

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Katedra práva

Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání

**CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ÚČASTNÍKA
ZÁJEZDU**

Bakalářská práce

Vedoucí bakalářské práce:
JUDr. Rudolf Hrubý

Autorka práce:
Kristýna Mrvíková

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kristýna MRVÍKOVÁ**
Osobní číslo: **E09250**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Cestovní pojištění účastníků zájezdu**
Zadávající katedra: **Katedra práva**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce:

Tématem této bakalářské práce je analýza cestovního pojištění v České republice. Cílem této práce je analyzovat současné pojistné systémy v ČR, jejich členění, způsoby sjednávání cestovního pojištění, práva a povinnosti obou stran v cestovním pojištění.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury.
2. Charakteristika pojištění a analýza zjištěných poznatků.
3. Zhodnocení zjištěných poznatků.
4. Návrhy opatření.

Rámcová osnova:

1. Úvod.
2. Literární rešerše.
3. Charakteristika cestovního pojištění.
4. Pojistné systémy v ČR.
5. Práva a povinnosti obou stran v cestovním pojištění.
6. Způsoby sjednání cestovního pojištění.
7. Důvody sjednávání cestovního pojištění.
8. Způsoby cestovního pojištění vybrané cestovní kanceláře.
9. Charakteristiky vybrané pojišťovny.
10. Závěr.
11. Literatura.
12. Přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 35-45 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná


Seznam odborné literatury:

CIPRA, T. : Zajištění a přenos rizika v pojišťovnictví. Grada Publishing, Praha 2004, 260s.
ČEJKOVÁ ,V.: Pojistný trh, 1. Vydání Praha, Grada Publishing, Praha 2001, 120 s.
DAÑHEL, J.: Kapitoly z pojistné teorie, 1. vydání. VŠE, Praha 2002, 140 s.
DUCHÁČKOVÁ, E.: Principy pojištění a pojišťovnictví. Ekopress, Praha 2005, 126 s.
Zákon č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

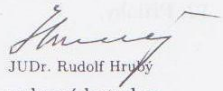
Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Rudolf Hrubý**
Katedra práva

Datum zadání bakalářské práce: **10. února 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2012**


doc. Ing. Ladislav Rojtnek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (20)
370 05 České Budějovice


JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 14. března 2011

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Cestovní pojištění účastníka zájezdu vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 26. 4. 2012

.....
Podpis

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat panu JUDr. Rudolfu Hrubému za ochotu a cenné rady při odborném vedení mé práce, za jeho trpělivost, ochotu a čas strávený při konzultacích.

Obsah

1	ÚVOD	1
2	CÍL PRÁCE A METODIKA	2
	2.1 Cíl práce	2
	2.2 Sekundární zdroje	2
	2.3 Primární zdroje	2
	2.4 Pracovní hypotézy	3
3	LITERÁRNÍ REŠERŠE	4
	3.1 Definice práva	4
	3.2 Pojištění	4
	3.2.1 Pojištění odpovědnosti za škodu	6
	3.3 Historie pojištění a pojišťovnictví	7
	3.3.1 Počátky pojištění a pojišťovnictví	7
	3.3.2 Československé a české pojišťovnictví	8
	3.4 Pojišťovací činnost	10
	3.4.1 Principy pojištění	11
	3.4.2 Riziko	11
	3.4.3 Pojistné plnění	13
	3.4.4 Pojistný zájem	14
	3.4.5 Formy pojištění	16
	3.4.6 Cena (pojistné)	16
	3.5 Cestovní ruch	17
	3.6 Cestovní pojištění	19
	3.6.1 Smlouvy upravující pojištění v cestovním ruchu	20
	3.6.2 Význam pojištění	22
	3.6.3 Význam cestovního ruchu pro národní ekonomiku	23
	3.7 Základní charakteristikou trhu cestovního ruchu a jeho specifika	24
	3.7.1 Cestovní ruch jako součást světové ekonomiky	25
	3.8 Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu	25
4	POJIŠŤOVNY	29
	4.1 Česká pojišťovna	29
	4.2 Generali pojišťovna	30
	4.3 Allianz	31

4.4	Kooperativa	31
4.5	ČSOB Pojišťovna	32
5	ZPŮSOBY SJEDNÁNÍ CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ	33
5.1	Sjednání pojištění u zdravotní pojišťovny či u referentky cestovní kanceláře	33
5.2	Sjednání pojištění telefonicky či on-line	34
6	DŮVODY SJEDNÁNÍ CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ	35
7	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	37
7.1	Příprava na dotazníkové šetření	37
7.2	Výsledky terénního šetření	40
8	POROVNÁNÍ NABÍDKY SLUŽEB VYBRANÝCH POJIŠŤOVEN	53
8.1	Česká pojišťovna	53
8.2	Generali Pojišťovna	54
8.3	Kooperativa pojišťovna	56
8.4	Allianz	57
8.5	ČSOB Pojišťovna	59
9	FIKTIVNÍ UZAVŘENÍ CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ	62
9.1	Pojištění přes internet	62
9.2	Vyhodnocení experimentu	63
9.3	Sjednání cestovního pojištění na pobočce pojišťovny	69
10	ZÁVĚR	71
11	SUMMARY	74
12	ZDROJE	75
12.1	Přehled použité literatury	75
12.2	Internetové zdroje	77
12.3	Ostatní zdroje	79
13	SEZNAM TABULEK, GRAFŮ	80
13.1	Přehled tabulek	80
13.2	Přehled grafů	80
14	PŘÍLOHY	82

1 ÚVOD

Cestování a cestovní ruch jsou s naší civilizací spjaty již od jejího počátku, proto se také cestování stalo neodmyslitelnou součástí života téměř každého z nás. Cesty obyvatel v jejich volném čase ať už za odpočinkem, vzděláním, poznáním či jinou aktivitou jsou považovány za cestovní ruch. Cestovní ruch zahrnuje služby z mnoha odvětví, poskytuje například stravovací, ubytovací, dopravní služby či služby průvodce.

Průmysl cestovního ruchu se v poslední době také stává jedním z nejvýznamnějších odvětví světové ekonomiky. V České republice je cestovní ruch považován za jeden z nejdynamičtější se rozvíjejících segmentů národní ekonomiky.

Tato bakalářská práce se zabývá cestovním pojištěním účastníka zájezdu. V souvislosti s růstem zájmu o cestovní ruch rostou také možnosti pojištění účastníků cestovního ruchu. Pojišťovny v této oblasti díky rostoucímu zájmu vidí velké příležitosti, a proto i jimi nabízené spektrum pojištění se neustále vyvíjí a rozrůstá. Důkazem mohou být například neustále rostoucí limity na léčebné výlohy.

Situaci ohledně cestovního pojištění v České republice jsem se pokusila v této práci přiblížit mimo jiné pomocí dotazníkového šetření. V něm jsem se zaměřila zejména na to, kterou pojišťovnu čeští účastníci cestovního ruchu upřednostňují a jak jsou spokojeni s kvalitou a cenou cestovního pojištění.

Problematika se zabývá také tím, u jakých pojišťoven si lidé pojištění vybírají. Zda u těch, které jsou známé a mají dlouholetou tradici, či u pojišťoven, které jsou spíše menšího charakteru. Význam pojištění v cestovním ruchu se stává stále důležitějším, neboť zájem obyvatel České republiky o cestování a tím i objem pojištění každoročně roste.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je zanalyzovat aktuální pojistné systémy v ČR. Současně má za úkol zanalyzovat dostupnou nabídku cestovního pojištění u několika vybraných pojišťoven a také zjistit, zda nabídky služeb jednotlivých pojišťoven jsou cenově ohodnocené tak, aby odpovídaly poskytované službě. Dílčím cílem bylo posoudit produktové portfolio vybraných ústavů.

2.2 Sekundární zdroje

Základem pro zpracování bakalářské práce bylo shromáždění a nastudování odborné literatury. K nejdůležitějším zdrojům patří: zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu včetně plného znění, zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. K další literatuře, která byla pro zpracování bakalářské práce použita, patří platná právní úprava vztahující se k pojištění, pojišťovací činnosti, cestovnímu ruchu a další publikace týkající se tématu pojištění.

Zdroje literatury byly čerpány z Jihočeské vědecké knihovny, z knihovny Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, z knihovny Univerzity v Pardubicích a také z Obecní knihovny v Bělčicích.

Další sekundární zdroje byly čerpány z internetových stránek vybraných pojišťoven, ze stránek Ministerstva pro místní rozvoj a asociací sdružujících podnikatelské subjekty v pojišťovnictví. Využity byly také informace od různých subjektů v cestovním ruchu.

2.3 Primární zdroje

Primární zdroje byly získány z vlastního šetření písemným dotazováním a osobním dotazováním respondentů. Byl vytvořen jeden vzor dotazníků, který byl dán účastníkům

cestovního ruchu. Cílem dotazování bylo zjistit, zda jsou účastníci spokojeni s cenou a obsahem cestovního pojištění.

2.4 Pracovní hypotézy

Před zpracováním bakalářské práce byla stanovena výzkumná otázka a následující pracovní hypotézy.

Výzkumná otázka:

Jsou lidé spokojeni s produktem cestovního pojištění, které nabízejí velké pojišťovny?

Hypotézy:

1. Více než 60 % respondentů je zákazníkem některé z velkých pojišťoven.
2. Alespoň 50 % respondentů není spokojeno s cenou nebo obsahem služeb cestovního pojištění.
3. Zákazníci mají zájem o zlepšení alespoň některé z dílčích částí obsahu cestovního pojištění.

3 LITERÁRNÍ REŠERŠE

3.1 Definice práva

Právo je jedna z normativních soustav. Tvoří ji soubor platných právních norem, tj. právních principů (příkazů k optimalizaci chování) a právních pravidel (příkazů, zákazů nebo dovolení), které jsou uznávané nebo stanovené státem. Těmito normami se řídí pravidla lidského soužití. Dodržování práva a právního řádu je vynucováno státem. Mezi státem uznávané právní principy patří např. dobrá víra, dobré mravy, právní jistota, veřejný pořádek, dobrá správa aj. Mezi právní pravidla stanovená státem patří kupř. příkaz řádného a včasného splnění závazku, zákaz klamání spotřebitele, dovolené použití podobizny pro úřední účely na základě zákona aj. (HART, 2004)

3.2 Pojištění

Kategorie pojištění a pojišťovnictví hrají v lidské společnosti stále větší roli. Tyto kategorie jsou úzce spjaty s nahodilostí a důsledky nahodilosti. Jednotlivci a lidská společnost byli vždy ovlivňováni negativními důsledky nahodilých událostí. V průběhu vývoje se mění míra a rozsah těchto důsledků. Na jedné straně díky rozvoji vědeckého poznání je možné se s některými důsledky nahodilosti vyrovnávat, na druhé straně dochází ve vývoji ke vzniku nových jevů, skutečností, které naopak negativní důsledky nahodilosti vyvolávají. Rozsah dopadů nahodilostí souvisí rovněž s materiálním vybavením a soustředěním vysokých hodnot do malých prostorů (například hurikán ve velkém městě má jiné materiální dopady než v neobydlené oblasti). Neboť pojištění patří k nejvýznamnějším nástrojům řešení negativních dopadů nahodilostí, lze mluvit o zvyšujícím se významu pojištění a pojišťovnictví. Význam pojištění lze spatřovat v následujících oblastech:

- stabilizace ekonomické úrovně ekonomických subjektů (jednotlivců i podnikatelských subjektů, zprostředkovaně potom i státu),
- ovlivňování fungování tržní ekonomiky zásluhou krytí ztrát v případě realizace nahodilých událostí z pojistných plnění,

- uplatnění odpovědnosti ekonomických subjektů za svoji finanční stabilitu i sociální situaci,
- makroekonomický význam komerčního pojištění v souvislosti s tvorbou a investováním technických rezerv pojišťoven. (DUCHÁČKOVÁ, 2009)

Podle ČESKÉ ASOCIACE POJIŠŤOVEN (2010) patří pojištění mezi speciální, leč historicky zřejmě nejstarší formy přenosu rizika. Princip pojištění je z hlediska teorie rizik směna rizika velké ztráty (škody) za jistotu malé ztráty (pojistného). Negativní důsledky rizika budoucí nepříznivé situace se přenesou na pojišťovnu, která kryje škody zcela nebo částečně (v závislosti na smlouvě mezi pojištěným s pojišťovnou). Zatímco v oblasti pojištění fyzických osob dnes převažuje pojištění proti ztrátám na zdraví, životě, výdělku a důchodu a majetkové pojištění je spíše podceňováno, v obchodní oblasti převažuje majetkové pojištění, respektive pojištění proti nepříznivé události. Subjekt, který pojišťuje, platí pojišťovně určité poplatky (pojistné), přičemž nákup pojišťovací služby spočívá v rozpuštění rizika pojistné události na velký počet pojištěných subjektů (podle principů pojistné matematiky).

Pojištění je alternativou k vyvážení vlastních rezerv pro budoucí negativní události, má pochopitelné své výhody i nevýhody.

Nepochybnou výhodou je snížení objemu vázaného kapitálu, který lze výhodněji investovat. Nevýhodou, o které se příliš nemluví, ale s níž se většina z nás již setkala, je zřejmá snaha pojišťoven o stanovení pojistných podmínek tak, aby v případě skutečně vysokých dopadů bylo možné výši pojistného plnění omezit (spoluúčast), nebo ji zcela vyloučit (události vyjmuté z pojištění). Klasickým případem se staly události v Praze během zasedání MMF v roce 2000, kdy obchodníci, jejichž výlohy byly demonstranty rozbity, zjistili, že pojistné podmínky obsahují výluky škod vzniklých v důsledku nepokojů a demonstrací; v podobné situaci se ocitli někteří pojištěnci při záplavách; obranou je pouze bedlivá analýza všeobecných a zvláštních pojistných podmínek, předkládaných pojišťovnou.

Dalšími způsoby, jak pojišťovna snižuje riziko, je poskytování pojištění společně s jinými pojišťovnami (pojistný pool) – například v případě pojištění jaderné elektrárny nebo využitím tzv. zajišťoven (pojišťoven pro pojišťovny). Tím je princip pojistné solidarity zcela maximalizován.

3.2.1 Pojištění odpovědnosti za škodu

Velmi důležitým pojištěním, snižujícím riziko podnikatele, je pojištění odpovědnosti za škodu. Zatímco občané se s tímto druhem pojištění setkávají prakticky výlučně v souvislosti s provozem motorových vozidel, při podnikání je variant pojištění odpovědnosti daleko více. Rozlišujeme zásadně pojištění povinné a dobrovolné, přičemž povinné pojištění má dvě podkategorie – pojištění smluvní povinné a pojištění zákonné, přičemž obě podkategorie jsou často zaměňovány. Smluvní povinné pojištění podnikatelů je u nás zakotveno pro tyto předměty podnikání: pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidel, civilních letadel, drážní dopravou, provozem vnitrozemského plavidla a námořního plavidla, při výkonu práva myslivosti, za škodu způsobenou advokáty, notáři, patentovými zástupci, daňovými poradci, auditory, správci konkursní podstaty, soudními exekutory, autorizovanými architekty, inženýry a techniky, lékaři a veterinárními lékaři, provozovateli nestátních zdravotnických zařízení, za škodu jadernou, dále pak pojištění majetku družstva vlastníků bytů a nebytových prostor, jakož i zemědělských veřejných skladů a zboží, pojištění cestovních kanceláří, za škodu vzniklou v důsledku závažné havárie, výkonem sociálně-právní ochrany, pojištění odpovědnosti dražebníka, zprostředkovatele v pojišťovnictví, autorizovaných osob v souvislosti s technickými požadavky na výrobky a odpovědnosti při provádění klinických zkoušek. Zákonné pojištění, které je ve světě spíše výjimečně, u nás existuje pouze v souvislosti s pojištěním odpovědnosti za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání (i zde se ale jedná o snížení rizika podnikatele). (SMEJKAL, RAIS, 2006)

3.3 Historie pojištění a pojišťovnictví

3.3.1 Počátky pojištění a pojišťovnictví

Počátky pojištění a pojišťovnictví lze hledat v hlubokém dávnověku, neboť s rodící se kulturní lidskou společností vzniká snaha odstranit či alespoň zmírnit finanční následky způsobené nepříznivými nahodilými událostmi. Pojištění tehdy provozované nelze dost dobře srovnávat s pojištěním, které je dnes nabízeno na současném pojistném trhu, ačkoli jeho podstata a účel se naprosto neliší od pojištění dnešního.

Pojištění se tehdy sjednávalo na bázi „vzájemnostního pojištění“. Šlo o různé vzájemné „pojišťovací“ spolky, které sdružovaly finanční prostředky, jež kryly alespoň zčásti následky vzniklých nahodilých událostí jednotlivých členů za podmínek, které „stanovy“ těchto spolků určovaly. Takového pojištění nebylo prováděno na komerční bázi, bylo určeno pouze pro menšinové, uzavřené skupiny (kupce, řemeslníky, sdružené ve skupinách – tzv. „cechy“) a s ohledem na jejich vzájemnostní charakter nebylo ani možné jednoznačně určit osobu pojistníka a pojištěného.

Prvky komerčního pojištění, tedy pojištění založeného na stejné bázi jako jej známe v dnešní podobě, se začalo vyvíjet v souvislosti s rozvojem námořní dopravy ve starověkém Středomoří a s tím související přepravou zboží (Řecko, Fénicie). Systém tohoto pojištění fungoval na bázi takzvaných námořních půjček, kdy kupec jako majitel zboží obdržel „úvěr“ v hodnotě přepravovaného zboží. Nebylo-li zboží přepraveno do cílového místa (například pro ztroskotání lodi), kupec tento úvěr nemusel splatit; v opačném případě kupec tento „úvěr“ zaplatil a spolu s ním i náklady na přepravu a odměnu za poskytnutou službu (pojistné).

V novověku námořní doprava a mezinárodní obchod podstatným způsobem ovlivnily rozvoj pojištění, a to především v období renesance. Největší rozkvět pro pojištění probíhal v bohatých a důležitých hanzovních městech Itálie, Flander, Holandska. Tyto vzájemné pojišťovací spolky rochují své výdaje, postupem času začínají důsledně oddělovat prostředky určené na výplatu pojistných plnění (rezervy na pojistná plnění)

od ostatních prostředků spolků a výdaje jsou plánovány a určovány podle předpokládaných výběrů pravidelných příspěvků členů vzájemných spolků a rezerv na výplatu pojistných událostí.

Zhruba v polovině 18. století lze zaznamenat určitou institucionalizaci pojištění. V této době dochází k zakládání vzájemných pojišťoven, které již mohou „nabídnout“ četná pojištění a pojistné produkty. Zájem je především o pojištění živelní (především pojištění požáru), životní pojištění a dále pojištění, související s riziky, jež vznikají při přepravě zboží.

Počátkem 19. století dochází k rozvoji pojištění na moderní komerční bázi. Jsou zakládány četné pojišťovny jako akciové společnosti, rozšiřují se vědecké základy pojištění (teorie pravděpodobnosti, první demografické propočty), vznikají nové druhy pojištění a rozličné pojistné produkty. 19. století je i obdobím, kdy byla založena tradice českého pojištění a pojišťovnictví; došlo k jeho rozkvětu, vzniku a dále pak upevnění pozice silných, finančně stabilních českých pojišťoven na pojistném trhu. (HRADEC, KŘIVOHLÁVEK, ZÁRYBNICKÁ, 2005)

3.3.2 Československé a české pojišťovnictví

Historie pojišťovnictví na území České Republiky je doložena od konce 17. století. Roku 1699 podal *Jan Kryštof Bořek* originální návrh na zavedení povinného požárního pojištění budov v Čechách. V každém městě měl být založen protipožární fond vytvářený příspěvky občanů. V roce 1777 byla zřízena pojišťovna proti škodám z ohně na polních zásobách, nábytku, náradí a dobytku, která však neměla dlouhého trvání. Po roce 1822 zahájily činnost na českém území dvě „zahraniční“ pojišťovny se sídlem ve Vídni a Terstu.

Skutečné základy komerčního českého pojišťovnictví lze nalézt v r. 1827, kdy byl v Praze založen „Císařsko – královský privilegovaný český společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav“. Z poněkud pozdějšího data je potom nový název tohoto ústavu, pod kterým se zapsal do povědomí národa, to „*První česká vzájemná*

pojišťovna v Praze“. Tato pojišťovna začala provozovat požární pojištění nemovitostí; od roku 1864 pak pojištění movitostí a krupobitní pojištění a od roku 1909 i životní pojištění a další produkty. Roku 1881 zaplatila za škodu způsobenou požárem Národního divadla téměř 300 tisíc zlatých. Obdobný ústav vznikl téměř současně v Brně. Jeho původní název („C.k. priv. Pospolný ústav pohořelný pro Moravu a Slezsko“) se změnil později na „*Moravskoslezská vzájemná pojišťovna*“. Vlna zakládání českých pojišťoven a pojišťovacích spolků se vzedmula ve druhé polovině 19. století. Vznikaly pojišťovny městské, rolnické a vzájemné. V roce 1869 byla např. založena Slavia, Vzájemná pojišťovací banka Praha a v roce 1872 důležitá instituce v zajišťovnictví, *První česká zajišťovací banka* v Praze. Na přelomu století vznikaly další společnosti, mj. v roce 1900 Hasičská vzájemná pojišťovna v Brně. Na konci 19. století byly již české pojišťovny natolik silné, že jejich finanční stabilitu neohrozily ani velké požáry, které se v tomto období udály. Za největší pojistnou událost z této doby je nutno považovat požár Národního divadla z 12. 8. 1881, kde náhrada škody, vyplacená tehdy První českou vzájemnou pojišťovnou činila 297.869,- zlatých (v tehdejší rakouské měně).

Díky odbornosti a politické prozíravosti představitelů pojišťovnictví se podařilo uchránit prostředky klientů během válečného období 1914 – 1918 a po vzniku samostatné Československé republiky zahájit novou etapu československého pojišťovnictví. Kromě dalších nově založených českých pojišťoven na trhu aktivně působily i zahraniční pojišťovny. Přes útlum pojišťovnictví v období protektorátu během 2. světové války existovalo u nás v roce 1945 několik stovek pojišťoven, pojišťovacích spolků a zahraničních reprezentací.

Tyto pojišťovny byly dekretem prezidenta republiky z 24. října 1945 znárodněny. K řízení pojišťovnictví byla ustavena Pojišťovací rada se sídlem v Praze. Od 1. 1. 1947 bylo v Československu vytvořeno pouze pět pojišťoven, národních podniků. Po únoru 1948 byl zformován pouze jeden ústav Československá pojišťovna, národní podnik, a to na základě vyhlášky ministra financí č. 977 (Úř. list částka 98) o sloučení pojišťoven, národních podniků, ze dne 25. května 1948. V souvislosti s novým federativním

uspořádáním státu v roce 1968 (Ústavní zákon č. 143/1968 Sb., o československé federaci) byly z jedné Státní pojišťovny vytvořeny dva samostatné subjekty Česká státní pojišťovna se sídlem v Praze a Slovenská štátna poisťovňa se sídlem v Bratislavě, a to s účinností od 1. 1. 1969. Monopolní období českého (resp. československého) pojišťovnictví trvalo až do počátku devadesátých let.

Dne 28. 5. 1991 byl přijat zák. č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, který umožňoval provozovat pojišťovací činnost na území České republiky subjektům, které splňují podmínky pro tuto činnost stanovené tímto právním předpisem. Na základě tohoto zákona začalo provozovat v letech 1991 – 1992 pojišťovací činnost na našem území 20 dalších pojišťoven. Toto číslo narůstalo až do r. 1997, kdy pojistný trh začal postupně stabilizovat. V r. 1999 byl přijat zák. č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, který upravoval dané pojištění jako povinně smluvní. Tímto zákonem byl odstraněn monopol České pojišťovny, a. s. jako provozovatele zákonného pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla, neboť pojišťovny, které v průběhu r. 1999 požádaly o licenci pro provozování tohoto pojištění a splnily stanovené podmínky, začaly od 1. 1. 2000 toto pojištění provozovat. (HRADEC, KŘIVOHLÁVEK, ZÁRYBNICKÁ, 2005)

3.4 Pojišťovací činnost

Uzavírání pojistných smluv pojišťovnou, správa pojištění a poskytování plnění z pojistných smluv, poskytování asistenčních služeb a zpracování osobních údajů s těmito činnostmi souvisejícími se řídí zvláštními právními předpisy. Součástí pojišťovací činnosti je nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny (dále jen „finanční umístění“), uzavírání smluv pojišťovny se zajišťovny o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv (pasivní zajištění) a činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků (zábranná činnost). (ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2011)

3.4.1 Principy pojištění

Neekvivalentnosti

Pojistné plnění není závislé na výši zaplaceného pojistného. Pojistné plnění nebo pojistná náhrada může být vyšší či menší než zaplacené pojistné.

Podmíněné návratnosti

Pojistné plnění se poskytne pojištěnému pouze v případě, že nastala pojistná událost na základě podmínek stanovených v pojistné smlouvě nebo pojistnými podmínkami.

Solidárnosti

Pojistníci placením pojistného přispívají k tvorbě technických rezerv. Současně respektují, že pojistná plnění jsou poskytována pouze těm členům společenství, kterým nastala pojistná událost. (ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN, 2011)

3.4.2 Riziko

Prvořadým východiskem zkoumání ekonomických aspektů pojišťovnictví je vymezení pojmu rizika v praktickém životě. Jako skutečný technický termín se tento pojem začal užívat v pojistné teorii a praxi a je výchozím pojmem teorie rizika. V současné době z této teorie čerpá řada dalších vědních disciplín, např. ekonomie spojená s řadou rizikových faktorů (např. riziko podnikání, některé lékařské vědy jako epidemiologie, imunologie, genetika, zemědělství a jiné).

Slovo riziko pochází z arabského jazyka, kde původně označovalo jak příznivou, tak nepříznivou událost v životě člověka. Později se význam tohoto pojmu přesunul na oblast nepříznivých událostí a byl chápán spíše jako jedno ze synonym slova nebezpečí. V rámci pojišťovnictví riziko představuje možnost vzniku události, která je předmětem pojištění a jako taková se nazývá pojistnou událostí. Pojistná událost musí mít charakter nahodilé události, o níž není jisté, zda vůbec nastane a kdy nastane. Pojistná událost však může nastat. Je úkolem pojištění zabezpečit pojištěnému právo na výplatu pojistného plnění ve sjednané výši, dojde-li během trvání pojištění k pojistné události, při níž pojistitel (pojišťovna) musí podle znění pojistné smlouvy poskytnout pojistné plnění.

Pojistná rizika mohou být klasifikována podle různých hledisek:

- čisté riziko je prokazatelně nahodilého typu (např. doba dožití, úraz, dopravní nehoda, požár) na rozdíl od uměle vytvářeného spekulativního rizika (hazardní hry), předmětem pojištění jsou důsledně pouze čistá rizika a pojišťovny přispívají k jejich „čistotě“ bojem proti podvodům, nahodilost pojistného rizika může být absolutní (např. požár) nebo relativní (např. úmrtí, které někdy nastane, ale náhodný je jeho okamžik),
- objektivní riziko je dáno objektivními faktory (věk, pohlaví, zdravotní stav, charakteristiky pojištěného předmětu) a subjektivní rizika jsou dána subjektivními faktory (takovými faktory je např. snaha pojištěného zachovat své zdraví a život, vyhnout se střetu se zákonem, zachovat předmět ve funkčním stavu apod. z legislativního hlediska se mluví o pojistném zájmu, který patří k základním pojmům soukromého pojistného práva),
- morální riziko nastává v situaci, kdy pojištěný nepreferuje jednoznačně zábrannou činnost před vznikem škody,
- osobní riziko spočívá např. v riziku předčasné smrti, tělesného poškození apod.,
- živelní riziko spočívá v možnosti přímých škod na majetku v důsledku živelních událostí,
- vodovodní riziko je dáno možností nastoupení škod způsobených vodou vytékající z vodovodních zařízení, kanalizace, topení apod.,
- dopravní riziko je riziko škod vzniklých v souvislosti s dopravním prostředkem (tzv. kaskopojištění nebo havarijním pojištěním) nebo s v souvislosti s přepravovaným zbožím (dopravní nebo kargo pojištění),
- riziko odcizení nebo vandalství,

- šomáží riziko je spjato s přerušením provozu nebo výroby v důsledku havárie, výpadku v dodávce medií (elektřina, voda, zkažení zmrazených potravin, ušlý zisk apod.),
- strojní riziko je riziko ztráty v rostlinné nebo živočišné výrobě, zejména v důsledku výkyvu podnebí,
- odpovědnostní riziko spočívá ve škodách na zdraví a životě jiné osoby nebo na cizím majetku v důsledku jednání pojištěného,
- sociálně – politické riziko, jde o válečné operace, etnické konflikty, občanské nepokoje apod.,
- úvěrové a obchodně-finanční riziko vyplývá ze změn ekonomických podmínek a obchodních vztahů na domácích a mezinárodních trzích,
- moderní rizika jako AIDS, atomové riziko, terorismus aj. (BÖHM, 2004)

3.4.3 Pojistné plnění

Pojistné plnění představuje horní limit plnění pojistitele, tj. pojišťovny. Výše pojistného i pojistného plnění je různá v závislosti na zvolené pojišťovně, s níž má účastník cestovního ruchu uzavřenou pojistnou smlouvu. V cestovním ruchu převažuje smluvní pojištění, tvořící systém vzájemně se doplňujících druhů pojištění s cílem omezit riziko na minimum. Účastníkům cestovního ruchu mohou nabízet pojištění přímo pojišťovny nebo zprostředkovatelé. Zprostředkovateli pojištění jsou například obchodní partneři pojišťoven, především cestovní kanceláře, zdravotní pojišťovny, pojišťovací makléři nebo jiné subjekty.

Pojišťovna se označuje jako pojistitel, cestovní kancelář nebo jí podobný subjekt jako zprostředkovatel, popř. pojistník, účastník cestovního ruchu jako pojištěný, popř. zároveň pojistník:

- **pojistitel** = pojišťovna, smluvní strana,

- **pojistník** = smluvní strana, která uzavírá s pojistitelem pojistnou smlouvu a zodpovídá za zaplacení pojistného,
- **pojištěný** = ten, kdo je pojištěním chráněn,
- **oprávněná osoba** = osoba, které vzniká právo na pojistné plnění. (ORIEŠKA, 2010)

Podle DUCHÁČKOVÉ (2004) se pod pojmem pojistné plnění rozumí náhrada pojistitele v případě, že dojde k pojistné události. Tato náhrada existuje především v podobě peněžní náhrady, ovšem v některých případech i ve formě věcného, naturálního plnění.

K naturálnímu plnění dochází v případě uplatnění tzv. asistence. Jedná se o asistenci zdravotní (např. lékařské ošetření), právní asistence (např. poradenská služba právníka) nebo technická asistence (např. poskytnutí opravy vozidla v případě dopravní nehody).

Pokud je uplatněno pojistné plnění v peněžní podobě, pak je představováno:

- náhradou škody u pojištění kryjících konkrétní potřeby pojištěných, tedy zejména pojištění majetku a pojištění odpovědnosti
- výplatou pojistného plnění u pojištění kryjících abstraktní potřeby, tedy úrazového, životního, důchodového nemocenského pojištění atd.

Velikost pojistného plnění se určuje na základě pojistných podmínek a zásad likvidace pro jednotlivé druhy pojistných událostí a platných předpisů cenových i právních, podle konstrukce u jednotlivých druhů pojištění.

3.4.4 Pojistný zájem

Pojistný zájem je právníká kategorie a představuje vztah osoby k určitému majetkovému předmětu. Pojistný zájem patří k základním pojmům soukromého pojistného práva a je významnou charakteristikou pojistné smlouvy.

Pojistný zájem je v pojištění majetku majetkovým zájmem pojištěného, který ho váže k předmětu pojištění. Pojistný zájem představuje tedy právní vztah pojištěného k pojištěnému majetku.

Příkladem pojistného zájmu je při pojišťování věci zájem vlastníka na jejich zachování. Pojistit lze i cizí věci, například zástavní věřitel má zájem na tom, aby zastavený dům nebyl zničen živelní událostí.

U kategorie pojistný zájem lze rozšířit dvě stránky, a to stránku objektivní a stránku subjektivní.

Objektivní stránka vyplývá z potřeby se dopředu ekonomicky zabezpečit před nepříznivými účinky nahodilých událostí. Objektivní stránka pojistného zájmu je dána třemi okolnostmi:

- zda pojišťovna má ekonomický zájem na tom, aby převzala povinnost plnění v případě, že se riziko realizuje na předmětu pojištění, nebo zda bude převzetí určitého rizika z pojistně technického hlediska možné,
- zda majetek nebo práva, na které se má vztahovat pojištění, mají v penězích vyčíslitelnou hodnotu,
- zda pojištění určitého majetku nebo práva není v rozporu se zákonnými předpisy.

Subjektivní stránka pojistného zájmu znamená uvědomění si potřeby pojistné ochrany, do právního vztahu se promítá prostřednictvím pojistné smlouvy.

Pojistný zájem vymezuje současně rozsah krytí rizika. Pokud se jedná o pojištění, jehož předmětem je krytí tzv. konkrétních potřeb, je účelem tohoto pojištění náhrada vzniklé škody. Pokud se jedná o krytí tzv. abstraktních potřeb, je účelem pojištění výplata pojistného plnění v předem dohodnuté výši. Na základě tohoto vymezení existují formy

pojištění – pojištění obnosová (sumová) a pojištění škodová (zájmová). (DUCHÁČKOVÁ, 2009)

3.4.5 Formy pojištění

Míra krytí náhodných potřeb daným druhem pojištění se nazývá míra úplnosti pojištění (pojištění je úplné v případě, že kryje plně náhodné potřeby). Míra úplnosti pojištění je dána použitými formami pojištění.

Formy pojištění udávají závislost výše pojistného plnění (odškodnění) na výši náhodné potřeby, na výši škody.

Tato závislost je předem určena v pojistných podmínkách a v pojistné smlouvě. Jednotlivě uplatněné formy pojištění jsou tak důležitým konstrukčním prvkem u jednotlivých druhů pojištění, pomocí kterých se stanovuje výše pojistných plnění.

K vyjádření závislosti mezi pojistným plněním a škodou se používá pojmu pojistná částka, což je veličina, která vyjadřuje výši pojistného plnění nebo horní hranici pojistného plnění. (DUCHÁČKOVÁ, 2009)

3.4.6 Cena (pojistné)

Pojistné je cena za poskytování pojistné ochrany. Sazby pojistného jsou pojišťovny stanovovány na základě pojistně technických zásad.

Základní pojistně technickou zásadou, kterou se z dlouhodobého hlediska řídí každá solidní pojišťovna, je zachování rovnováhy mezi jejími příjmy a výdaji. Protože základní charakteristikou pojištění je nahodilost vzniku pojistných událostí, je zřejmé, že se při určování příjmů a výdajů vychází z poznatků pojistné matematiky stavějící zejména na počtu pravděpodobnosti a matematické statistice.

Pojistné musí být stanoveno úměrně pojišťovanému riziku tak, aby výkyvy mezi příjmy a výdaji způsobené v jednotlivých letech nepříznivým průběhem škod mohly být

kompenzovány z rezervních fondů, které jsou pro takové nepříznivé případy vytvářeny z pojistného v letech, ve kterých je škodní průběh pro pojišťovnu příznivý.

Obecný kalkulační vzorec pro výpočet pojistného má pro každý druh pojištění tento tvar:

$$BP = NP + SN + KZ, \text{ kde}$$

BP je brutto pojistné (tarifní pojistní, které klient platí pojišťovně),

NP je netto pojistné (také ryzí pojistné) představující výdaje na pojistná plnění,

SN jsou správní náklady,

KZ znamená kalkulovaný zisk pojišťovny. (ZUZAŇÁK, 2006)

3.5 Cestovní ruch

Dle Světové organizace cestovního ruchu (WTO – World Tourism Organization, pozn.: UNWTO) se cestovním ruchem rozumí „činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě“. (HESKOVÁ, 2006)

Podle ORIEŠKY (1999) se cestovním ruchem rozumí soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, za účelem zotavení, poznání, společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití, lázeňského léčení a pracovních cest. Značnou část těchto potřeb lze uspokojit i mimo rámec cestovního ruchu, ale právě účast na cestovním ruchu představuje vyšší stupeň jejich uspokojení.

Potřeby účastníků cestovního ruchu jsou uspokojovány jednak volnými statky, jimiž rozumíme působení vlastností rekreačního prostoru (sluneční svit, čistý vzduch, vliv moře, klid, atd.), jednak také hmotnými statky (zbožím) a užitnými efekty nehmotného charakteru (službami). V ekonomickém systému tržního hospodářství umožňuje uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu využívání zboží-peněžních vztahů na trhu cestovního ruchu.

Podle JINDROVÉ (2009) se cestovní ruch stal již neodmyslitelnou součástí dnešní moderní společnosti. V rámci cestovního ruchu se každoročně dává na celém světě do pohybu obrovské množství lidí, kteří zpravidla ve svém volném čase opouštějí dočasně místa svého trvalého bydliště za účelem rekreace, poznání, styku s lidmi a z celé řady dalších důvodů.

Vůdčím motivem tohoto pohybu a pobytu je záměrná změna prostředí, jež umožňuje člověku uspokojit některé z jeho potřeb, například potřeby odpočinku, klidu, pohybu, poznání, kulturních a estetických zážitků, změny místa, seberealizace a další, pro jejichž uspokojení neposkytuje místo běžného životního prostředí (místo trvalého bydliště) dostatek možností a příležitostí nebo neumožňuje dostatečnou kvalitu jejich uspokojení. Účast na cestovním ruchu se tak stává výrazem určitého jednání člověka, ve kterém se odrážejí jak jeho potřeby, zájmy, cíle, úmysly, tak i podmínky pro jejich realizaci. Účast na cestovním ruchu se stala v poválečném období jedním z měřítek životní úrovně, nezaměnitelnou součástí spotřeby, charakteristickou prakticky pro všechny vrstvy obyvatelstva ve vyspělých státech.

Cestovní ruch je tedy nutno chápat v jednotě jeho dvou stránek:

- cestovní ruch jako způsob uspokojování potřeb, tedy jako oblast spotřeby
- cestovní ruch jako oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti a jako významnou součást ekonomiky společnosti.

Podle HORNERA (2003) se cestovní ruch považuje za nejrozsáhlejší ekonomickou aktivitu v Evropské unii a má potenciál pro další růst. Zejména jihoevropské země jsou považovány za atraktivní rekreační oblast pro delší pobyty. Rozvinuté evropské země vykazují nárůst dovolených. Lidé z těchto zemí často podnikají více než jednu cestu za rok buď uvnitř své země, nebo do zahraničí. Tržby z mezinárodního cestovního ruchu jsou významným zdrojem příjmů většiny evropských zemí.

3.6 Cestovní pojištění

Cestovní pojištění představuje pojištění, kde dochází ke kombinování pojistných produktů různého typu. Do cestovního pojištění jsou zařazovány následující pojistné produkty:

- pojištění zdravotní (pojištění léčebných výhod), kryjící náklady na lékařskou péči, ošetření, léky, pobyt v nemocnici apod. při cestách do zahraničí,
- pojištění úrazové,
- pojištění storna zájezdu (přerušení nebo zrušení cesty) – krytí finančních ztrát při nevyužití cesty v návaznosti na výskyt nahodilé události,
- pojištění zavazadel (majetkové pojištění pro krytí škod při ztrátě, zničení, poškození zavazadel),
- pojištění odpovědnosti za škody,
- pojištění právní ochrany. (DUCHÁČKOVÁ, 2005)

Podle ZUZANÁKA (2006) se do komplexní nabídky cestovního pojištění nejčastěji zahrnuje pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí, úrazové připojištění, pojištění zavazadel a odpovědnosti za škody a pojištění storna zájezdu. U pojišťoven, specializovaných na cestovní pojištění, může zahrnovat i pojištění řady dalších nepředvídatelných událostí.

Velmi důležité je zejména pojištění léčebných výloh při cestách do zahraničí. Pojistnou událostí je akutní úraz nebo nemoc, které nastaly během trvání pojištění a které vyžadují neprodlené ošetření nebo léčení.

Z pojištění jsou hrazeny náklady, které jsou z lékařského hlediska nezbytně nutné, jako například:

- lékařské ošetření
- pobyt v nemocnici

- léky předepsané lékařem v souvislosti s pojistnou událostí
- přeprava do nejbližšího zdravotnického zařízení
- repatriace pojištěného, když ze zdravotních důvodů nemůže použít původně plánovaný dopravní prostředek
- repatriace tělesných ostatků do trvalého bydliště v případě smrti.

3.6.1 Smlouvy upravující pojištění v cestovním ruchu

Právo na pojistné plnění se smluvně zajišťuje uzavřením pojistné smlouvy.

Pojistná smlouva obecně musí vždy splňovat následující podmínky:

- písemná forma je předepsaná pro pojištění delší než jeden rok,
- musí přesně identifikovat pojistitele, pojistníka, oprávněnou osobu,
- musí definovat pojistné nebezpečí,
- musí určit výši a splatnost pojistného,
- musí vymežit pojistnou dobu,
- součástí smlouvy musí být všeobecné pojistné podmínky.

Pojištění při účasti na cestovním ruchu je určeno účastníkům neorganizovaného (individuální pojištění) i organizovaného cestovního ruchu (hromadné, resp. zájezdové pojištění).

Pojistná smlouva o individuálním pojištění je uzavřena mezi pojistitelem a pojistníkem, který je zároveň pojištěnou osobou – účastníkem cestovního ruchu.

Hromadná pojistná smlouva uzavřena s účastníkem cestovního ruchu zprostředkovaně prostřednictvím cestovní kanceláře má stejné důsledky jako smlouva o individuálním pojištění (tzn. pojistné krytí). V takovém případě ale existuje ještě další smlouva, a to

mezi pojistcem a zprostředkovatelem (v tomto případě cestovní kanceláři). Ta upravuje podmínky jejich vzájemné spolupráce, tj. formy a způsoby zprostředkování pojištění a odměny (provize) náležející zprostředkovateli za tuto činnost. V praxi se v tomto případě uzavírá:

- exkluzivní smlouva, tj. smlouva o obchodním zastoupení, podle níž cestovní kancelář zahrnuje cestovní pojištění dohodnuté s pojistitelem automaticky do ceny prodávaného zájezdu a pojistiteli odevzdává seznam pojištěných účastníků,
- neexkluzivní smlouva, tj. smlouva o obchodním zastoupení, podle níž cestovní kancelář nabízí svým klientům možnost uzavřít pojistnou smlouvu individuálně v souvislosti s jejich účastí na zájezdu či pobytu a pojistiteli odevzdává jejich seznamy,
- dohoda o sjednávání individuálních smluv, tj. smlouva o obchodním zastoupení, podle níž cestovní kancelář může jako obchodní zástupce pojišťovny sjednat s klientem individuální pojištění.

Spolupráce pojišťovny s cestovní kanceláři je výhodná tehdy, pokud mezi ně nevstupují další zprostředkovatelé. Výhodou je rychlejší komunikace mezi partnery a poskytnutí výhodnějších cenových a provizních podmínek plynoucích ze spolupráce. Pojišťovna cestovní kanceláři vrací zajímavou základní provizi přímo z inkasovaného pojistného. Další, dodatečná provize závisí na objemu zprostředkovaného obchodu.

Pojišťovny pojišťují hlavně účastníky zahraničního cestovního ruchu, při kterém se pojištění zpravidla realizuje buď v rámci činnosti složky mezinárodního subjektu (pojišťovny) působícího na území České republiky, nebo na základě smluvní spolupráce domácího pojistitele se zahraničním partnerem, tzv. korespondentem.

Zahraníční návštěvníci České republiky jsou pojištění obvykle pojišťovnou ve své rodné zemi (zemi, kde mají trvalé bydliště), nevylučuje se možnost pojištění pojišťovnou se sídlem v tuzemsku (zemi navštívené).

Způsob uzavírání pojistných smluv

Jak bylo řečeno výše, všechny pojistné smlouvy s trváním delším než jeden rok musí mít ze zákona písemnou formu. I pro krátkodobé smlouvy je ovšem písemná forma obvyklá, a to především kvůli jasnému definování práv a povinností všech účastníků pojištění.

Cestovní pojištění je možné v současnosti dohodnout i elektronicky prostřednictvím internetu. On-line systém pojištění na internetu musí být jednoduchý, přehledný a zároveň se všemi nezbytnými informacemi určenými klientovi. Rozsah a obsah pojištění sjednávaného elektronicky je identický s pojištěním dohodnutým přímo v obchodním místě pojišťovny nebo prostřednictvím zprostředkovatele, pro zákazníka je však u individuálního pojištění často cenově výhodnější. On-line pojištění umožňuje nejen rychlou a efektivní komunikaci s klientem, kterému šetří čas, ale přináší i úsporu administrativy pro pojišťovnu. Cenu cestovního pojištění je možné porovnat na několika internetových vyhledávacích, např. www.top-pojisteni.cz.

Cestovní pojištění nabízejí i vybrané peněžních ústavy jako benefit (zvýhodnění) při vydávání debetních či kreditních platebních karet. Někdy je zahrnuté v ceně za vydání karty, někdy se musí přioobjednat. Většinou se vztahuje jen na držitele karty. Pojištění ke kartám platí celoročně a vztahuje se na všechny cesty. Jeden pobyt však nesmí překročit předepsanou délku – od 30 do 90 dní. V porovnání s cestovním pojištěním dohodnutým s pojišťovnou jsou limity na pojistné krytí obvykle nižší, často bývá sjednána spoluúcast pojištěného. V důsledku změny odpovědnosti bank za platební karty je od poskytování cestovního pojištění k nim upouštěno. (ORIEŠKA, 2010)

3.6.2 Význam pojištění

Pojištění v cestovním ruchu je služba, která má účastníkovi cestovního ruchu pomoci při likvidaci následků pojistných událostí, tzn. nahodilých, nepředvídatelných událostí, které ho během této jeho účasti a ve spojení s ní mohou postihnout. Sjednané pojištění mu v rámci uzavřené smlouvy zajišťuje nárok na výplatu pojistného plnění, tj. částky, které má pojištěného odškodnit za následky z pojistné události vyplývající nebo s ní

související. Pojistnou událost lze obecně formulovat jako náhodnou okolnost, o níž účastník pojištění důvodně předpokládá, že může nastat, ale v době vzniku pojistného vztahu neví, zda k ní skutečně dojde. K pojistné události dojde tehdy, jestliže se toto pojistné riziko stane skutečností. (ORIEŠKA, 1999)

3.6.3 Význam cestovního ruchu pro národní ekonomiku

Cestovní ruch je průřezovým odvětvím, které zahrnuje nejrůznější služby a je napojeno na mnoho dalších hospodářských činností. Má dopad na taková odvětví jako je doprava, stavebnictví, kultura, maloobchod a na mnohá další odvětví, která vytváří produkty související s poskytováním služeb týkajících se volného času. Přestože v tomto odvětví působí i několik velkých podniků, převládají v něm především malé a střední podniky. Jedná se o odvětví sektoru služeb, který v ekonomikách některých států představuje až dvoutřetinový podíl na HDP. I v rámci služeb, které jako celek vykazují vysokou dynamiku, patří cestovní ruch k rychle rostoucím. Podle odhadů Světové organizace cestovního ruchu (World Tourism Organisation, UNWTO) počet mezinárodních příjezdů dosáhne v roce 2020 téměř 1,6 mld. Z toho se předpokládá 1,2 mld. uskutečněných příjezdů v rámci jednoho kontinentu a 378 mil. dálkových mezikontinentálních příjezdů, přičemž tyto cesty budou do roku 2020 růst rychlejším tempem. Nejvíce mezinárodních příjezdů bude i v roce 2020 v Evropě, a to 717 mil. turistů, dále ve východní Asii a Pacifiku 397 mil., v Americe 282 mil., nejméně v Africe, na Středním Východě a v jižní Asii.

Jižní Asie a Pacifik, Asie, Střední Východ a Afrika podle předpokladu zaznamenají rekordní růst přes 5 % ročně, a to ve srovnání s predikcí světového průměru 4,1 %. Pro Evropu a Ameriku je předpokládáno nižší než průměrné celosvětové tempo růstu. Evropa si však i přesto zachová nejvyšší podíl světových příjezdů, i když bude tento podíl postupně klesat z 60-ti procentního podílu světových příjezdů v roce 1995 na 46-ti procentní podíl v roce 2020. Objemem tržeb v mezinárodním obchodě se cestovní ruch řadí na třetí místo mezi hospodářskými odvětvími za obchod s ropou a obchod s automobily (UNWTO). V 83 % zemí světa se odvětví cestovního ruchu řadí mezi pět odvětví s největším podílem na vývoz zboží a pro 38 % zemí světa pak představuje

odvětví cestovního ruchu největší zdroj devizových příjmů. Cestovní ruch je rovněž odvětvím efektivního zapojení do mezinárodní směny bez potřeby úvěrování a krytí pojistných rizik. Do roku 2020 předpokládá Světová organizace cestovního ruchu tempo růstu počtu cest do zahraničí 4,1 %, což je více jak předpokládaný maximální růst světového hospodářství. (KONCEPCE STÁTNÍ POLITIKY ČR ČR NA OBDOBÍ 2007- 2013, 2007)

3.7 Základní charakteristikou trhu cestovního ruchu a jeho specifika

Trh cestovního ruchu tvoří podniky cestovního ruchu různých velikostí od globálních společností po malé podnikatelské organizace místního významu. Národní trhy zahrnují tři typy cestovního ruchu; trh směřující dovnitř, trh směřující ven a domácí trh.

Trh cestovního ruchu se skládá z celé řady společně působících organizací:

1. prodejců zájezdů (cestovní agentury) a cestovní kanceláře (touroperátoři)
2. dopravní společnosti,
3. komerční ubytovací zařízení,
4. stravovací zařízení,
5. návštěvnické atraktivity,
6. zábavné parky.

Je to trh, který se velmi dynamicky mění. Působí na něj řada objektivních i subjektivních faktorů: politické a společenské změny, právní úpravy, vývoj ekonomiky a ekonomická situace různých společenských skupin, demografická struktura populace, technologický pokrok zejména v dopravě, v informatice a komunikacích, móda, změny životního stylu, množství volného času, rozvoj materiálně-technické základny atd. Z hlediska poptávky (a samozřejmě následně i nabídky) je trh cestovního ruchu výrazně diferencován. Jeho segmentaci lze provádět podle hlediska demografického /věku,

rodinného stavu, pohlaví apod.), podle motivace a potřeb, podle rozdílné ekonomické situace, podle národnostního složení atd.

Typy turistiky jsou přizpůsobeny poptávce na trhu cestovního ruchu. Podle druhů cestovního ruchu je nejvíce zastoupen přírodní, kulturní, sociální, rekreační, sportovní, specializovaný, religiózní a lázeňský cestovní ruch.

Poptávka po cestovním ruchu představuje ochotu účastníků cestovního ruchu zaměnit určité množství produktů cestovního ruchu za určité množství peněz, tj. zakoupit tyto produkty za peníze. Trh cestovního ruchu se spojuje s jevem označovaným jako cenová elasticita. Významné studie ukazují, že zákazníci nemající dostatečné informace nebo předchozí zkušenosti s vnímáním služeb jako komplexu někdy mohou podléhat i tzv. snobismu či společenské prestiži. V případě malých cenových rozdílů zákazník při výběru služby inklinuje ke službě dražší. Správně stanovená cena je ta, která v zákazníkovi vyvolává pocit, že za své peníze získává skutečnou hodnotu. (HESKOVÁ, 2006)

3.7.1 Cestovní ruch jako součást světové ekonomiky

CR tvoří významnou složku světové ekonomiky i hospodářství jednotlivých států. V některých oblastech tvoří hlavní zdroj příjmů obyvatel. Ve 20. století se stal běžnou součástí životního stylu mnoha lidí, zejména ve vyspělých zemích. Na jedné straně je zdrojem přínosů, které jsou závislé na vložených nákladech, jako s každým druhem podnikání i s cestovním ruchem jsou však na straně druhé spojena určitá rizika a negativní jevy, zejména v podobě škod na životním prostředí. (CZECHTOURISM, 2011)

3.8 Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Zákon není zákonem o cestovním ruchu, jak bývá někdy nazýván, protože neupravuje (a ani nemůže upravovat) problematiku cestovního ruchu v celé šíři, ale pouze jeho

určitou část. Zákonná úprava je zaměřena na ochranu spotřebitele – zákazníka cestovních kanceláří v souvislosti s prodejem a realizací zájezdu. Jedná se o velmi důležitou oblast, neboť v tomto případě jde o specifický druh podnikání s výrazným dopadem jak na zákazníka, tak na prestiž České republiky v zahraničí. Že jde o specifický druh podnikání, vyplývá i ze Směrnice Evropské unie č. 90/314/EHS z roku 1990 o souborných službách pro cestování, pobyty a zájezdy (dále jen „Směrnice“). Zvláštní povaha tohoto podnikání spočívá především v tom, že je spojeno s vydáváním značných peněžních částek ze strany zákazníků předem a zájezd se poskytuje převážně s delším časovým odstupem a v zahraničí. Podle Směrnice musí proto podnikatel předložit dostatečné důkazy o záruce pro navrácení přeplatků a pro repatriaci zákazníka v případě své platební neschopnosti.

Základním cílem zákona je tedy ochrana zákazníků cestovních kanceláří v případě jejich ekonomického úpadku v souladu s požadavky výše uvedené Směrnice, které jsou tímto zákonem zapracovány do českého právního řádu. Zároveň však zákon reaguje na oprávněné zájmy podnikatelských subjektů v cestovním ruchu v současných ekonomických podmínkách České republiky, umožňující další pozitivní rozvoj tohoto trhu, a vytváří předpoklady pro bezproblémové začlenění České republiky do Evropské unie vytvořením srovnatelného podnikatelského prostředí v této oblasti.

Z toho důvodu je obsah zákona omezen jen na úpravu těch skutečností, které s výše uvedenými cíli souvisejí. Jde především o vymezení základních pojmů (zájezd, zákazník), dvou nových živností (provozování cestovní kanceláře a provozování cestovní agentury). Práv a povinností souvisejících s poskytováním zájezdu, rozsahu povinného smluvního pojištění cestovních kanceláří, nového smluvního typu (cestovní smlouvy) a některých dalších skutečností.

Vzhledem k tomu, že některé z oblastí souvisejících s cíli zákona jsou jako celek upraveny zvláštními právními předpisy, jsou součástí zákona i dvě novely – novela občanského zákoníku (cestovní smlouva) a novela živnostenského zákona (druhy živností).

Zákonem stanovené podmínky podnikání by měly především přispět ke zkvalitnění činnosti dotčených podnikatelských subjektů. Základní princip zákonné úpravy spočívá v tom, že dosavadní volná živnost, kterou mohl provozovat kdokoliv po splnění obecných podmínek, se mění na živnosti dvě. První z nich je koncesovaná živnost provozování cestovní kanceláře (podnikatelé, kteří mohou prodávat zájezdy zákazníkům), kdy nejen musí být splněny podmínky pro její získání, ale je nutné plnit i určité zákonem stanovené povinnosti při jejím provozování. Druhou je vázaná živnost provozování cestovní agentury (podnikatelé, kteří nemohou svým jménem prodávat zájezdy, resp. mohou jejich prodej pouze zprostředkovat), kdy pro její získání postačí mít požadovanou minimální klasifikaci a s jejímž provozováním nespojuje zákon tolik povinností jako u cestovní kanceláře. Toto vymezení, jak názvu podnikatelského subjektu, tak charakteru činnosti, umožní i rychlou orientaci zákazníka ohledně smluvního partnera při nákupu zájezdu. Partnerem zákazníka v souvislosti se zájezdem je vždy cestovní kancelář. Cestovní agentura je vždy jen zprostředkovatel.

Věcný problém ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu bezprostředně souvisí s navrhovaným jištěním zákazníků cestovních kanceláří, což byla nejdiskutovanější část zákona a také část, jejíž zpracování si vyžádalo nejvíce času. S ohledem na majetkové poměry našich občanů bylo nutné pro případ repatriace vyloučit ta jištění, která předpokládají dostatečnou solventnost občanů k zajištění repatriace vlastními prostředky a teprve následné obdržení příslušné finanční kompenzace. Za této situace byla zvolena jediná forma jištění, která zabezpečuje rychlou a bezproblémovou repatriaci zákazníků, a to povinné smluvní pojištění. Uzavřít toto pojištění je jednou z povinností cestovní kanceláře v souvislosti s prodejem zájezdu; cestovní agentury tuto povinnost nemají. Způsob repatriace upravuje zákon poměrně podrobně. Dokonce v případě, že se pojišťovně nepodaří do 12 hodin po oznámení škodné události u dané cestovní kanceláře průkazně ověřit, že došlo k pojistné události, začne pojišťovna prostřednictvím svých asistenčních služeb repatriaci zabezpečovat.

Další velmi podstatnou věcí, kterou se zákon, resp. novela občanského zákoníku zabývá, je cestovní smlouva. Zákon stanoví práva a povinnosti cestovní kanceláře a zákazníka v souvislosti s uzavřením cestovní smlouvy, jejími změnami a realizací zájezdu na základě uzavřené cestovní smlouvy. Některá práva a povinnosti jsou stanoveny přímo zákonem, jiné mohou vyplývat z konkrétních uzavřených smluv. Právní úprava tohoto zvláštního smluvního typu odpovídá požadavkům Směrnice na nezbytný obsah cestovní smlouvy, třebaže sladění těchto požadavků, u nás neobvykle podrobných i netradičních, s naším právním řádem bylo velmi komplikované. Lze říci, že zákon je jedním z prvních právních předpisů, který důsledně implementuje příslušnou směrnici Evropské unie do právního řádu České republiky. (KOMENTÁŘ K ZÁKONU Č. 159/ 1999, 2011)

Podle ŠVESTKY (2006) vymezuje zákon o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu základní pojmy v oblasti poskytování cestovních služeb (zájezd, cestovní kancelář, zákazník), které v rámci svého pojmosloví užívá rovněž občanský zákoník v ustanovení o cestovní smlouvě. Výslovný odkaz je sice pouze o pojmu „zájezd“ (§ 1 odst. 1 a 2 CestR), je však třeba trvat na tom, že pojmy „cestovní kancelář“ a „zákazník“, ač jsou definovány mimo občanský zákoník v zákoně o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (§ 2 odst. 1 a § 4 CestR), budou v případě cestovní smlouvy brány jako relevantní; tento závěr lze dovést nejen z toho, že zákon provádí tutéž směrnici, ale i z celého kontextu a systematiky zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, který novelizuje občanský zákoník a zavádí pojem cestovní smlouvy. Ustanovení § 852a poskytuje definici smluvního typu, který může být sjednán mezi B2B či B2G (business to business, podnikatelé mezi sebou, dále jen „B2B“; business to government, podnikatel a stát nebo samosprávná korporace v případě uspokojování veřejných potřeb, dále jen „B2G“); v tomto případě by se jednalo o kombinovaný obchod.

4 POJIŠŤOVNY

Pro dotazníkové šetření bylo třeba zjistit, které pojišťovny jsou v naší republice největší (viz. Tabulka; 8). Proto bychom se nyní podívali na jejich historický vývoj a na dnešní postavení těchto pojišťoven: Česká pojišťovna, Generali pojišťovna, Allianz, Kooperativa a ČSOB pojišťovna.

4.1 Česká pojišťovna

Tradice České pojišťovny se odvíjí nepřetržitě od roku 1827, kdy byla v Praze založena První česká vzájemná pojišťovna.

Pojišťovna zpočátku provozovala pouze požární pojištění nemovitostí. V druhé polovině 19. století byla První vzájemná pojišťovna velice silná instituce, tak velká, že s ní neotřásly ani náhrady škod po řadě velkých požárů. Největší pojistná událost v 19. století byl požár rozestavěného Národního divadla.

Počátkem 20. století začala pojišťovna nabízet svým klientům i další pojištění: např. můžeme zmínit životní pojištění, pojištění proti vloupání a pojištění zákonné odpovědnosti a úrazu.

Po roce 1948 vznikla jediná Československá pojišťovna, která si monopolní postavení držela až do roku 1991, kdy byl zákonem o pojišťovnictví otevřen trh a umožněn vstup dalších pojišťoven. Do konce roku 1999 vzniklo na českém trhu 42 pojišťoven. I v dnešním vysoce konkurenčním prostředí si Česká pojišťovna stále drží své výsadní postavení.

Česká pojišťovna má více jak 180letou tradici v poskytování životního i neživotního pojištění. I po roce 1991 po znovu zavedení konkurenčního prostředí je Česká pojišťovna největší pojišťovnou na českém pojistném trhu.

Česká pojišťovna poskytuje jak individuální životní či neživotní pojištění, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslu, podnikatelských rizik i zemědělství. Pojišťovna má přibližně 3900 zaměstnanců a 5600 obchodních zástupců. Podle metodiky České asociace pojišťoven celkové předepsané pojistné v roce 2010 činilo 38,4 miliardy korun. Česká pojišťovna spravuje 9 milionů pojistných smluv a její tržní podíl na českém trhu přesahuje 25 procent.

4.2 Generali pojišťovna

První zmínka o pojišťovně byla již v roce 1831, kdy byla založena Assicurazioni Generali v Terstu. Ani ne o rok později byly otevřeny první pobočky ve Vídni, Budapešti a v Praze. Po dalších pěti letech byly otevřeny další pobočky v německých zemích.

Dne 21. prosince 1920 byla založena Moldavia Generali. Jejichž zakladatelé byli Živnobanka a Assicurazioni Generali. Roku 1945 došlo dekretem prezidenta republiky ke znárodnění soukromých pojišťoven, tedy i Generali. Až po téměř 50 letech se vrací zpět do České republiky jako zastoupení rakouské pojišťovny Erste Allgemeine a navazuje tak na více než stoletou tradici v českých zemích.

Dne 1. ledna 1995 se transformuje společnost Erste Allgemeine v akciovou společnost Generali Pojišťovna a.s. a v roce 1999 získala jako první finanční instituce v oblasti pojišťovnictví a bankovníctví v České republice certifikát kvality dle mezinárodní normy ISO 9001:

V roce 2001 se stala Generali Pojišťovna a.s. vedoucím pojistitelem Poolu, který byl založen pro případ úpadku cestovního kanceláře. Rok poté se stala první pojišťovnou v právní formě akciové společnosti, která od Ministerstva Financí ČR obdržela povolení k provozování pojišťovacích a zajišťovacích služeb.

Pojistný program Generali je snadno dostupný na celém území České republiky díky husté síti. Jejimi hlavními cíli je vytvářet hodnotu pro akcionáře a zároveň dosahovat

nejvyšší možné spokojenosti svých klientů. Generali vlastní certifikát ISO 9001:2008 a je třetí největší pojišťovna na světě, jedná se o nadnárodní společnost.

4.3 Allianz

Pojišťovna Allianz je dceřiná společnost Allianz New Europe Holding GmbH a je také součástí předního světového pojišťovacího koncernu Allianz SE. Na český trh vstoupila v roce 1993 a vypracovala se mezi tři největší české pojišťovny.

Mezi její základní nabídku patřilo životní pojištění, pojištění majetku, občanů a od roku 1995 také přibyla nabídka havarijního pojištění. V roce 1999 byla jednou z 12 pojišťoven, které nabízely povinné ručení.

V dnešní době Allianz svou širší produktů uspokojí jak privátní, tak i firemní zákazníky. Mezi její produkty patří: životní pojištění, pojištění majetku a odpovědnosti občanů, majetkové pojištění pro podnikatele, pojištění profesní odpovědnosti, pojištění průmyslových rizik, komplexní auto pojištění, cestovní pojištění a penzijní pojištění.

V České republice má 11 regionální ředitelství. Své služby nabízí i prostřednictvím prodejců motorových vozidel, servisů, cestovních kanceláří a dalších partnerů.

4.4 Kooperativa

Kooperativa byla založena v roce 1991 jako první komerční pojišťovna na území bývalého Československa, nyní je Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group s podílem 22 % druhou největší pojišťovnou na tuzemském trhu.

Na počátku roku 2004 byla uzavřena dohoda o partnerství mezi Kooperativou a Českou spořitelnou. Cílem dohody bylo zlepšit služby a servis klientům. Tato dohoda přispěla k propojení obchodních aktivit a zvýšení prodeje produktů. Výrazně se rozšířila také dostupnost nabízených finančních a pojistných produktů pro klienty v rámci České republiky.

Finanční a obchodní zástupci Kooperativy tak mají kromě svých pojistných produktů všechny důležité finanční produkty České spořitelny a tím pádem mohou profesionálně poradit i v oblasti stavebního spoření a úvěrů ze stavebního spoření, s penzijním připojištěním, hypotečními úvěry nebo s tzv. americkou hypotékou.

4.5 ČSOB Pojišťovna

V roce 1994 byla pod názvem Chmelařská vzájemná pojišťovna založena nynější ČSOB Pojišťovna. Po dvou letech působení na trhu vstoupil do společnosti strategický partner KBC Insurance N. V. a v roce 2001 se stal jejím stoprocentním vlastníkem. Díky tomuto kroku změnila pojišťovna název na ČSOB Pojišťovna.

ČSOB spravuje milion pojistných smluv a je považována za třetí největší pojišťovnu na domácím trhu, současně patří do již zmiňované největší evropské finanční skupiny KBC.

5 ZPŮSOBY SJEDNÁNÍ CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ

V dřívějších dobách museli klienti pro získání pojištění vždy na pobočku vybrané pojišťovny. Nyní je klientům nabízeno několik možností, jak si cestovní pojištění sjednat.

Pro sjednání cestovního pojištění lze dnes využít několik způsobů. Jedním z nich je návštěva pojišťovny. Cestovní pojištění lze sjednat také přímo na pobočce cestovní kanceláře při koupi zájezdu, pokud kancelář tuto službu poskytuje. Jeho výhodou je zejména pojištění storna zájezdu, které samostatně pojišťovna neposkytuje. Dalšími možnostmi sjednání jsou také telefonické a on-line přes internet. Následně mohou klienti využít i možnosti celoročního cestovního pojištění. Tuto službu využívají především ti, kteří tráví v zahraničí většinu svého času.

Cestovní pojištění lze také získat jako doplňkovou službu k platební kartě. Mnoho lidí spoléhá na to, že jejich platební karta obsahuje cestovní pojištění, a již si nezařizují další komerční pojištění. Toto jednání má ale i svá rizika. Rozsah pojištění, které je doplňkovou službou u platební karty, není dostatečný. Problém nastává například v nízkých pojistných limitech. Každý klient by si proto měl nejdříve ověřit, jaké cestovní pojištění jeho karta zahrnuje. Samozřejmě se rozsah pojištění liší podle banky, která platební kartu vydala.

5.1 Sjednání pojištění u zdravotní pojišťovny či u referentky cestovní kanceláře

Dává-li klient přednost osobnímu jednání, vyhledá si nejbližší pobočku vybrané pojišťovny. Výhodou je, že se klientovi bude věnovat pracovník pojišťovny. Ten mu vysvětlí různé produkty a možná rizika spojená s pojištěním, sepíše s ním smlouvu a v neposlední řadě předá kartičku o pojištění. Klient obdrží také brožurku s podrobnými informacemi o pojištění a limitech. Podobný způsob také funguje v cestovních kancelářích.

5.2 Sjednání pojištění telefonicky či on-line

V dnešní době každá větší pojišťovna nabízí také sjednání cestovního pojištění telefonicky nebo on-line přes internet. Sjednání po telefonu probíhá tak, že operátor domluví s klientem všechny formality a způsob placení včetně způsobu předání dokladů, které jsou třeba pro uzavření cestovního pojištění.

Druhou možností, kterou pojišťovny nabízí pro ty klienty, kteří nemají mnoho času zajít na pobočky, je pojištění on-line.

On-line pojištění si klient zajistí sám. Po připojení se k internetu otevře stránky pojišťovny, kde nalezne již připravený formulář, kam vyplní následující údaje: druh cesty, dobu svého pobytu v zahraničí, územní platnost, způsob placení a spoustu dalších náležitostí. Po vyplnění formuláře a zaplacení pojištění klientovi přijde na emailovou adresu smlouva a karta o pojištění.

6 DŮVODY SJEDNÁNÍ CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ

Mnoho českých občanů cestuje do zahraničí bez toho, aniž by si uzavřeli cestovní pojištění. Po vstupu České republiky do Evropské unie se mnoho lidí domnívá, že jim při pobytu na území EU stačí pojištění, které mají uzavřené v ČR. Tito občané ale svou nepovědomostí riskují velké problémy.

V dnešní době již nepatří cestovní pojištění k finančně náročným položkám, jako tomu bylo před několika lety. Nyní se cena pojištění pohybuje v rozmezí 20 - 40 Kč/os/den. Pojištěním ochrání klienti sebe a zároveň se vyhnou velkému množství možných nepříjemností.

Jaké jsou hlavní důvody, proč si cestovní pojištění uzavřít? Základním důvodem, proč si klienti uzavírají cestovní pojištění, je hrazení léčebných výloh pojišťovnou. Znamená to, že pokud se v zahraničí klient zraní, neplatí si ošetření z vlastních zdrojů, ale pojišťovna jej hradí za něj. S tím také souvisí otázka pravidel zdravotní péče, neboť každá země má pravidla jiná.

Dalším důvodem, proč si sjednat cestovní pojištění, je spoluúčast. V ČR si například platíme za recept na léky a také za pobyt v nemocnici, v jiných zemích ale může spoluúčast vystoupit až k 65 % celkové částky. V Dánsku může spoluúčast na ošetření vystoupit až na 100 %.

Nyní bychom přešli z pojištění léčebných výloh a spoluúčasti k pojištění zavazadel. Cestovní pojištění se vztahuje i na klientova zavazadla. Toto pojištění se jistě vyplatí při cestách do zemí třetího světa. Je dobré vědět, že pokud klient přijde o zavazadlo, dostane jeho hodnotu nazpět.

Dalším důležitým bodem pojištění je repatriace, neboli náhradní doprava do domovské země. Zejména v dnešní době je častá situace, kdy cestovní kancelář vyhlásí úpadek a účastníci se do domovské země musí dostat na vlastní náklady. Pokud ale mají klienti uzavřené cestovní pojištění, tak jim pojišťovna zařídí náhradní dopravu do domovské země.

Při uzavření cestovního pojištění mají klienti nárok také na asistenční služby. Jde o službu, která je k dispozici po celou dobu zájezdu. Pokud by tedy došlo k pojistné události a neuměli by se klienti domluvit jazykem dané země, s tímto problémem by asistenční služba pomohla.

7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

7.1 Příprava na dotazníkové šetření

Terénní šetření sloužilo pro sběr primárních dat, bylo formou osobního dotazování a dotazníky také vyplnily dvě cestovní kanceláře.

Při zpracování bakalářské práce jsem se pokusila zaměřit na účastníky cestovního ruchu, kteří cestují do zahraničí. Dotazníkové šetření probíhalo v období červenec – září 2011. Dotazník se skládal celkem z 16 otázek. Na většinu otázek mohli dotazovaní odpovídat jednou odpovědí, eventuelně více odpověďmi. Jen jediná otázka byla otevřená, aby mohli respondenti odpovídat volně.

Ze 150 dotazníků jsem získala celkem 145 řádně vyplněných, návratnost tedy byla téměř 97 %. Počet dotazníků byl dostatečný proto, aby mi mohl potvrdit či vyvrátit stanovené hypotézy. Jak byl dotazník koncipován, je uvedeno na následující stránce, kde je jeho vzor. Jednotlivé odpovědi byly zpracovány do grafů prostřednictvím programu Microsoft Excel 2007.

Dotazník - cestovní pojištění

Dobrý den, jmenuji se Kristýna Mrvíková a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V rámci své bakalářské práce si Vás dovoluji požádat o účast na dotazníkovém šetření. Cílem dotazování je zhodnocení služeb cestovního pojištění klienty. Na jeho vyplnění Vám bude stačit nejvýše 5 minut. Získané výsledky jsou pouze pro studijní účely. Za Vaši vstřícnost Vám děkuji!

Jméno respondenta:

- 1) Cestujete do zahraničí?
 ano ne

Při záporné odpovědi přejdete na otázku č. 12.

- 2) Kolikrát ročně cestujete do zahraničí?
 1 - 2 cesty 5 - 6 cest nad 10 cest
 3 - 4 cesty 7 - 10 cest
- 3) Kolik dní ročně trávíte v zahraničí?
 1 – 10 21 – 30 51 – 100
 11 – 20 31 – 50 nad 100
- 4) Využíváte služeb cestovního pojištění?
 ano ne
- 5) Využíváte služeb celoročního cestovního pojištění?
 ano ne
- 6) Jakým způsobem nejčastěji sjednáváte cestovní pojištění?
 elektronicky (přes internet) v CK (při koupi zájezdu)
 na pobočce pojišťovny
- 7) Služeb jaké pojišťovny pro cestovní pojištění nejčastěji využíváte?
 Česká pojišťovna Generali pojišťovna
 Allianz ČSOB pojišťovna
 Kooperativa jiná pojišťovna
- 8) Jste spokojeni s cenou cestovního pojištění?
 spokojen spíše nespokojen
 spíše spokojen nespokojen
- 9) Jste spokojeni s obsahem služeb cestovního pojištění?
 spokojen spíše nespokojen
 spíše spokojen nespokojen

10) Uved'te, jakou důležitost přisuzujete jednotlivým částem cestovního pojištění.

	velmi důležité	spíše důležité	spíše nedůležité	nedůležité
1. Výše finanční účasti pojišťovny na léčebné výlohy v zahraničí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Asistenční služby pojišťovny v případě problému v zahraničí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Finanční účast pojišťovny ve věcech jako pojištění úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu atd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Jakou změnu byste na službě cestovního pojištění uvítali?

- vyšší finanční účast na léčebné výlohy v zahraničí
- kvalitnější asistenční služby pojišťovny v případě problému
- vyšší finanční účast pojišťovny ve věcech jako pojištění úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu, přerušení cesty a pojištění nevyužité cestovní služby

12) Uved'te, zda máte nějaké výhrady k současnému standardu cestovního pojištění:

13) Pohlaví :

- muž
- žena

14) Věk

- 0 – 18
- 19 – 35
- 36 – 55
- 56 – 65
- nad 65

15) Jaké je Vaše vzdělání :

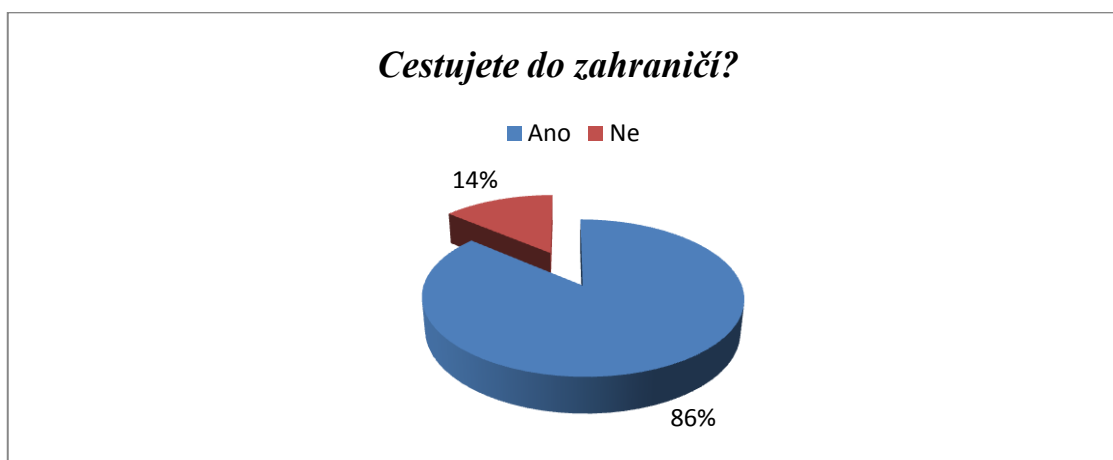
- základní
- úplné střední bez maturity
- úplné střední s maturitou
- vysokoškolské

16) Vaše hlavní činnost:

- student
- zaměstnanec
- OSVČ
- v penzi
- jiné

7.2 Výsledky terénního šetření

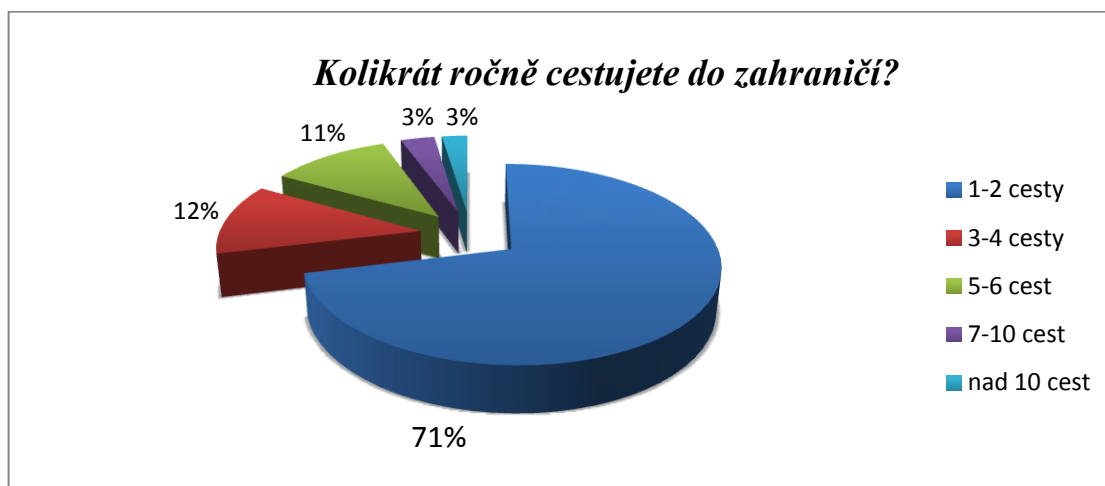
Graf 1; Cestujete do zahraničí



Zdroj: vlastní šetření

Cílem první otázky bylo zjistit, kolik z dotazovaných cestuje do zahraničí. Ze šetření vyplynulo, že do zahraničí cestuje 86 % respondentů, zbytek uvedl, že do zahraničí necestuje.

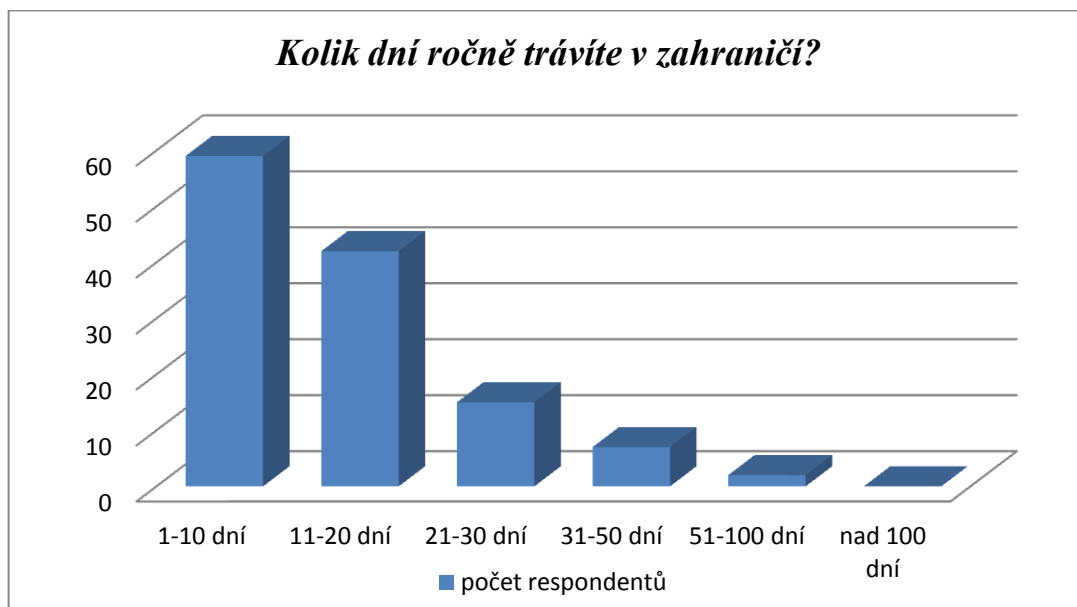
Graf 2; Kolikrát ročně cestujete do zahraničí



Zdroj: vlastní šetření

Nejčastější odpovědí na otázku, kolikrát ročně cestujete do zahraničí, bylo 1-2 cesty, což uvedlo 71 % dotazovaných, 3- 4 cesty uvedlo 12 % respondentů a nejvíce, tedy nad 10 cest, uvedla pouze 3 %.

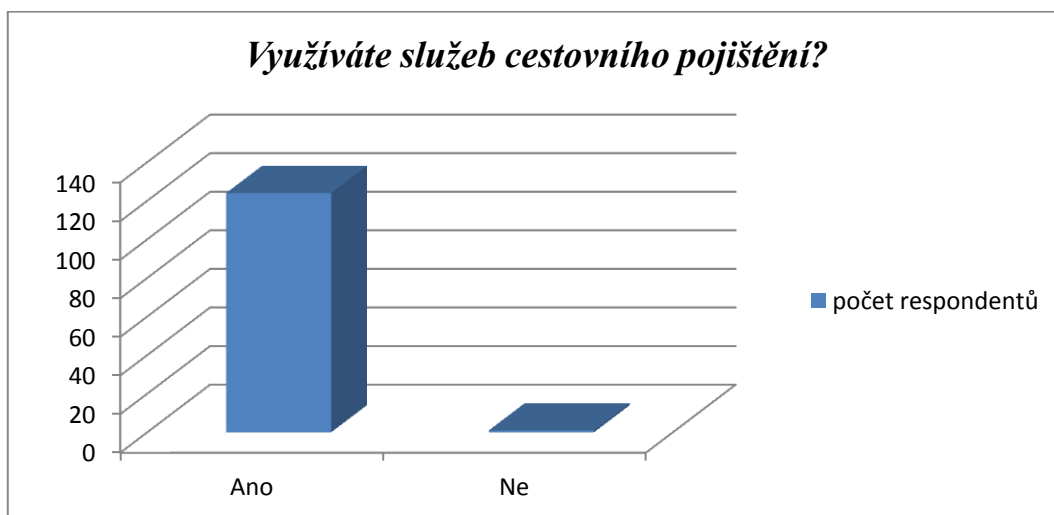
Graf 3; Kolik dní ročně trávíte v zahraničí



Zdroj: vlastní šetření

Další otázkou bylo, kolik dní lidé tráví v zahraničí. Z grafu je patrné, že padesát devět dotazovaných v zahraničí tráví 1-10 dní. 11-20 dní tráví v zahraničí čtyřicet dva dotazovaných a dále patnáct dotazovaných odpovědělo, že v cizině pobývají 21-30 dní. Sedm dotazovaných uvedlo délku pobytu mezi 31-50 dny. Jen dva odpověděli, že tráví v zahraničí 51-100 dní a nad 100 dní v zahraničí netráví ani jeden z dotazovaných.

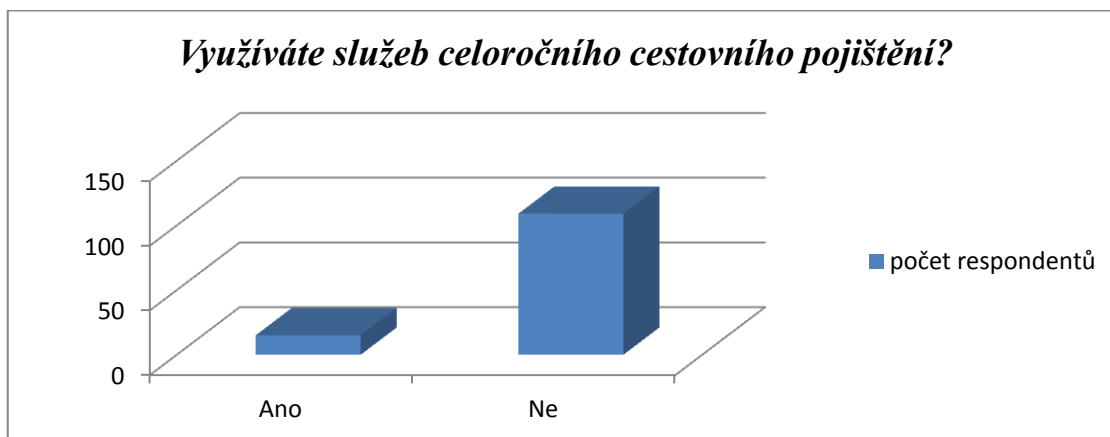
Graf 4; Využíváte služeb cestovního pojištění



Zdroj: vlastní šetření

Graf využívání cestovního pojištění respondenty nám znázorňuje, že drtivá většina z nich této službě využívá. Ze 125 dotazovaných pouze jeden odpověděl, že službě cestovní pojištění nevyužívá. Tento respondent tedy zodpověděl pouze poslední čtyři identifikační otázky a nebude tedy zahrnut do následujících otázek.

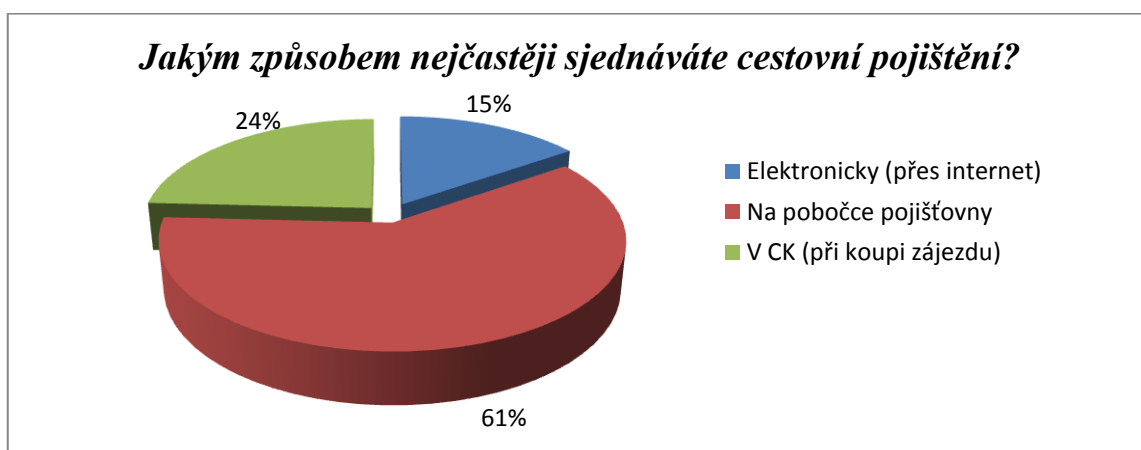
Graf 5; Využíváte služeb celoročního cestovního pojištění



Zdroj: vlastní šetření

Pátou otázkou bylo, zda dotazovaní využívají služeb celoročního cestovního pojištění. Ze 124 dotazovaných odpovědělo 15 dotazovaných, že službě celoročního cestovního pojištění využívají, neboť v zahraničí tráví větší část roku. Pro zbytek dotazovaných je tato služba bezpředmětná.

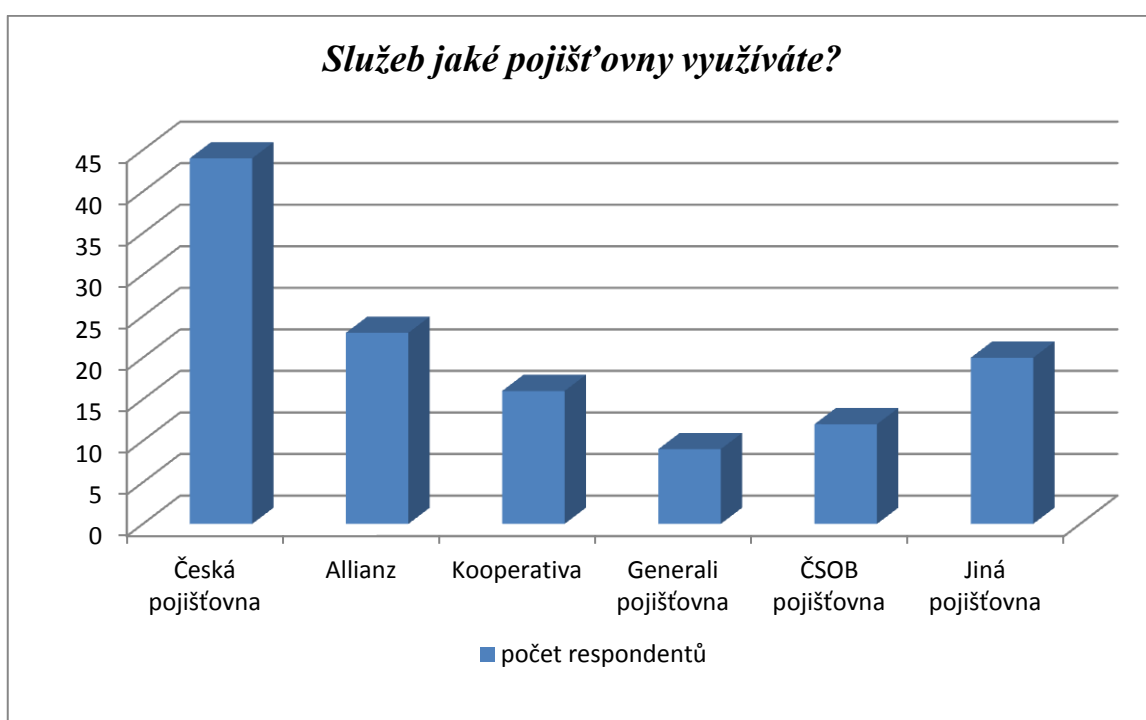
Graf 6; Jakým způsobem nejčastěji sjednáváte cestovní pojištění



Zdroj: vlastní šetření

Jakým způsobem nejčastěji respondenti sjednávají cestovní pojištění, bylo obsahem následující otázky. Z průzkumu je patrné, že většina dotazovaných stále ještě sjednává pojištění na pobočce pojišťovny. Do budoucna lze však očekávat, že nejčastějším způsobem sjednávání pojištění, bude elektronické. Důkazem může být jeho výrazný meziroční nárůst, který je stabilní již několik let a překonává ostatní způsoby. Necelá jedna čtvrtina dotazovaných si cestovní pojištění sjednává při koupi zájezdu v cestovní kanceláři.

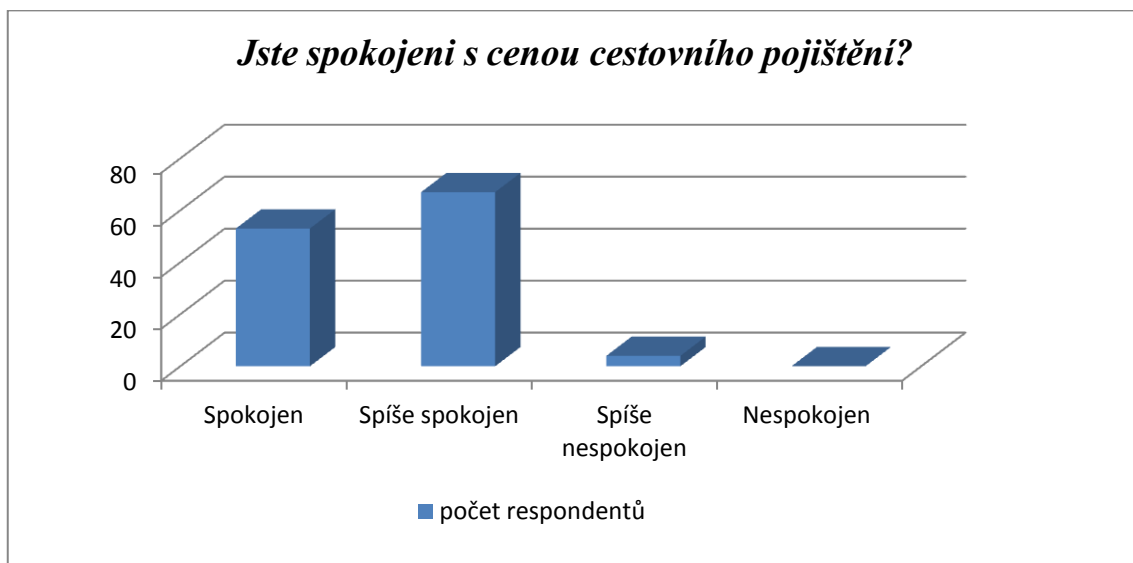
Graf 7; Služeb jaké pojišťovny pro cestovní pojištění využíváte



Zdroj: vlastní šetření

Stěžejní otázkou dotazníkového šetření byla otázka č. 7, která zjišťovala: Služeb jaké pojišťovny pro cestovní pojištění využíváte? Současně nám zodpověděla na jednu ze zvolených hypotéz. Jak je vidět z grafu, tak velké pojišťovny opravdu mají převahu před menšími. V České pojišťovně se nechá pojistit 44 dotazovaných, u Allianz pojišťovny 23 dotazovaných, u Kooperativy 16 dotazovaných, u ČSOB pojišťovny 12 dotazovaných a u pojišťovny Generali se nechá pojistit 9 dotazovaných. U jiné než u těchto velkých pojišťoven se pojistilo jen 20 dotazovaných, což je z celkového počtu 124 dotazovaných pouhých 16 %.

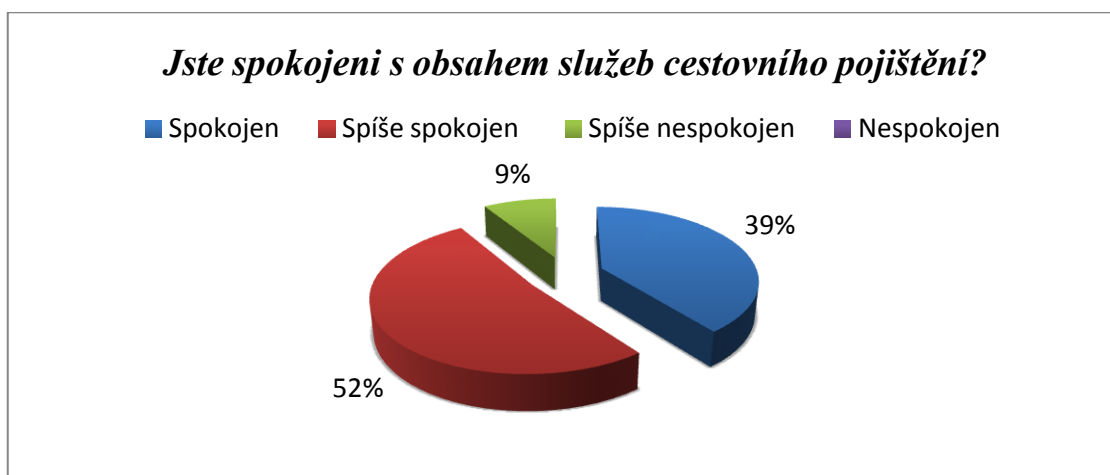
Graf 8; Jste spokojeni s cenou cestovního pojištění



Zdroj: vlastní šetření

V pořadí osmou otázkou byla, zda jsou klienti spokojeni s cenou cestovního pojištění. Z odpovědí je pozitivní to, že ani jeden z dotazovaných neodpověděl, že by byl nespokojený. 4 z respondentů odpověděli, že jsou spíše nespokojeni, většina dotazovaných, a to 67, odpověděla, že jsou spíše spokojeni s cenou cestovního pojištění. 53 dotazovaných odpovědělo, že jsou spokojeni s cenou cestovního pojištění.

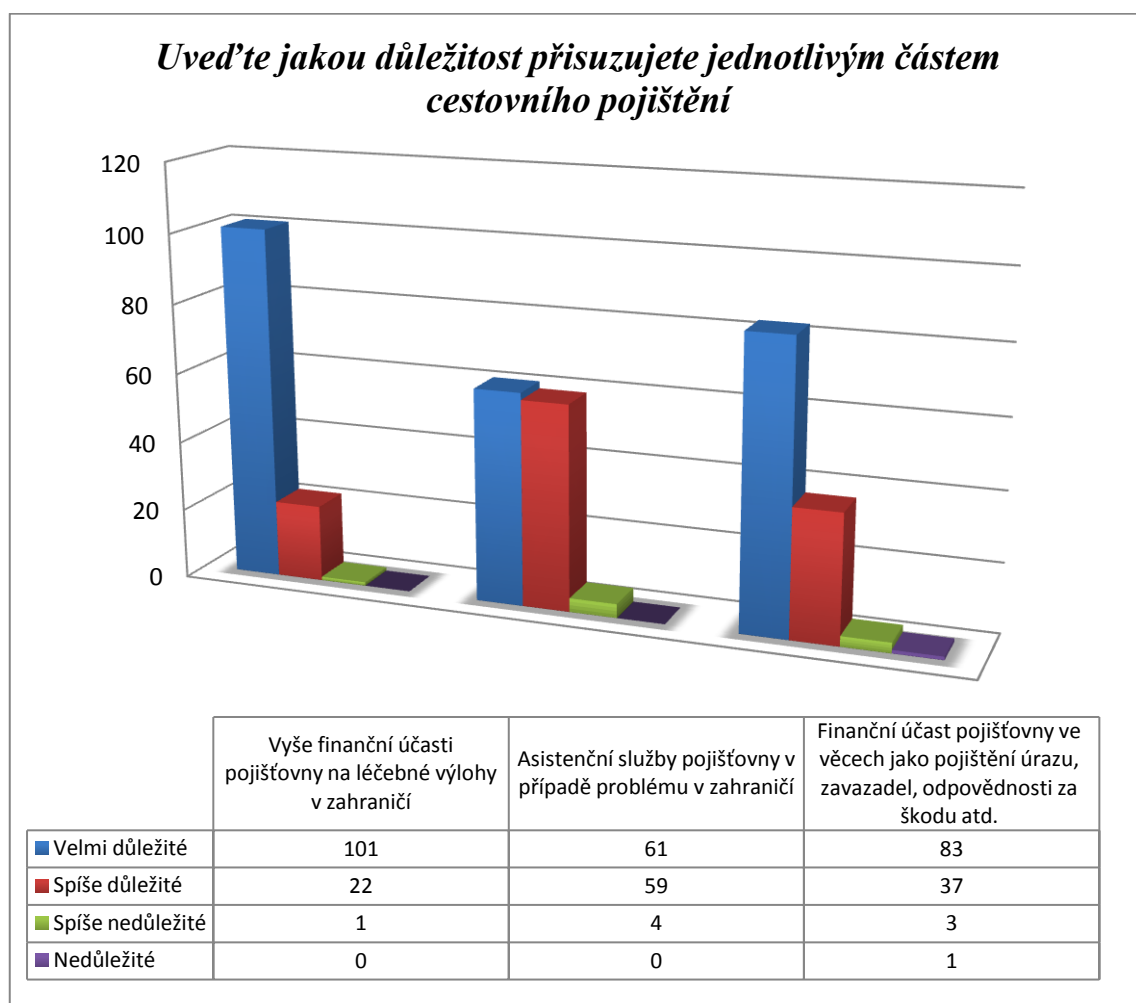
Graf 9; Jste spokojeni s obsahem služeb cestovního pojištění



Zdroj: vlastní šetření

Graf znázorňuje, zda jsou dotazovaní spokojeni s obsahem služeb cestovního pojištění. Necelých 40 % je s obsahem spokojeno, 52 % dotazovaných je spíše spokojeno a zbylých 9 % dotazovaných je spíše nespokojeno s obsahem cestovního pojištění. O tom, že kvalita cestovního pojištění je v současnosti na vysoké úrovni, svědčí to, že ani jeden z respondentů nebyl nespokojený.

Graf 10; Uved'te, jakou důležitost přisuzujete jednotlivým částem cestovního pojištění

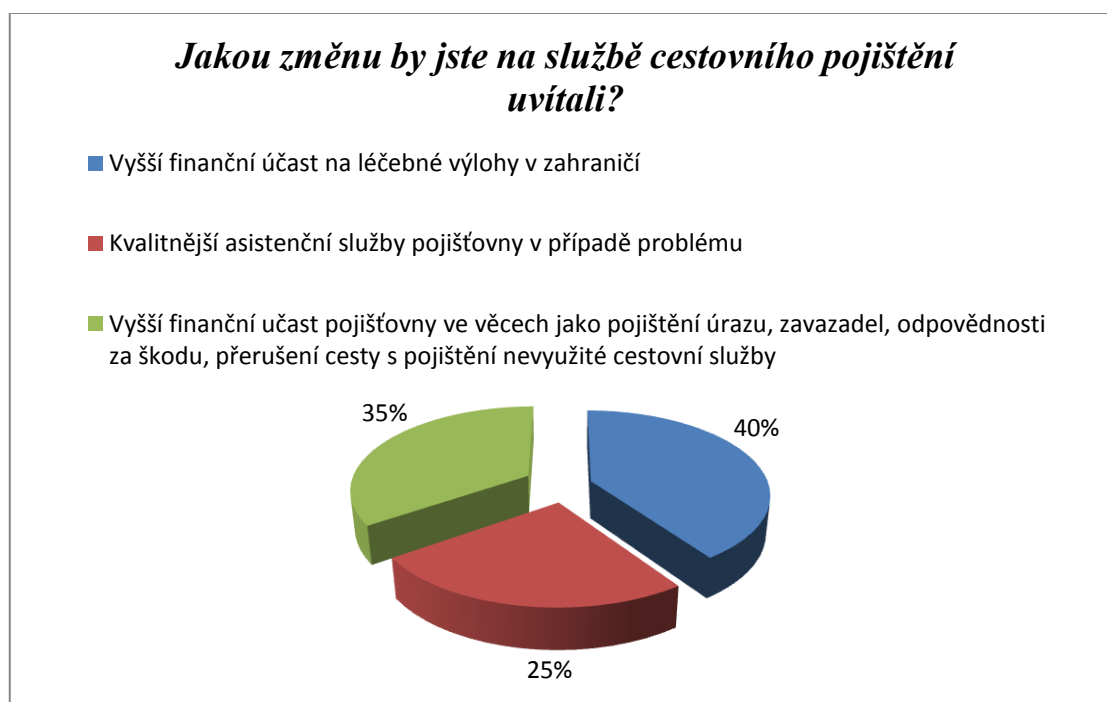


Zdroj: vlastní šetření

Otázka důležitosti výše finanční účasti pojišťovny byla rozdělena do tří podotázek. První z nich byla výše finanční účasti pojišťovny na léčebné výlohy v zahraničí. V této otázce neodpověděl ani jeden z dotazovaných, že by tato položka byla nedůležitá. Většina, tedy přes 101 dotazovaných přisuzovala této podotázce velkou důležitost. Dále

jsem se v dotazníkovém šetření zabývala tím, jakou důležitost přisuzují dotazovaní asistenčním službám pojišťovny v případě problému v zahraničí. Zde byl téměř shodný počet těch, kteří odpověděli, že je to velmi důležité nebo spíše důležité. Jen minimální počet dotazovaných odpověděl, že jsou spíše nedůležité a ani jeden z dotazovaných neodpověděl, že by to bylo nedůležité. Třetí podotázkou bylo, jakou důležitost přisuzují respondenti finanční účasti pojišťovny na službách, jako jsou pojištění úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu atd. Zde mnoho dotazovaných odpovědělo, že této oblasti přisuzují velkou důležitost. Jen jeden z dotazovaných tuto oblast označil za nedůležitou. Ani jeden z dotazovaných neodpověděl, že by tyto služby byly spíše nedůležité. Proto si myslím, že výsledek otázky č. 10 dopadl velice kladně, neboť lidé si uvědomují, že finanční účast pojišťovny v této oblasti je důležitá.

Graf 11; Jakou změnu byste na službě cestovního pojištění uvítali



Zdroj: vlastní šetření

Dotazovaní by ve službách cestovního pojištění nejvíce uvítali změnu výše finanční účasti na léčebné výlohy v zahraničí. Dále by uvítali vyšší finanční účast pojišťovny ve věcech jako je pojištění úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu či přerušení cesty.

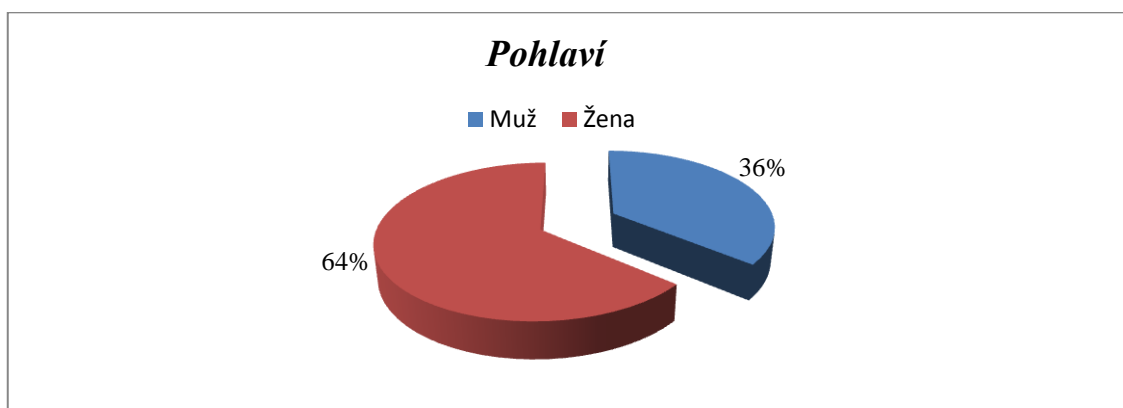
Graf 12; Uved'te, zda máte nějaké výhrady k současnému standardu cestovního pojištění



Zdroj: vlastní šetření

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že převážná většina respondentů (123) k současnému standardu cestovního pojištění neměla žádné výhrady. Pouze jeden z dotazovaných odpověděl, že by zvýšil finanční účast pojišťovny při úrazu v zahraničí.

Graf 13; Pohlaví

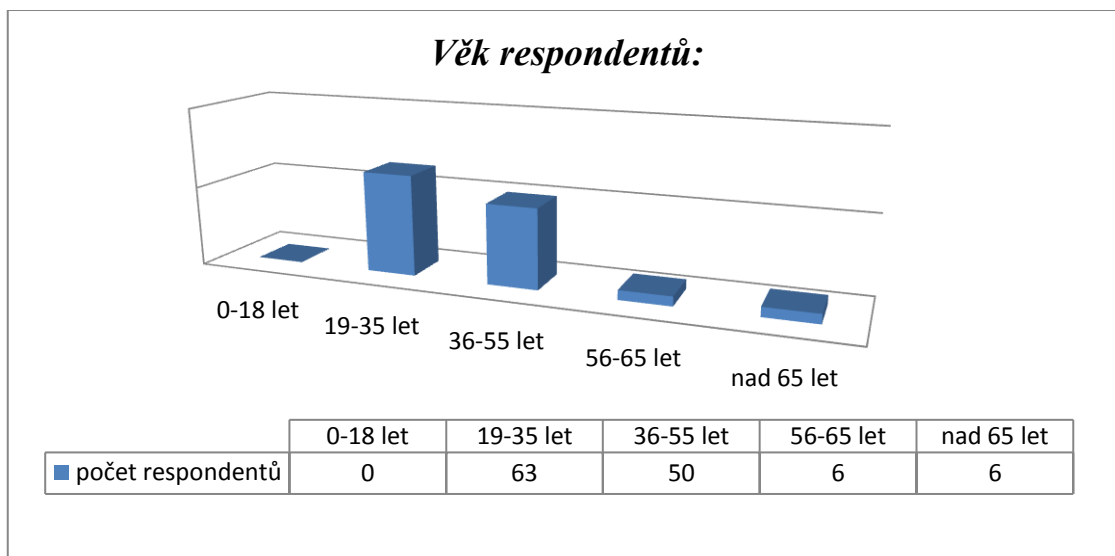


Zdroj: vlastní šetření

Otázka třináct je první z identifikačních otázek, proto zde už budeme počítat opět se 125 dotazovanými. Otázkou tedy bylo, kolik mužů a kolik žen se zúčastnilo dotazníkového

šetření. Z grafu je viditelné, že dotazníkového šetření se zúčastnilo 64 % žen a 36 % mužů.

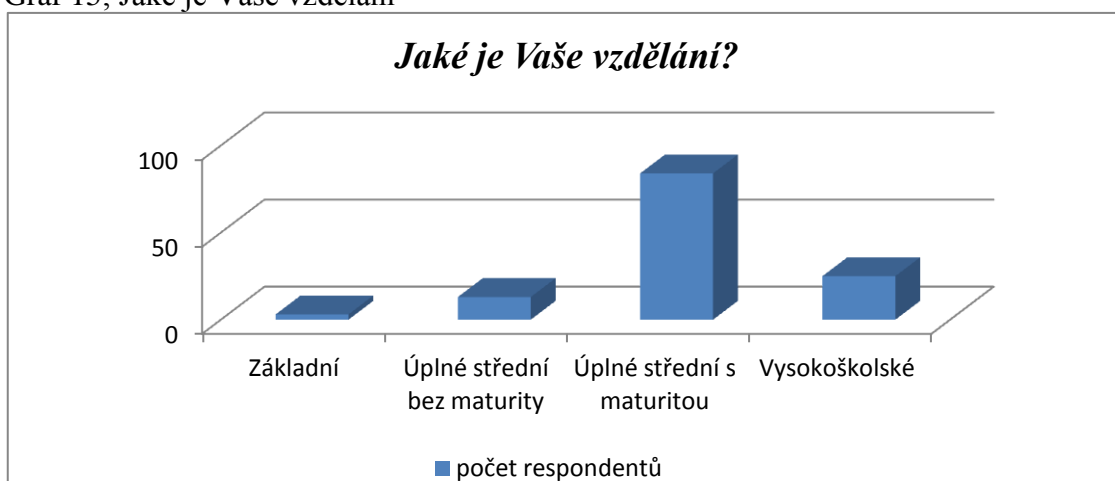
Graf 14; Věk respondentů



Zdroj: vlastní šetření

V pořadí druhou identifikační otázkou byl věk respondentů. Mladší 18 let nebyl ani jeden z respondentů. Nejvyšší počet respondentů byl ve věku 19-35 lety. Téměř padesát dotazovaných uvedlo věk 36-55 let. Nejméně dotazovaných patřilo do skupin 56-65 a nad 65 let.

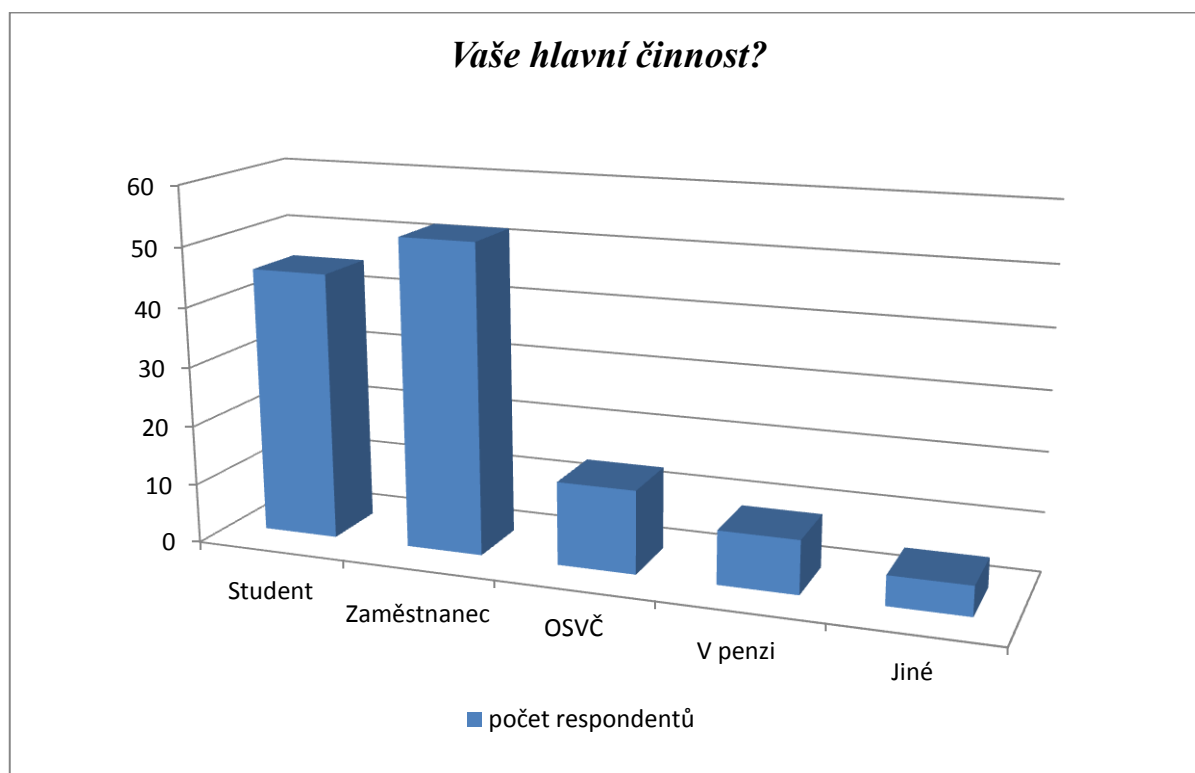
Graf 15; Jaké je Vaše vzdělání



Zdroj: vlastní šetření

Následovala otázka, jaké je vzdělání respondentů. Tři z dotazovaných mají pouze základní vzdělání, třináct respondentů dosáhlo úplné střední vzdělání bez maturity. Nejvyšší počet respondentů, a to osmdesát čtyři, má úplné střední vzdělání s maturitou. Jedna pětina dotazovaných má vysokoškolské vzdělání.

Graf 16; Vaše hlavní činnost



Zdroj: vlastní šetření

Nejčastější odpovědí na hlavní činnost respondentů bylo, že jsou zaměstnaní (52). Čtyřicet pět z nich byli studenti, dále čtrnáct respondentů uvedlo jako odpověď OSVČ. Devět respondentů je v penzi a jen pět dotazovaných se zabývá jinou činností.

7.3 Vyhodnocení hypotéz

Před zahájením dotazníkového šetření byly stanoveny tři hypotézy:

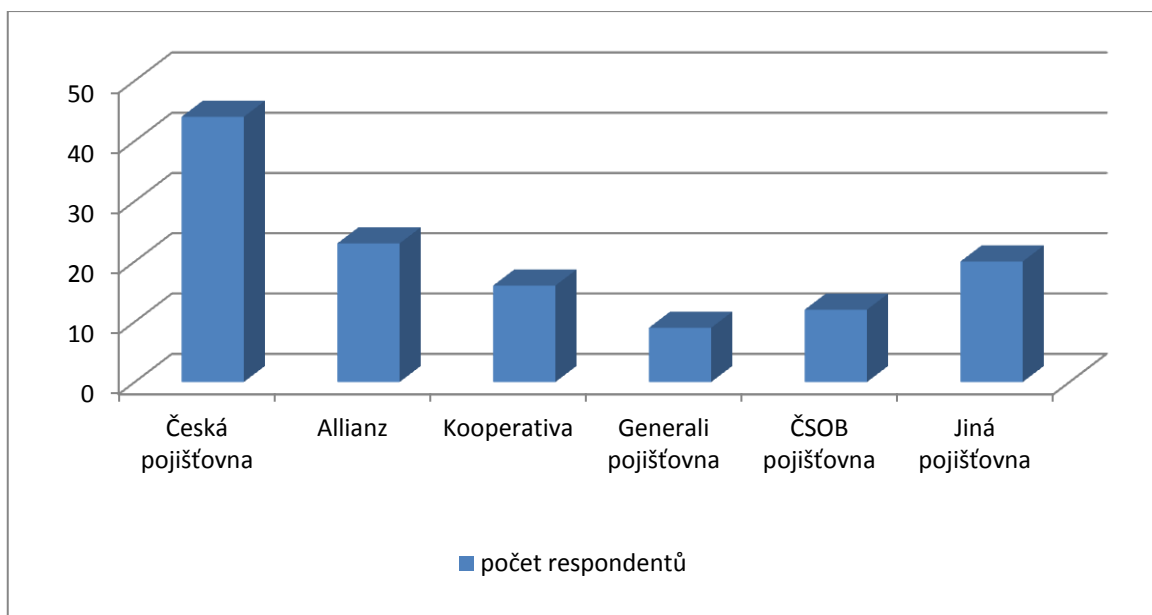
1. Více než 60% respondentů je zákazníkem některé z velkých pojišťoven.
2. Alespoň 50% respondentů není spokojeno s cenou nebo obsahem služeb cestovního pojištění.

3. Zákazníci mají zájem o zlepšení alespoň některé z dílčích částí obsahu cestovního pojištění.

První a třetí hypotéza byla potvrzena. Druhá hypotéza byla vyvrácena.

První hypotézu nám potvrdila otázka č. 7. Z grafu je patrné, že většina dotazovaných se pojišťuje u jedné z pěti největších pojišťoven na trhu. Jen něco málo přes 16% dotazovaných odpovědělo, že se pojišťuje u jiné pojišťovny. Je tedy zcela jednoznačné, že účastníci cestovního pojištění se spoléhají na velké pojišťovny.

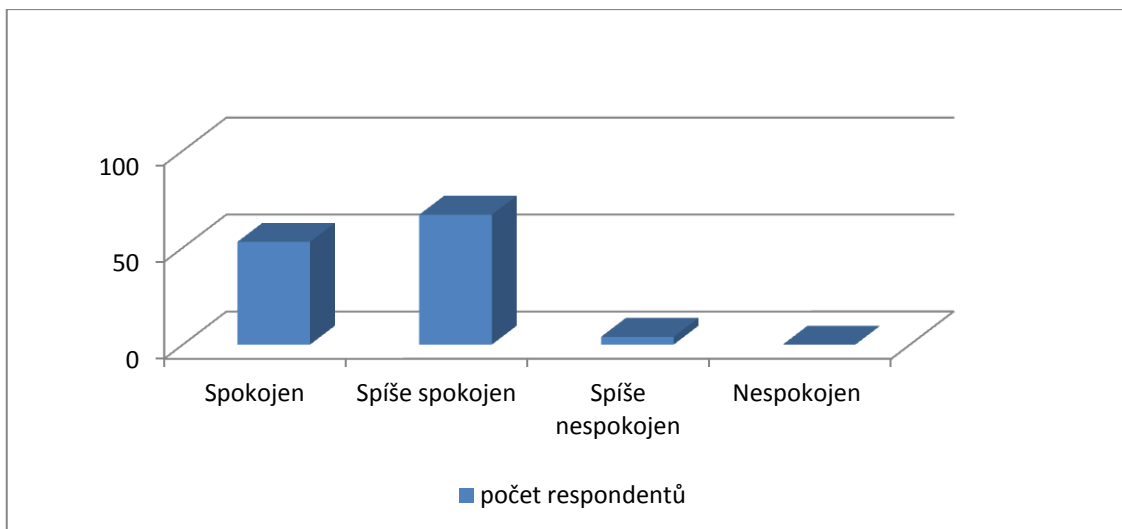
Graf 7; Služeb jaké pojišťovny pro cestovní pojištění využíváte?



Zdroj: vlastní šetření

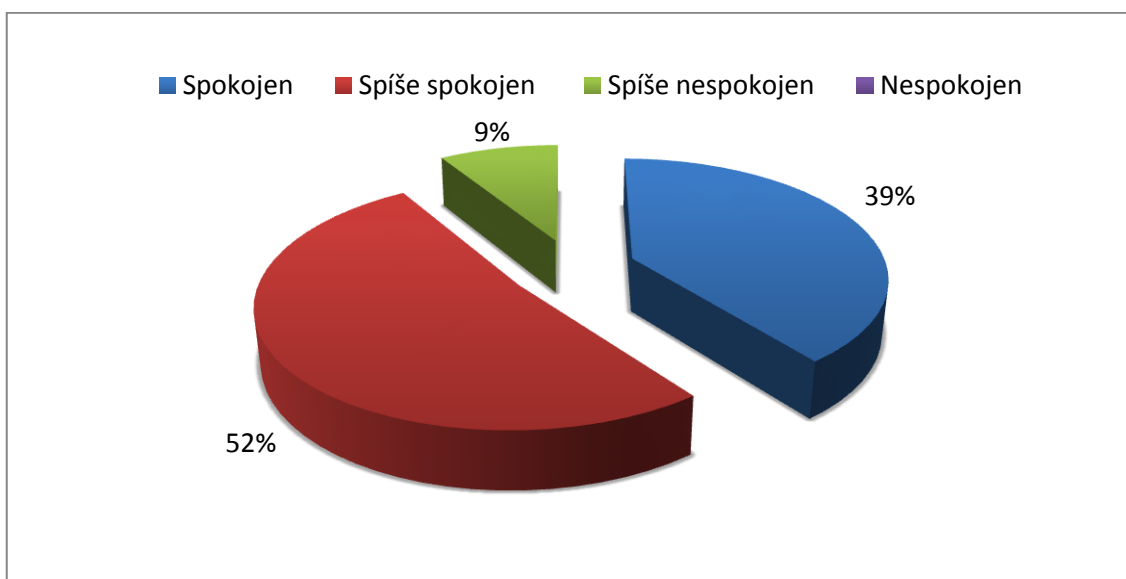
Druhou hypotézu nám vyvrátil graf č. 8 a graf č. 9. Z grafu č. 8 je patrné, že ani jeden z dotazovaných není nespokojen s cenou cestovního pojištění. Téměř polovina respondentů odpověděla, že je s cenou spíše spokojena.

Graf 8; Spokojenost klientů s cenou pojištění?



Zdroj: vlastní šetření

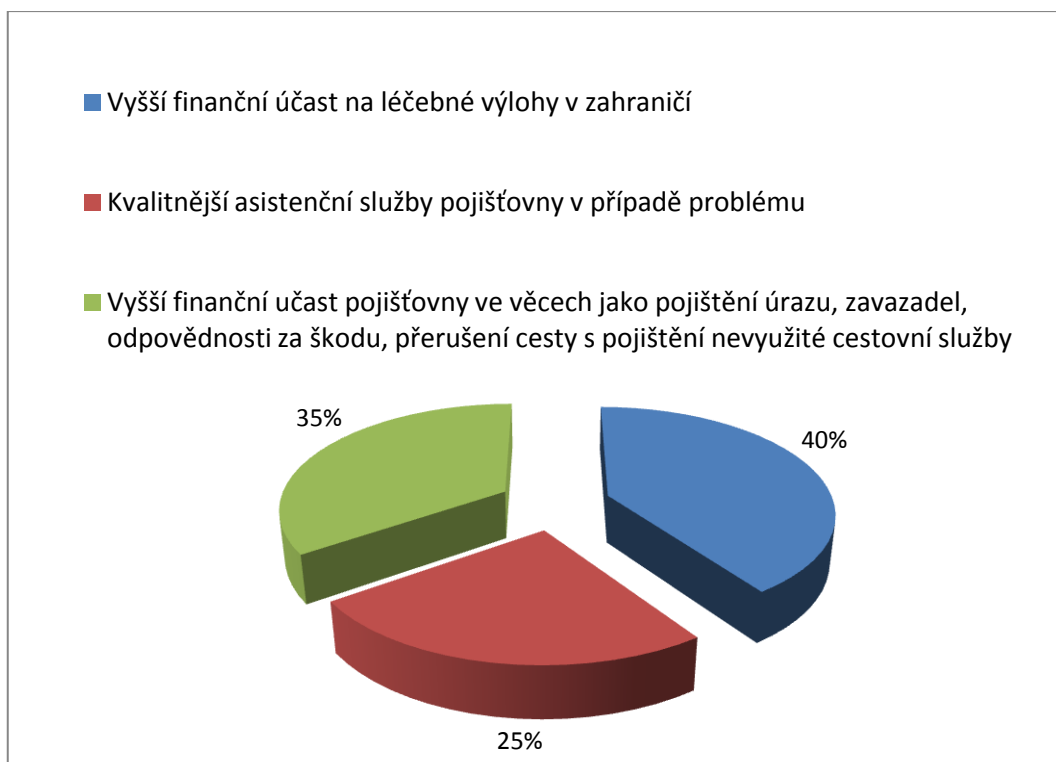
Z grafu č. 9 je také viditelné, že ani jeden z dotazovaných neodpověděl, že je nespokojený s obsahem služeb cestovního pojištění. V této otázce více jak 50 % dotazovaných odpovědělo, že je spíše spokojeno. Druhou hypotézu můžeme, co se týká ceny a obsahu služeb cestovního pojištění vyvrátit.



Zdroj: vlastní šetření

Třetí hypotézu nám potvrdil graf č. 11. Všichni respondenti odpověděli, že by bylo třeba změnit dílčí části cestovního pojištění. Proto se také tato hypotéza potvrdila, stejně jako hypotéza první.

Graf 11; Jakou změnu byste na službě cestovního pojištění uvítali?



Zdroj: vlastní šetření

8 POROVNÁNÍ NABÍDKY SLUŽEB VYBRANÝCH POJIŠŤOVEN

Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že respondenti využívají v oblasti cestovního pojištění služeb pěti největších pojišťoven na českém trhu. Z tohoto důvodu bychom si nyní přiblížili jejich produktové portfolio z oblasti cestovního pojištění.

8.1 Česká pojišťovna

Cestovní pojištění od České pojišťovny lze sjednat na pobočce nebo také online přes internet. Při online pojištění se pojištění rozděluje podle času a oblasti pojištění. Podle času ho lze dále rozdělit na krátkodobé a dlouhodobé. Podle oblasti pojištění na odpočinek, sport, turistiku, exotiku, adrenalin, moře, nákupy, památky, au-pair, studium, služební cestu a pracovní pobyt. Tyto oblasti jsou dále rozděleny do menších balíčků služeb. Pokud si pojištěný z těchto oblastí nevybere, má ještě možnost cestovního pojištění Individuál. To si pojištěný může nastavit podle vlastní potřeby.

Nyní si představíme některé balíčky podrobněji. V oblasti sportu najdeme například tyto balíčky: lyže a snowboard, lyže a snowboard Slovensko, balíček cestovatel, balíček adrenalin, cyklo, turistika a poznání a mnoho dalších. Balíčkem lyže a snowboard při jeho sjednání získáme:

Tabulka 1; Balíček lyže a snowboard

<i>Balíček Lyže a snowboard obsahuje:</i>	<i>Typ cesty:</i>
-pojištění léčebných výloh (6 000 000 Kč)	- turistická –běžné aktivity a sporty
-úrazové pojištění	<i>Slevy:</i>
<ul style="list-style-type: none">• trvalé následky: 400 000 Kč• smrt úrazem: 200 000 Kč• doba nezbytného léčení: 40 000 Kč	<ul style="list-style-type: none">• 10 % za sjednání on-line• rodinná sleva<ul style="list-style-type: none">✓ zdarma děti do 6 let✓ 50% pro děti mladší 18
-pojištění odpovědnosti (5 000 000 Kč)	<ul style="list-style-type: none">• slevy se nesčítají
-pojištění zavazadel (20 000 Kč)	
<i>Územní rozsah:</i>	
<ul style="list-style-type: none">• Evropa• Svět	

Zdroj: <http://www.ceskapojistovna.cz/p?lyze-a-snowboard>, zpracování vlastní

K tomuto balíčku je možné dále přikoupit volitelná připojištění. Těmi jsou například pojištění opuštěné domácnosti, nevyžítá dovolená, storno cesty, pojištění právní ochrany, přerušená dovolená a pojištění veterinární léčby.

Další oblastí, kterou si představíme blíže, je oblast služební cesty. Zde najdeme balíčky Za práci a Pracovní cesta. Jejich sjednáním získáme:

Tabulka 2; Balíček pracovní cesta

<i>Balíček Pracovní cesta obsahuje:</i>	<i>Typ cesty:</i>
- pojištění léčebných výloh (3 000 000 Kč)	- pracovní – služební cesty, pobyty a pracovní stáže
- úrazové pojištění	<i>Slevy:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • trvalé následky: 200 000 Kč • smrt úrazem: 100 000 Kč • doba nezbytného léčení: 20 000 Kč 	<ul style="list-style-type: none"> • 10% za sjednání on-line • rodinná slevy <ul style="list-style-type: none"> ✓ zdarma děti do 6 let ✓ 50% pro děti mladší 18let
- pojištění odpovědnosti (3 500 000,-)	- slevy se nesčítají
- pojištění zavazadel (10 000 Kč)	
- právní ochrana (200 000 Kč)	
<i>Územní rozsah</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Evropa • Svět 	

Zdroj: <http://www.ceskapojistovna.cz/p?pracovni-cesta>, vlastní zpracování

K tomuto balíčku lze sjednat stejná volitelná připojištění jako u balíčku předchozího.

Zdroj: oficiální stránky České pojišťovny [<http://www.ceskapojistovna.cz/>]

8.2 Generali Pojišťovna

Generali Pojišťovna má cestovní pojištění on-line rozděleno do pěti standardních produktů. Nyní si těchto pět produktů představíme. Patří mezi ně zahraniční cestovní pojištění Mini, dále pak zahraniční cestovní pojištění Standard, třetím v pořadí je zahraniční cestovní pojištění Exkluziv, následuje zahraniční pojištění Manažer a zahraniční cestovní pojištění Komfort. Nabízí také možnost sjednání podle individuálních hledisek.

Podrobněji si představíme produkt Mini a produkt Komfort.

Produktem Mini při jeho sjednání získáme:

Tabulka 3; Produkt MINI

<i>MINI</i>	<i>Max. pojistná částka pro celý svět</i>	<i>Pojistní osoba/den</i>	
<i>Léčebné výlohy v zahraničí včetně repatriace</i>	1 700 000 Kč (zubní ošetření 10 000 Kč)	„Evropa“	„Svět“
<i>Přivolání opatrovníka</i>	50 000 Kč	0-17 let: 11 Kč 18-69 let: 15 Kč	0-17 let: 22 Kč 18-69 let: 30 Kč

Zdroj: <http://www.generali.cz/clanky/zahranicni-cestovni-pojisteni>, vlastní zpracování

Pozn: osobám ve věku 70 let a více se připočítává přírážka 200 % k uvedenému pojistnému (pojistné je nutné násobit 3 krát), k pojištění těchto osob je potřeba souhlas pojištětele.

Dalším produktem, který si představíme, je zahraniční cestovní pojištění Komfort.

Produktem Komfort při sjednání získáme:

Tabulka 4; Produkt Komfort

<i>KOMFORT</i>	<i>Max. pojistná částka pro celý svět</i>	<i>Pojistné osoba/den</i>	
<i>Léčebné výlohy v zahraničí včetně repatriace</i>	3 400 000 Kč (zubní ošetření 10 000 Kč)	„Evropa“	Svět
<i>Přivolání opatrovníka</i>	50 000 Kč	18-69 let: 2 790 Kč	18-69 let: 4 150 Kč
<i>Osobní věci a zavazadla</i>	30 000 Kč		
<i>Úrazové připojištění:</i>	500 000 Kč 500 000 Kč		
<ul style="list-style-type: none"> • smrt úrazem • trvalé následky 			
<i>Odpovědnost za škodu způsobenou:</i>	2 000 000 Kč 1 000 000 Kč 50 000 Kč		
<ul style="list-style-type: none"> • na zdraví • na majetku • fin. náhrada 			
<i>Pracovní cesta</i>	kryje léčebné výlohy vzniklé při výkonu povolání		

Zdroj: <http://www.generali.cz/clanky/zahranicni-cestovni-pojisteni>, vlastní zpracování

Zdroj: oficiální stránky pojišťovny Generali [<http://www.generali.cz/>]

8.3 Kooperativa pojišťovna

Kooperativa pojišťovna má cestovní pojištění rozdělené do dvou skupin na KOLUMBUS a KOLUMBUS ABONENT.

KOLUMBUS ABONENT je cestovní pojištění celoroční. Je určeno především zákazníkům, kteří do zahraničí cestují často, ať už na dovolenou nebo na pracovní cestu. Pojištění se sjednává na dobu jednoho roku a délka jednoho souvislého pobytu v zahraničí nesmí překročit 45 kalendářních dnů.

Nyní si představíme výhody pojištění Kolumbus Abonent:

- zdarma pro děti do 6 let cestující společně alespoň s jednou dospělou osobou (tuto slevu lze uplatnit pouze na jednorázové výjezdy dětí do šesti let do zahraničí),
- k pojištění léčebných výloh kvalitní asistenční služby zdarma nepřetržitě v českém jazyce,
- kvalitní asistenční služby nepřetržitě zdarma 24 hodin denně v českém jazyce,
- velmi výhodná cena, pokud cestujete častěji.

Cestovní pojištění Kolumbus si můžete uzavřít v rozsahu:

- pojištění léčebných výloh,
- pojištění léčebných výloh současné s pojištěním úrazu, zavazadel a odpovědnosti za škodu, přerušeni cesty a pojištění nevyužité cestovní služby.

Ve skupině KOLUMBUS ABONENT je na výběr ze dvou variant a to z Klasik a Plus. Varianta Klasik znamená nižší limity pojistného plnění a varianta Plus vyšší limity plnění.

KOLUMBUS je cestovní pojištění do zahraničí. Zde existují dvě možnosti, které klienti mohou využít. Jsou jimi pojištění léčebných výloh (kdy pojišťovna uhradí náklady na léčení, léky, apod.) a komplexní balíček. Ten zahrnuje i riziko ztráty zavazadel, úrazu či odpovědnost za způsobení škody.

Výhody pojištění KOLUMBUS:

- zdarma pro děti do 6 let cestující společně alespoň s jednou dospělou osobou,
- sleva 50% pro děti od 6 do 18 let,
- pojištění léčebných výloh se vztahuje i na teroristické útoky,
- doplňková pojištění se vztahují také na náhradu nákladů za zásah horské služby,
- k pojištění léčebných výloh kvalitní asistenční služby zdarma nepřetržitě v českém jazyce.

Zdroj: oficiální stránky pojišťovny Kooperativa [<http://www.koop.cz/>]

8.4 Allianz

Cestovní pojištění u Allianz má dlouholetou tradici a přesto nenabízí žádné produktové standardy.

Nyní si přiblížíme nabídku pojišťovny Allianz, které může zahrnovat:

Pojištění léčebných výloh v zahraničí

Několik desítek korun ušetří klientům stotisícové náklady, které mohou při lékařském šetření v zahraničí vzniknout v souvislosti s onemocněním nebo jinou nepředvídatelnou událostí.

Úrazové pojištění

Klienti se pojišťují i pro případ, že budou v důsledku úrazu dlouhodobě hospitalizováni nebo klientům úraz zanechá trvalé následky. V případě úrazu s následkem smrti má oprávněná osoba nárok na jednorázové odškodné.

Pojištění zavazadel

Klientům při tomto pojištění budou uhrazeny náklady jako odškodné za odcizená, poškozená nebo ztracená zavazadla. Pojištění zavazadel navíc kryje náklady potřebné k zakoupení nejnutnějších potřeb při čekání na zpožděný let nebo na klientova zavazadla.

Pojištění odpovědnosti za škodu

Tato pojištění chrání klienta i jeho rodinu a současně přebírá závazek finančního odškodnění, pokud někomu způsobí škodu na zdraví či majetku.

Doplňkové asistenční služby

Doplňková asistence zahrnuje navíc například právní pomoc v zahraničí, technickou pomoc v ČR nebo zaslání finanční hotovosti do zahraničí.

Pojištění stornovacích poplatků

Toto pojištění je možné sjednat v okamžiku zaplacení jakékoliv cestovní služby, která obsahuje v obchodních podmínkách také podmínky pro stornování. Pojistit si můžou klienti celý zájezd, samostatné letenky a jízdenky nebo úhradu za ubytování.

Zdroj: oficiální stránky pojišťovny Allianz [<http://www.allianz.cz/>]

Tabulka 5; Krytá rizika a rozsah pojištění

• <i>léčebné výlohy</i>	neomezený limit
• <i>úrazové pojištění - smrt úrazem</i>	200 000 Kč
<i>trvalé následky</i>	400 000 Kč
<i>denní odškodné</i>	100 Kč
• <i>pojištění zavazadel - základní limit</i>	20 000 Kč
<i>připojištění</i>	50 000 Kč
• <i>odpovědnost za škodu - škody na zdraví</i>	10 000 000 Kč
<i>škody na věci</i>	5 000 000 Kč
<i>následné škody</i>	500 000 Kč
• <i>doplňkové asistenční služby - právní pomoc</i>	35 000 Kč
<i>technická pomoc</i>	5 000 Kč
• <i>stornovací poplatky - z výše stornopoplatku</i>	80 %

Zdroj: www.allianz.cz, vlastní zpracování

8.5 ČSOB Pojišťovna

Cestovní pojištění má ČSOB Pojišťovna rozdělené do následujícího produktového portfolia. Nalezneme zde Cestovní pojištění pro jednotlivce a skupiny, Cestovní pojištění pro rodiny s dětmi a také Roční cestovní karty pro cestovní pojištění.

Každý produkt si rozebereme podrobněji. Začneme Cestovním pojištěním pro jednotlivce či skupiny. To je rozděleno do třech podskupin na Standard, Klient a Nebezpečné sporty. Od vybrané podskupiny se odvíjí také cena cestovního pojištění.

Tabulka 6; Podskupina Standard

<i>Územní rozsah</i>	<i>Evropa</i>		<i>Svět</i>	
<i>Limit plnění</i>	2,5 mil. Kč	4 mil. Kč	2,5 mil. Kč	4 mil. Kč
<i>Děti (do 15 let)</i>	13 Kč	19 Kč	26 Kč	38 Kč
<i>Dospělí (nad 16 let)</i>	19 Kč	28 Kč	38 Kč	56 Kč

Zdroj: <http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/cestovni-pojisteni/Stranky/cestovni-pojisteni-pro-jednotlivce-a-skupiny.aspx>, vlastní zpracování

V úhradě léčebných výloh poskytuje pojišťovna komplexní finanční kompenzaci za:

- lékařské ošetření,
- ošetření zubů pro utišení akutní bolesti – v Evropě do 5 000 Kč, v ostatních zemích do 10 000 Kč,
- pobyt v nemocnici,
- léky předepsané lékařem,
- přepravu do nejbližšího zdravotnického zařízení a zpět do místa pojištěnce v zahraničí,
- repatriace do České republiky,
- přivolání opatrovníka,
- převoz tělesných ostatků do České republiky,
- asistenční službu, která je dostupná 24 hodin denně v českém jazyce.

ČSOB Pojišťovna dále nabízí cestovní pojištění pro rodiny s dětmi. Při jeho sjednání získají klienti tyto výhody:

- zvýhodněné cestovní pojištění až pro 6 členů rodiny,
- sazbu 36 Kč za rodinu a den,
- možnost doplňkového pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel nebo úrazového pojištění,
- slevu oproti klasickému pojištění,
- limity pojistného plnění ve výši 2,5 mil. Kč a 4 mil. Kč.

Tabulka 7; Kolik zaplatí klient za určitý limit plnění

Územní rozsah	Evropa		Svět	
	2,5 mil. Kč	4 mil. Kč	2,5 mil. Kč	4 mil. Kč
<i>Limit plnění</i>				
<i>Celá rodina (max. 6 osob)</i>	40 Kč/den	61 Kč/den	80 Kč/den	122 Kč/den

Zdroj: <http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/cestovni-pojisteni/Stranky/cestovni-pojisteni-pro-rodiny-s-detmi.aspx>, vlastní zpracování

V úhradě léčebných výloh poskytuje pojišťovna komplexní finanční kompenzaci za:

- lékařské ošetření,
- ošetření zubů pro utišení akutní bolesti – v Evropě do 5000 Kč, v ostatních zemích do 10 000 Kč,
- pobyt v nemocnici,
- léky předepsané lékařem,
- přepravu do nejbližšího zdravotnického zařízení a zpět do místa pobytu pojištěnce v zahraničí,
- repatriaci do České republiky,
- přivolání opatrovníka,
- prevoz tělesných ostatků do České republiky,
- asistenční službu, která je dostupná 24 hodin denně v českém jazyce.

V tomto produktu je možné si zajistit spolu s pojištěním léčebných výloh také pojištění úrazu, odpovědnosti za škodu nebo také pojištění zavazadel.

Posledním produktem pojišťovny ČSOB v oblasti cestovního pojištění jsou Roční karty pro pojištění na cestách. Ty je možno rozdělit do následujících skupin:

- Roční cestovní karta – od 1 000 Kč v několika variantách,
- Klasické pojištění pro opakované cesty – do zahraničí s maximální délkou pobytu 45 dní,
- Standardní pojištění – pro dlouhodobé pobyty do 365 dní,

Zdroj: oficiální stránky pojišťovny ČSOB

[http://www.csobpoj.cz/cs/Stranky/CSOB_Pojistovna.aspx]

9 FIKTIVNÍ UZAVŘENÍ CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ

Pro lepší představivost o produktovém portfoliu pojišťoven byly vytvořeny dva pokusy. Prvním z nich bylo sjednání fiktivního pojištění přes internet. Ve druhém jsem se snažila porovnat chování zaměstnanců jednotlivých pojišťoven k zákazníkům. Tento pokus jsem provedla osobní návštěvou poboček a sjednáním pojištění u každé z nich.

9.1 Pojištění přes internet

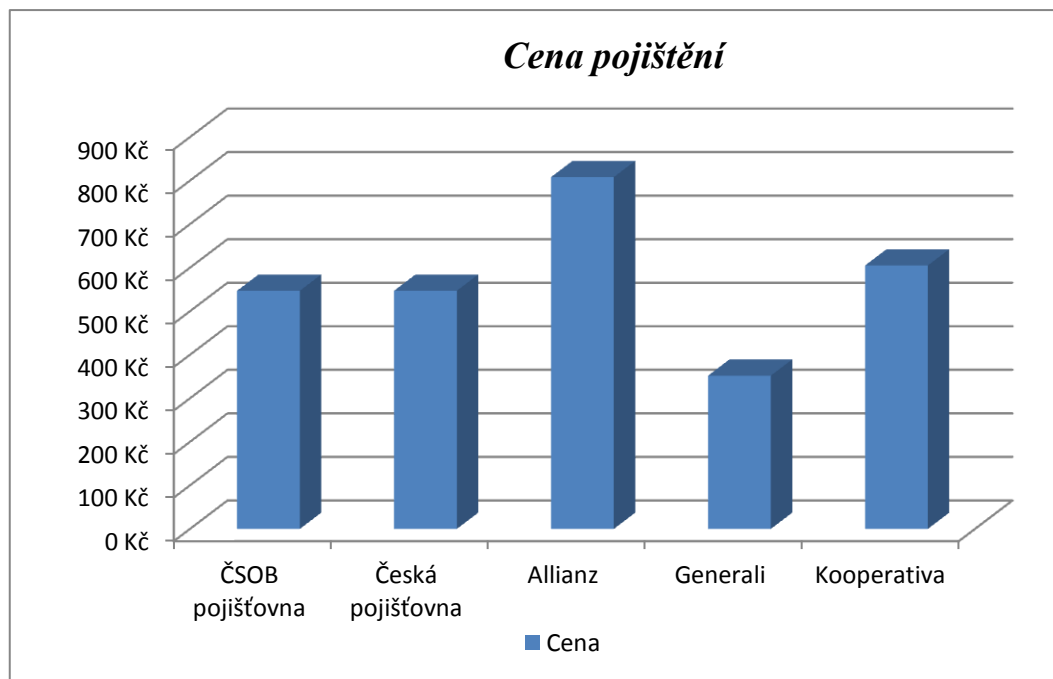
U prvního experimentu byla zvolena tato kritéria:

- Datum na sjednání: od 3. března do 10. března
- Doba sjednání: 8 dní
- Světadíl: Evropa
- Počet osob: 2 dospělé osoby
- Pojištění: léčebných výloh, úrazu – trvalé následky, smrt úrazem, odpovědnosti – na zdraví a životě a také na majetku, zavazadel
- Účel cesty: Turistika, rekreace

Tento experiment byl proveden pomocí internetových stránek námi vybraných pojišťoven.

9.2 Vyhodnocení experimentu

Graf 17; Cena pojištění



Zdroj: vlastní šetření

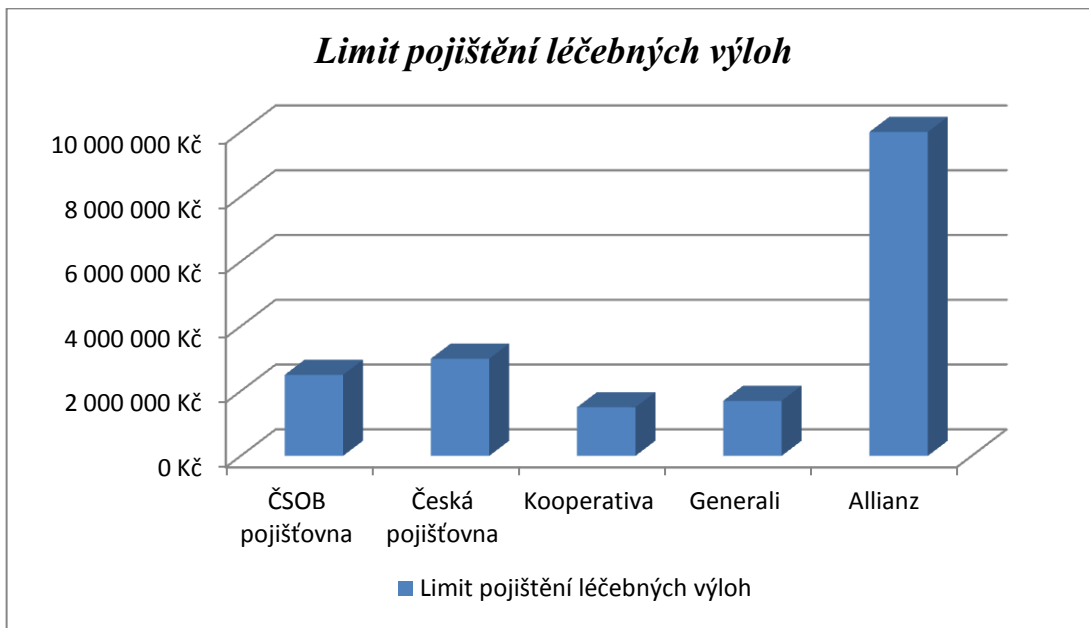
Lidé při porovnávání pojištění často berou v potaz pouze cenu služeb. Cena je sice důležitým faktorem při výběru pojišťovny, určitě ale není faktorem nejdůležitějším. Lidé by se také při sjednávání cestovního pojištění měli zajímat zejména o to, v jaké výši budou nastaveny jednotlivé limity konkrétních pojištění či pojistných balíčků.

Graf nám podává informaci o tom, že pojišťovna Generali nabízí pojištění za nejnižší cenu. Nejvyšší cenu pojištění naopak podle tohoto experimentu požaduje pojišťovna Allianz. Ceny ostatních pojišťoven se pohybují v přibližně stejné výši.

Ceny pojištění od nejnižší po nejvyšší:

1. Generali
2. Česká pojišťovna
3. ČSOB pojišťovna
4. Kooperativa
5. Allianz

Graf 18; Limit pojištění léčebných výloh



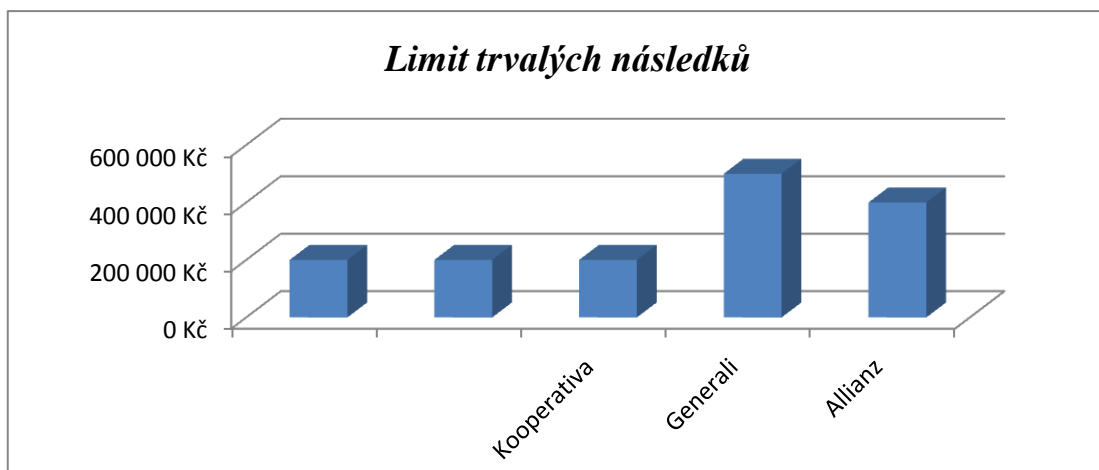
Zdroj: vlastní šetření

Nejvyšší pojistné plnění má podle grafu na základě mnou získaných informací pojišťovna Allianz. Její limit léčebných výloh je nastaven na neomezenou výši. Z tohoto důvodu bych pojišťovnu Allianz doporučila při sjednávání cestovního pojištění. Limity léčebných výloh ostatních pojišťoven pohybují v rozmezí 1 500 000 Kč do 3 000 000 Kč.

Srovnání limitů pojištění na léčebné výlohy od nejvyššího po nejnižší:

1. Allianz
2. Česká pojišťovna
3. ČSOB pojišťovna
4. Generali
5. Kooperativa

Graf 19; Úrazové pojištění - Limit trvalých následků



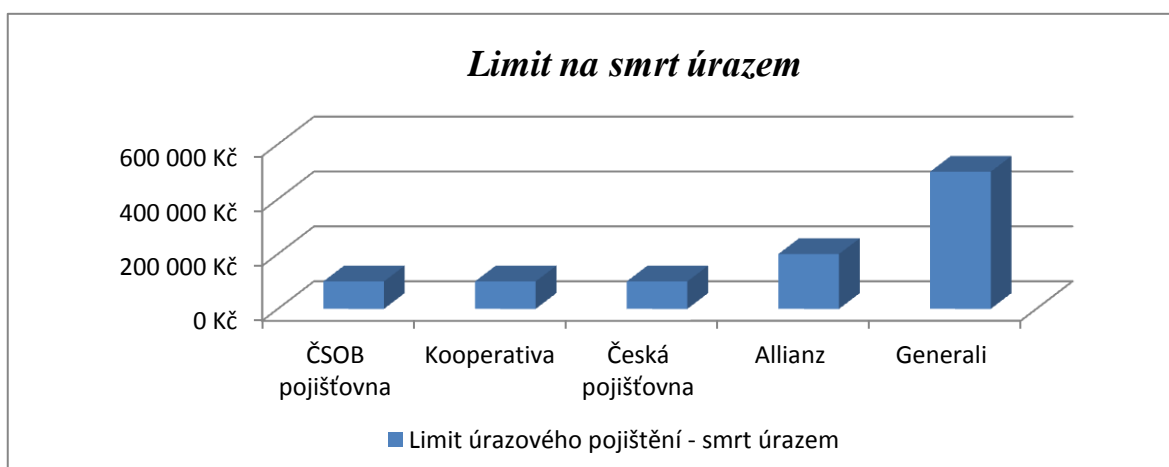
Zdroj: vlastní šetření

V případě úrazu s trvalými následky poskytuje úrazové pojištění pojistníkovi jednorázové odškodnění. Jednoznačně nejvyšší limit při plnění trvalých následků má podle grafu pojišťovna Generali, a to v hodnotě 500 000,- Kč. Další v pořadí je pojišťovna Allianz, jejíž limit je nastaven na 400 000 Kč. Výše limitu u ostatních třech pojišťoven se pohybuje okolo částky 200 000 Kč.

Srovnání limitu pojištění vybraných pojišťoven od nejvyššího po nejnižší:

1. Generali
2. Allianz
3. Česká pojišťovna, Kooperativa, ČSOB pojišťovna

Graf 20; Úrazové pojištění - Limit pro smrt úrazem



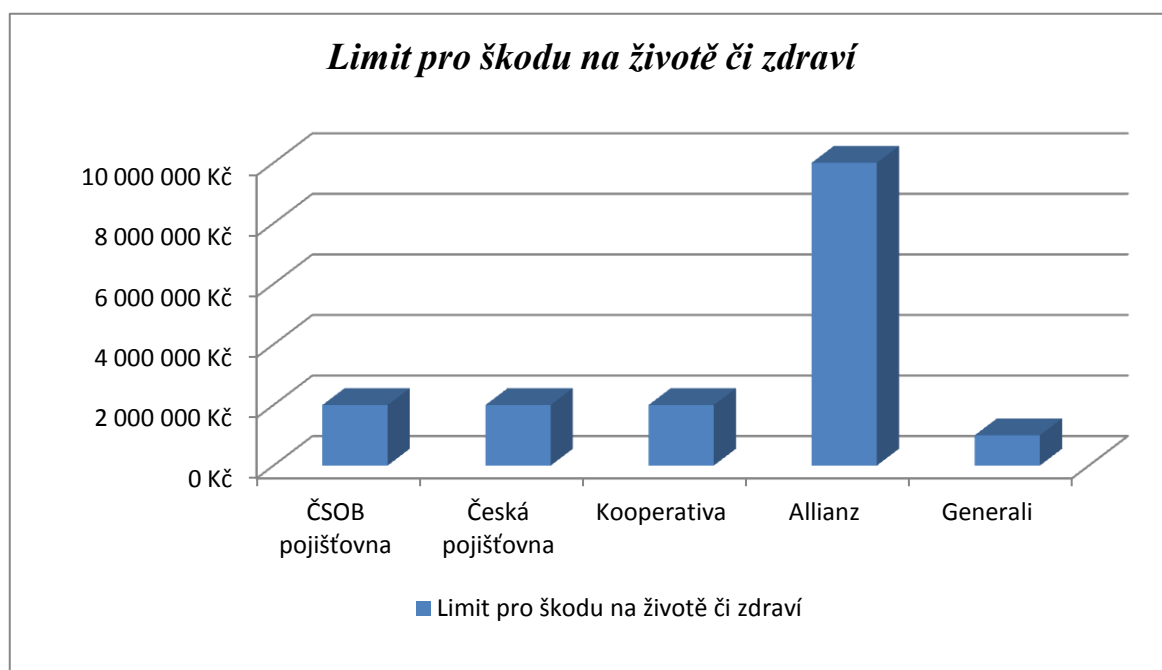
Zdroj: vlastní šetření

Graf vyjadřující limity na smrt úrazem nám dává informaci o tom, že nejvyšší plnění v této oblasti poskytuje pojišťovna Generali (500 000,- Kč). Druhou v pořadí je pojišťovna Allianz (200 000,- Kč). Limit ostatních vybraných pojišťoven se pohybuje do částky 100 000 Kč.

Limit pojištění na smrt následkem úrazu nejvyššího po nejnižší:

1. Generali
2. Allianz
3. Česká pojišťovna, Kooperativa, ČSOB pojišťovna

Graf 21; Odpovědnost za škodu - Limit pro škodu na životě či zdraví



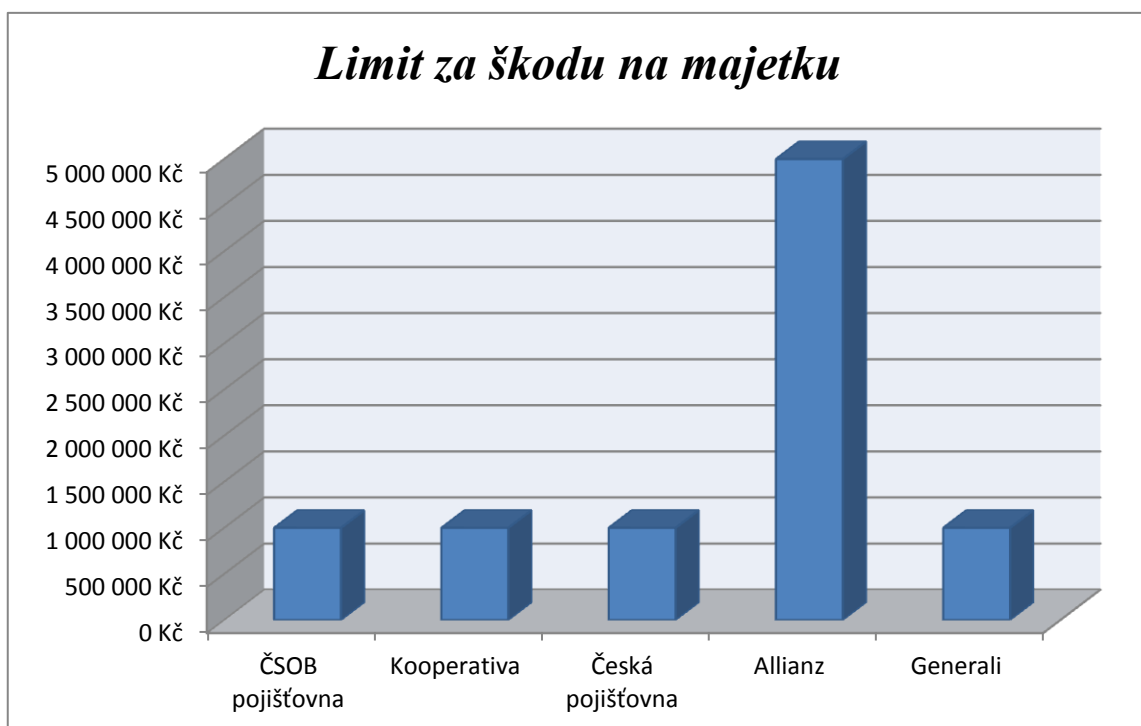
Zdroj: vlastní šetření

Pojištění se obecně sjednává v těch případech, kdy fyzická osoba odpovídá další osobě za vzniklou škodu a je současně povinna tuto škodu uhradit. Odpovědnost za škodu způsobenou na zdraví či na životě lze zjistit z grafu, z něhož je patrné, že nejvyšší plnění v této oblasti poskytuje klientům pojišťovna Allianz, a to až do limitu 10 000 000 Kč. Nejnižší limit pro tuto položku má pojišťovna Generali, její limit je pouze do 1 000 000 Kč. Ostatní mnou vybrané pojišťovny (Česká pojišťovna, Kooperativa a ČSOB pojišťovna) mají limit pro škodu na životě či zdraví kolem částky 2 000 000 Kč.

Limit pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu na zdraví či životě u vybraných pojišťoven od nejvyššího po nejnižší:

1. Allianz
2. Česká pojišťovna, Kooperativa, ČSOB pojišťovna
3. Generali

Graf 22; Odpovědnost za škodu - Limit za škodu na majetku



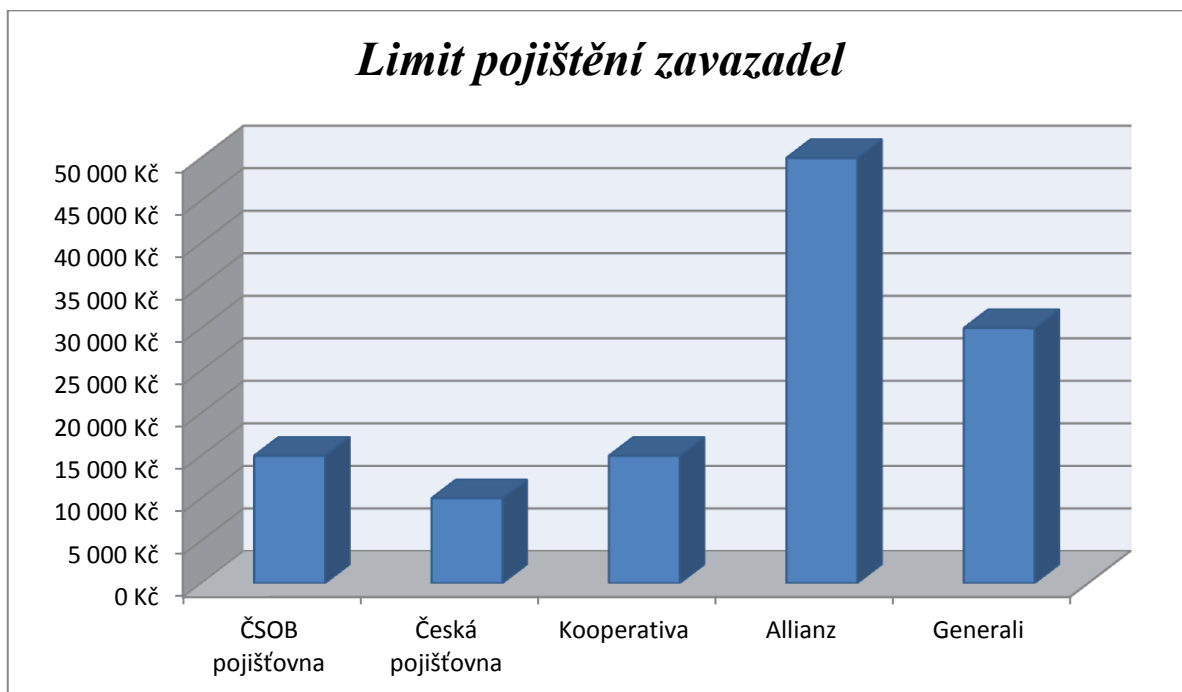
Zdroj: vlastní šetření

Dalším článkem patřícím k odpovědnosti za škodu je odpovědnost za škodu na majetku. V této oblasti pojišťovna Allianz několikanásobně překonává s plněním do 5 000 000,- Kč svou konkurenci, neboť plnění ostatních pojišťoven nepřesahuje limit jednoho milionu korun.

Srovnání limitu pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu na majetku u vybraných ústavů od nejvyššího po nejnižší:

1. Allianz
2. Česká pojišťovna, Kooperativa, ČSOB pojišťovna, Generali

Graf 23; Pojištění zavazadel - Limit pro pojištění zavazadel



Zdroj: vlastní šetření

Pojištění zavazadel se vztahuje na věci, které jsou určeny k osobní potřebě. Graf nás informuje o limitech pojištění zavazadel, kde nejvyššího limitu dosahuje pojišťovna Allianz (50 000,- Kč). Druhý nejvyšší limit nabízí zákazníkům s částkou 30 000,- Kč Generali. Nejnižší limit pojištění zavazadel poskytuje na našem trhu Česká pojišťovna. Její limit dosahuje hodnoty 10 000,- Kč.

Podle mnou vyhodnocených výsledků je schopna nám nejlepší služby v oblasti cestovního pojištění poskytnout pojišťovna Generali. Ceny jejích pojistných služeb jsou nejnižší a limity, kterými mnohdy několikanásobně překonává limity svých konkurentů, jsou schopny dostatečně pokrýt veškeré výdaje v případě vzniku pojistné události.

Druhou nejlepší pojišťovnou je na základě zpracovaných dat pojišťovna Allianz, která se v mnoha ohledech přibližuje na prvním místě umístěné Generali, avšak ceny jejích služeb jsou v průměru o 500 Kč vyšší.

Nejhorší z hodnocených se po zpracování dat jevila pojišťovna Kooperativa, která nabízí pouze podprůměrné služby. Zejména limity jejího pojistného plnění jsou z vybraných pojišťoven nejnižší a tomu neodpovídá vysoká cena, kterou za pojistné služby tento ústav požaduje.

9.3 Sjednání cestovního pojištění na pobočce pojišťovny

Druhým pokusem fiktivního sjednání pojištění bylo zajít do poboček vybraných pojišťoven a porovnat chování jejich pracovníků k zákazníkům. Součástí tohoto experimentu bylo sjednání konkrétního cestovního pojištění.

Při pokusu bylo vypuštěno hlediska jako cena pojištění, pojistné limity, slevy apod. a plně jsem se zaměřila na přístup zaměstnanců vybraných pojišťoven a jejich chování k potenciálnímu klientovi.

První institucí mého pokusu byla Česká pojišťovna. Česká pojišťovna si zakládá zejména na tradici, která sahá až do 18. století, což bylo znát již při vstupu do pobočky, kdy se všichni zaměstnanci chovali zdvořile a při přímém pohledu se usmívali. Tento přístup je známkou dlouholeté praxe v práci s lidmi a vědomím, že spokojení zákazníci jsou těmi, kteří jsou zdrojem jejich příjmů. Příjemné, vřelé a bez známek povýšenosti či arogance bylo i jednání pracovníka, který se mnou pojištění sjednával. Přístup České pojišťovny lze tedy v oblasti přístupu k zákazníkům hodnotit velice kladně.

Druhým objektem mého experimentu byla pojišťovna Generali. Generali je velkou nadnárodní společností a je považována za třetí největší pojišťovací společnost na světě. I zde lze konstatovat, že chování jejich zaměstnanců bylo velice příjemné a laskavé. Zaměstnankyně, jež se mnou pojištění sjednávala, byla velice ochotná, pečlivá a působila přátelským dojmem. Generali tedy dostává kladné hodnocení.

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, která byla dalším cílem pozorování, patří k největším pojišťovnám na tuzemském trhu. Chování zaměstnanců

pojišťovny můžeme taktéž zhodnotit velice kladně. Zaměstnanci byli přátelští, laskaví a ochotní s čímkoli pomoci.

Čtvrtou a zároveň první pojišťovnou s negativním hodnocením byla Allianz pojišťovna. Vzhledem ke skutečnosti, že také patří mezi největší pojišťovny s pojišťovacími službami na českém trhu, bylo chování jejich zaměstnanců dosti nezdvořilé, netaktní až neslušné. Zaměstnanec, který se mnou pojištění sjednával, byl nesympatický a nepřátelský. V průběhu jednání působil dojmem, že ho nákupem produktu pojištění obtěžují. Přístup této instituce k zákazníkům shledávám negativním a dalším zákazníkům bych tedy pojišťovnu Allianz nedoporučila.

ČSOB pojišťovna, do pořadí pátá v mém experimentu, je třetí největší pojišťovnou na českém trhu. Zaměstnanci by si tudíž měli uvědomovat, že zastupují velice významnou instituci. Bohužel v našem případě tomu tak nebylo. Chování zaměstnance pojišťovny bylo nepříjemné, až arogantní, současně byl poměrně neklidný a nejistý. Budil také dojem, že o pojištění, které jsem žádala, věděl velmi málo informací. ČSOB pojišťovnu hodnotím taktéž záporně.

Vyhodnocení tohoto pokusu je sice subjektivní, avšak jednoznačné. Česká pojišťovna, Kooperativa a Generali pojišťovna mají podle tohoto pokusu velice schopné, příjemné, a zároveň laskavé zaměstnance. Pojišťovny ČSOB a Allianz zaměstnávají podle výsledků experimentu lidi nejisté a nevlídné. Touto skutečností by se vedení obou institucí mělo zabývat, neboť v současnosti si většina firem začíná uvědomovat, že pro dosažení dobrých hospodářských výsledků je potřeba maximálně uspokojovat požadavky zákazníků.

10 ZÁVĚR

Pojišťovnictví a pojištění je velmi širokým tématem. Cestovní pojištění, kterým se práce zabývá, je součástí pojištění neživotního. I přesto, že se jedná o pojištění komerční a dobrovolné, je z pohledu cestovního ruchu a ochrany spotřebitele velmi důležité. Tato práce měla zanalyzovat zejména oblast pojistných systémů v ČR. Současně se snažila přiblížit dostupnou nabídku cestovního pojištění u vybraných pojišťoven. Její součástí bylo také zjistit, zda nabídky služeb pojišťoven jsou cenově ohodnocené tak, aby odpovídaly kvalitě služeb. Dílčím cílem bylo posoudit produktové portfolio vybraných ústavů.

Zpracování bylo provedeno na základě informací získaných z odborné literatury, dotazníkového šetření, internetových stránek a propagačních materiálů pojišťoven. Dále jsem se pak pokusila zpracovat způsoby a důvody sjednání cestovního pojištění.

Před zahájením práce byly stanoveny tři hypotézy. První hypotéza, která se týkala pojištění zákazníků u velkých pojišťoven, byla potvrzena. Většina respondentů v dotazníkovém šetření uvedla, že při sjednávání cestovního pojištění dává přednost některé z pěti největších pojišťoven na našem trhu.

Nespokojenost zákazníků s cenou či obsahem cestovního pojištění byla předmětem druhé hypotézy, kdy jsem předpokládala, že alespoň 50 % dotazovaných není spokojeno s obsahem či cenou. Výsledek šetření však jednoznačně prokázal spokojenost s těmito položkami, a druhou hypotézu tudíž můžeme zamítnout.

Z šetření jednoznačně vyplývá, že respondenti mají zájem o zlepšení alespoň některé z dílčích částí obsahu cestovního pojištění. Nejvíce by respondenti uvítali vyšší finanční účast pojišťovacího ústavu na léčebné výlohy v zahraničí. Tím byla potvrzena třetí hypotéza.

V průběhu práce bylo zjištěno, že lidé převážně využívají služeb některé z pěti největších pojišťoven na českém trhu. Z tohoto důvodu byl rozbor produktového portfolia a online pojištění směřován na tyto ústavy.

Porovnáním produktového portfolia jednotlivých ústavů jsem dospěla ke zjištění, že pojišťovna Allianz, jedna ze tří největších na našem trhu, neposkytuje v oblasti cestovního pojištění žádné produktové standardy či balíčky, jako tomu je u většiny ostatních konkurentů.

Pro lepší představivost o produktovém portfoliu pěti vybraných pojišťoven byly provedeny dva pokusy. Prvním z nich bylo sjednání fiktivního pojištění přes internet, kdy jsem se snažila posoudit kvalitu nabídek jednotlivých ústavů.

Podle mnou vyhodnocených výsledků je schopna nejlepší služby v oblasti cestovního pojištění poskytnout pojišťovna Generali. Ceny jejích pojistných služeb jsou nejnižší a limity, které mnohdy několikanásobně překonávají limity jejích konkurentů, jsou schopny dostatečně pokrýt veškeré výdaje v případě vzniku pojistné události.

Druhou nejlepší pojišťovnou je na základě zpracovaných dat pojišťovna Allianz, která se v mnoha ohledech přibližuje na prvním místě umístěné Generali, avšak ceny jejích služeb jsou v průměru o 500 Kč vyšší.

Nejhorší z hodnocených se po zpracování dat jevila pojišťovna Kooperativa, která nabízí pouze podprůměrné služby. Zejména limity jejího pojistného plnění jsou z vybraných pojišťoven nejnižší a tomu neodpovídá vysoká cena, kterou za pojistné služby tento ústav požaduje.

Druhým pokusem fiktivního sjednání pojištění bylo zajít do poboček vybraných pojišťoven a porovnat chování jejich pracovníků k zákazníkům. Vyhodnocení tohoto pokusu je sice subjektivní, avšak jednoznačné. Česká pojišťovna, Kooperativa a Generali pojišťovna mají podle tohoto pokusu velice schopné, příjemné a zároveň laskavé zaměstnance. Pojišťovny ČSOB a Allianz zaměstnávají podle výsledků

experimentu lidi nevlídné a nejisté. Touto skutečností by se vedení obou institucí mělo zabývat, neboť v současnosti si většina firem začíná uvědomovat, že pro dosažení dobrých hospodářských výsledků je potřeba maximálně uspokojovat požadavky zákazníků.

Na základně zpracovaných dat lze doporučit pojišťovacím ústavům, aby zvýšily svou finanční účast na léčebné výlohy v zahraničí. Pojišťovna Allianz by měla nabídku svých služeb obohatit o balíčky, či standardy v oblasti cestovního pojištění. Tyto balíčky ulehčují zákazníkům výběr služeb a jejich porovnání s konkurenčními institucemi. Aby se Kooperativa stala pro zákazníky atraktivnější, doporučila bych snížit cenu služeb nebo zvýšit pojistné limity. V neposlední řadě by měly některé pojišťovací ústavy zlepšit přístup svých zaměstnanců k zákazníkům.

Činnosti pojišťoven i ostatním subjektům podnikajícím v oblasti cestovního ruchu, je třeba do budoucna věnovat větší pozornost po stránce legislativní, neboť příjmy plynoucí z cestovního ruchu jsou neopomenutelnou položkou hrubého domácího produktu. Legislativu v oblasti cestovního ruchu a pojiťovnictví je důležité neustále rozvíjet, a proto by zákonodárci měli v budoucnu rychleji reagovat na změny provedené jak v rámci České Republiky, tak i celé Evropské unie.

11 SUMMARY

Insurance business is a very wide topic. The travel insurance - that this article is about - is a part of non vital insurance. Eventhough it is a commercial insurance and thus optional insurance, it is very important from the point of view of tourism and safety of the customer.

This work should analyze especially the area of insurance systems in Czech Republic. Also in the same time it should take a closer look at the options of certain insurance companies. Also finding out whether the options of the services of the insurance companies have reasonable prices with the quality of the services. The particular purpose was to judge the portfolio of the products from chosen institutes. The elaboration was based on informations from technical literature, polls, internet web pages and publicity materials of the insurance companies. Then i tried to elaborate the ways and reasons of making a contract for travel insurance.

Based on elaborated data, i can recommend to the insurance companies to boost their financial contribution for medical expenses abroad. The insurance company Allianz should enrich its options of services because its lacking the packages and standarts in area of travel insurance. These packages make easier for the customers to choose and compare with other options of other companies. And for Kooperativa i would recommend to lower the prices of services or raise the insurance limits. Nevertheless some companies should improve the attitude of their employees towards the customers.

12 ZDROJE

12.1 Přehled použité literatury

1. BÖEHM, Arnošt. *Ekonomika a řízení pojišťoven: v podmínkách po vstupu České republiky do Evropské unie (vybrané aspekty)*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2004, 259 s. ISBN 80-735-7020-3.
2. DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. - přeprac. Praha: Ekopress, c2009, 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4
3. HART, H. *The concept of law*. 2nd ed. New York: Oxford University Press, 1994, 315 s. ISBN 01-987-6122-8
4. HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006, 223 s. ISBN 80-716-8948-3.
5. HLADKÁ, Jitka. *Technika cestovního ruchu*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1997, 161 s. ISBN 80-716-9476-2.
6. HORNER, Susan. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: [aplikovaný marketing služeb]*. Praha: Grada, c2003, 486 s. ISBN 80-247-0202-9.v
7. HRADEC, Milan, Václav KŘIVOHLÁVEK a Jana ZÁRYBNICKÁ. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2005, 215 s. ISBN 80-867-5448-0.
8. HURDÍK, Jan a Petr LAVICKÝ. *Systém zásad soukromého práva*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2010, 197 s. Spisy Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 367. ISBN 978-802-1050-631.
9. JINDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: [základy]*. Vyd. 2. přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009, 121 s. ISBN 978-802-4515-694.
10. KOTLER, Philip. *Marketing podle Kotlera: jak vytvářet a ovládnout nové trhy*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2000, 258 s. ISBN 80-726-1010-4.
11. KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
12. LINHART, J. *Slovník cizích slov pro nové století*. Praha: Dialog, 2003, 412 s. ISBN 80-858-4361-7.v

13. ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-808-5970-685
14. ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea Servis, 1999, 244 s. ISBN 80-859-7027-9.
15. PÁSKOVÁ, M.; ZELENKA, J. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. 432 s.
16. SMEJKAL, Vladimír. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, c2006, 296 s. ISBN 80-247-1667-4.
17. ŠVESTKA, J., SPÁČIL, J., ŠKÁROVÁ, M., HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník: komentář*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2008, 1221 s. Velké komentáře. ISBN 978-807-4000-041.
18. ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník - kognitivní věda*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005, 181 s. ISBN 80-704-1355-7.
19. ZUZANÁK, Aleš. *Marketing v pojišťovnictví*. Praha: Linde, 1998, 79 s. ISBN 80-720-1137-5.
20. RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: učební texty pro studenty BA (Hons) in Business Management a studenty PEF MZLU v Brně*. Vyd. 1. Brno: Brno International Business School, 2003, 67 s. ISBN 80-865-7592-6.

12.2 Internetové zdroje

21. Allianz [online]. 2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z:
< <http://www.allianz.cz/o-spolecnosti/>>.
22. Allianz. *Cestovní pojištění* [online]. 2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z:
< <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/cestovni-pojisteni/>>.
23. Allianz. *Profil společnosti*. [online]. 2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z:
<<http://www.allianz.cz/o-spolecnosti/o-spolecnosti/>>.
24. CzechTourism [online]. 2005-2012 [cit. 2012-01-18]. Dostupné z:
<www.czechtourism.cz>.
25. Česká asociace pojišťoven [online]. 2010 [cit. 2012-01-16]. Dostupné z:
<www.cap.cz>.
26. Česká asociace pojišťoven. *Statistiky vývoje pojistného trhu* [online]. 2010 [cit. 2011-01-16]. Dostupné z: <<http://www.cap.cz/statistics.aspx>>.
27. Česká pojišťovna [online]. 2011 [cit. 2012-02-11].
Dostupné z: < <http://www.ceskapojistovna.cz/?gclid=CKWWyaX-964CFQdG3wodXUpwxQ>>.
28. Česká pojišťovna. *Balíček pracovní cesta*. [online]. 2011 [cit. 2012-02-11].
Dostupné z: < <http://www.ceskapojistovna.cz/p?pracovni-cesta>>.
29. Česká pojišťovna. *Balíček lyže a snowboard*. [online]. 2011 [cit. 2012-02-11].
Dostupné z: < <http://www.ceskapojistovna.cz/p?lyze-a-snowboard>>.
30. Český statistický úřad. *Pojišťovny podle tržního podílu* [online]. 11. 4. 2012 [cit. 2011-02-11]. Dostupné z: <<http://www.czso.cz>>.
31. ČSOB pojišťovna [online]. 2011 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z:
< <http://www.csobpoj.cz/cs/o-spolecnosti/Stranky/o-spolecnosti.aspx>>.
32. ČSOB pojišťovna. *Kolik zaplatíme za určitý limit plnění* [online]. 2011 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: < <http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/cestovni-pojisteni/Stranky/cestovni-pojisteni-pro-rodiny-s-detmi.aspx>>.
33. ČSOB pojišťovna. *Podskupina Standard* [online]. 2011 [cit. 2012-02-11].
Dostupné z: < <http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/cestovni-pojisteni/Stranky/cestovni-pojisteni-pro-jednotlivce-a-skupiny.aspx>>.

34. Generali pojišťovna [online]. 2009-2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: < <http://www.generali.cz/stranky/o-general/>>.
35. Generali pojišťovna. *Produkt Komfort* [online]. 2009-2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: < <http://www.generali.cz/clanky/zahranicni-cestovni-pojisteni>>.
36. Generali pojišťovna. *O společnosti* [online]. 2009-2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: <<http://www.generali.cz/stranky/o-general/>>.
37. Generali pojišťovna. *Produkt MINI* [online]. 2009-2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: < <http://www.generali.cz/clanky/zahranicni-cestovni-pojisteni> >
38. Kooperativa pojišťovna [online]. 2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: < <http://www.koop.cz/o-nas/> >.
39. Kooperativa pojišťovna. *KOLUMBUS* [online]. 2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: <<http://www.koop.cz/nase-produkty/cestovni-pojisteni/kolumbus/>>.
40. Kooperativa pojišťovna. *KOLUMBUS ABONENT* [online]. 2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: <<http://www.koop.cz/nase-produkty/cestovni-pojisteni/kolumbus-abonent-celoročni/>>.
41. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007-2013*. [online]. 2007 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: <www.mmr.cz>.
42. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. *Komentář k zákonu č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti ČR* [online]. 2007 [cit. 2012-01-10]. Dostupné z: <<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=fdceff95-6b92-4539-974f-893e9760f65b>>.
43. Ministerstvo pro místní rozvoj. *Zákon č. 214/2006 Sb., který novelizuje zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách v oblasti cestovního ruchu* [online]. 2012 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: <<http://www.mmr.cz/Cestovni-ruch/Pravo-Legislativa/Pravni-predpisy/Archiv/Zakon-c--214-2006-Sb---ktery-novelizuje-zakon-c--1>>.
44. Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů* [online]. 2005 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <<http://www.mpo.cz/dokument6842.html>>.

45. Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění zákona č. 409/2010 Sb., a zákona č. 188/201 Sb. [online]. [cit. 2012-02-11]. Dostupné z:
<http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/zakony/download/zakon_277_2009.pdf>.
46. Zákon č. 159/1999 Sb. [online]. [cit. 2012-03-15]. Dostupné z:
<<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=fdceff95-6b92-4539-974f-893e9760f65b>>.

12.3 Ostatní zdroje

Propagační materiály pojišťoven a časopis Pojistný obzor.

13 SEZNAM TABULEK, GRAFŮ

13.1 Přehled tabulek

Tabulka 1; Balíček lyže a snowboard	53
Tabulka 2; Balíček pracovní cesta	54
Tabulka 3; Produkt MINI	55
Tabulka 4; Produkt Komfort.....	55
Tabulka 5; Krytá rizika a rozsah pojištění	58
Tabulka 6; Tabulka podskupina Standard	59
Tabulka 7; Kolik zaplatíme za určitý limit plnění	60
Tabulka 8; Předepsané pojistné podle objemu 2009	83
Tabulka 9; Předepsané pojistné podle objemu 2010	83

13.2 Přehled grafů

Graf 1; Cestujete do zahraničí	40
Graf 2; Kolikrát ročně cestujete do zahraničí	40
Graf 3; Kolik dní ročně trávíte v zahraničí	41
Graf 4; Využíváte služeb cestovního pojištění	41
Graf 5; Využíváte služeb celoročního cestovního pojištění	42
Graf 6; Jakým způsobem nejčastěji sjednáváte cestovní pojištění	42
Graf 7; Služeb jaké pojišťovny pro cestovní pojištění využíváte	43
Graf 8; Jste spokojeni s cenou cestovního pojištění	44
Graf 9; Jste spokojeni s obsahem služeb cestovního pojištění	44
Graf 10; Uveďte jakou důležitost přisuzujete částem cestovního pojištění.....	45
Graf 11; Jakou změnu byste na službě cestovního pojištění uvítali	46
Graf 12; Uveďte případné výhrady k současnému standardu cestovního pojištění.....	47
Graf 13; Pohlaví.....	47
Graf 14; Věk respondentů.....	48
Graf 15; Jaké je Vaše vzdělání	48

Graf 16; Vaše hlavní činnost	49
Graf 17; Cena pojištění	63
Graf 18; Limit pojištění léčebných výloh	64
Graf 19; Úrazové pojištění - Limit trvalých následků	65
Graf 20; Úrazové pojištění - Limit pro smrt úrazem	65
Graf 21; Odpovědnost za škodu - Limit pro škodu na životě či zdraví	66
Graf 22; Odpovědnost za škodu - Limit za škodu na majetku.....	67
Graf 23; Pojištění zavazadel - Limit pro pojištění zavazadel	68

14 PŘÍLOHY

Příloha 1: Předepsané pojistné podle objemu 2009

Příloha 2: Předepsané pojistné podle objemu 2010

Příloha 1: Předepsané pojistné podle objemu 2009

Tabulka 8; Předepsané pojistné podle objemu 2009

<i>Pojišťovna</i>	<i>Celkem (tis. Kč)</i>	<i>Podíl %</i>	<i>Neživotní pojištění (tis. Kč)</i>	<i>Podíl %</i>	<i>Životní pojištění (tis. Kč)</i>	<i>Podíl %</i>
1. Česká pojišťovna	38 004 689	27,2	24 404 219	30,2	13 600 470	23
2. Kooperativa	30 991 749	22,2	23 295 618	28,8	7 696 131	13
3. Allianz	10 244 496	7,3	7 258 095	9	2 986 402	5
4. ČSOB pojišťovna	9 638 392	6,9	4 074 016	5	5 643 376	9,4
5. Generali	8 912 169	6,4	6 328 052	7,8	2 584 117	4,4

Zdroj: www.cap.cz, vlastní zpracování

Příloha 2: Předepsané pojistné podle objemu 2010

Tabulka 9; Předepsané pojistné podle objemu 2010

<i>Pojišťovna</i>	<i>Celkem (tis. Kč)</i>	<i>Podíl %</i>	<i>Neživotní pojištění (tis. Kč)</i>	<i>Podíl %</i>	<i>Životní pojištění (tis. Kč)</i>	<i>Podíl %</i>
1. Česká pojišťovna	38 399 459	25,4	22 743 273	28,2	15 656 187	22,2
2. Kooperativa	30 894 705	20,4	22 537 619	28	8 357 086	11,8
3. Allianz	10 651 217	7	7 030 290	8,7	3 620 927	5,1
4. ČSOB pojišťovna	10 235 126	6,8	3 944 483	4,9	6 290 643	8,9
5. PČS	9 202 722	6,1	682 968	0,8	8 519 754	12,1
6. Komerční pojišťovna	8 981 639	5,9	292 379	0,4	8 689 260	12,3
7. Generali	8 946 565	5,9	6 111 512	7,6	2 835 053	4

Zdroj: www.cap.cz, vlastní zpracování