávání produktů pojišťoven poskytující cestovní pojištění, zejména pak na výběr nejlepšího produktu pro klienta. Na základě přání a potřeby si klient volí kombinace pojištění a připojištění.

Teoretická část obsahuje informace o vzniku a vývoji pojišťovnictví, dále pak rozdělení pojištění a porovnání rizik, které kryje cestovní pojištění a které Evropský zdravotní průkaz.

Praktická část obsahuje samotné informace o produktu, který je vhodný pro klienta. Pro účely této práce byly stanoveny váhy jednotlivému pojištění a připojištění. Získané údaje jsou podloženy jednak subjektivním názorem, ale také výsledky z dotazování. Dále budeme pomocí matematických metod, hledat vhodný produkt pro studenta.

Klíčová slova: dovolená, cestovní pojištění, klient, pojišťovna, produkt

Annotation

HAVLÍČKOVÁ, Veronika: Comparing of the current menu products of insurance of travel insurance, College of Polytechnics Jihlava, Department of Tourism, Leader of bachelor thesis: Ing. Lenka Lízalová, Ph.D., level of professional qualification, Jihlava 2011, 78 Parties.

Bachelor's thesis focus on comparing products of insurance companies of travel insurance, in particular, on the selection of the best product for student. The client provides for the combination of insurance and supplementary insurance according to the wish and need.

The theoretical part contains the emergence and development of insurance, the distribution of insurance and a comparison of cover risks of the travel insurance and the European Health Insurance Card.

The practical part contains the information about the suitable product for client. For effect this work are allocated pair of scales for individual parameters of insurance and supplementary insurance. These data are obtained from the opinion on the issue and the results of questionnaire. By using the mathematical methods will be selected the suitable product for student.

Key words: holiday, travel insurance, client, insurance, product

Obsah

Úvod	10
1 Cíl	11
2 Metodika bakalářské práce.....	12
3 Význam pojišťovnictví	13
3.1 Historie pojišťovnictví	14
3.1.1 Historie pojišťovnictví ve světě	14
3.1.2 Historie pojišťovnictví v České republice	14
3.2 Legislativa a principy pojišťovnictví	15
3.3 Subjekty podnikající v pojišťovnictví	16
4 Cestovní pojištění v České republice.....	18
4.1 Druhy a rozdělení	19
4.1.1 Druhy pojištění	19
4.1.2 Rozdělení pojištění	20
4.2 Systém sjednání pojištění	23
4.3 Řešení pojistné události.....	23
4.4 Nákup CP	23
4.5 Obecné výluky a sazby CP.....	25
5 Evropský průkaz zdravotního pojištění	26
5.1 Uplatnění EHIC.....	28
5.2 Použití EHIC	28
5.3 Praktické příklady	30
6 CP versus EHIC	31
7 Srovnání aktuální nabídky produktů cestovního pojištění pro konkrétního klienta.....	32
7.1 Výběr klienta a jeho požadavky pro CP	32

7.2	Postup k dosažení cíle	33
7.3	Vícekriteriální metody rozhodování	36
7.3.1	Konkrétní metody vícekriteriálního rozhodování.....	38
7.4	Vyhodnocení výsledků letní dovolené dle subjektivně přiřazených vah	38
7.5	Vyhodnocení výsledků zimní dovolené dle subjektivně přiřazených vah	42
7.6	Vyhodnocení letní dovolené podle výsledků anketního dotazování.....	45
7.7	Vyhodnocení zimní dovolené podle výsledků anketního dotazování.....	48
7.8	Shrnutí výsledků.....	50
8	Závěr	52
	Seznam použité literatury	54
	Seznam grafů, obrázků a tabulek.....	58
	Přílohy	60

Úvod

Pro vytvoření bakalářské práce jsem si zvolila téma cestovní pojištění. Obecně cestovní ruch je nedílnou součástí života již po mnoho století. Výběr tématu ovlivnily mé praxe v cestovních kancelářích. Informace použité pro tuto práci budou zpracovány z dostupných literárních a internetových zdrojů.

Na prvních stránkách práce seznámím čtenáře s problematikou pojišťovnictví. Za zmínku stojí historie pojišťovnictví nejen v České republice, ale také ve světě. Základem pojištění je jeho rozdělení. Čtenář se dozví, z praktického hlediska, jaké události jednotlivá pojištění kryjí a které situace jsou z pojištění vyloučeny tzv. výluky. Jedna z kapitol práce bude také věnována legislativě v oblasti pojišťovnictví. V problematice pojišťovnictví jsou dále zahrnuty subjekty podnikající v pojišťovnictví. Postup jak sjednat cestovní pojištění, jak se zachovat v případě pojistné události, je také obsahem této bakalářské práce. Postup řešení pojistné události bude popsán pouze obecně, protože každá z pojišťoven má vlastní postup, se kterým se klient seznámí před odjezdem na zahraniční dovolenou.

V další části se budu věnovat Evropskému průkazu zdravotního pojištění. Bude provedena komparace cestovního pojištění a zmíněného průkazu. Pokusím se vysvětlit proč si uzavřít cestovní pojištění i v případě, že vlastníme Evropský zdravotní průkaz.

Praktická část bude zaměřena na srovnání produktů pojišťoven poskytující cestovní pojištění a následné doporučení nejvhodnějšího produktu pro studenta. Vybraný student požaduje určitá kritéria, podle kterých bude výsledek zpracováván. K dosažení pomyslného cíle zpracuji anketu, kterou vyplní přes padesát studentů. Takto získané údaje porovnam s vlastním subjektivním názorem.

Získané údaje se pomocí přidělených vah, vyjádřené procentem, přenesou do počítačového programu SANNA a vyhodnotí pomocí třech metod vícekritériálního rozhodování.

Produkty cestovního pojištění umístěné na prvních místech budou sloužit jako nejvhodnější varianta pro studenta.

1 Cíl

Prvotním cílem bakalářské práce je, analýza rizik, která účastníkům cestovního ruchu pokrývá zdravotní průkaz, platný v rámci celé Evropské Unie a rizika, která lze pokrýt uzavřením cestovního pojištění.

Cílem bakalářské práce bude také komparace aktuální nabídky produktů cestovního pojištění pro konkrétního klienta, na základě stanovených kritérií. Pomyslným klientem bude student, který se vypraví na letní dovolenou do Španělska a zimní dovolenou do Rakouska.

Smyslem tedy je, vyhovět potřebám a přáním studenta a nabídnout mu takový produkt cestovního pojištění, který mu přinese největší užitek a se kterým bude spokojený.

2 Metodika bakalářské práce

V bakalářské práci bylo použito jak primárních, tak i sekundárních zdrojů. Použita byla odborná literatura, časopisy a brožury, k práci také přispěly internetové zdroje. Odborná literatura byla vypůjčena z knihovny Vysoké školy polytechnické, dále z Vysoké školy ekonomické a také z Městské knihovny v Jihlavě.

Problematika pojišťovnictví, jeho historie a vývoj, dále pak rozdělení cestovního pojištění a případy jak sjednat cestovní pojištění a jak se zachovat v případě pojistné události byli čerpány z odborných publikací.

Podstatnou částí bakalářské práce byla analýza srovnání produktů cestovního pojištění. K vyhledání aktuální nabídky produktů pojišťoven, splňující kritéria konkrétního studenta, byla využita stránka České asociace pojišťoven a internetové stránky pojišťoven.

Pro přehlednost byla v programu Microsoft Office Excel navrhnutá tabulka a do ní zapsány výše pojistných limitů plnění, také cena a eventuálně poskytnutá sleva při sjednání cestovního pojištění online.

K jednotlivým kritériím, tj. pojištění léčebných výloh, úrazové připojištění, připojištění zavazadel, odpovědnost za škodu na životě, zdraví, věci a majetku, ceně a slevě při sjednání online pojištění byly přiděleny váhy jak na základě subjektivního uvážení jak na základě výsledků podložených anketním dotazováním.

K vypracování ankety jsem využila portál bluebord.cz a následně oslovila šedesát studentů. Anketa obsahovala jednu otázku a osm uzavřených odpovědí, z čehož cena byla rozdělena na dvě odpovědi, a to cena pojištění a cena připojištění zimního sportu. Pro účely počítačového programu SANNA byla brána cena jako jeden celek a tudíž přidělena pouze jedna celková váha.

Poté jsem se věnovala srovnání produktů pojišťoven a kritérií pomocí počítačového programu a tří metod vícekritériálního rozhodování.

Konečné výsledky byly porovnány jak z hlediska subjektivního uvážení, tak dle uvážení dotázaných klientů, dále podle jednotlivých metod vícekritériálního rozhodování a také dle letního a zimního období.

3 Význam pojišťovnictví

Lidé mají odjakživa mnoho starostí, cítí se nejistě a jsou pohlceni strachem. Tyto argumenty daly vznik pojištění, které má za úkol chránit občany. Pojišťovnictví pomáhá v případech vzniku neočekávaných, nepředvídatelných situací.

„Pojištění je přesun rizika náhodných důsledků fyzických ztrát na majetku a zdraví lidí, odpovědnosti za škody, eventuálně přerušení ekonomické činnosti z příslušných ekonomických subjektů na speciální společenskou instituci – pojišťovnu (pojistitele).“
(Huleš, Hornigová, 1997) ⁽⁷⁾

K termínu pojišťovnictví se řadí pojišťovny a zajišťovny, pojišťovací zprostředkovatelé, dohled ze strany státu, asociace, dále banky, firmy, které se zabývají poradenskou a zprostředkovatelskou činností. ⁽⁴⁾

Pojištění dělíme na:

- a) dobrovolné a povinné,
- b) neživotní a životní,
- c) škodové a obnosové. ⁽⁴⁾

Zda si klient sjedná dobrovolné pojištění, záleží jenom na něm. Mezi dobrovolné pojištění patří např. cestovní pojištění. Pojištění povinné je takové pojištění, které je předepsáno ze zákona. K tomuto pojištění patří např. pojištění cestovních kanceláří proti úpadku, jehož znění můžeme dohledat v zákoně č. 159/1999 Sb. ⁽⁴⁾

Mezi neživotní pojištění řadíme např. pojištění úrazu, pojištění pro případ trvalé invalidity, odcizení, krádež auta nebo pojištění odpovědnosti za škodu na majetku, zdraví způsobené třetí osobě. Výhodou životního pojištění může být spořicí část. Životní pojištění se sjednává pro případ smrti nebo hospitalizace v nemocnici. ⁽⁴⁾

Záměrem škodového pojištění je reparace způsobené ztráty, újmy. Poškozenému je vyplacena výše částky, která vykompenzuje škodu. I když v pojistné smlouvě může být vyšší sjednaná částka. U obnosového pojištění, které se sjednává např. u pojištění osob, se pojistné plnění rovná pojistné částce. V případě pojistné události klient obdrží veškerou výši částky sjednaného pojistného plnění. ⁽⁴⁾

Podle Ducháčkové (2009) má soukromé pojištění dva charakteristické rysy. Sjednané pojištění záleží na dobrovolnosti a forma pojištění je smluvní. Významným pojmem v oblasti pojištění je tzv. pojistný zájem, což je snaha pojištěného ochránit určitý předmět nebo událost. ⁽⁴⁾

3.1 Historie pojišťovnictví

3.1.1 Historie pojišťovnictví ve světě ^[23]

Pojišťovnictví ve světě vzniklo již ve středověku. Vznikala sociální zařízení, která bychom mohli v dnešní době nazvat jako majtkové a životní pojištění.

V minulosti se také objevily zápisy na hliněných destičkách, kde zásadním cílem bylo, minimalizace ztrát pro obchodníky, kteří využívali velbloudy jako dopravní nástroj.

Dalším důležitým mezníkem v historii jsou cechy, což byl rodinný spolek hospodářů na území Evropy. Základním smyslem tohoto seskupení byla pomoc v nouzi členům sdružení.

Kořeny pojišťovnictví byly zpozorovány také v Pise v roce 1385, kdy byla objevena první pojistná smlouva.

Pojišťovny se na celém světě věnovaly zejména ochraně proti požáru. První taková pojišťovna vzniká v roce 1676 v německém Hamburku.

Velkých úspěchů v oblasti pojišťovnictví dosáhl v roce 1687 pan Edvard Lloyd, který vytvořil informační centrálu ve své kafetérii. Ve významném informačním středisku, největší v té době, shromáždil informace o zboží, pohybu jednotlivců a skupin, nehodách, katastrofách, neštěstí a následné kompenzaci a zabezpečení.

3.1.2 Historie pojišťovnictví v České republice ^[23]

Na území nynější České republiky (dále jen „ČR“) začal vznikat systém pojišťovnictví na konci 17. století. Prvopočátky můžeme hledat v projektu požárního pojištění budov. Tento fond, na jehož plnění by se podíleli občané dané oblasti, nebyl nikdy zřízen. Ačkoli se o to, v roce 1699, Jan Kryštof Bořek velmi snažil.

Na konci 18. století měli lidé zájem o pojištění zdrojů k obživě, o pojištění nábytku a dobytka. O českém pojišťovnictví lze hovořit od roku 1827, kdy byl založen Císařskokrálovský privilegovaný, český, společný, náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav. Za několik let se tato instituce přejmenovala na První českou vzájemnou pojišťovnu. Obdobný spolek vzniká též v Brně.

Polovinu 19. století je možno nazvat jako éru zakládání pojišťoven. Mezi důležité instituce se řadila: Pražská městská pojišťovna, Pojišťovací požární spolek sv. Floriana v Chebu nebo První česká vzájemná pojišťovna, která poskytla finance na obnovu Národního divadla v Praze, po jeho zničení požárem.

V polovině 20. století působilo na našem území 733 pojišťoven, sdružení, organizací a zahraničních institucí.

Po roce 1945, kdy došlo ke znárodnění, řídila veškeré subjekty Pojišťovací rada v Praze. Až do roku 1993, kdy vznikla ČR, existovala pouze jediná pojišťovna, Československá pojišťovna.

Od 1. 1. 1993 je české pojišťovnictví regulováno zákony, vyhláškami, normami a spoluprací se státem a asociacemi. ^[23]

3.2 Legislativa a principy pojišťovnictví

Problematiku pojišťovnictví upravuje zákon č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví. Tento zákon vystřídal zákon č. 363/1999 Sb., který dosáhl desetileté historie. Dále do pojišťovnictví spadá zákon č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí). ^[19]

Zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě). ^[19]

„Dohled nad činností pojišťoven a zajišťoven se sídlem v České republice vykonává Česká národní banka (dále jen „ČNB“). Při příhraničním výkonu pojišťovací činnosti tuzemskou pojišťovnou a zajišťovací činnosti tuzemskou zajišťovnou vykonává primárně dohled ČNB, jakožto domovský orgán dohledu (§84). Při výkonu pojišťovací a

zajišťovací činnosti v jiném členském státě prostřednictvím pobočky ČNB dohlíží na otázky finanční stability a dodržování obezřetnostních pravidel ze strany tuzemské pojišťovny v rámci tzv. finančního dohledu“ [Bulletin BBH, 2009] ^[11]

Pokud Česká národní banka (dále jen „ČNB“) zjistí pochybení ze strany pojišťoven a zajišťoven, má právo uložit peněžitý trest. Výše se pohybuje od jednoho až po padesát milionu korun. ^[11]

3.3 Subjekty podnikající v pojišťovnictví

Pojišťovna, zajišťovna, pojišťovací zprostředkovatel, samostatný likvidátor pojistných událostí, to jsou subjekty, které podnikají v odvětví pojišťovnictví.

Pojišťovna, podle Ducháčkové, ⁽⁴⁾ je speciální kapitálový orgán. Mezi jeho úkoly patří např. zabránění škody, výpočet hodnoty pojistného produktu, tvorba technických rezerv.

Pojišťovny dělíme:

- a) univerzální, které se věnují životnímu i neživotnímu zabezpečení,
- b) životní, specializují se např. na důchodové pojištění,
- c) neživotní, věnují se např. cestovnímu pojištění,
- d) specializované, náplní jejich práce může být např. úvěrové pojištění,
- e) státní, kde řídícím orgánem je stát,
- f) vzájemné, prioritou je oboustranná podpora v případě zajištění,
- g) akciové pojišťovny.

Význam slova zajištění je pojištění pojišťoven. Úkolem zajišťoven není eliminovat problémy pojišťoven, pouze podat pomocnou ruku, aby byly ztráty snesitelnější. ⁽⁴⁾

Součástí České asociace pojišťoven (dále jen „ČAP“), která byla založena 1. 1. 2004, je celkem třicet tři pojišťoven. Jejím posláním, úlohou a cílem je:

- a) reprezentování, prosazování prospěchu a užitku svých členů,
- b) pomáhat při vývoji pojišťovnictví v ČR,

- c) kooperace se zahraničními institucemi,
- d) předkládání poznámek k právním normám vztahující se k pojišťovnictví,
- e) dosažení změn českého i evropského zákonodárství,
- f) pravdivé a pochopitelné podávání informací veřejnosti, sdělování novinek v oblasti pojišťovnictví,
- g) reagovat na neshody mezi členy asociace, kteří by měli respektovat stanovené předpisy, zákony, zvyky a obyčeje. ^[13]

Asociace je od roku 1998 náležitou součástí Evropské pojišťovací a zajišťovací federace (dále jen „CEA“). Třicet tři států Evropy má pod hlavičkou CEA své národní asociace pojišťoven. ^[13]

CEA působí na nadnárodním významu již od roku 1953. V čele CEA je prezidium a poté sekretariát a generální tajemník. ⁽¹⁾

Ředitelem CEA, která má sídlo v Bruselu, je Tommy Persson.

Obr. 1 Mapa členů Evropské pojišťovací a zajišťovací federace



Zdroj: <http://cea.eu>

Velký úspěch, podle časopisu Ekonom, zaznamenal Ladislav Bartoníček, který už několik let působí jako lídr České pojišťovny. Od června 2010 je součástí strategické rady CEA. ⁽²⁹⁾

Funkci pojišťovacího zprostředkovatele upravuje zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, dále zákon č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů. ⁽⁶⁾

Ten, kdo se chtěl před rokem 1993 zabývat touto funkcí, to musel oznámit na městském úřadě. V současné době se právní úprava řídí nařízením Evropského společenství. ⁽⁶⁾

„V právu Evropských společenství byla problematika zprostředkování pojištění upravena již od roku 1976 směrnicí Rady č. 77/92/EEC, o opatřeních k usnadnění účinného výkonu svobody usazování a pohybu služeb účinnosti pojišťovacích agentů a makléřů“. (Hrubošová, 2009) ⁽⁶⁾

Podle Hrubošové ⁽⁶⁾ může funkci pojišťovací zprostředkovatele vykonávat spolehlivá, kvalifikovaná osoba, která má dokončené středoškolské vzdělání a zaplatí poplatek pro registraci. Po registraci u ČNB může zprostředkovatel působit jako:

- a) vázaný pojišťovací zprostředkovatel, který spolupracuje s několika pojišťovnami,
- b) jako výhradní pojišťovací agent, pro kterého je dominantní jedna pojišťovna,
- c) podřízený pojišťovací zprostředkovatel, jehož činností je práce pro pojišťovacího agenta a makléře.

4 Cestovní pojištění v České republice

Úvodem bych ráda zmínila dva citáty od Jana Wericha:

„Člověk, který cestuje s touhou dozvědět se, cestuje přes všechny dálky, hlavně k sobě samému.“

„Přirozeností člověka je hledání radosti.“

Cestovní pojištění (dále jen „CP“) si sjednává cestující (klient) v okamžiku vycestování za hranice ČR. Klient může využít CP při soukromých i pracovních cestách na dobu kratší než 1 rok. CP se sjednává jako celoroční nebo na určitý počet dnů. Asistenční služba, která má za úkol nezbytnou péči o klienty v zahraničí, bývá součástí CP. Kromě toho CP zahrnuje pojištění léčebných výloh, v případě výdajů na lékařské ošetření, potřebné léky, hospitalizaci a případnou repatriaci, tj. transport zraněné osoby do ČR, popř. transport ostatků.

Slevy na uzavření CP mohou požadovat bezplatní dárci krve a také kostní dřeně. CP dává pocit bezpečí a záruky, že se klientům, v případě nepředvídatelných událostí, dostane kvalifikované pomoci. Prostřednictvím CP dostává klient jistotu lékařského ošetření, ve státních i soukromých zdravotních zařízeních, uhrazení veškerých nákladů spojených se zdravotní péčí a pomoc odborného, česky hovořícího pracovníka. ^[18]

Podle Orišky ⁽⁹⁾ má CP zaručit právo na výplatu pojistného plnění, neboli sumy, která má vykompenzovat důsledky, které vznikly za nahodilých okolností.

Orieška ve své publikaci upozorňuje na to, že v dnešní době se CP věnuje již řada institucí. Je na klientovi, zda si vybere tu či onu pojišťovnu, podstatné ale je, aby se informoval a seznámil s náležitostmi pojistné smlouvy a jejím významem pro účastníka zahraniční cesty. Výběr produktu by měl přizpůsobit náplni, délce a možnosti vzniku rizik na cestě. ⁽⁹⁾

4.1 Druhy a rozdělení

Cestovní pojištění se řadí mezi neživotní, dobrovolné a škodové pojištění.

4.1.1 Druhy pojištění

Můžeme pojistit majetek na riziko ztráty, poškození a zničení, dále fyzickou osobu, v případě jejího tělesného poškození, smrti a odpovědnost za škodu, na riziko újmy na zdraví, věci a majetku, způsobené třetí osobě. ⁽⁹⁾

4.1.2 Rozdělení pojištění

Jak uvádí publikace Drobné a Morávkové, ⁽³⁾ je možné pojištění rozdělit na:

- a) povinné (ze zákona), kam řadíme pojištění cestovních kanceláří proti úpadku, jak vyplývá ze zákona č. 159/1999 Sb.
- b) dobrovolné (smluvní), což představuje pojištění jednotlivých účastníků cestovního ruchu proti různým pojistným rizikům.

Varianty uzavření dobrovolného cestovního pojištění:

- a) mezi cestovní kanceláří a pojišťovnou, kdy jsou v určitém rozsahu pojištění všichni účastníci zájezdu u stejné pojišťovny. Cena pojištění je buď zahrnuta v ceně zájezdu, nebo si tuto službu připlatí účastník zájezdu a cestovní kancelář mu pojištění zprostředkuje. Doporučuje se zjistit si druh pojištění a výši pojistné částky u jednotlivých zájezdů,
- b) mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou, kdy si sjednává a platí pojištění účastník sám. Může být sjednáno jako: individuální (výběr jednoho pojistného produktu u zvolené pojišťovny), variantní (výběr dvou či více pojistných produktů pojišťovny), komplexní (zakoupen celý „balík“ CP od jedné pojišťovny).

Rozdělení pojištění pro účastníky cestovního ruchu podle rizika, které kryjí:

- a) **úrazové**, které kryje škody v důsledku trvalých následků úrazu či úmrtí následkem úrazu,
- b) **pojištění léčebných výloh**, které poskytuje úhradu nezbytných nákladů na ošetření, lékařskou péči související s úrazem nebo nemocí, pobyt v nemocnici, předepsané léky, přepravu do nejbližšího zdravotnického zařízení, repatriace nemocného (tj. přepravu zpět do vlasti) nebo repatriaci ostatků zemřelého, nutné operace, nutné ošetření zubů. Je důležité připomenout, že existují výluky z pojištění – např. nehradí se onemocnění nebo úraz vlivem alkoholu, drog, nebezpečných druhů sportu, porod, šestinedělí, rehabilitace, preventivní očkování, nakažlivé pohlavní nemoci, kosmetické zásahy, brýle a další. Některá lékařská zařízení v zahraničí mohou u jednodušších výkonů požadovat úhradu nákladů do určité výše v hotovosti přímo. Po návratu do vlasti předloží občan

doklad o platbě za ošetření či léky pojišťovně, a ta mu proplatí částku v korunách.

Postup při vzniku pojistné události:

1. vyhledat bez zbytečného odkladu lékaře (je vhodné si ve zdravotnickém zařízení ověřit, zda lékaři pracují na smluvním základě s danou pojišťovnou) a předložit průkaz pojištěnce,
 2. v případě hospitalizace okamžitě informovat asistenční službu a nechat si od nich odsouhlasit požadované náročnější lékařské vyšetření (např. rentgeny),
 3. vyžádat si od lékaře lékařské potvrzení (ATESTACIO MEDICI) a všechny doklady o platbách v hotovosti, všechny faktury, v případě dopravní nehody i policejní protokol,
 4. vyplnit tiskopis Oznámení o pojistné události a předložit pojišťovně po návratu do vlasti,
- c) **pojištění zavazadel** je užitečné pro případ poškození nebo zničení věcí živelní událostí, vodou z vodovodního zařízení, dopravní nehodou, pro případ krádeže věcí nebo prokázané vloupáním. U tohoto druhu pojištění existuje řada výluk jako např., že se pojištění nevztahuje na vytržení věci z ruky, loupežné přepadení, nehradí se škody na penězích a jiných cenných věcech.

Postup při řešení pojistné události:

1. ohlásit pojistnou událost policii a mít potvrzený policejní protokol,
 2. opatřit si potřebné doklady o průběhu pojistné události – např. o způsobu překonání překážek, seznam odcizených věcí potvrzený svědky, potvrzení z hotelu o způsobené škodě a další,
 3. po návratu do vlasti vyplnit tiskopis Oznámení o pojistné události a předat pojišťovně,
- d) **pojištění odpovědnosti občanů za škodu** představuje právo na úhradu škody způsobené účastníkem cestovního ruchu jiné osobě na životě, zdraví, majetku při běžné činnosti. Výluky se vztahují na škody vzniklé při plnění pracovních

povinností, v domácnosti, kterou osoba navštívila, nesmí se jednat o úmyslnou škodu a další situace podle podmínek pojištění.

Postup při řešení pojistné události:

1. oznámit pojistnou událost bez zbytečného odkladu pojišťovně nebo asistenční službě,
 2. opatřit si potřebné doklady – tj. důkazy o vzniku pojistné události, protokol o škodě, policejní protokol,
 3. oznámit případné trestní stíhání,
 4. pojištění se vyplácí přímo poškozenému – do zahraničí v příslušné měně,
- e) **pojištění neúčasti na zájezdu** (tzv. storna zájezdu), při kterém vzniká nárok na náhradu nevratných nákladů, které musely být vynaloženy na zrušení cesty organizované cestovní kanceláří (tj. stornovacích poplatků). Plnění pojišťovny je omezeno pouze na tyto důvody: zrušení cesty z důvodu úmrtí, vážného onemocnění, úrazu, hospitalizace účastníka včetně jeho rodinných příslušníků, živelní pohroma v bydlišti účastníka, vážné nepokoje či živelní pohroma v cílové oblasti. Výluky se vztahují na změnu cestovatelských plánů, neudělení víza, vyloučení ze zájezdu.

Postup při pojistné události:

1. ohlásit pojistnou událost cestovní kanceláři a pojišťovně,
 2. neprodleně předložit pojišťovně potřebné doklady – lékařské potvrzení, úmrtní list, policejní protokol, doklad o zaplacení stornovacích poplatků cestovní kanceláří,
- f) **mezi další produkty** pojišťoven podle jejich nabídky patří např. pojištění zmeškání nebo zpoždění odletu letadla, přivolání opatrovníka, zpoždění zavazadel, připojištění rizikových sportů, které se připojišťují s vysokým příplatkem, vyšší je také následné pojistné plnění, únosu letadla. ⁽³⁾

4.2 Systém sjednání pojištění

Pokud se účastník cestovního ruchu rozhodne pro sjednání CP, je třeba, aby si odpověděl na pár jednoduchých otázek. Cestující by měl vědět cíl, rozvrh, výplň a formu cesty, zda využije služeb cestovní kanceláře nebo si vše naplánuje sám. ⁽⁹⁾

Pokud se klient rozhodne, že se zúčastní organizovaného zájezdu pořádaného cestovní kanceláří, jeho povinností je, seznámit s úplnými náležitostmi pojistné smlouvy, pojistným plněním a dalšími podmínkami pojištění. Obecně platí, že je užitečnější se o všem dopředu informovat, než být později udiven. ⁽⁹⁾

V případě, že si účastník zahraniční cesty naplánuje a zorganizuje výlet sám, měl by srovnat veškeré dostupné produkty na trhu. Zaměřit by se měl na rozsah, kvalitu a cenu služby. Doporučuje se pečlivé pročtení smluvních podmínek, které situace a okolnosti pojišťovny kryjí a na které se vztahují výluky. ⁽⁹⁾

4.3 Řešení pojistné události

Každá pojišťovna v ČR má rozdílné pojistné podmínky a postupy při likvidaci škodní události. V případě, že dojde k pojistné události, klient se musí řídit pravidly pojišťovny, u které si sjednal CP. Obvykle ale platí, že klient kontaktuje asistenční službu, kde získává stěžejní instrukce a návod jak danou situaci řešit. Pokud dojde k ošetření lékařem, vyžádá si klient veškerá lékařská potvrzení, uchová si všechny faktury, doklady a dokumenty. V případě zásahu policie je samozřejmostí vyplněný policejní protokol. Pomoc je možno hledat u průvodce a delegáta, v případě, že se jedná o organizovaný zájezd. ⁽⁹⁾

4.4 Nákup CP

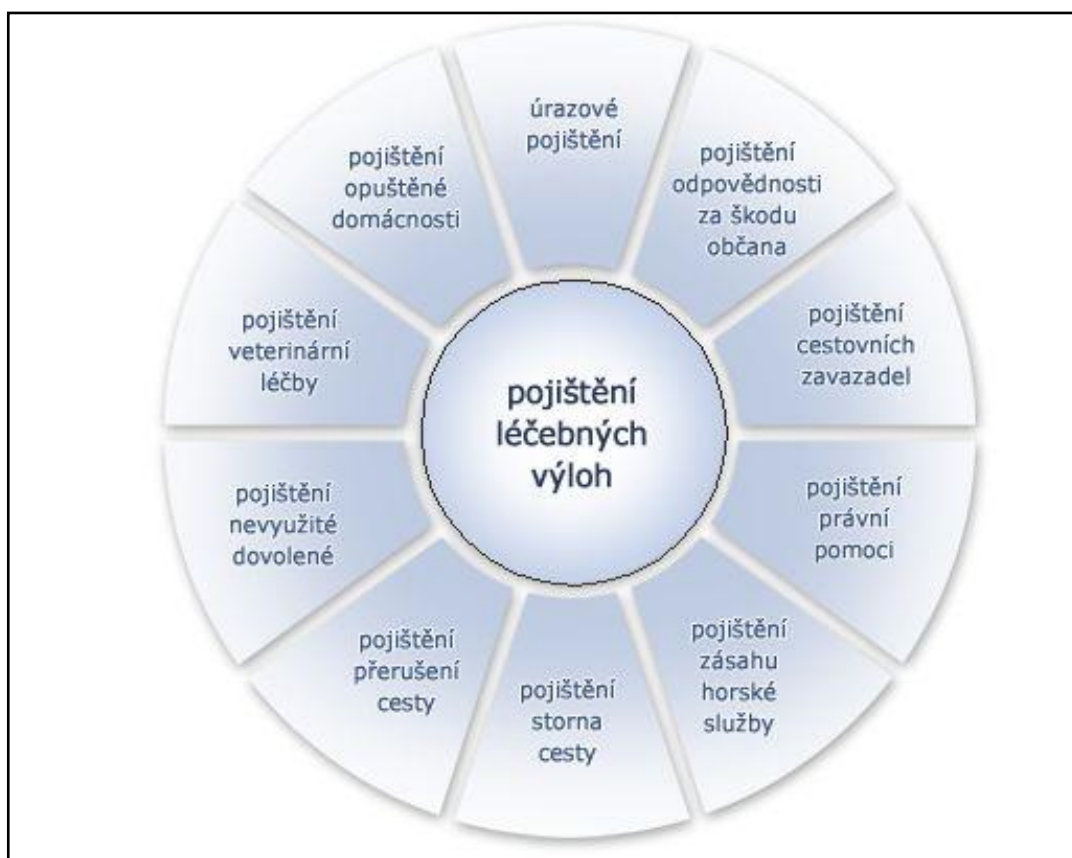
Základem každého CP je pojištění léčebných výloh. Dále je na klientovi, který produkt na pojistném trhu zvolí a jaká rizika v rámci vybraného produktu pokryje.

V současné době je několik možností jak sjednat CP. Pojištění pro vycestování do zahraničí můžeme sjednat ve zdravotní pojišťovně, v cestovních kancelářích, v bance, jako součást platební karty a také prostřednictvím internetu, respektive online prodej.

Prodej CP prostřednictvím internetu je čím dál více oblíbenější. Velkou výhodou je zejména pohodlí, rychlost a slevy, při uzavírání CP online. CP v ČR sjednává dnes celá řada pojišťoven, např. Generali, ČSOB, Kooperativa. Podmínkou vzniku CP tímto způsobem je: minimální věk 15 let, zahraniční cesta v rozsahu do 1 roku, úhrada pojistného pojišťovně.^[18]

Negativem by mohl být neosobní přístup, nepochopení produktu klientem nebo nepřehlednost internetového portálu pojišťovny.

Obr. 2 Nabídka pokrytí rizik v rámci cestovního pojištění u České pojišťovny



Zdroj: <http://www.ceskapojistovna.cz/vice-info-cestovni-pojisteni.html>

Rozsah CP k platebním kartám se odvíjí od kvality karty. Hodnota karty určí, zda je CP zahrnuto v ceně karty nebo se musí aktivovat za poplatek a jaké jsou výše pojistných limitů. K výhodám CP u platební karty patří: automatická aktivace CP, např. pomocí platební transakce nebo zaplacením cestovních výdajů.^[14]

Nevýhodou CP u platební karty mohou být nízké pojistné limity, př. pojištění léčebných výloh ve výši pět set tisíc korun a také spoluúcast ve výši tří procent. Důležité tedy je zjistit rozsah CP a informovat se o výši pojistných limitů. ^[14]

V případě, že si účastník cestovního ruchu sjedná zájezd v cestovní kanceláři, je mu nabídnuto také CP. Cestovní kancelář působí jako zprostředkovatel mezi pojišťovnou a klientem. Tímto jednoduchým způsobem získá klient pocit jistoty a bezpečí. Klient je v písemné a ústní formě poučen o výši pojistných limitů. Je na uvážení klienta, která rizika se mu vyplatí pojistit a která pro něj nemají význam. ^[16]

4.5 Obecné výluky a sazby CP

Podle portálu Finance ^[17] se pojistitel osvobodí od pojistného plnění v případě, že:

- a) pojištěný utrpěl zranění v důsledku požití alkoholu, návykových látek,
- b) se pojištěný pokusil o sebevraždu nebo si úmyslně způsobil újmu na zdraví,
- c) k úrazu došlo při spáchání trestné činnosti,
- d) k úrazu došlo při občanské válce, či nepokojích,
- e) k úrazu došlo při rizikových sportech nebo při organizovaných závodech, které nebyly pojištěny,
- f) neopatrného zacházení pojištěného zavazadla, např. vodou při mytí, vada způsobená průnikem deště nebo sněhu,
- g) jde o vyšetření týkající se těhotenství, interrupce a také samotný porod,
- h) jde o pořízení antikoncepce, pomocných léků a vitamínů,
- i) jde o duševní, mentální vady,
- j) jde o preventivní kontroly, vyšetření mimo zdravotnické zařízení,
- k) jde o přenosné, infekční nemoci nebo AIDS.

CP nehradí rehabilitaci, různé druhy terapií, péči o zuby, opravy a zhotovení brýlí, ortéz, protéz, kontaktních čoček a naslouchacích zařízení. Pokud byl pojištěný již před začátkem CP nemocen nebo utrpěl úraz, pokud je lékařská péče stěžejním důvodem cesty, rovněž to spadá do výluk z CP. ^[17]

Pojišťovny si mohou stanovit obsah daného pojištění a také jeho výluky, neboli konkrétní podmínky, na které případy se pojištění vztahuje a které jsou z pojištění vyloučené.

Sazby CP se odvíjí od mnoho faktorů. Základem ceny CP je pojištění léčebných výloh a asistenční služba. Významným bodem je také místo a délka trasy. Většina pojišťoven rozlišuje Evropu a svět. Částka za CP začíná na několika desítkách korun a končí u několika stovek korun. Sazby CP se u každé pojišťovny liší. Některé nabízí slevy pro děti, seniory a jiné zase neomezené krytí na repatriaci.⁽⁹⁾

5 Evropský průkaz zdravotního pojištění

Obr. 3 Evropský průkaz zdravotního pojištění



Zdroj: <http://www.zpmvcr.cz/>

Evropský průkaz zdravotního pojištění (European Health Insurance Card, dále jen „EHIC“) obdrží každý pojištěnec ČR od své zdravotní pojišťovny a občané ze třetích zemí, pokud mají na našem území trvalé bydliště.^[25]

Všeobecná zdravotní pojišťovna vydává občanům ze třetích zemí zelený průkaz pojištěnce, který platí pouze na území ČR a pouze na jeden rok. Tito pojištěnci mají nárok na zdravotní péči ve stejném rozsahu jako čeští pojištěnci.^[24]

Obr. 4 Zelený průkaz vydávaný Všeobecnou zdravotní pojišťovnou



Zdroj: <http://www.google.cz/>

O vydání EHIC se žádá osobně a je vydáván bezplatně. Zásadním úkolem EHIC je právo občana Evropské Unie (dále jen „EU“), Evropského hospodářského prostoru (dále jen „EHP“) na neodkladné lékařské ošetření v kterémkoli státu EU. Pojištěnec je ošetřen za stejných okolností a předpokladů jako tamější pojištěnec a tudíž i za stejné spoluúčasti jako zdejší občané. ^[20]

Zásada poskytnutí lékařské péče pojištěncům, kteří předloží EHIC, je upravena v Nařízení EU č. 1408/1971 a jeho prováděcím Nařízením č. 574/1972, které se dotýkají problematiky sociálního zabezpečení. ^[20]

Po vstupu ČR do EU má přibližně deset miliónů občanů ČR právo na nezbytné lékařské ošetření v zemích EU, EHP a některých ostatních zemích a zhruba pět set miliónu občanů členských států EU právo na nezbytné lékařské ošetření v českých zdravotnických zařízeních. ⁽²⁾

„Průkaz pojištěnce slouží jako doklad o pojistném vztahu a příslušnosti ke zdravotní pojišťovně“. (Daněk, Glet, 2003) ⁽²⁾

Licní strana evropského průkazu je v každém státě EU identická, rubovou stranu si může každá země navrhnout dle svého uvážení. Lékař okamžitě průkaz rozpozná. Průkaz obsahuje osobní údaje: jméno, příjmení, datum narození a číslo pojištěnce. Lékař, který pojištěnce ošetřuje, se však nedozví žádné bližší informace, př. na co je pojištěnec alergický nebo jeho krevní skupinu. ^[16]

Pojištěnec má povinnost sledovat a kontrolovat platnost průkazu. Je dobré si ji ověřit před další uskutečněnou zahraniční cestou. Platnost průkazu se v každé zemi liší. ^[16]

Průkaz se vrací, či zaniká v případě: smrti pojištěnce, změny zdravotní pojišťovny, zrušení trvalého pobytu v ČR, ukončení pracovního poměru s cizincem, který nemá trvalý pobyt v ČR. ⁽²⁾

5.1 Uplatnění EHIC

EHIC lze uplatnit ve všech státech EU: Belgie, Bulharsko, ČR, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Spojené království Velké Británie, Švédsko, dále v zemích EHP: Lichtenštejnsku, Norsku, na Islandu a rovněž ve Švýcarsku, na principu smlouvy o volném pohybu osob mezi EU a Švýcarskem. ⁽²⁷⁾

Mezi smluvní státy, kde české občany na základě předložení karty pojištěnce ošetří, patří: Černá Hora, Chorvatsko, Makedonie, Turecko a Srbsko. ⁽²⁷⁾

5.2 Použití EHIC

Po předložení EHIC v zemích EU, EHP, Švýcarska a smluvních států, má český pojištěnec právo na nutné lékařské ošetření. V případě, že cestuje pojištěnec za lékařským ošetřením vědomě, jeho povinností je požádat o souhlas „domácí“ zdravotní pojišťovnu a vyplnit náležité tiskopisy. ^[24]

Jak uvedl časopis Český Export, má i český důchodce nárok na zdravotní péči a to nejen ve státě, kde pobírá důchod, ale i v ostatních zemích EU, EHP a Švýcarska, tudíž v místě, kde chce strávit zbytek svého života. ⁽²⁶⁾

Časopis Ekonom zmiňuje, že nezbytné lékařské ošetření se hodnotí dle délky pobytu. Jako příklad uvádí pobyt v Rakousku na tři dny, kdy dojde ke zlomení ruky. Zlomenina ruky se považuje za neodkladné ošetření, které nepočká na návrat do ČR. Na druhé straně např. plastická operace kolenních vazů, patří do škály zákroků, které počkají až na návrat do ČR. ⁽²⁸⁾

Jestliže dojde ke ztrátě EHIC v zahraničí nebo zapomenutí v ČR, je nutné se spojit se svojí zdravotní pojišťovnou a požádat o zaslání Potvrzení, které zastoupí EHIC. Po příjezdu do ČR dostane pojištěnec EHIC nový. ^[25]

Každá ze zemí EU, EHP a Švýcarsko má vlastní systém zdravotnictví. V ČR jsme zvyklí platit poplatky u lékaře a pouze malou spoluúčast př. u léků. V ostatních zemích Evropy, ale léčba a následná spoluúčast dosahují nemalých částek. Např. operace slepého střeva vyjde na šedesát tisíc korun. ^[18]

Výhodou evropského průkazu je zajištění práva na neodkladnou lékařskou pomoc, nevýhodou je povinnost zaplacení spoluúčasti, a to ve stejné míře jako občan dané země, kde je pojištěnec ošetřen. ⁽²⁷⁾

Např. ve Finsku zaplatíme u lékaře za léky celkovou výši částky, která nám bude později na určených institucích proplacena. V případě, že nebude pojištěnci proplacena výše náhrady, schová si veškeré doklady o zaplacení a po příjezdu do ČR předloží své zdravotní pojišťovně. Náhradu zaplacené částky může pojištěnec požadovat v případě návštěvy veřejného zdravotního zařízení. ⁽²⁷⁾

Za účelem oboustranné úhrady nákladů mezi pojišťovnami, bylo založeno v roce 2001, na nařízení Ministerstva zdravotnictví, Centrum mezistátních úprav (dále jen „CMU“). Zdravotní pojišťovny, které působí na českém trhu, jsou zakladateli a zároveň členy CMU. *„CMU samo sice za poskytnutou zdravotní péči neplatí, ale zprostředkovává platby mezi českými zdravotními pojišťovnami a zdravotními pojišťovnami smluvních států, a to prostřednictvím styčného místa v těchto státech“*. [CMU, 2011] ^[12]

Úkolem CMU je podávání informací pojištěncům, poskytování rad, zúčtování výdajů a kooperace se státními orgány. ⁽²⁾

5.3 Praktické příklady

Praktické příklady, podle portálu Centrum mezistátních úhrad,^[12] ve Francii, Norsku a Německu.

Konzultace u praktického lékaře ve Francii, se pohybuje ve výši dvacet-dva EUR. Ve Francii si první pomoc přivoláme po vytočení čísla 15 nebo 18. Veškeré lékařské ošetření si hradí pojištěnci nejdříve sami, poté je jim náhrada proplacena prostřednictvím instituce CPAM (Caisse Primaire d' Assurance Meladie). Úhradu na CPAM neobdržíte ihned, musíte poskytnout číslo bankovního účtu nebo adresu, kam vám bude zaplacená výše u lékaře zaslána.

V případě, že nemůžete situaci vyřešit tímto způsobem, uchovejte si veškeré účty o zaplacení a proplacení požadujte ve zdravotní pojišťovně v ČR.

Spoluúčast u lékařského ošetření je ve výši třicet procent, u laboratorních testů čtyřicet procent. Podobný systém mají např. v Řecku.

V Norsku se první pomoci můžeme dožadovat na čísle 113. Zdarma se v Norsku poskytuje hospitalizace a žádnou spoluúčast neplatí děti mladší 16 let. Výše spoluúčasti u stomatologie je sto procent, u lékařského ošetření se spoluúčast pohybuje v rozmezí sto třicet NOK až dvě stě NOK (1 NOK = 3,114 CZK).

Veškerou výši nákladů zaplatíte také u zubaře v Polsku.

Děti mladší 18 let neplatí žádnou spoluúčast u léku a léčebných prostředků ani v Německu. Zdarma je také poskytovaná péče o ženy v těhotenství. Pobyt v nemocnici vyjde pacienty na deset EUR/den a léky se vyšplhají na spoluúčast deset procent ze zaplacené ceny.^[12]

6 CP versus EHIC

Tabulka 1 Přehled výhod a nevýhod CP a EHIC

EHIC	Cestovní pojištění
✓ časově neomezený	časově omezený
✓ za pojištění neplatíte nic navíc	za pojištění platíte navíc cca 20 - 40 Kč denně
proplácí se pouze návštěva veřejných zdravotnických zařízení	✓ proplácí se, jak ošetření ve veřejném zdravotnickém zařízení, tak i v soukromé
nezajistí asistenční službu v češtině	✓ garantuje asistenční službu v českém jazyce
nevzniká právo na refundaci převozu do ČR	✓ máte právo na refundaci převozu do ČR, tzv. repatriace
pojišťovna proplácí náklady jen do výše, které by byly proplaceny v dané zemi, kde byl nemocný ošetřen	✓ pojišťovna proplácí veškeré náklady, součástí proplacení je i výše spoluúčasti
✓ samotný limit plnění není ohraničen	limit plnění je ohraničen částkou, která je předepsaná ve smlouvě

Zdroj: <http://aktualne.centrum.cz/finance/rodina/clanek.phtml?id=638030>

Výdaje na zdravotní péči v některých zemích EU, EHP a ve Švýcarsku mohou mnohonásobně převyšovat výdaje na zdravotní péči v ČR. V případě, že dojde k neodkladnému lékařskému ošetření, má pojištěnec právo na odbornou pomoc hrazenou českou zdravotní pojišťovnou. V mnoha zemích se vyžaduje mnohdy vysoká spoluúčast, která ze systému zdravotnictví hrazena není. Je dobré, když si účastník zahraniční cesty zjistí, zda se nachází v oblasti, kam cestuje, veřejné zdravotnické zařízení. Pokud má sjednané CP, záleží na uvážení klienta, které zdravotnické zařízení navštíví, ať už soukromé či státní. Účastník zahraniční cesty může způsobit újmu na zdraví nebo majetku nejen sám sobě, ale i ostatním účastníkům, může se mu poškodit nebo ztratit zavazadlo. Hlavní výhodou CP oproti EHP je zajištění asistenční služby v českém jazyce, kterou bude účastník zahraniční cesty kontaktovat v případě nouze nebo potřebné pomoci a tzv. repatriace, transport zraněného zpět do ČR, popř. transport ostatků. Náklady na převoz nemocného ze zahraničí se může vyšplhat až na tři sta tisíc korun. ^[18]

Závěrem bych citovala odstavec z časopisu Ekonom: „Komerční cestovní zdravotní pojištění tedy nezbytně nutně uzavírat nemusíte, jeho uzavření však může být praktické například pro pokrytí nákladů na spoluúčast nebo při ošetření v soukromém zdravotnickém zařízení, které nemá smlouvu se zdravotními pojišťovnami daného státu“. ⁽²⁸⁾

7 Srovnání aktuální nabídky produktů cestovního pojištění pro konkrétního klienta

7.1 Výběr klienta a jeho požadavky pro CP

Cílem praktické části bakalářské práce je, najít vhodný produkt CP pro zvoleného klienta. Klientem je student ve věku dvacet tři let, který se pro rok 2011 rozhodl pro dvě dovolené. Nejdříve si student vybral letní dovolenou na sedm dní ve Španělsku, kde chce relaxovat a navštěvovat poutavá místa a památky. Náplní dovolené nebudou žádné adrenalinové sporty a nebudou provozovány žádné nebezpečné činnosti. Zimní dovolenou se rozhodl strávit v příjemném hotelu, v rakouských Alpách. Dovolená zaměřená na lyžování bude trvat sedm dní. Lyžování se nepovažuje za nebezpečné sporty v případě, že se klient pohybuje po vyznačených cestách. Připojištění zimních sportů se velmi vyplatí, pokud dojde např. k odcizení nebo zničení lyží, snowboardů, k neuskutečnění dovolené v případě úrazu či laviny v místě pobytu.

Klient požaduje základní CP, což je **pojištění léčebných výloh**, dále žádá o úrazové pojištění, které zahrnuje **pojištění trvalých následků způsobené úrazem** a **pojištění pro případ smrti v důsledku úrazu**. Student si sjednává i **pojištění odpovědnosti za škodu na životě** a také **na majetku**, pro případ, že by způsobil újmu na zdraví, životě, věci a majetku. Součástí CP pro tohoto klienta je i **pojištění zavazadel**, kde budou uschovány osobní věci klienta, o které by nerad přišel bez jakékoliv náhrady proplacení. Nedílnou součástí každého CP je jeho **cena**. Nejen student se na ni ohlíží. A protože v dnešní době je vše ovládáno nejmodernějšími technologiemi, tak také student, pro kterého bude produkt vybrán, chce, aby si CP mohl sjednat online, a tím případně získal procentní **slevu** z nabízené ceny pojištění. Online pojištění se tak stává rychlý, velmi jednoduchý, moderní a cenově zvýhodněný způsob uzavření CP.

7.2 Postup k dosažení cíle

Výše uvedená kritéria, resp. parametry, které požaduje klient sjednat v rámci CP, splňuje šestnáct pojišťoven (viz následující Tabulka č. 2), které byly vybrány z portálu ČAP. Každá z nich nabízí formou produktů nejrozumnější kombinace pojištění a připojištění, v našem případě se jednalo o dvacet sedm produktů, jejichž seznam je uveden také v následující tabulce.

Tabulka 2 Vybrané pojišťovny a jejich produkty

Pojišťovna	Produkty
Allianz	Platinum
AXA	Komfort
Česká podnikatelská pojišťovna (dále jen „ČPP“)	L 1, L 2
Česká pojišťovna	Globus 1, Globus 2
ČSOB	Atlas 1, Atlas 2
Direct	MAXI
Evropská cestovní pojišťovna	Standard, Optimal
Generali	Exkluziv, Manažer
Komerční pojišťovna	Třída A, Třída B
Kooperativa	Klasik, Plus
Všeobecná zdravotní pojišťovna (dále jen „VZP“)	Optimal
Slavia	Turista, Profesionál
Triglav	Nadstandard
Uniqua	K 2, K 4, K 6
Volksbanken Victoria	E-Trip All
Wüstenrot	Cestovatel III.

Pro dvacet sedm produktů uvedených pojišťoven, které byly rozděleny dále na letní a zimní dovolenou, byly stanoveny váhy v rámci jednotlivých kritérií, resp. parametrů, vycházející nejen z osobního subjektivního uvážení, ale také z výsledků anketního dotazování. Tabulka takto stanovených vah parametrů s číselným vyjádřením limitů pojistného plnění je uvedena v Tabulce č. 3 a 4. Je nutné zde připomenout, že váhy pro vyhodnocení nebyly zvoleny náhodně, ale vychází ze složek pokrytí rizika CP a byly přiděleny tak, aby **součet všech uvedených vah parametrů pojištění, byl jedna.**

Tabulka 3 Výchozí tabulka s výší pojistných limitů a přidělených vah pro letní dovolenou

Pojišťovna	Produkty	Limity plnění						Sleva u sjednání online	Léto
		Léčebné výlohy	Trvalé následky úrazu	Smrt následkem úrazu	Pojištění zavazadel	Odpovědnost za škodu (život)	Odpovědnost za škodu (věc)		
Allianz	Platinun	6000000	400000	200000	50000	100000000	5000000	0%	Cena na 7 dní (včetně slevy) 360 Kč
AXA	Komfort	2500000	400000	200000	20000	1000000	500000	0%	266 Kč
ČPP	Základní	2000000	200000	100000	15000	2000000	500000	10%	239 Kč
	L 1	3000000	200000	100000	15000	2000000	500000	10%	300 Kč
	L 2	4000000	200000	100000	15000	2000000	500000	10%	359 Kč
Česká pojišťovna	Globus 1	1500000	200000	100000	10000	2000000	1000000	10%	240 Kč
	Globus 2	3000000	200000	100000	15000	2000000	1000000	10%	304 Kč
ČSOB	Atlas 1	2500000	200000	100000	30000	2000000	1000000	10%	308 Kč
	Atlas 2	4000000	200000	100000	30000	2000000	1000000	10%	371 Kč
Direct	MAXI	3000000	160000	80000	20000	2000000	1000000	0%	225 Kč
Evropská Cestovní pojišťovna	Standard	3000000	400000	200000	30000	4000000	2000000	0%	540 Kč
	Optimal	6000000	800000	400000	60000	12000000	6000000	0%	870 Kč
Generali	Exkluziv	1700000	500000	500000	30000	1000000	1000000	15%	154 Kč
	Manažer	3400000	500000	500000	50000	2000000	1000000	15%	406 Kč
Komerční pojišťovna	Třída A	1250000	200000	100000	15000	2000000	1000000	10%	196 Kč
	Třída B	2500000	400000	200000	15000	2000000	1000000	10%	341 Kč
Kooperativa	Klasik	1500000	200000	100000	15000	2000000	1000000	10%	265 Kč
	Plus	2500000	400000	200000	15000	2000000	1000000	10%	341 Kč
VZP	Optimal	2000000	200000	100000	10000	2000000	1000000	10%	203 Kč
Slavia	Turista	1000000	200000	100000	10000	500000	500000	15%	417 Kč
	Profesionál	5000000	1000000	500000	20000	1000000	1000000	15%	1 551 Kč
Triglav	Nadstandard	3000000	350000	250000	30000	1250000	1250000	20%	225 Kč
	K 2	2000000	300000	150000	15000	1000000	1000000	10%	170 Kč
Uniqa	K 4	4000000	600000	300000	25000	5000000	5000000	10%	252 Kč
	K 6	6000000	600000	300000	40000	5000000	5000000	10%	410 Kč
Volksbanken	E-Trip All	6000000	200000	100000	50000	2000000	1000000	0%	210 Kč
Wüstenrot	Cestovatel III	3000000	200000	200000	20000	2000000	500000	0%	168 Kč
váhy	anketa	0,29	0,14	0,04	0,06	0,10	0,12	0,05	1,00
váhy	vlastní	0,15	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	1,00

Zdroj: vlastní

Tabulka 4 Výchozí tabulka s výší pojistných limitů a přidělených vah pro zimní dovolenou

Pojist'ovna	Produkty	Limity plnění						Zima	
		Léčebné výlohy	Trvalé následky úrazu	Smrt následkem úrazu	Pojištění zavazadel	Odpovědnost za škodu (život)	Odpovědnost za škodu (věc)	Sleva u sjednání online	Cena na 7 dní (včetně slevy)
Allianz	Platinun	6000000	400000	200000	50000	10000000	5000000	0%	360 Kč
AXA	Komfort	2500000	400000	200000	20000	1000000	500000	0%	266 Kč
ČPP	Základní	2000000	200000	100000	15000	2000000	500000	10%	409 Kč
	L 1	3000000	200000	100000	15000	2000000	500000	10%	470 Kč
	L 2	4000000	200000	100000	15000	2000000	500000	10%	529 Kč
Česká pojišť'ovna	Globus 1	1500000	200000	100000	10000	2000000	1000000	10%	366 Kč
	Globus 2	3000000	200000	100000	15000	2000000	1000000	10%	468 Kč
ČSOB	Atlas 1	2500000	200000	100000	30000	2000000	1000000	10%	308 Kč
	Atlas 2	4000000	200000	100000	30000	2000000	1000000	10%	371 Kč
	MAXI	3000000	160000	80000	20000	2000000	1000000	0%	313 Kč
Direct	Standard	3000000	400000	200000	30000	4000000	2000000	0%	730 Kč
Evropská Cestovní pojišť'ovna	Optimal	6000000	800000	400000	60000	12000000	6000000	0%	870 Kč
	Exkluziv	1700000	500000	500000	30000	1000000	1000000	15%	294 Kč
Generali	Manažer	3400000	500000	500000	50000	2000000	1000000	15%	546 Kč
Komerční pojišť'ovna	Třída A	1250000	200000	100000	15000	2000000	1000000	10%	297 Kč
	Třída B	2500000	400000	200000	15000	2000000	1000000	10%	511 Kč
Kooperativa	Klasik	1500000	200000	100000	15000	2000000	1000000	10%	428 Kč
	Plus	2500000	400000	200000	15000	2000000	1000000	10%	542 Kč
VZP	Optimal	2000000	200000	100000	10000	2000000	1000000	10%	203 Kč
Slavia	Turista	1000000	200000	100000	10000	500000	500000	15%	417 Kč
	Profesionál	5000000	1000000	500000	20000	1000000	1000000	15%	1 551 Kč
Triglav	Nadstandard	3000000	350000	250000	30000	1250000	1250000	20%	225 Kč
Uniqa	K 2	2000000	300000	150000	15000	1000000	1000000	10%	238 Kč
	K 4	4000000	600000	300000	25000	5000000	5000000	10%	350 Kč
Volksbanken	K 6	6000000	600000	300000	40000	5000000	5000000	10%	546 Kč
	E-Trip All	6000000	200000	100000	50000	2000000	1000000	0%	210 Kč
Wüstenrot	Cestovatel III	3000000	200000	200000	20000	2000000	500000	0%	168 Kč
váhy	anketa	0,29	0,14	0,04	0,06	0,10	0,12	0,05	0,20
váhy	vlastní	0,15	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	0,50
									1,00
									1,00

Zdroj: vlastní

Pro váhy podložené anketou, kterou vyplnilo šedesát studentů ve věku dvacet až dvacet tři let, platí následující způsob hlasování: „Z nabízených parametrů cestovního pojištění vyberte ten, který považujete za nejdůležitější bez ohledu na to, zda se chystáte na letní či zimní dovolenou, a současně které připojištění vyžadujete v porovnání s cenou a nabízenými slevami“.

Pro zpracování výsledků z ankety byl použit portál **bluebord.cz**,^[10] kde jsem po registraci vytvořila anketu s jednou otázkou a devíti odpověďmi. Stránka tohoto portálu je velice přehledně uspořádaná a každý zaregistrovaný si zde může vytvořit anketu nebo počítadlo podle své fantazie a potřeby.

Pro vyhodnocení výsledků a výběr nejlepších produktů pro klienta byly použity tři metody vícekriteriálního rozhodování, které mezi sebou porovnávají limity pojistného plnění a procentuálně vyjádřené váhy, vyhodnocené programem SANNA.

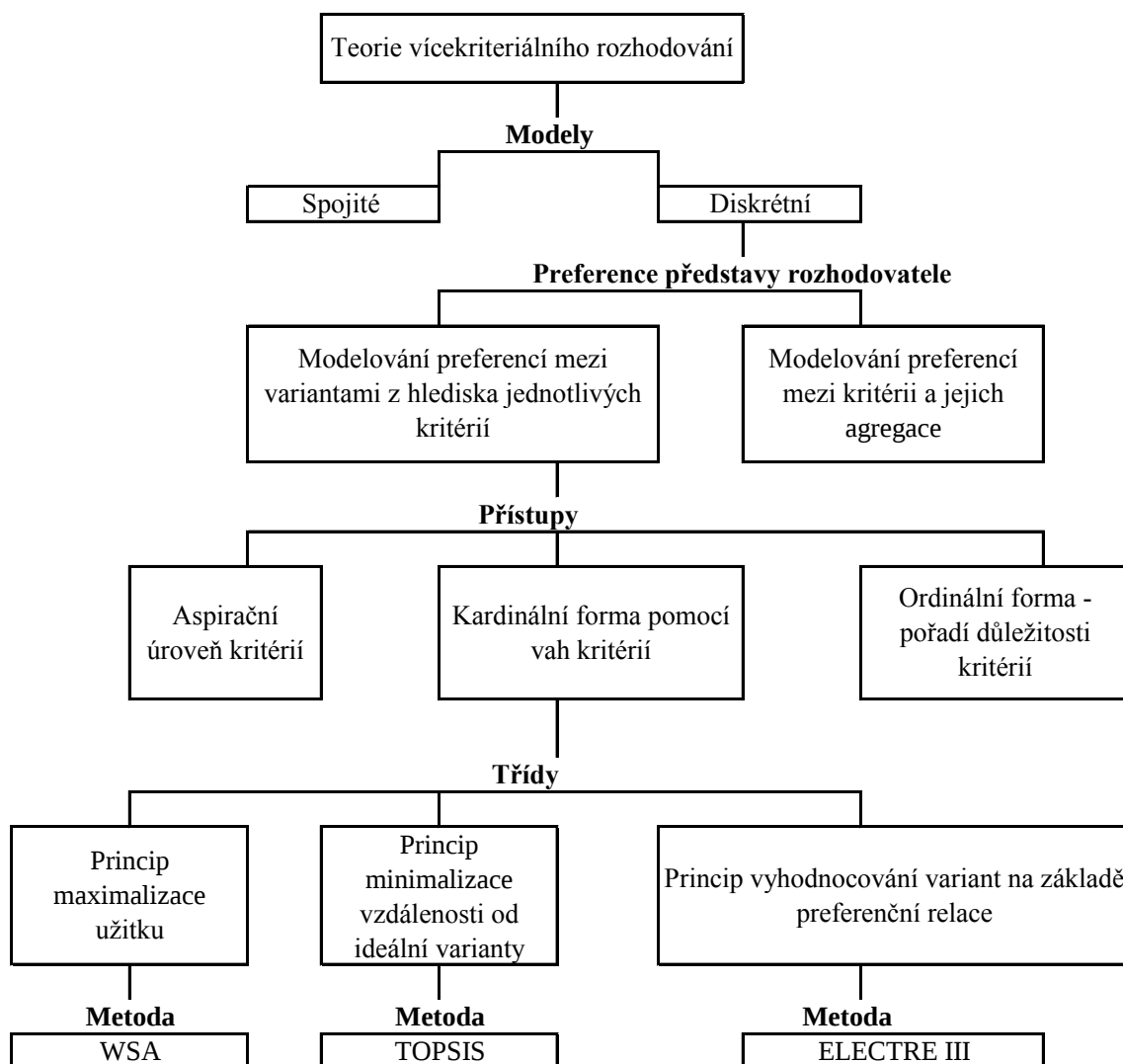
7.3 Vícekriteriální metody rozhodování

Podle publikace docenta Jablonského⁽⁸⁾ je vícekriteriální rozhodování stále mladý a rozvíjející se obor. V případě, že potřebujeme dojít k výsledkům pomocí několika měřítek najednou, použijeme právě metody vícekriteriálního rozhodování.

Dle docenta Fialy⁽⁵⁾ je pro pochopení nutné uvést následující spojitost, a to, že kromě správného výpočtu a výběru metody je důležitý rozhodovatel, tedy člověk, který vytváří prvotní informace i na základě subjektivní preference. Tyto informace předává analytikovi neboli počítačovému programu.

Vícekriteriální metody rozhodování můžeme rozdělit na spojité a diskrétní, jelikož všechny metody v práci použité patří do oblasti diskrétního rozhodování, spojitými metodami se nebudu dále věnovat. Jejich další členění a zařazení je znázorněno na následujícím grafu. Z tohoto grafu plyne, že váhy, které vyjadřují stupeň významnosti jednotlivých kritérií, jsou přístupem v kardinální formě.⁽⁵⁾

Graf 1 Problematika vícekritériálního rozhodování



Zdroj: vlastní

Vícekritériální diskrétní modely rozhodování podle metody s kardinální formou informací můžeme členit do tří tříd: princip maximalizace užitku metodou váženého součtu (dále jen „WSA“), princip minimalizace vzdálenosti od ideální varianty (dále jen „TOPSIS“), princip vyhodnocování variant na základě preferenční relace (dále jen „ELECTRE III“). Jednotlivé metody se liší způsobem vyhodnocení vhodného produktu. Vícekritériální rozhodovací problémy popisujeme nejen množinou variant a hodnotících kritérií, ale také řadou vazeb mezi nimi. ⁽⁵⁾

V našem případě množinu variant představují jednotlivé produkty pojišťoven, za množinu hodnotících kritérií považujeme parametry základní CP (léčebné výlohy), další připojištění, cenu a slevu při sjednání CP online a informace o jejich důležitosti jsou vyjádřeny pomocí vah kritérií. Za řadu vazeb mezi kritérii a variantami jsou dosazeny výše limitů pojistných plnění, cenou za CP a výší poskytnuté slevy vyjádřené v procentech.

7.3.1 Konkrétní metody vícekritériálního rozhodování

Metoda ELECTRE III funguje na principu vyhodnocení vztahu (preference, indiference a nesrovnatelnosti) mezi dvojicemi variant, zařazených do stejných tříd, vzhledem k jednotlivým kritériím. V těchto stejných třídách nemají varianty mezi sebou rozdíly, ale mezi jednotlivými třídami existuje preferenční vztah. ⁽⁵⁾

Další metodou je TOPSIS, která stejně jako předešlá patří do kategorie metod s kardinálními informacemi, ale tato metoda je založena na principu minimalizace vzdálenosti od ideální varianty, tzn. za „nejlepší“ variantu zvolíme tu, která se k ideální variantě nejvíce blíží. Za ideální variantu je považována taková varianta, která získává ve všech hodnotách kritérií nejlepších hodnot. ⁽⁵⁾

Metoda WSA je posledním způsobem výpočtu v rámci metod s kardinálními informacemi. Je založena na principu maximalizace užitku. ⁽⁵⁾

Tento princip „vychází z konstrukce hodnoty užitku, kterou přináší výběr určité varianty, na škále mezi 0 a 1, čím je varianta vhodnější podle nějakého kritéria, tím je vyšší hodnota užitku. (Fiala, 2003). ⁽⁵⁾

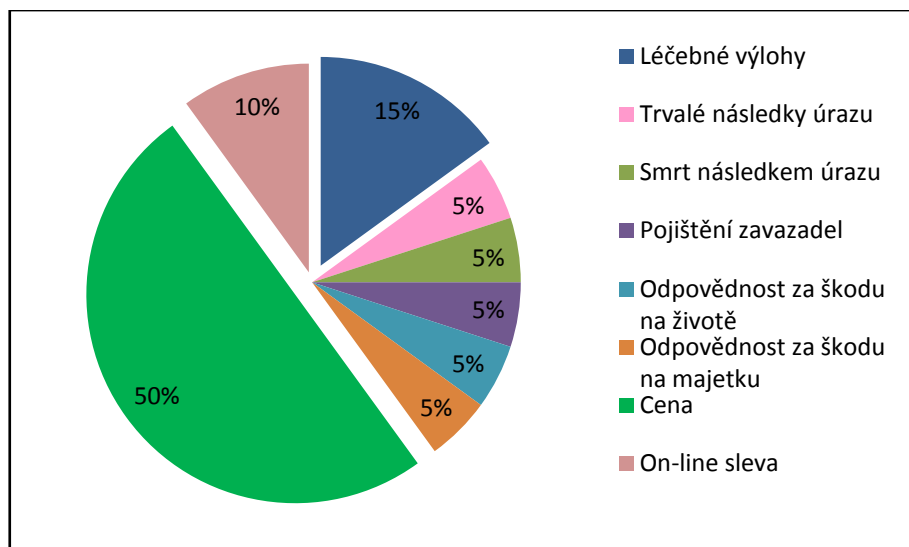
Konkrétní výsledky jsou dále rozebrány v následujících podkapitolách kapitoly č. 5.

7.4 Vyhodnocení výsledků letní dovolené dle subjektivně přiřazených vah

Za nejdůležitější váhu kritérií, dle mého subjektivního uvážení, jsem označila cenu. Přiřadila jsem hodnotu padesát procent, a to z důvodu, že klienti často slyší na nízké ceny a slevy, které mohou získat, aniž by brali v úvahu i ostatní důležité faktory. Právě slevě při sjednání online byla přiřazena třetí nejvyšší hodnota deset procent.

Druhou nejvyšší hodnotu jsem přidělila limitům pojištění léčebných výloh. Ostatním připojištěním byla přiřazena hodnota pět procent.

Graf 2 Procentuální vyjádření přidělených vah



Zdroj: vlastní

V podkapitolách jsou uvedeny pouze některé vybrané metody. Všechny metody a vítězné produkty jsou uvedeny v příloze D. Postupy jednotlivých metod jsem čerpala z publikace docenta Fialy. ⁽⁵⁾

Produkt K 4 od pojišťovny Uniqa, v Tabulce č. 5, byl vybrán jako nejlepší variantou podle metody TOPSIS. Tato metoda požaduje, stejně jako ostatní, za vstupní údaje kritériální hodnoty pro jednotlivé varianty a váhy jednotlivých variant. V procesu vyhodnocení jednotlivých údajů postupujeme tak, že pomocí hodnot, respektive výše limitů vytvoříme normalizovanou kritériální matici, ve které hodnotíme každou variantu podle každého kritéria, jinými slovy, že odpovídající váhou pro dané kritérium násobíme všechny hodnoty v daném kritériu, a tím dostaneme váženou kritériální matici. Určíme ideální variantu (nejvyšší možná výše limitů v každém kritériu) a bazální variantu (nejmenší možná výše limitů v každém kritériu).

Produkty jsou seřazeny podle klesajících hodnot ukazatele vzdálenosti produktu od bazální varianty, a proto byl produkt K 4 vybrán za „nejlepší“ z produktů pojišťoven, protože jeho vzdálenost k ideální variantě je nejmenší a k bazální variantě největší.

Pojišťovna, která obsadila první pozici, Uniqa, otevřela dveře pro své klienty na začátku roku 1993. Kromě ČR a Rakouska, kde má své domovské sídlo působí např. v Albánii, Makedonii, Švýcarsku nebo Polsku. Na téměř dvě stě milionů korun se odhaduje zisk pojišťovny za rok 2010. ^[22]

Tabulka 5 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou TOPSIS

Pořadí	Produkt	Pojišťovna	R.U.V
1.	K 4	Uniqa	0,75156
2.	K 6	Uniqa	0,74315
3.	Nadstandard	Triglav	0,70278
4.	Platinum	Allianz	0,70256
5.	Exkluziv	Generali	0,68327
6.	Manažer	Generali	0,67805
7.	E-Trip All	Volksbanken Victoria	0,66846
8.	K 2	Uniqa	0,65419
9.	Atlas 2	ČSOB	0,65105
10.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna	0,64635
11.	Globus 2	Česká pojišťovna	0,64578
12.	L 2	ČPP	0,64475
13.	L 1	ČPP	0,64308
14.	Atlas 1	ČSOB	0,64057
15.	Základní	ČPP	0,63796
16. - 17.	Plus	Kooperativa	0,63753
16. - 17.	Třída B	Komerční pojišťovna	0,63753
18.	Cestovatel III.	Wüstenrot	0,63664
19.	Třída A	Komerční pojišťovna	0,63476
20.	Globus 1	Česká pojišťovna	0,62951
21.	Klasik	Kooperativa	0,62594
22.	MAXI	Direct	0,62375
23.	Komfort	AXA	0,61080
24.	Turista	Slavia	0,58065
25.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna	0,56216
26.	Optimal (VZP)	VZP	0,54580
27.	Profesionál	Slavia	0,30350

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekriteriálního hodnocení variant

Tabulka 6 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou WSA

Pořadí	Produkt	Pojišťovna	Utility
1.	K 6	Uniqa	0,75123
2.	K 4	Uniqa	0,73278
3.	Platinum	Allianz	0,72706
4.	Nadstandard	Triglav	0,69622
5.	Exkluziv	Generali	0,69296
6.	E-Trip All	Volksbanken Victoria	0,68579
7.	Manažer	Generali	0,67811
8.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna	0,61993
9.	K 2	Uniqa	0,60266
10.	Atlas 2	ČSOB	0,59816
11.	Cestovatel III.	Wüstenrot	0,58818
12.	L 2	ČPP	0,58291
13.	Optimal (VZP)	VZP	0,57829
14.	Globus 2	Česká pojišťovna	0,57714
15.	Atlas 1	ČSOB	0,57571
16.	L 1	ČPP	0,57403
17. - 18.	Plus	Kooperativa	0,57271
17. - 18.	Třída B	Komerční pojišťovna	0,57271
19.	Základní	ČPP	0,56586
20.	Třída A	Komerční pojišťovna	0,56330
21.	MAXI	Direct	0,55566
22.	Globus 1	Česká pojišťovna	0,55005
23.	Klasik	Kooperativa	0,54610
24.	Komfort	AXA	0,54566
25.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna	0,49927
26.	Turista	Slavia	0,48563
27.	Profesionál	Slavia	0,31172

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekritériálního hodnocení variant

Produkt K 6 od pojišťovny Uniqa byl vybrán jako nejlepší variantou podle metody WSA. Tato metoda požaduje, stejně jako ostatní, za vstupní údaje kritériální hodnoty pro jednotlivé varianty a váhy jednotlivých variant. Kritériální hodnoty v kritériální matici upravíme na upravenou kritériální matici tak, že tyto hodnoty odečteme od nejhorší možné hodnoty v daném kritériu. Tím vlastně zjistíme, o kolik jsou varianty lepší než nejhorší varianta (maximalizační kritérium).

Určíme ideální variantu (nejvyšší hodnota v kritériu) a bazální variantu (nejmenší hodnota v kritériu). Tímto postupem a s využitím dalších výpočtů, získáme normalizovanou kritériální matici, ve které jsou produkty (Tabulka č. 6) seřazeny podle maximální hodnoty užítu.

7.5 Vyhodnocení výsledků zimní dovolené dle subjektivně přiřazených vah

V případě zimní dovolené jsem také největší váhu přiřadila právě ceně nabízeného produktu, rovněž polovinu celkové hodnoty. Výše přidělených procent zůstává totožná s letní dovolenou.

Opět byly k výběru vhodného produktu použity tři metody.

V případě metody ELECTRE III se na první pozici umístil produkt Nadstandard od pojišťovny Triglav.

Produkt Nadstandard od pojišťovny Triglav byl vyhodnocen jako nejvhodnější produkt pro klienta dle metody ELECTRE III. V procesu vyhodnocování tvořili dvojice produktů pojišťoven, respektive varianty, stejné třídy určitého vztahu preference, nesrovnalosti a stejnosti. V každé z těchto dvojic hodnotíme jednotlivá kritéria mezi sebou a získáváme stupeň preference. Následně upřednostňuje, porovnáváme stupně preference jednotlivých tříd.

Program porovnal veškeré limity pojistného plnění společně s cenou CP a slevou mezi sebou a výsledkem byl nejvhodnější produkt pojišťovny Triglav. Cestovní balíček nabízí průměrné výše pojistných limitů plnění, to znamená, že v tabulce se nachází produkty s vyšší částkou poskytnutých pojistných limitů zároveň ale také s nižší částkou. Dle přidělených vah dostává nejvyšší přidělenou váhu právě cena, která patří do skupiny s nižší cenovou hladinou. Pojišťovna poskytuje vůbec nejvyšší slevu při sjednání CP online, a to dvacet procent.

Tabulka 7 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou ELECTRE III

Pořadí	Produkt	Pojišťovna
1.	Nadstandard	Triglav
2.	K 4	Uniqa
3.	K 6	Uniqa
4.	Exkluziv	Generali
5.	Platinum	Allianz
6.	K 2	Uniqa
7.	Komfort	AXA
8.	Manažer	Generali
9.	E-Trip All	Volksbanken Victoria
10.	Cestovatel III.	Wüstenrot
11.	Atlas 2	ČSOB
12.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna
13.	Atlas 1	ČSOB
14.	MAXI	Direct
15.	Třída A	Komerční pojišťovna
16.	Globus 1	Česká pojišťovna
17.	Základní	ČPP
18.	Turista	ČPP
19.	Klasik	Kooperativa
20.	Globus 2	Česká pojišťovna
21.	L 1	ČPP
22.	Třída B	Komerční pojišťovna
23.	L 2	ČPP
24.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna
25.	Optimal (VZP)	VZP
26.	Plus	Kooperativa
27.	Profesionál	Slavia

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekriteriálního hodnocení variant

Nejlépe vyhodnocená byla založena na Slovinsku a je pojmenovaná po nejvyšší hoře Slovenska, Triglav. Hlavní centrála společnosti se v ČR nachází v Brně, ale pobočky pojišťovny můžeme navštívit téměř v každém krajském městě. ^[21]

Tabulka 8 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou TOPSIS

Pořadí	Produkt	Pojišťovna	R.U.V
1.	K 4	Uniqa	0,73845
2.	Nadstandard	Triglav	0,71578
3.	Platinum	Allianz	0,71373
4.	K 6	Uniqa	0,69616
5.	E-Trip All	Volksbanken Victoria	0,68209
6.	Exkluziv	Generali	0,67218
7.	Atlas 2	ČSOB	0,66528
8.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna	0,66201
9.	K 2	Uniqa	0,65753
10.	Atlas 1	ČSOB	0,65612
11.	Cestovatel III.	Wüstenrot	0,65251
12.	Manažer	Generali	0,63931
13.	Třída A	Komerční pojišťovna	0,63010
14.	Komfort	AXA	0,62743
15.	MAXI	Direct	0,62087
16.	Globus 1	Česká pojišťovna	0,61571
17.	Globus 2	Česká pojišťovna	0,61299
18.	Základní	ČPP	0,61119
19.	L 1	ČPP	0,60903
20.	L 2	ČPP	0,60360
21.	Klasik	Kooperativa	0,59917
22.	Třída B	Komerční pojišťovna	0,59832
23.	Turista	Slavia	0,59597
24.	Plus	Kooperativa	0,58654
25.	Optimal (VZP)	VZP	0,54483
26.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna	0,49618
27.	Profesionál	Slavia	0,29219

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekriteriálního hodnocení variant

Produkt K 4 vítězí na základě postupu vysvětleného nad tabulkou č. 5. Hodnota ve čtvrtém sloupci opět znázorňuje největší možnou vzdálenost od bazální varianty. Produkty umístěné na posledních místech se bazální variantě nejvíce přibližují.

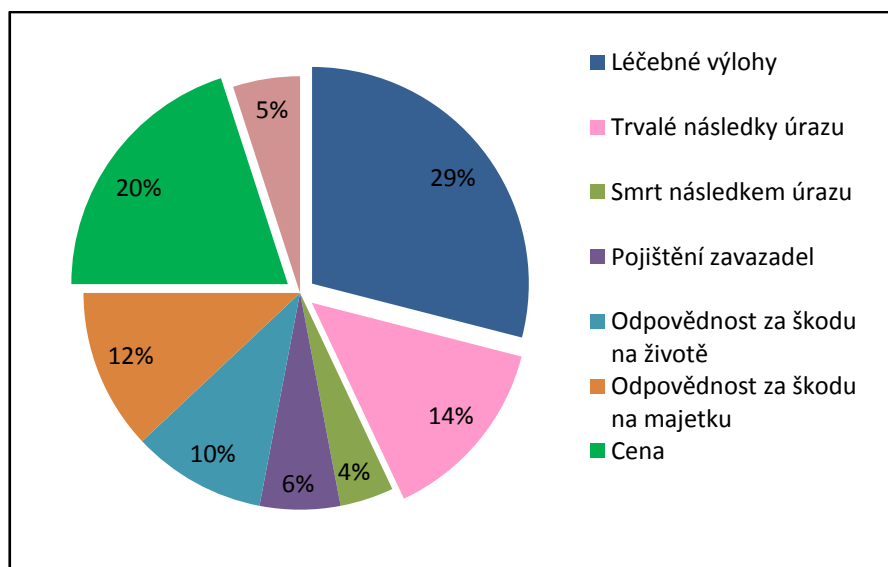
Týdenní dovolená vyjde klienta na dvě stě padesát korun. V porovnání čtyř milionového limitu pojistného plnění léčebných výloh, této ceny a poskytnutím slevy deseti procent při uzavření CP online, se dostává tento produkt na velmi dobré místo.

7.6 Vyhodnocení letní dovolené podle výsledků anketního dotazování

Podle výsledků z ankety, kterou vyplnilo šedesát studentů, získalo největší počet procent pojištění léčebných výloh. Oproti mému názoru pro ně hraje větší roli maximální limit pojistného plnění u léčebných výloh než zaplacená cena, která se umístila na druhém místě. Studenti se možná nechali pohltnout myšlenkou, že by, v případě pojistné události, nevynaložili téměř žádné finanční prostředky. Avšak je rozdíl zda za CP zaplatí několik stovek korun za dostačující limit pojistného plnění nebo několik tisíc korun za přemrštěný, ojediněle vyplacený, limit pojistného plnění. Tyto argumenty neměly u studentů zřejmě velký význam, a proto odpovídali tak, jak uvádí výsledky ankety.

V anketě byla cena rozdělena do dvou částí, a to ve formě zaplacené ceny za CP, ale také ceny za připojištění zimního sportu. Avšak tyto dva údaje byly pro účely přidělení vah sloučeny. Třetí místo patří úrazovému pojištění, konkrétně pojištění trvalých následků v důsledku úrazu.

Graf 3 Procentuální vyjádření přidělených vah



Zdroj: vlastní

Tabulka 9 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou TOPSIS

Pořadí	Produkt	Pojišťovna	R.U.V
1.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna	0,79551
2.	Platinum	Allianz	0,70213
3.	K 6	Uniqa	0,68816
4.	K 4	Uniqa	0,59871
5.	E-Trip All	Volksbanken Victoria	0,49710
6.	Profesionál	Slavia	0,48877
7.	Manažer	Generali	0,41063
8.	Atlas 2	ČSOB	0,38943
9.	L 2	ČPP	0,37874
10.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna	0,37642
11.	Nadstandard	Triglav	0,37156
12.	Exkluziv	Generali	0,33637
13.	Cestovatel III.	Wüstenrot	0,33609
14.	Globus 2	Česká pojišťovna	0,33239
15.	MAXI	Direct	0,33223
16.	L 1	ČPP	0,32619
17.	Plus	Kooperativa	0,32562
18.	Třída B	Komerční pojišťovna	0,32562
19.	Komfort	AXA	0,31435
20.	Atlas 1	ČSOB	0,30936
21.	K 2	Uniqa	0,30137
22.	Optimal (VZP)	VZP	0,29379
23.	Základní	ČPP	0,28438
24.	Třída A	Komerční pojišťovna	0,27169
25.	Globus 1	Česká pojišťovna	0,27159
26.	Klasik	Kooperativa	0,26902
27.	Turista	Slavia	0,22982

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekriteriálního hodnocení variant

V tomto případě vítězí produkt Evropské cestovní pojišťovny.

Za zmínku stojí také porovnání na posledních pozicích, kde se velmi často objevují produkty pojišťovny Slavie a Kooperativy. Mezi produkty, které byly srovnávány, se nachází mnohem výhodnější produkty cestovního pojištění pro klienty, ostatně jak ukazuje pořadí v jednotlivých tabulkách. Produktu na prvním místě dosáhne zase postupem, který platí pro metodu TOPSIS a byl vysvětlen v předešlých podkapitolách.

Tabulka 10 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou WSA

Pořadí	Produkt	Pojišťovna	Utility
1.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna	0,80464
2.	K 6	Uniqua	0,74595
3.	Platinum	Allianz	0,74073
4.	K 4	Uniqua	0,63457
5.	E-Trip All	Volksbanken Victoria	0,56251
6.	Manažer	Generali	0,50924
7.	Profesionál	Slavia	0,47676
8.	Nadstandard	Triglav	0,45058
9.	Atlas 2	ČSOB	0,42446
10.	Exkluziv	Generali	0,41402
11.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna	0,39933
12.	L 2	ČPP	0,39727
13. - 14.	Plus	Kooperativa	0,36661
13. - 14.	Třída B	Komerční pojišťovna	0,36661
15.	Globus 2	Česká pojišťovna	0,35805
16.	Cestovatel III.	Wüstenrot	0,35713
17.	L 1	ČPP	0,34771
18.	Atlas 1	ČSOB	0,34648
19.	MAXI	Direct	0,34179
20.	Komfort	AXA	0,33874
21.	K 2	Uniqua	0,33197
22.	Optimal (VZP)	VZP	0,30851
23.	Základní	ČPP	0,29845
24.	Klasik	Kooperativa	0,27663
25.	Globus 1	Česká pojišťovna	0,27421
26.	Třída A	Komerční pojišťovna	0,27201
27.	Turista	Slavia	0,20842

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekriteriálního hodnocení variant

U studentů, kteří ochotně vyplnili anketní dotazování, vítězí v obou případech produkt Optimal od Evropské cestovní pojišťovny. Tato „vítězná“ pojišťovna působí na českém trhu od roku 1993 a pokračuje tak v tradici specializované pojišťovny, která v Československu působila již v roce 1920. V současné době je Evropská cestovní pojišťovna jedinou specializovanou pojišťovnou v ČR. Tato pojišťovna, založena dánskou společností, získává každoročně mnoho ocenění a titulů. ^[15]

7.7 Vyhodnocení zimní dovolené podle výsledků anketního dotazování

V případě zimní dovolené obdrželo také pojištění léčebných výloh nejvíce procent, konkrétně dvacet devět procent. Přidělené hodnoty vah jsou totožné s podkapitolou 7.6.

Mezi nejvyšší příčky vhodných produktů pro studentovu zimní dovolenou se podle metody TOPSIS vyšplhal produkt Optimal od Evropské cestovní pojišťovny. K vhodným produktům by dále patřil cestovní balíček pojišťovny Allianz a Uniqa.

Tabulka 11 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou TOPSIS

Pořadí	Produkt	Pojišťovna	R.U.V
1.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna	0,79172
2.	Platinum	Allianz	0,70384
3.	K 6	Uniqa	0,68250
4.	K 4	Uniqa	0,59734
5.	E-Trip All	Volksbanken Victoria	0,50103
6.	Profesionál	Slavia	0,48510
7.	Manažer	Generali	0,40471
8.	Atlas 2	ČSOB	0,39564
9.	Nadstandard	Triglav	0,38026
10.	L 2	ČPP	0,37082
11.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna	0,36331
12.	Cestovatel III.	Wüstenrot	0,34637
13.	MAXI	Direct	0,33235
14.	Exkluziv	Generali	0,33138
15.	Komfort	AXA	0,32467
16.	Globus 2	Česká pojišťovna	0,32320
17.	Atlas 1	ČSOB	0,31955
18.	L 1	ČPP	0,31642
19.	Třída B	Komerční pojišťovna	0,31468
20.	Plus	Kooperativa	0,31092
21.	Optimal (VZP)	VZP	0,30593
22.	K 2	Uniqa	0,30479
23.	Základní	ČPP	0,27312
24.	Třída A	Komerční pojišťovna	0,27041
25.	Globus 1	Česká pojišťovna	0,26617
26.	Klasik	Kooperativa	0,25779
27.	Turista	Slavia	0,24088

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekriteriálního hodnocení variant

Poslední příčky tabulky jsou mnohokrát, stejně jako v případě vyhodnocení podle přidělených vah dle mého uvážení, obsazeny produkty pojišťovny Slavia a Kooperativa. Tyto produkty poskytují v porovnání s ostatními produkty velmi nízké limity pojistného plnění, a tudíž se přibližují spíše bazální variantě.

Tabulka 12 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou WSA

Pořadí	Produkt	Pojišťovna	Utility
1.	Optimal	Evropská cestovní pojišťovna	0,80562
2.	Platinum	Allianz	0,74245
3.	K 6	Uniq	0,72793
4.	K 4	Uniq	0,62228
5.	E-Trip All	Volksbanken Victoria	0,56445
6.	Manažer	Generali	0,49066
7.	Profesionál	Slavia	0,47676
8.	Nadstandard	Triglav	0,45250
9.	Atlas 2	ČSOB	0,42617
10.	Exkluziv	Generali	0,39580
11.	L 2	ČPP	0,37441
12.	Standard	Evropská cestovní pojišťovna	0,37332
13.	Cestovatel III.	Wüstenrot	0,35914
14.	Atlas 1	ČSOB	0,34828
15.	Třída B	Komerční pojišťovna	0,34378
16.	Komfort	AXA	0,34060
17.	Plus	Kooperativa	0,33930
18.	Globus 2	Česká pojišťovna	0,33614
19.	MAXI	Direct	0,33098
20.	L 1	ČPP	0,32494
21.	K 2	Uniq	0,32413
22.	Optimal (VZP)	VZP	0,31046
23.	Základní	ČPP	0,27576
24.	Třída A	Komerční pojišťovna	0,25937
25.	Globus 1	Česká pojišťovna	0,25789
26.	Klasik	Kooperativa	0,25492
27.	Turista	Slavia	0,21006

Zdroj: vlastní výpočty metodou vícekritériálního hodnocení variant

7.8 Shrnutí dosažených výsledků

V této kapitole zhodnotím jednotlivé výsledky, které vyplývají z předchozích podkapitol. Pro přehledné srovnání výsledků, ke kterým jsem došla podložením výsledků ankety a podložením osobního názoru, jsem v příloze znázornila tabulky.

Nejdříve bych začala srovnáním výsledků letní dovolené.

Podle vyhodnocení, ke kterému se došlo na základě přidělení vah z výsledků ankety, se nejlépe umístila Evropská cestovní pojišťovna s produktem Optimal. Zvítězila ve dvou případech ze třech. Dle metody TOPSIS a WSA. U metody ELECTRE III by zvítězila pojišťovna Uniqa s produktem K 6. Druhé a třetí místo by obsadily pojišťovny Uniqa a Allianz, jejichž produkt lze také doporučit klientovi. Shodně se na poslední pozici umístil produkt Turista od pojišťovny Slavia, který je nejméně vhodný pro studenta. Přesto, že tento produkt nabízí online slevu ve výši patnácti procent, není mezi preferovanými pozicemi, z čehož vyplývá, že studenti přiřadili větší váhu jinému kritériu než ceně.

V případě vyhodnocení na základě osobního uvážení se ve dvou případech ze třech umístila pojišťovna Uniqa na prvním místě. Konkrétně v případě metody TOPSIS a WSA. Druhé místo obsadila pojišťovna Uniqa, a to ve všech třech použitých metodách. Produkt Nadstandard od pojišťovny Triglav, který se umístil také na velmi dobrém místě, poutá klienty svou slevou při sjednání pojištění online, slevy se pohybuje ve výši dvaceti procent. Tato sleva, kterou klient získá, patří k nejvyšším z celého výčtu zkoumaných produktů pojišťoven.

Dále bych přistoupila ke zhodnocení výsledku zimní dovolené.

Podle výsledků, které vplynuly na základě vyhodnocení ankety, je nejpreferovanější pojišťovnou Evropská cestovní pojišťovna s produktem Optimal, a to hned ve dvou ze třech využitých metod, konkrétně TOPSIS a WSA. Evropská cestovní pojišťovna nabízí pro své klienty jedno z nejvyšších pojistných plnění u pojištění zavazadel (v porovnání s dvaceti sedmi produkty), a to až do výše šedesáti tisíc korun. Pomyslné druhé místo shodně obsadila pojišťovna Allianz s kombinací produktu Platinum. A třetí místo bylo přiděleno pojišťovně Uniqa.

Produkt Nadstandard od pojišťovny Triglav, K 4 od pojišťovny Uniq a Platinum pojišťovny Allianz se umístily na prvních pozicích, vyplývající z výsledků vlastního přidělení vah. Poslední místo obsadily opět, již několikrát zmiňované pojišťovny, Slavia, VZP a Kooperativa.

Kdybychom daly výsledné první pozice podložené anketou, subjektivním názorem a všemi metodami počítané dohromady, získali bychom informaci, která pojišťovna je nejvýznamnější pro studenty, nejen dle jejich názoru, ale také podle toho mého. V případě letní dovolené je nejvíce vyhovující pojišťovna Uniq, v případě zimní dovolené by zvítězily dvě pojišťovny, a to Evropská cestovní pojišťovna a pojišťovna Triglav.

Kdybychom se neohlíželi na letní či zimní dovolenou a tyto dva údaje brali jako jeden velký celek, pomyslným vítězem by byla pojišťovna Uniq, a to proto, že se její kombinace cestovních balíčků objevují častokrát na nejvyšších pozicích.

Kdybychom takto přemýšleli i v porovnávání jednotlivých metod, tedy, že budeme brát získané výsledky letní a zimní dovolené jako jeden velký celek, vyhrála by pojišťovna Triglav s produktem Nadstandard, a to v případě metody ELECTRE III. V případě metody TOPSIS je skóre vyrovnané mezi pojišťovnami Uniq a Evropská cestovní pojišťovna, avšak Evropská cestovní pojišťovna by jistě vyhrála při použití metody WSA.

8 Závěr

Zásadním cílem této bakalářské práce byla komparace aktuální nabídky produktů CP pro vybraného studenta nejen pomocí subjektivního uvážení, ale také na základě uvážení studentů, které jsem získala pomocí anketního dotazování. Na základě vítězného produktu mělo vzniknout doporučení právě pro vybraného studenta. Tato srovnání mělo ulehčit klientovi výběr CP pro zahraniční dovolenou.

Prvotním úkolem bylo prostudování literárních a internetových zdrojů. Dále nastudování problematiky pojišťovnictví, cestovního ruchu, ale také matematiky a statistiky.

První část bakalářské práce byla zaměřena na pojišťovnictví obecně, konkrétně na význam, vývoj a rozdělení pojištění. Poté jsem se zaměřila na CP a zpracovala jeho rozdělení a smysl pro účastníky cestovního ruchu. Provedla jsem srovnání CP a Evropského zdravotního průkazu a uvedla důvody, proč je důležité uzavřít CP i přesto, že jsme členové EU a EHP a máme tedy nárok na poskytnutí lékařské péče v těchto zemích. Druhá část bakalářské práce byla zaměřena na samotnou komparaci a výběr nejvhodnějšího produktu. Pomocí portálu České asociace pojišťoven jsem vyhledala produkty CP, které splnily klientovy požadavky. Poté jsem přiřadila procentem vyjádřené váhy, jednak na základě subjektivního uvážení a jednak na základě názorů studentů. Tyto názory jsem získala vytvořením ankety a následným vyplněním šedesáti studenty.

Pomocí přidělených vah a statistických výpočtů jednotlivých metod vícekritériálního rozhodování, byl vybrán nejvhodnější produkt pro studenta dle jeho požadavků. Mezi požadavky, na které byl kladen důraz, byly: pojištění léčebných výloh, které kryjí např. lékařské nebo stomatologické ošetření, dále pak úrazové pojištění, pojištění zavazadel a odpovědnosti za škodu na zdraví, životě, majetku a věci. Ohled byl brán na výši ceny za týdenní CP, dále za připojištění zimního sportu a také na výši slevy, která by byla poskytnuta v případě pojištění online. Tento způsob sjednání pojištění klient vyžadoval. Každá z metod znázornila tabulku s pořadím produktů, které jsem v závěru popsala a zhodnotila z hlediska použitých metod, způsobu přidělení vah a letní či zimní dovolené.

Tato bakalářská práce by byla přínosem pro studenty, kteří se rozmýšlí u jaké pojišťovny uzavřít CP a jaký zvolit její produkt. Podmínky a náležitosti CP se mohou lišit, s ohledem na vývoj a čas, proto výsledky vyplývající z této práce slouží jako doporučení či inspirace.

Seznam použité literatury

Bibliografické zdroje

- (1) ČEJKOVÁ, V.: *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002. 120 s.
ISBN 80-247-0137-5
- (2) DANĚK, A., GLET, J.: *Zdravotní pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde, 2003. 93 s.
ISBN 80-86131-46-1
- (3) DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E., *Cestovní ruch*. 2. vyd. Praha: Fortuna, 2009.
200 s. ISBN 978-80-7373-079-6
- (4) DUCHÁČKOVÁ, E.: *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd.
Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- (5) FIALA, P.: *Modely a metody rozhodování*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2003. 292 s.
ISBN 80-245-0622-X.
- (6) HRUBOŠOVÁ, M.: *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý
„pojišťovák vědět“*. 1. vyd. Praha: Linde, 2009. 120 s. ISBN 978-80-7201-775-1.
- (7) HULEŠ, J., HORNIGOVÁ, J.: *Účetnictví pojišťoven*. 1. vyd. Praha: Linde, 1997.
288 s. ISBN 80-7201-098-0.
- (8) JABLONSKÝ, J.: *Operační výzkum*. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická,
1999. 297 s. ISBN 80-7079-597-2.
- (9) ORIEŠKA, J.: *Technika služeb cestovního ruchu*. 1 vyd. Praha: IDEA SERVIS,
1999. 245 s. ISBN 80-85970-27-9.

Internetové zdroje

- [10] Blueboard.: *Anketa* [online]. [cit. 2011-04-02]. Dostupné na:
< <http://blueboard.cz/sekce011x&ida=942693> >
- [11] Buletin BBH.: *Nový zákon o pojišťovnictví* [online]. [cit. 2011-03-03]. Dostupné na:
< http://www.bbh.cz/Documents/Publications/BBH_Newsletter_Zakon%20o%20pojistovnictvi_rijen%202009.pdf >
- [12] CMU.: *Postupy v jednotlivých zemích* [online]. [cit. 2011-03-17]. Dostupné na
Centrum mezistátních úhrad: < <http://www.cmu.cz/propojistence/eu/postupy2> >
- [13] ČAP [online]. [cit. 2011-03-03]. Dostupné na České asociaci pojišťoven:
< <http://cap.cz/Folder.aspx?folder=Lists%2fMenu%2fO+n%c3%a1s> >
- [14] ČSOB.: *Pojištění pro cesty do zahraničí k platebním kartám* [online].
[cit. 2010-09-02]. Dostupné na:
< <http://www.csob.cz/cz/Lide/Pojisteni/Stranky/Pojisteni-pro-cesty-do-zahranici-k-platebnim-kartam.aspx> >
- [15] Evropská cestovní pojišťovna.: *Profil společnosti* [online]. [cit. 2011-04-12].
Dostupné na: < <http://www.evropska.cz/cs/profil-spolecnosti/t61/> >
- [16] Evropská komise.: *Evropský průkaz zdravotního pojištění* [online].
[cit. 2010-02-28]. Dostupné na:
< <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=cs> >
- [17] Finance.cz.: *Výluky z cestovního pojištění* [online]. [cit. 2011-03-16]. Dostupné na:
< <http://www.finance.cz/pojisteni/informace/cestovni/vyluky/> >
- [18] Měšec.cz.: *Kde koupit cestovní pojištění?* [online]. [cit. 2010-09-02]. Dostupné na:
< <http://www.mesec.cz/clanky/kde-koupit-cestovni-pojisteni/> >
- [19] MF ČR.: *Pojišťovnictví v ČR* [online]. [cit. 2011-03-02]. Dostupné na Ministerstvo
financí České republiky:
< http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/pojistovnictvi_cr.html >

- [20] Penize.cz.: *Evropský zdravotní průkaz* [online]. [cit. 2010-09-02]. Dostupné na:
< <http://www.penize.cz/pojisteni/17289-evropsky-zdravotni-prukaz> >
- [21] Triglav.: *Profil společnosti* [online]. [cit. 2011-04-12]. Dostupné na:
< <http://www.triglav.cz/o-nas/profil-spolecnosti/> >
- [22] UNIQA.: *Uniqua pojišťovna* [online]. [cit. 2011-04-12]. Dostupné na:
< http://www.uniqua.cz/uniqua_cz/cms/company/uniquaczech/index.jsp >
- [23] Univerzita Hradec Králové, katedra ekonomie. *Historie pojišťovnictví* [online].
[cit. 2011-03-02]. Dostupné na:
< <http://edu.uhk.cz/~jindrvo1/predmety/?p=pojis&page=historie> >
- [24] Všeobecná zdravotní pojišťovna.: *Typy průkazu zdravotního pojištění* [online].
[cit. 2011-05-11]. Dostupné na: < <http://www.vzp.cz/poskytovatele/informace-pro-praxi/typy-prukazu-zdravotniho-pojisteni> >
- [25] Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra.: *Evropský průkaz – EHIC*. [online].
[cit. 2011-05-11]. Dostupné na: < <http://www.zpmvcr.cz/cz/pojistenci-a-verejnost/evropsky-prukaz-zdravotniho-pojisteni---ehic.html> >

Ostatní zdroje

- (26) BAKOTOVÁ, Z.: *Důchodce má nárok na plnou zdravotní péči i v zahraničí*.
Český Export, únor 2011, číslo 11, strana 28. ISSN 1212-3498.
- (27) CMU.: *Průvodce zdravotní péče při pobytu ve státech EU, zemích Evropského hospodářského prostoru a smluvních státech*. 3. vyd. Praha: Centrum mezinárodních úhrad v BMSS-Start, s. r. o., 2004
- (28) Ekonom.: *Plat' v zemi, kde pracuješ*. Ekonom, ročník LIV/2010, číslo 21, strana 8.
ISSN 1210-0714.
- (29) MYŠÍK, J.: *Šéf České pojišťovny v evropské federaci*. Ekonom, ročník LIV/2010,
číslo 24, strana 22. ISSN 1210-0714.

Přílohové zdroje

A Kooperativa.: *Slovníček pojmů* [online]. [cit 2011-04-10]. Dostupné na:

< <http://koop.cz/rady-a-tipy/slovnicek-pojmu/> >

B Smlouva cestovního pojištění přes zprostředkovatele - pobočka ČSOB Jihlava

C Blueboard.: *Anketa* [online]. [cit. 2011-04-02]. Dostupné na:

< <http://blueboard.cz/sekce011x&ida=942693> >

D Vlastní výpočty metodou vícekriteriálního hodnocení variant

E Allianz.: *Pojistné podmínky* [online]. [cit. 2011-05-10]. Dostupné na:

< <http://www.allianz.cz/download.php?FNAME=1279717198.upl&ANAME=PPCP>
2010 - Cestovni pojisteni.pdf >

Seznam grafů, obrázků a tabulek

Seznam grafů

Graf 1 Problematika vícekriteriálního rozhodování.....	37
Graf 2 Procentuální vyjádření přidělených vah.....	39
Graf 3 Procentuální vyjádření přidělených vah.....	45

Seznam obrázků

Obr. 1 Mapa členů Evropské pojišťovací a zajišťovací federace.....	17
Obr. 2 Nabídka pokrytí rizik v rámci cestovní pojištění u České spořitelny.....	24
Obr. 3 Evropský průkaz zdravotního pojištění.....	26
Obr. 4 Zelený průkaz vydávaný Všeobecnou zdravotní pojišťovnou.....	27

Seznam tabulek

Tabulka 1 Přehled výhod a nevýhod CP a EHIC.....	31
Tabulka 2 Vybrané pojišťovny a jejich produkty	33
Tabulka 3 Výchozí tabulka s výší pojistných limitů a přidělených vah pro letní dovolenou.....	34
Tabulka 4 Výchozí tabulka s výší pojistných limitů a přidělených vah pro zimní dovolenou.....	35
Tabulka 5 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou TOPSIS.....	40
Tabulka 6 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou WSA.....	41
Tabulka 7 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou ELECTRE III.....	43

Tabulka 8 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou TOPSIS.....	44
Tabulka 9 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou TOPSIS.....	46
Tabulka 10 Vyhodnocení produktů letní dovolené metodou WSA.....	47
Tabulka 11 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou TOPSIS.....	48
Tabulka 12 Vyhodnocení produktů zimní dovolené metodou WSA.....	49

Přílohy

A Slovník pojmů.....	61
B Smlouva cestovního pojištění přes zprostředkovatele.....	68
C Anketa.....	69
D Tabulka srovnání výsledků.....	70
E Práva a povinnosti účastníků pojištění.....	76

Příloha A Slovník pojmů

Asistenční služba

Pomoc poskytovaná osobám, které se dostanou do nesnází v souvislosti s pojistnou událostí (např. cestovní pojištění, zdravotní pojištění).

Běžné pojistné

Pojistné stanovené za pojistné období.

Cena časová

Cena, kterou měla věc bezprostředně před pojistnou událostí.

Denní odškodné, denní dávka

Termín používaný v úrazovém pojištění znamená, že se jedná o pojistnou částku připadající na jeden den léčení úrazu nebo trvání pracovní neschopnosti či pobytu v nemocnici.

Doba čekací

Doba, počínající běžet od počátku pojištění, jejíž délka je stanovena v pojistných podmínkách pro příslušné pojištění.

Doba nezbytného léčení

Čas, který je potřeba ke zhojení nebo ustálení tělesného poškození způsobeného úrazem. Výše pojistného plnění za dobu nezbytného léčení se stanoví ze sjednané pojistné částky procentním podílem určeným v oceňovacích tabulkách pojistitele, a to v závislosti na průměrné době nezbytného léčení příslušného tělesného poškození způsobeného úrazem nebo jako násobek sjednané pojistné částky a průměrného počtu dnů léčení příslušného tělesného poškození způsobeného úrazem.

Dynamizace

Zvětšení pojistného v závislosti na úředně zveřejněné míře inflace v předchozím kalendářním roce a ujednání v pojistné smlouvě a s tím související zvětšení pojistné částky podle pojistně-matematických metod.

Franšíza

Dohodnutá peněžní částka, kterou se pojištěný podílí na pojistné události. Stanoví se pevnou částkou, procentem, anebo jejich kombinací. Do její výše se plnění neposkytuje. Pokud pojistné plnění přesáhne dohodnutou franšízu, od pojistného plnění se neodečítá (na rozdíl od spoluúčasti).

Indexová složka

Na jejím základě dochází k zachování reálné hodnoty pojistné částky inflačním vyrovnáním.

Jednorázové pojistné

Pojistné stanovené na celou dobu, na kterou bylo soukromé pojištění sjednáno.

Likvidace pojistné události

Soubor činností spojených s vyřizováním pojistné události, který počíná zahájením šetření nutného ke zjištění povinnosti pojišťovny plnit a rozsahu této povinnosti a končí stanovením výše pojistného plnění.

Limit pojistného plnění

Není-li zákonem stanoveno nebo v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, je pojistné plnění pojistitele omezeno horní hranicí. Horní hranice se ručí limitem pojistného plnění, nelze-li v době uzavření pojistné smlouvy určit pojistnou hodnotu, stanoví se na návrh pojistitele horní hranice pojistného plnění limitem pojistného plnění. Limit pojistného plnění se v pojistné smlouvě stanoví i v případě, že se soukromé pojištění vztahuje pouze na část hodnoty pojištěného majetku. Horní hranici pojistného plnění lze určit limitem pojistného plnění v případě, jestliže tomu odpovídá pojistný zájem.

Nahodilá skutečnost

Skutečnost, která je možná a u které není jisté, zda v době trvání soukromého pojištění vůbec nastane, nebo není známa doba jejího vzniku.

Neživotní pojištění

Soubor pojistných odvětví uvedených v části B přílohy č. 1 k zákonu č. 393/1999 Sb. o pojišťovnictví.

Nová cena

Cena, za kterou lze v daném místě a v daném čase věc stejnou nebo srovnatelnou znovu pořídit jako věc stejnou nebo novou, stejného druhu a účelu.

Obmyšlený

Oprávněná osoba, které vzniká právo na výplatu sjednaného pojistného plnění v případě smrti pojištěného.

Obnosové pojištění

Soukromé pojištění, jehož účelem je získání obnosu, tj. dohodnuté finanční částky v důsledku pojistné události ve výši, která je nezávislá na vzniku nebo rozsahu škody.

Omezení pojistného plnění

Stanovení podmínek, za kterých pojistitel není povinen plnit nebo je povinen poskytnout pojistné plnění pouze v omezené výši.

Oprávněná osoba

Osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění.

Pojistitel

Právnícká osoba, která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost podle zákona o pojišťovnictví.

Pojistka

Písemné potvrzení pojistitele o uzavření pojistné smlouvy.

Pojistná doba

Doba, na kterou bylo soukromé pojištění sjednáno.

Pojistná hodnota

Nejvyšší možná majetková újma, která může v důsledku pojistné události nastat.

Pojistná smlouva

Pojistná smlouva je smlouvou o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné.

Pojistná událost

Nahodilá skutečnost, blíže označená v pojistné smlouvě nebo ve zvláštním právním předpisu, na který se pojistná smlouva odvolává, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.

Pojistné

Úplata za soukromé pojištění.

Pojistné nebezpečí

Možná příčina vzniku pojistné události.

Pojistné období

Časové období dohodnuté v pojistné smlouvě, za které se platí běžné pojistné.

Pojistné plnění

Finanční plnění, které pojistitel poskytuje v případě vzniku pojistné události.

Pojistné podmínky

Pojistné podmínky obsahují zejména vymezení podmínek vzniku, trvání a zániku pojištění, vymezení pojistné události, stanovení podmínek, za kterých nevzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění, způsob určení rozsahu pojistného plnění a jeho splatnost.

Pojistné riziko

Míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím.

Pojistník

Osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu.

Pojistný zájem

Oprávněná potřeba ochrany před následky nahodilé skutečnosti vyvolané pojistným nebezpečím.

Pojištěný

Osoba, na jejíž život, zdraví, majetek, odpovědnost za škodu nebo jiné hodnoty pojistného zájmu se soukromé pojištění vztahuje.

Pojišťovací agent

Právnícká nebo fyzická osoba, která provádí zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě smlouvy s pojišťovnou.

Pojišťovací činnost

Uzavírání pojistných smluv podle zvláštního právního předpisu pojišťovnou, správa pojištění a poskytování plnění z pojistných smluv, poskytování asistenčních služeb a zpracování osobních údajů s těmito činnostmi souvisejících. Součástí pojišťovací činnosti je nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny, uzavírání smluv pojišťovnou se zajišťovnami o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv a činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků.

Pojišťovací nebo zajišťovací makléř

Právnícká nebo fyzická osoba, která provádí zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě smlouvy s osobou, která má zájem o uzavření pojistné nebo zajišťovací smlouvy.

Pojišťovací zprostředkovatel

Právnícká nebo fyzická osoba, která za úplatu provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví.

Poškozený

Osoba, která utrpěla škodu na majetku, životě nebo zdraví, z níž podle platných právních předpisů odpovídá někdo jiný.

Připojištění

Pojištění, které lze sjednat jednou pojistnou smlouvou s jiným typem pojištění.

Samostatný likvidátor pojistných událostí

Fyzická nebo právnická osoba, která provádí na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou, jejím jménem a na její účet, šetření nutné ke zjištění rozsahu její povinnosti plnit ze sjednaného pojištění.

Skupinové pojištění

Soukromé pojištění, které se vztahuje na skupinu pojištěných blíže vymezených v pojistné smlouvě, jejichž totožnost v době uzavření smlouvy není obvykle známa.

Smluvní ujednání

Pro smluvní vztahy závazná ustanovení pojistné smlouvy specifikující konkrétní pojistný vztah v návaznosti na pojistné podmínky i s povolenými odchylkami od zákona a pojistných podmínek.

Škodná událost

Skutečnost, ze které vznikla škoda a která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění.

Spoluúčast

V pojistné smlouvě lze dohodnout, že pojistitel neposkytne pojistné plnění, pokud výše škody nepřesáhne hranici stanovenou v pojistné smlouvě. Lze také dohodnout, že se oprávněná osoba bude podílet na úhradě vzniklé škody způsobem stanoveným v pojistné smlouvě. Spoluúčast může být vyjádřena pevnou částkou, procentem, jejich kombinací s časovým úsekem.

Škodové pojištění

Soukromé pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události.

Trvalé následky úrazu

Tento termín se používá v úrazovém pojištění a představuje trvalé poškození zdraví v důsledku úrazu, které spočívá v anatomické nebo funkční ztrátě či poškození údu, orgánu nebo jeho části.

Účastník soukromého pojištění

Pojistitel a pojistník jakožto smluvní strany a dále pojištěný a každá další osoba, které ze soukromého pojištění vzniklo právo nebo povinnost.

Úraz

Neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného, které pojištěnému během trvání pojištění poškodilo zdraví nebo způsobilo smrt. Jestliže se poškození zdraví projevilo nebo smrt nastala až po skončení pojištění, plní pojistitel tehdy, došlo-li k úrazu během trvání pojištění.

Výluky z pojištění

Stanovení podmínek, za kterých pojistitel neposkytne pojistné plnění.

Výroční den počátku pojištění

Den v kalendářním roce, který se svým označením, tj. číslem dne v kalendářním měsíci i číslem kalendářního měsíce, shoduje se dnem počátku pojištění.

Životní pojištění

Je pojištění pro případ smrti, dožití se určitého věku nebo dne stanoveného v pojistné smlouvě jako konec pojištění, anebo pro případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení fyzické osoby (pojištěného). Lze ho sjednat pouze jako pojištění obnosové.

Příloha C Anketa



Příloha D Tabulka srovnání výsledků

Vždy v prvním sloupci na stránce jsou uvedeny výsledky podložené anketním dotazováním a druhá tabulka znázorňuje výsledky podložené vlastním uvážením přidělení vah.

1. Letní dovolená

- Metoda ELECTRE III

Výsledky na základě ankety

Pořadí	Produkt
1.	K 6
2.	K 4
3.	Nadstandard
4.	Platinum
5.	Manažer
6.	Exkluziv
7.	Třída B
8.	Plus
9.	Komfort
10.	K 2
11.	Optimal
12.	E-Trip All
13.	Atlas 2
14.	MAXI
15.	Globus 2
16.	Atlas 1
17.	Klasik
18.	Třída A
19.	Standard
20.	Profesionál
21.	Optimal VZP
22.	Globus 1
23.	Cestovatel III.
24.	L 2
25.	L 1
26.	Základní
27.	Turista

Výsledky na základě vlastního uvážení

Pořadí	Produkt
1.	Nadstandard
2.	K 4
3.	K 6
4.	Exkluziv
5.	Platinum
6.	Manažer
7.	K 2
8.	Komfort
9.	Třída B
10.	Plus
11.	E-Trip All
12.	Cestovatel III.
13.	Třída A
14.	Optimal
15.	MAXI
16.	L 2
17.	Atlas 2
18.	Základní
19.	L 1
20.	Globus 2
21.	Globus 1
22.	Klasik
23.	Atlas 1
24.	Turista
25.	Standard
26.	Optimal VZP
27.	Profesionál

- Metoda TOPSIS

Výsledky na základě ankety

Pořadí	Produkt
1.	Optimal
2.	Platinum
3.	K 6
4.	K 4
5.	E-Trip All
6.	Profesionál
7.	Manažer
8.	Atlas 2
9.	L 2
10.	Standard
11.	Nadstandard
12.	Exkluziv
13.	Cestovatel III.
14.	Globus 2
15.	MAXI
16.	L 1
17. - 18.	Plus
17. - 18.	Třída B
19.	Komfort
20.	Atlas 1
21.	K 2
22.	Optimal VZP
23.	Základní
24.	Třída A
25.	Globus 1
26.	Klasik
27.	Turista

Výsledky na základě vlastního uvážení

Pořadí	Produkt
1.	K 4
2.	K 6
3.	Nadstandard
4.	Platinum
5.	Exkluziv
6.	Manažer
7.	E-Trip All
8.	K 2
9.	Atlas 2
10.	Optimal
11.	Globus 2
12.	L 2
13.	L 1
14.	Atlas 1
15.	Základní
16. - 17.	Plus
16. - 17.	Třída B
18.	Cestovatel III.
19.	Třída A
20.	Globus 1
21.	Klasik
22.	MAXI
23.	Komfort
24.	Turista
25.	Standard
26.	Optimal VZP
27.	Profesionál

- Metoda WSA

Výsledky na základě ankety

Výsledky na základě vlastního uvážení

Pořadí	Produkt
1.	Optimal
2.	K 6
3.	Platinum
4.	K 4
5.	E-Trip All
6.	Manažer
7.	Profesionál
8.	Nadstandard
9.	Atlas 2
10.	Exkluziv
11.	Standard
12.	L 2
13. - 14.	Plus
13. - 14.	Třída B
15.	Globus 2
16.	Cestovatel III.
17.	L 1
18.	Atlas 1
19.	MAXI
20.	Komfort
21.	K 2
22.	Optimal VZP
23.	Základní
24.	Klasik
25.	Globus 1
26.	Třída A
27.	Turista

Pořadí	Produkt
1.	K 6
2.	K 4
3.	Platinum
4.	Nadstandard
5.	Exkluziv
6.	E-Trip All
7.	Manažer
8.	Optimal
9.	K 2
10.	Atlas 2
11.	Cestovatel III.
12.	L 2
13.	Optimal VZP
14.	Globus 2
15.	Atlas 1
16.	L 1
17. - 18.	Plus
17. - 18.	Třída B
19.	Základní
20.	Třída A
21.	MAXI
22.	Globus 1
23.	Klasik
24.	Komfort
25.	Standard
26.	Turista
27.	Profesionál

2. Zimní dovolená

- Metoda ELECTRE III

Výsledky na základě ankety

Pořadí	Produkt
1.	Nadstandard
2.	Platinum
3.	K 4
4.	K 6
5.	Komfort
6.	K 2
7.	Exkluziv
8.	Manažer
9.	Optimal
10.	E-Trip All
11.	Atlas 2
12.	Atlas 1
13.	Třída A
14.	MAXI
15.	Standard
16.	Profesionál
17.	Třída B
18.	Plus
19.	Optimal VZP
20.	Globus 1
21.	Cestovatel III.
22.	Základní
23.	Globus 2
24.	Klasik
25.	L 2
26.	L 1
27.	Turista

Výsledky na základě vlastního uvážení

Pořadí	Produkt
1.	Nadstandard
2.	K 4
3.	K 6
4.	Exkluziv
5.	Platinum
6.	K 2
7.	Komfort
8.	Manažer
9.	E-Trip All
10.	Cestovatel III
11.	Atlas 2
12.	Optimal
13.	Atlas 1
14.	MAXI
15.	Třída A
16.	Globus 1
17.	Základní
18.	Turista
19.	Klasik
20.	Globus 2
21.	L 1
22.	Třída B
23.	L 2
24.	Standard
25.	Optimal VZP
26.	Plus
27.	Profesionál

- Metoda TOPSIS

Výsledky na základě ankety

Pořadí	Produkt
1.	Optimal
2.	Platinum
3.	K 6
4.	K 4
5.	E-Trip All
6.	Profesionál
7.	Manažer
8.	Atlas 2
9.	Nadstandard
10.	L 2
11.	Standard
12.	Cestovatel III.
13.	MAXI
14.	Exkluziv
15.	Komfort
16.	Globus 2
17.	Atlas 1
18.	L 1
19.	Třída B
20.	Plus
21.	Optimal VZP
22.	K 2
23.	Základní
24.	Třída A
25.	Globus 1
26.	Klasik
27.	Turista

Výsledky na základě vlastního uvážení

Pořadí	Produkt
1.	K 4
2.	Nadstandard
3.	Platinum
4.	K 6
5.	E-Trip All
6.	Exkluziv
7.	Atlas 2
8.	Optimal
9.	K 2
10.	Atlas 1
11.	Cestovatel III
12.	Manažer
13.	Třída A
14.	Komfort
15.	MAXI
16.	Globus 1
17.	Globus 2
18.	Základní
19.	L 1
20.	L 2
21.	Klasik
22.	Třída B
23.	Turista
24.	Plus
25.	Optimal VZP
26.	Standard
27.	Profesionál

- Metoda WSA

Výsledky na základě ankety

Pořadí	Produkt
1.	Optimal
2.	Platinum
3.	K 6
4.	K 4
5.	E-Trip All
6.	Manažer
7.	Profesionál
8.	Nadstandard
9.	Atlas 2
10.	Exkluziv
11.	L 2
12.	Standard
13.	Cestovatel III.
14.	Atlas 1
15.	Třída B
16.	Komfort
17.	Plus
18.	Globus 2
19.	MAXI
20.	L 1
21.	K 2
22.	Optimal VZP
23.	Základní
24.	Třída A
25.	Globus 1
26.	Klasik
27.	Turista

Výsledky na základě vlastního uvážení

Pořadí	Produkt
1.	Platinum
2.	K 6
3.	K 4
4.	Nadstandard
5.	E-Trip All
6.	Exkluziv
7.	Manažer
8.	Optimal
9.	Atlas 2
10.	Cestovatel III
11.	Optimal VZP
12.	K 2
13.	Atlas 1
14.	Komfort
15.	Třída A
16.	MAXI
17.	L 2
18.	Globus 2
19.	L 1
20.	Třída B
21.	Globus 1
22.	Základní
23.	Plus
24.	Klasik
25.	Turista
26.	Standard
27.	Profesionál

Příloha E Práva a povinnosti účastníků pojištění

Pojistník a pojištěný jsou povinni pravdivě a úplně odpovědět na všechny písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávaného pojištění. To platí i v případě, že jde o změnu pojištění. Stejnou povinnost má pojistitel vůči pojistníkovi a pojištěnému; jménem pojistitele může tuto povinnost plnit též pojišťovací zprostředkovatel.

Pojistník je v případě pojištění cizího rizika povinen seznámit pojištěného/pojištěné s obsahem pojistné smlouvy týkající se pojištění jeho/jejich pojistného rizika a předat pojištěnému/pojištěným příslušné doklady vystavené pojistitelem.

Pojistník a pojištěný jsou povinni oznámit pojistiteli nebo jeho asistenční službě, že uzavřeli jiné cestovní pojištění či jsou pojištěni dalším cestovním pojištěním na obdobné pojistné nebezpečí a pojistné riziko a obdobnou dobu u jiného pojistitele; součástí oznámení je uvedení obchodní firmy jiného pojistitele a výše pojistné částky.

Pojistník je na požádání pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele povinen prokázat, že pojistné zaplatil (např. předložením kopie výpisu z účtu).

Pojistník, pojištěný nebo oprávněná osoba jsou povinni v případě, že se po nahlášení pojistné události nebo po výplatě pojistného plnění našel ztracený nebo odcizený majetek, kterého se pojistná událost týká, tuto skutečnost neprodleně oznámit pojistiteli; na pojistitele vlastnictví nalezeného majetku nepřechází. V případě, že již oprávněná osoba obdržela pojistné plnění za tento majetek, je povinna jej vrátit po odečtení přiměřených nákladů, které musela vynaložit na opravu závad, které vznikly v době, kdy byla zbavena možnosti s majetkem nakládat.

Pojištěný je povinen:

- a) během trvání pojištění dbát, aby pojistná událost nenastala, a učinit veškerá možná opatření k odvrácení hrozícího vzniku pojistné události nebo ke zmírnění jejích následků;
- b) při své činnosti dodržovat příslušná bezpečnostní opatření včetně používání funkčních ochranných pomůcek (ochranné pracovní pomůcky, přilba při jízdě na kole, lyžích a snowboardu, přilba a plovací vesta při vodních sportech apod.);
- c) bez zbytečného odkladu pojistiteli oznámit, že nastala pojistná událost, podat pravdivé vysvětlení o vzniku a rozsahu následků této události, předložit k tomu

potřebné originály dokladů související se škodní událostí a postupovat způsobem dohodnutým v pojistné smlouvě nebo stanoveným v PPCP; je-li pojistnou událostí smrt pojištěného, má tuto povinnost oprávněná osoba;

- d) poskytnout pojistiteli při šetření pojistné události veškerou potřebnou součinnost a úkony vyžádané pojistitelem provést bez zbytečného prodlení;
- e) na žádost pojistitele zprostit třetí osobu (zejména lékaře) mlčenlivosti o skutečnostech souvisejících s pojistnou událostí;
- f) na žádost pojistitele zajistit na vlastní náklady úřední překlad dokladů nezbytných k šetření pojistné události;
- g) na žádost pojistitele vyžádat u své zdravotní pojišťovny výpis z „Individuálního účtu pojištěnce“ a předat ho pojistiteli;
- h) zabezpečit, aby právo na náhradu škody způsobené pojistnou událostí nebo jiné obdobné právo, které mu vzniklo vůči třetí osobě, přešlo na pojistitele;
- i) podrobit se lékařské prohlídce u lékaře, kterého určí pojistitel, k ověření skutečností, které jsou důležité pro zjištění povinnosti pojistitele plnit pojistné; uvedená povinnost se vztahuje i na spolucestujícího;
- j) pokud mu bylo poskytnuto pojistné plnění, na které nemá podle pojistné smlouvy nebo PPCP právo, vyplacenou částku vrátit v plné výši, a to i po zániku pojištění.

Pojistitel je povinen:

- a) po oznámení události, se kterou je spojen požadavek na pojistné plnění z pojištění, neprodleně zahájit šetření nutné ke zjištění rozsahu jeho povinnosti plnit;
- b) v případě pojistné události poskytnout pojistné plnění v rozsahu sjednaném pojistnou smlouvou;
- c) ukončit šetření do 3 měsíců po tom, co mu byla škodná událost oznámena, tuto lhůtu lze dohodou prodloužit. Nemůže-li pojistitel ukončit šetření ve lhůtě podle věty první, je povinen sdělit osobě, které má vzniknout nebo vzniklo právo na pojistné plnění, důvody, pro které nelze šetření ukončit, a poskytnout jí na její

žádost přiměřenou zálohu. Lhůta uvedená v první větě neběží, je-li šetření znemožněno nebo ztíženo z viny oprávněné osoby, pojistníka nebo pojištěného;

- d) vyplatit pojistné plnění do 15 dnů po skončení šetření; šetření je skončeno, jakmile pojistitel sdělí jeho výsledky oprávněné osobě; není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak, je pojistné plnění pojistitele omezeno horní hranicí; horní hranice se určí pojistnou částkou nebo limitem pojistného plnění; limity pojistného plnění a výše spoluúčasti pojištěného jsou uvedeny v PPCP, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak; v případě uzavření více pojistných smluv škodového pojištění na shodné období a riziko, plnit pouze z titulu jedné z nich;
- e) pojistné plnění určené osobě s bydlištěm nebo sídlem v ČR plnit v tuzemské měně; pro přepočet cizí měny pojistitel použije kurzu oficiálně vyhlášeného Českou národní bankou ke dni vzniku pojistné události.