



Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Zemědělská fakulta

Katedra cestovního ruchu

B6208 Ekonomika a management

Obchodní podnikání, specializace cestovní ruch

Analýza cestovního pojištění vybraných subjektů

Bakalářská práce

Autorka: Lenka Kubíčková

Vedoucí práce: Mgr. Vladimír Dvořák

Rok: 2005 / 2006

30 - 40 stran

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

dle potřeby

tištěná

Forma zpracování bakalářské práce:

Seznam odborné literatury:

Bucharová, J., Kocová, I.: Povinnosti cestovních kancelářů a cestovních agentur. Praha: Mag Consulting, 2000.
Ducháčková, E.: Pojišťovníctví a pojištění. Praha: VŠE, 2000.
Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada, 1997.
Hofmannová, E.: Cestovní náhrady v tuzemsku a zahraničí: s komentářem 2003. Olomouc: ANAG, 2003.
Kunešová, E., Nedvědová, A.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada, 1992.
Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1999.
Odborné časopisy (C.O.T.)

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Vladimír Dvořák
Katedra cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce:

15. března 2005

Termín odevzdání bakalářské práce:

15. dubna 2006

děkanka

prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
studijní oddělení
VANČUROVA 2904 390 01 TÁBOR

V Českých Budějovicích dne 15. března 2005

vedoucí katedry

doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Analýza cestovního pojištění vybraných subjektů vypracovala samostatně na základě vlastních poznatků a informací s použitím uvedené literatury.

V Táboře dne 14. 4. 2006

Podpis: *Jana Kubíková*

Poděkování

Chtěla bych poděkovat především Mgr. Vladimíru Dvořákovi za odbornou pomoc a vedení při zpracování bakalářské práce. Také děkuji pracovníkům uvedených pojišťoven, kteří mi poskytli potřebné informace a věnovali mi svůj čas.

OBSAH

1. Úvod	1
2. Literární přehled	2
2.1. Základní informace o pojišťovnictví v České republice	3
2.1.1. Základní pojmy v pojišťovnictví	3
2.1.2. Historie pojišťovnictví na území České republiky	4
2.1.3. Pojišťovnictví v ČR a současnost	6
2.2. Česká asociace pojišťoven (ČAP)	7
2.3. Pojišťovna jako instituce	8
2.4. Zákony o pojišťovnictví	9
2.5. Druhy cestovního pojištění	9
2.5.1. Pojištění léčebných výloh v zahraničí	10
2.5.2. Pojištění odpovědnosti za škody občana	11
2.5.3. Úrazové pojištění	12
2.5.4. Pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby	12
2.5.5. Pojištění storna zájezdu (zrušení cesty)	13
2.5.6. Pojištění nečerpaných služeb	13
2.5.7. Pojištění právní ochrany	13
2.6. Asistenční služba	14
2.7. Hlášení a likvidace pojistné události	15
2.8. Smlouvy upravující cestovní pojištění	17
2.8.1. Pojistná smlouva	18
2.8.2. Všeobecné a smluvní pojistné podmínky	19
2.9. Statistika cestovního pojištění v ČR	20
3. Metodický přehled	21
4. Analýza produktu cestovního pojištění u vybraných pojišťoven	22
4.1. Cestovní pojištění u České pojišťovny a.s.	22
4.2. Cestovní pojištění u ČSOB Pojišťovny a.s.	24
4.3. Cestovní pojištění u Evropské Cestovní Pojišťovny a.s.	26
4.4. Nejoblíbenější produkty v rámci cestovního pojištění	29
4.5. „Nové“ pojištění na trhu – pojištění proti terorismu	30
4.6. Situace na českém pojišťovacím trhu	31

4.7. Doporučení a rady pro cestovatele	32
5. Závěr	34
6. Summary	35
7. Seznam literatury	37
8. Přílohy	39

1. Úvod

Otázkou **cestovního pojištění** se zabývám proto, že bych se v budoucnu ráda věnovala práci v cestovní kanceláři, nebo pojišťovně a touto cestou jsem měla možnost se seznámit s problematikou týkající se cestovního ruchu.

V cestovním ruchu je důležité se zabezpečit před nahodilými událostmi. Pojištěním si člověk zajišťuje právo na výplatu finančních prostředků souvisejících s úhradou výdajů, které mu při neočekávané události mohou vzniknout nebo již vznikly. Pojišťovací služby v cestovním ruchu patří mezi placené a přímé služby pojišťovny. U organizovaného cestovního ruchu je účastníkovi poskytováno pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře a u individuálních cest do zahraničí je pojištění dobrovolné a klient o něm rozhoduje sám.

Výše pojistné částky závisí na pojistném riziku, což je možnost či nebezpečí vzniku pojistné události. Pojistná událost je pak realizace pojistného rizika, kdy může vzniknout škoda, od které se potom odvíjí posuzování o velikosti pojistného. Pojistná částka je horním limitem ručení pojistitele. Pro minimalizaci rizika v cestovním ruchu se využívá smluvní pojištění, které je souhrnem doplňujících pojištění pro tuzemsko i zahraničí.

Jestliže budeme cestovat na dovolenou do některé z členských zemí Evropské unie, máme nárok na zdravotní péči za stejných podmínek jako místní pojištění občané. Při nadstandardním ošetření je pak nutné předložit doklad o tomto komerčním připojištění.

Pojišťovny v České republice nabízejí celou škálu druhů a typů pojistných smluv. Každý si může vybrat produkt dle vlastních představ, potřeb a účelu zahraniční cesty. Pojišťovny nabízejí cestovní pojištění turistické i pracovních cest.

Cestovní pojištění zajišťuje úhradu výdajů za zdravotní péči, která bude při cestě do zahraničí poskytnuta zahraničním zdravotnickým zařízením a také se vztahuje na převoz (repatriaci) nemocných i případných tělesných ostatků ze zahraničí. Kontakt se zahraničním zdravotnickým zařízením pomáhají zabezpečit asistenční služby jednotlivých pojišťoven.

Asistenční služby poskytují svým klientům pobývajícím v zahraničí pomoc v českém jazyce 24 hodin denně, 365 dní v roce. Asistenční služba zabezpečuje, aby všichni klienti, kteří potřebují lékařskou pomoc, byli ošetřeni rychle a bez prodlení, aby jim byla poskytnuta co nejlepší a nejkvalitnější zdravotní péče bez zatěžujících formalit. Ne každý je schopen se dobře orientovat v cizí zemi nebo komunikovat v cizím jazyce, zejména při stresových situacích. Potřeba lékařské péče může být akutní během několika málo minut.

2. Literární přehled

V této bakalářské práci se zabývám komerčním cestovním pojištěním, které je nezbytnou součástí každé cesty do zahraničí.

Hlavní rizika, se kterými se může setkat účastník cestovního ruchu, jsou všeobecně upravena občanským zákoníkem, jehož ustanovení upřesňují prováděcí předpisy vydané především Ministerstvem financí České republiky. Pojišťovnictví je v České republice ošetřeno některými právními předpisy a úpravami. **(Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, zákon č. 39/2004 Sb., kterým se novelizuje zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě).**

Důraz je kladen na pojmy z pojišťovnictví, druhy cestovního pojištění, asistenční službu a dále na nabídku pojistných produktů některých pojišťoven. U cestovního pojištění jednotlivých pojišťoven jsem se snažila vymezit, co nabízí občanům a co klientům cestovních kancelářů. Konkrétní pojistné podmínky si stanovují jednotlivé pojišťovny a to ať jde o právní stránku pojistného vztahu upravovaného pojistnou smlouvou a jí vymezený okruh pojistných událostí, nebo ať jde o výši pojistného a pojistného plnění poskytovaného z titulu pojistné události. V současné době se pojištěním účastníků cestovního ruchu zabývá větší počet subjektů, které své služby a podmínky pro jejich poskytování upravují v souladu se zaměřením své činnosti. Ze široké škály možností pojištění u pojišťoven v České republice jsem si vybrala tyto tři: Česká pojišťovna a.s., ČSOB Pojišťovna a.s. a Evropská Cestovní Pojišťovna a.s. (internetové stránky pojišťoven, všeobecné a smluvní podmínky vybraných pojišťoven).

V této práci jsou charakterizovány základní pojmy v pojišťovnictví **(Bucharová, Kocová, 2000)**, druhy cestovního pojištění **(Novacká, 2004)**, také hlášení a likvidace pojistné události **(Orieška, 1999)**, počátek a konec pojištění **(Kunešová, Nedvědová, 1992)**, pojistná smlouva **(Růčková, 1996)** a pojistný trh **(Ducháčková, 2000).**

Ostatní publikace uvedené v seznamu literatury v této práci byly buď použity nebo měly pouze informativní charakter.

2.1. Základní informace o pojišťovnictví v České republice

2.1.1. Základní pojmy v pojišťovnictví

Asistenční služba - Služba zajišťující komplexní pomoc klientům v nouzi při okradení, úrazu apod., mezi poskytované služby například patří obstarání právních služeb, zabezpečení zvláštní zdravotní péče či zajištění opravy motorového vozidla. Asistenční služby obvykle bývají součástí cestovního pojištění a povinného ručení. Další viz. str. 14.

Bonus - Zvýhodnění pojištěnce s nižším než obvyklým rizikem formou slevy na pojistném.

Cestovní pojištění - „Je služba poskytovaná pojišťovacími ústavy, jejímž účelem je chránit zdraví a majetek účastníků cestovního ruchu před následky pojistných (nepředvídatelných a nahodilých) událostí.“¹

Cestovní šeky - Cestovní šeky nahrazují peněžní hotovost. Lze jimi přímo platit nebo je proměnit zpět na hotovost.

Deviza - Zahraniční měna v bezhotovostní formě.

Malus - Přirážka ke stanovenému pojistnému za plnění z pojistné události.

Obmyšlený - Osoba určená pojistníkem v pojistné smlouvě, které vznikne právo na pojistné plnění v případě smrti pojištěného.

Pojistitel - Pojišťovna s platnou licencí od Ministerstva financí.

Pojistka - Písemná forma pojistné smlouvy.

Pojistná částka - Maximální limit plnění v případě pojistné události.

Pojistná doba - Časové období, na které je pojištění sjednáno.

Pojistná událost - Nahodilá skutečnost, se kterou je spojena povinnost pojistitele plnit pojistnou smlouvu.

Pojistné - Částka za poskytnutí pojistné ochrany. Bývá placeno v předem dohodnutých intervalech (např. měsíčně).

Pojistné plnění - Částka, která je vyplacena v případě pojistné události.

Pojistník - Osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu a která je povinna platit pojistné. Osoba pojistníka a pojištěného nemusí být totožná, pojistník může pojištění sjednat ve prospěch někoho jiného.

¹ Bucharová, J., Kocová, I.: Povinnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur. Praha: Mag Consulting, 2000. str. 36.

Škodná událost - Skutečnost, ze které vznikla škoda a která může být důvodem vzniku práva na pojistné plnění.

Úraz - Úrazem se rozumí neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nezávisle na vůli pojištěného, ke kterému došlo během trvání pojištění a kterým bylo pojištěnému způsobeno poškození zdraví nebo smrt.

Počátek a konec pojištění - Viz. str. 17.

Formy pojištění:

- **Zákonné (povinné)**
- **Smluvní - dobrovolné**
 - smluvně povinné

2.1.2. Historie pojišťovnictví na území České republiky

V roce 1997 uplynulo 170 let od založení první české pojišťovny - První české vzájemné pojišťovny v roce 1827. Pojišťovnictví se brzy stalo významnou součástí vývoje českého finančního sektoru a výrazně přispívalo k prohlubování hospodářské síly a stability státu. Vždy podporovalo rozvoj českého podnikání, ale i kultury a dalších oblastí. Asociaci a její členy zavazuje dané výročí zejména ve vztahu k budoucnosti. Nyní jde totiž znovu o to, o co šlo například ve dvacátých letech 19. století, zajistit další rozvoj českého pojišťovnictví v tržních podmínkách a navázat přitom na jeho nejlepší tradice.

Prvopočátky pojišťovnictví u nás

Historie pojišťovnictví na území dnešní České republiky je doložena od konce 17. století. 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.

Založení První české vzájemné pojišťovny

Císařskokrálovský privilegovaný, český, společný, náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav, od kterého se nepřetržitě odvíjí tradice českého pojišťovnictví, vznikl v roce 1827. Název byl později změněn na První česká vzájemná pojišťovna (zal. r. 1827), Praha. Tato pojišťovna začala provozovat požární pojištění nemovitostí, od roku 1864 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 se změnil na Moravskoslezskou vzájemnou pojišťovnu.

Expanze zakládání - 2. polovina 19. století

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.

Pojišťovnictví v samostatné republice

Díky odbornosti a politické prozíravosti představitelů pojišťovnictví se podařilo uchránit prostředky klientů během válečného období 1914 - 1998 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 za 2. světové války byla výsledkem předválečného období existence celkem 733 pojišťoven, pojišťovacích spolků a zahraničních reprezentací v roce 1945.

Znárodnění a monopolizace .

Tento počet subjektů byl znárodněn zestátněním Dekretem prezidenta republiky z 24. října 1945. K řízení pojišťovnictví byla ustavena Pojišťovací rada se sídlem v Praze. Od 1. ledna 1947 bylo v Československu vytvořeno pouze pět pojišťoven, národních podniků. Po únoru 1948 byl zformován pouze jeden ústav Československá pojišťovna, národní podnik. Tak byl na několik desetiletí přerušen přirozený tržní vývoj pojišťovnictví. V souvislosti s novým federativním uspořádáním státu v roce 1968 byly z jediné 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. ledna 1969. Monopolní období českého, resp. československého pojišťovnictví, trvalo až do počátku devadesátých let.

V roce 2003 bylo na českém pojistném trhu registrováno 42 pojišťoven s licencí Ministerstva financí, zatímco o rok později to bylo o 2 méně.

2.1.3. Pojišťovnictví v ČR a současnost

Rok 2004 byl pro pojišťovny na českém trhu nejúspěšnější v historii

Český pojistný trh se již před naším vstupem do Evropské unie dostal na vysokou úroveň. Pojišťovny v posledních letech rozšířily nabídku a předložily klientům řadu nových a vyspělých pojistných produktů srovnatelných s nabídkou západoevropských pojišťoven.

Proto samostatný akt přistoupení v květnu roku 2004 nebyl pro náš pojistný trh žádným větším otřesem. Znamenal a znamená však velkou výzvu a potenciál pro další růst celého trhu. Tuzemské pojišťovny sdružené v České asociaci pojišťoven mají nyní také jedinečnou možnost vylepšit image pojišťovnictví, vysvětlit lidem jeho funkci a učinit ho - co do objemu - stejně významným, jakým je v EU.

Z výsledků, které od svých členů nashromáždila Česká asociace pojišťoven, plyne, že české pojišťovnictví se vyvíjí rovnoměrným, i když ne tak rychlým tempem jako v předchozích letech. Celkové předepsané pojistné se v roce 2004 zvýšilo o 6,6 % na 111,5 mld. Kč. Tempo růstu však bylo nižší než v roce 2003, kdy zaznamenalo 18,3 % nárůst. Globálních důvodů je hned několik. U životního pojištění pokles poptávky pravděpodobně způsobila úprava technické úrokové míry směrem dolů a vyčerpání potenciálu daňových motivací. U neživotního pojištění to pak byla úprava sazeb pojistného jako důsledek povodní roku 2002.

Tempo růstu je však jeden pohled na věc. Pojišťovny se v daleko větší míře zaměřily na úsporná a inovační opatření a na prevenci. To se odrazilo na zisku, který se zvýšil na téměř 11 mld. Kč. Z hlediska hospodaření pojišťoven byl rok 2004 nejúspěšnější v historii českého pojišťovnictví.

Zatímco v neživotním pojištění, kam patří i cestovní pojištění, je úroveň našeho trhu téměř srovnatelná s některými západoevropskými zeměmi, oblast životního pojištění skýtá značný potenciál pro rychlý rozvoj. Zájem o životní pojištění v České republice sice rok od roku roste, ale jeho objem stále nedosahuje srovnatelné úrovně se zeměmi EU. Tam totiž životní pojištění hraje mnohem důležitější roli než pojištění neživotní. V České republice se z dlouhodobého pohledu očekává, že se také u nás bude poměr mezi životním a neživotním pojištěním postupně přibližovat západoevropské úrovni.²

² www.cap.cz [cit. 25. října 2005]

2.2. Česká asociace pojišťoven (ČAP)

Česká asociace pojišťoven je zájmové sdružení komerčních pojišťoven a byla založena v roce 1993. Dceřinou společností ČAP je Certifikační institut ČAP, s.r.o. Podíl členských pojišťoven ČAP na celkovém předepsaném pojistném v ČR činí více než 98 %.

Počet členů – pojišťoven – k 1. 3. 2005 činil 26 (+2):

- životních 3
- neživotních 9
- univerzálních 14
- přidružení členové 2

Poslání ČAP:

- obhajovat a zastupovat zájmy pojišťoven
- iniciovat legislativní úpravy a připomínkovat návrhy právních předpisů v pojišťovnictví
- dbát na dodržování etického chování
- propagovat význam pojištění a zvyšovat image pojišťovnictví
- spolupráce s řadou ústředních orgánů státní správy a státních institucí
- součinnost s ostatními asociacemi v oblasti finančního trhu v ČR
- spolupráce s Asociací grémium Alarm a dalšími sdruženími v bezpečnostním průmyslu
- člen Svazu průmyslu a dopravy ČR, člen Comité Européen des Assurances, (CEA)

Asociace se v roce 2004 zaměřila na plnění některých úkolů. Právě jedním ze specifik roku 2004 bylo přistoupení České republiky k EU a s tím spojený potenciální vstup tuzemských pojišťoven na jednotný pojistný trh EU. Pro asociaci vyvstal zásadní úkol a tím bylo napomáhat aplikaci nových právních předpisů k pojištění a pojišťovnictví v praxi.

Další významnou událostí roku 2004 bylo výroční zasedání Comité Européen des Assurances (CEA), pořádané v Praze. Comité Européen des Assurances je federací národních asociací pojišťoven z 32 evropských zemí. ČAP je jeho řádným členem od roku 1998.³

³ www.cap.cz [cit. 10. listopadu 2005]

2.3. Pojišťovna jako instituce

„Pojišťovna je specifická finanční instituce přebírající rizika. Je to právní subjekt, který má oprávnění vykonávat pojišťovací, případně zajišťovací činnost (v našich podmínkách může pojišťovací činnost na území České republiky provozovat pojišťovna, která získala od orgánu státního dozoru, Ministerstva financí, povolení k provozování pojišťovací činnosti).“⁴

Předmět podnikání pojišťovny je ustanoven v zákoně č. 363/1999 Sb., zákon o pojišťovnictví, a patří k němu zejména provozovat smluvní a zákonné pojištění majetku, osob a odpovědnosti za škody, pojištění průmyslových a podnikatelských rizik, zemědělské pojištění, zahraniční pojištění a zajištění vyplývající z mezinárodního obchodního styku. Kromě toho mohou pojišťovací ústavy poskytovat směnárenskou i úvěrovou činnost, a také služby za devizové prostředky.

K 31. 12. 2003 provozovalo pojišťovací činnost na území České republiky na základě povolení Ministerstva financí ČR celkem 42 pojišťoven. V roce 2004 se jejich počet snížil na 40. V tom roce se pojišťovny zaměřily na zkvalitňování pojistné ochrany, rozšiřování nabídky a v inovacích pojistných produktů. Celkově bylo na trhu nabízeno zhruba 250 pojištění, resp. pojišťovaných nebezpečí.

Dnem 1. 5. 2004, kdy nabyla platnosti dohoda o přistoupení České republiky k Evropské unii, mohlo být zahájeno využívání tzv. **evropského pasu**, který umožňuje tuzemským pojišťovnám, jež získaly povolení k provozování pojišťovací činnosti v České republice, působit v ostatních členských státech Evropské unie, a to na základě svobody poskytovat služby nebo na základě založení pobočky. Tuto možnost získaly i zahraniční pojišťovny, pokud jde o provozování pojišťovací činnosti na území České republiky. Ministerstvo financí zpracovalo cennou metodiku upravující způsob oznamovací povinnosti pojišťoven, které hodlají provozovat svou činnost v jiných členských státech Evropské unie.⁵

Seznam pojišťoven, které sdružuje ČAP, je umístěn v **Příloze č. 2**.

⁴ Ducháčková, E.: Pojišťovnictví a pojištění. 1. vydání. Praha: VŠE, 2000. str. 39.

⁵ www.finance.cz [cit. 9. prosince 2005]

2.4. Zákony o pojišťovnictví

Rok 2004 znamenal v oblasti pojišťovací legislativy určité uvolnění oproti předchozím obdobím, v jejichž průběhu bylo nutné harmonizovat legislativu České republiky v oblasti pojišťovnictví s legislativou EU. Této fáze harmonizace bylo dosaženo přijetím následujících čtyř nových zákonů, resp. jejich novelizace:

- novela zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla;
- zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě;
- zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí;
- zákon č. 39/2004 Sb. zákon ze dne 17. prosince 2003, kterým se novelizuje zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojišťovnictví).

Zákon č. 363/1999 Sb. upravuje požadavky na kapitálovou vybavenost pojišťoven v závislosti na rozsahu povolené činnosti, kontrolu vlastníků, osob ve statutárních orgánech a kontrolních orgánech pojišťovny či zajišťovny. K zásadní změně dochází v povolovacím řízení, kdy se upouští od plošného schvalování všeobecných pojistných podmínek jako podmínky pro udělení povolení k provozování pojišťovací činnosti. Naopak toto povolení je závislé na charakteru požadované činnosti (v pojistném odvětví životního nebo neživotního odvětví) a schopnosti tuto činnost bezpečně provozovat. Současně jsou posílena a specifikována oprávnění dozorčího orgánu k odpovídajícím zásahům v případech, kdy situace v pojišťovně vykazuje nebezpečí nebo přímo ohrožuje splnitelnost závazků vůči pojištěným. Takovými opatřeními jsou snížení základního jmění, ozdravný plán, nucená správa či převod pojistného kmene. Zvlášť zákon upravuje podmínky činnosti tuzemských zajišťoven.

2.5. Druhy cestovního pojištění

Do cestovního pojištění jsou zařazovány následující pojistné produkty:

- pojištění zdravotní (pojištění léčebných výloh)
- pojištění odpovědnosti za škody občana
- úrazové pojištění

- pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby
- pojištění storna zájezdu (zrušení zájezdu)
- pojištění nečerpaných služeb
- pojištění právní ochrany

Některé pojišťovny nabízí ještě další specifické produkty, např.:

- pojištění nevydařené dovolené
- pojištění nebezpečných sportů (extrémní, adrenalinové)

Podmínky, tzv. „výluky“ z produktu cestovního pojištění

Ve většině případů není možné požadovat pojistné plnění, když:

- pojistná událost vznikla v souvislosti s válkou, nepokoji, účastí na povstáních a stávkách
- pojištěný si sám způsobil škodu, nebo jí způsobil při páchání trestného činu, požití alkoholu, drog, léků bez lékařského předpisu nebo omamných látek
- pojistná událost vznikla v důsledku řízení motorového vozidla bez řidičského oprávnění
- pojistná událost vznikla přenosnými pohlavními chorobami, chorobami ze ztráty imunity, nebo když byl pojištěný diagnostikován jako nositel viru HIV
- pobytem v lázních, v sanatoriích, v léčebných ozdravovnách a podobných zařízeních za účelem léčebných a rehabilitačních procedur
- při sportovních soutěžích, nebo během přípravy na sportovní soutěž
- při vykonávání horolezectví, potápěčství, paraglidingu, bungee-jumpingu, létání na větroni, v horkovzdušném balónu atd..

2.5.1. Pojištění léčebných výloh v zahraničí

Pojištění léčebných výloh v zahraničí se stává nejdynamičtěji rozvíjejícím se druhem pojištění osob. Předmětem jsou nezbytné zdravotní náhrady na ošetření pojištěného, které mu vzniknou při náhlém onemocnění či úrazu při pobytu v zahraničí. Pojištění začíná právě v okamžiku, kdy pojištěný překročí hranice České republiky, nikoliv před datem uvedeným v pojistce jako den počátku pojištění.⁶

⁶ www.cestovani.ihned.cz [cit. 21. listopadu 2005]

Pojišťovna neposkytuje plnění např. za:

- každý úkon, který není nutný s přihlédnutím ke zjištění diagnózy onemocnění nebo ošetření úrazu
- jakékoliv další ošetření, které je pokračováním už existujícího stavu před pojištěním
- na choroby již známé před začátkem cestování
- psychiatrické ošetření
- fyzioterapii, akupunkturu
- lékařské ošetření v důsledku požití alkoholu nebo návykové látky, která nebyla vydaná na lékařský předpis
- očkování nesouvisející s nevyhnutelným ošetřením
- plombování více jak dvou zubů
- běžné, kontrolní, či preventivní vyšetření
- kontaktní čočky
- následnou léčbu
- zvýšené náklady způsobené tím, že pojištěný nesouhlasil s prevozem a přitom jeho zdravotní stav to umožňoval

2.5.2. Pojištění odpovědnosti za škodu občana

Toto pojištění dává pojištěnému právo, aby za něho pojišťovna plnila v rozsahu a ve výši podle pojistných podmínek za škody jím způsobené v souvislosti s činností nebo vztahem k jiné osobě a to:

- na zdraví či usmrcením
- poškozením, zničením či ztrátou věci

Pojištění se však nevztahuje např. na tyto škody:

- způsobené uložením finanční pokuty
- škody způsobené exhalacemi či znečištěním odpadních vod
- při plnění úloh v pracovně-právních vztazích nebo v přímé souvislosti s nimi
- neoprávněným manipulováním s hořlavými nebo výbušnými materiály a látkami

Náhrada škody

Škodou se rozumí taková újma, která se projeví ve zmenšení majetku poškozeného tím, že věc má nyní menší hodnotu než předtím, či že poškozený vynaložil náklady na

zakoupení jiné věci. Hradí se skutečná škoda a to, co poškozenému ušlo, např. zisk. Škodu, kterou není možno vyčíslit penězi, je tzv. morální škoda (rodinná památka). Není to tedy škoda ve smyslu občanského zákoníku.

2.5.3. Úrazové pojištění

Vztahuje se na úrazy, které pojištěný utrpí při cestě a pobytu v zahraničí. U úrazového pojištění je nutno rozlišovat dva pojmy a to:

- doba nezbytného léčení - doba, která je třeba ke zhojení nebo ustálení poškození při úrazu,
- trvalé následky úrazu - zjišťují se zpravidla po roce po poškození či úrazu a je možno tyto následky prokázat (tato částka bývá vyšší než u doby nezbytného léčení).

Z úrazového pojištění lze vyloučit např. :

- vznik a zhoršení kýly, všechny druhy nádorů, vznik a zhoršení aseptických zánětů
- infekční onemocnění a nemoci z povolání
- vznik úrazu v důsledku duševní poruchy, ztráty vědomí
- úraz vzniklý vlivem radiačního, elektromagnetického záření a ultrazvuku

2.5.4. Pojištění zavazadel a věcí osobní potřeby

„Poskytuje pojišťovna formou náhrady, v dohodnuté výši pojistného krytí, za poškození, zničení, ztrátu a odcizení pojistné věci způsobem, při kterém pachatel překonal překážky bránící v jejím odcizení.“⁷

Předmětem pojištění nejsou:

- peníze, šeky, vkladní knížky, kreditní karty, cestovní lístky, ceniny
- předměty umělecké hodnoty
- motorová vozidla, lodě, čluny, letadla, rožala a jejich příslušenství
- výrobky z drahých kovů, kamenů či perel a šperky

⁷ Novacká, Ľ., a kol.: Technika v cestovnom ruchu. 1. vydání. Bratislava: Ekonóm, 2004. str. 18.

2.5.5. Pojištění storna zájezdu (zrušení cesty)

V rámci tohoto škodového produktu za klienta pojišťovna uhradí stornopoplatky, které byl nucen zaplatit cestovní kanceláři nebo leteckému dopravci za předem uhrazené služby, pokud mu bylo znemožněno vycestovat. Tento produkt lze uzavřít při koupi zájezdu prostřednictvím cestovní kanceláře, která má na toto pojištění smlouvu s některou z pojišťoven. Pojistnou událostí je ale zrušení cesty jen z určitých důvodů, např.:

- z důvodu vážného akutního onemocnění či úrazu nebo úmrtí člena rodiny či spolucestujícího
- vznik značné škody na majetku následkem trestného činu nebo živelní události
- povolání na vojenské cvičení nebo znásilnění
- v případě vážné dopravní nehody

V žádném případě se stornopoplatek nehradí, pokud se klient svévolně rozhodne neodjet, neobdrží vízum nebo si nemůže vybrat tu pravou dovolenou. Neplní se ani pokud ve vycestování zabrání akutní onemocnění či úraz, které existovaly již v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy, nebo chronické onemocnění. Některé pojišťovny si účtují spoluúčast na úhradě stornopoplatku, například 20% ze stornopoplatku z ceny zájezdu či 30% ze stornopoplatku letenky. Pojistnou událostí nikdy není nečerpání zaplacených služeb "navíc" (např. výlety, pronájem vozu apod..).

2.5.6. Pojištění nečerpáných služeb

Vytváří možnost odškodnit pojištěného za služby, které pojištěný v plné výši uhradil cestovní kanceláři a nevyčerpal je ve svůj prospěch. Pojištěnému mohou vzniknout nečerpané služby z důvodu:

- předčasného odjezdu z místa zájezdu
- vzniku pojistné události během trvání zájezdu

2.5.7. Pojištění právní ochrany

Zahrnuje krytí nákladů pojištěného v souvislosti s právními úkony a nákladů spojených s prosazením požadavků na náhradu škod pojištěného.

V rámci tohoto pojištění jsou obvykle kryty:

- soudní výlohy a náklady
- náklady na svědky a soudní znalce povolane soudem
- odměny a náklady zvoleného právního zástupce
- náklady na provedení výkonu rozhodnutí
- výdaje pojištěného za cesty k soudnímu řízení
- služby pojišťovny spočívající v objasnění skutečnosti ověření existence pojistné události, jmenování advokáta, dohled nad průběhem procesu atp..

2.6. Asistenční služba

Vycestovat za hranice země a nebyt pojišten se v prípade neplanovane nemoci ci urazu, který si vyžádá hospitalizaci, rozhodně nevyplatí. Toto si uvědomuje stále více lidí, a tak považují cestovní pojistku jako nezbytnou součást výbavy. Problémem ale může být výběr konkrétní pojišťovny i pojistky. Základním kritériem pro posouzení kvality dané smlouvy nejsou jen pojistné limity. Lidé by se měli zajímat také o asistenční služby, respektive jejich rozsah. Potencionální klient, který chce využít asistenční službu některé z pojišťoven a zavolá na uvedené číslo, se nemusí obávat, že bude hovořit se záznamníkem. V případě potřeby je spojení navázáno přímo s operátorem, který je schopen okamžitě reagovat a koordinovat pomoc při nesnázích. Pokud klient sdělí operátorovi podstatu svého problému a nahlásí telefonní číslo, na kterém bude v nejbližší době k zastížení, za pár minut bude kontaktován zpět s vhodným řešením.

Call centra jsou mimo jiné vybavena týmem odborníků s kontakty na specialisty, kteří jsou operativní a flexibilní. Další velkou výhodou asistenčních služeb resp. call center je možnost komunikace v několika světových jazycích. Dostupnost asistenční služby by měla být 24 hodin denně. Komunikační jazyk by měla být čeština.⁸

Asistenční služby zahrnují zejména:

- převoz nemocného nebo zraněného do nemocnice
- úhradu nákladů nezbytné hospitalizace pojištěného
- úhradu hotovostní platby v lékařském zařízení, nemá-li pojištěný dostatek hotovosti
- převoz pojištěného do ČR i s lékařským doprovodem, je-li nutný

⁸ www.penize.cz [cit. 26. listopadu 2005]

- přepravu tělesných ostatků v případě úmrtí pojištěného
- právní pomoc a složení kauce za pojištěného
- zajištění a úhradu nákladů nepředvídaného návratu pojištěného v případě náhlé smrti blízkého příbuzného (zajištění a úhrada jízdenky nebo letenky)
- návštěvu příbuzného u hospitalizovaného v zahraničí a úhrada nákladů jeho pobytu
- při ztrátě nebo zničení cestovních dokladů úhrada cestovních nákladů do místa zastupitelského úřadu ČR
- poskytnutí finanční hotovosti v naléhavých situacích

Přehled vybraných pojišťoven a jejich asistenčních služeb v ČR

ČSOB Pojišťovna	Axa Assistance
Evropská Cestovní Pojišťovna	EuroAlarm Assistance
Česká pojišťovna	Axa Assistance
Allianz	Elvia
Česká podnikatelská pojišťovna	Axa Assistance
Generali	Europ Assistance
Česká kooperativa	Mondial
Uniqa	Axa Assistance
Veřejná zdravotní pojišťovna	Axa Assistance
Hasičská vzájemná pojišťovna	Axa Assistance

Zdroj: internetové stránky pojišťoven

2.7. Hlášení a likvidace pojistné události

Sjednání pojištění

Poskytováním služeb účastníkům cestovního ruchu se v České republice zabývá řada subjektů. Před zahájením jednání o pojištění účasti na zahraničním cestovním ruchu je důležité upřesnit si svůj cíl, program, trasu, náplň a formu své účasti, tzn. zda si klient bude cestu organizovat sám (cestuje individuálně), zda ji uskuteční prostřednictvím cestovní kanceláře, nebo využije jen služeb cestovní kanceláře. Pojede-li účastník cestovního ruchu individuálně, pak je vhodné, aby porovnal nabídku pojistných služeb jednotlivých pojišťovacích ústavů, především jaké služby, v jakém rozsahu, kvalitě a

samozřejmě za jakou cenu to nabízejí. Je dobré si velmi pozorně prostudovat jejich smluvní podmínky, i jaké případy nejsou předmětem pojistné smlouvy, jaké jsou podmínky poskytnutí pojistného plnění a kdy toto plnění poskytnuto nebude. Je lépe o pojištění vědět vše, než být na místě překvapen zjištěním, že jeho konkrétní nehoda není kryta. Je užitečné si předem prostudovat materiály obdržené od své pojišťovny.

„Vznik pojistných událostí hlásí u organizovaného cestovního ruchu účastníci zájezdu průvodci, který je povinen postupovat podle platných předpisů, účastníci neorganizovaného cestovního ruchu přímo pojišťovně a to podle určených tiskopisů pojišťovny.“⁹

Řešení pojistné události

Řešit pojistnou událost se dá dvěma způsoby. Buď na místě zaplatit vzniklou škodu (v tom případě je nutné mít u sebe větší finanční hotovost) a nebo se chránit před důsledky nepříjemností sjednáním cestovního pojištění.

Dojde-li k pojistné události, je třeba postupovat přesně podle pokynů, které vydal pojistitel pojištěnému při sjednávání pojistné smlouvy nebo cestovní kancelář při předávání dokumentace k účasti na zájezdu nebo pobytu. Každá pojišťovna má svá pravidla, svůj přístup a své partnery.

Všeobecně platí, že hned na místě je třeba v rámci daných instrukcí informovat příslušné místo o vzniku pojistné události, vyplnit předepsané formuláře, kontaktovat případně asistenční službu, opatřit si požadovaná lékařská potvrzení, případná potvrzení nebo protokoly policejních orgánů atd.. Výraznou pomoc v případě akce cestovní kanceláře by měl poskytovat průvodce (delegát), který je seznámen s místními poměry. Obdobně je třeba postupovat podle instrukcí pojišťovny po návratu domů, v případě finančního odškodnění.

Pro uplatnění nároku na pojistné plnění je třeba mít:

- Doklad o sjednání a zaplacení pojistky v případě individuálního pojištění
- Svědecký doklad (v příp. úrazu) o tom, kdy a kde se úraz stal + potvrzení o rozsahu a druhu tělesného poškození nebo onemocnění od vyšetřujícího lékaře (v příp. smrti je nutné vystavení úmrtního listu a potvrzení o příčině smrti)
- Další potřebné doklady požadované pojišťovnou (v ostatních případech)

⁹ Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. 1. vydání. Praha: Idea Servis, 1999. str. 206.

Počátek a konec pojištění

„Sdružené pojištění pro cesty a pobyt se sjednává nejdéle na dobu jednoho roku. Počíná okamžikem nástupu cesty v den, který je uveden jako počátek cesty v dokladu o pojištění a končí návratem pojištěného do místa bydliště, nejpozději uplynutím doby, na kterou bylo pojištění sjednáno.“¹⁰

Výjimečně může končit doba pojištění později, např. když je důvodem závažná okolnost jako je porucha vozidla, úraz nebo onemocnění, atp..

2.8. Smlouvy upravující cestovní pojištění

Pojištění v cestovním ruchu může vznikat přímým jednáním účastníka cestovního ruchu s pojistitelem (pojišťovací ústav), nebo jeho zprostředkováním pomocí cestovní kanceláře.

Pojistná smlouva uzavřená pojišťovnou přímo s klientem

Pojistná smlouva upravuje vztah mezi pojistitelem a pojištěným. Uzavírá se vždy písemnou formou. Obsahuje charakter smluvních stran, druh, předmět a dobu trvání pojištění, částku pojistného a výši pojistného plnění. Její součástí jsou podrobněji rozepsané pojistné podmínky, informující např. o výlukách z pojištění, o postupu při vzniku pojistné události, o likvidaci jejích následků atd..

Pojistná smlouva uzavřená s klientem a cestovní kanceláří

V tomto případě cestovní kancelář zprostředkovává sjednání pojistné smlouvy a platí zde totéž, co ve smlouvě uzavřené přímo s klientem. U zprostředkování existuje ještě další smlouva a to mezi pojistitelem a zprostředkovatelem, tedy formy a způsoby zprostředkování pojištění a odměny za tuto činnost. V praxi se tato smlouva o spolupráci existuje ve třech formách:

➤ **exkluzivní smlouva** – smlouva o obchodním zastoupení, kde cestovní kancelář zahrnuje cestovní pojištění dohodnuté s pojistitelem automaticky do ceny prodáváných akcí a pojistiteli předává seznamy jejich účastníků,

¹⁰ Kunešová, E., Nedvědová, A.: *Technika cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: Grada, 1992. str. 39.

- **neexkluzivní smlouva** – smlouva o obchodním zastoupení, podle které cestovní kancelář nabízí svým klientům samostatně uzavření pojistné smlouvy v souvislosti s jejich účastí na zájezdu a pojistiteli předává jejich seznamy,
- **dohoda o sjednávání individuálních smluv** – smlouva o obchodním zastoupení, podle níž cestovní kancelář může jako obchodní zástupce sjednat s klientem individuální pojištění.

Smlouvy pojišťoven o spolupráci

V zahraničním cestovním ruchu se pojištění většinou realizuje v rámci činnosti složky mezinárodního subjektu působící na území České republiky, nebo na základě smluvní spolupráce domácího pojistitele se zahraničním partnerem.

2.8.1. Pojistná smlouva

„Pojistná smlouva je dvoustranný smluvní akt, který je založen na dobrovolnosti obou partnerů. Obsahem pojistné smlouvy je povinnost pojišťovny poskytnout ochranu podle sjednaných podmínek a na druhé straně povinnost pojištěného platit za tuto službu pojistné. Podle české právní úpravy lze sjednat pojistnou smlouvu pouze pro případ nahodilé události.“¹¹

Pojistná smlouva má určité náležitosti, které musí obsahovat:

- Název pojišťovny a adresa centrály v České republice
- Název asistenční služby
- Datum sjednání pojistné smlouvy
- Druhy pojištění, pro které je pojistná smlouva sjednávána
- Číslo pojistné smlouvy
- Podpis zástupce pojišťovny
- Podpis pojistníka
- Jméno, příjmení, rodné číslo, adresa a PSČ pojištěné osoby (osob) a pojistníka
- Typ pojištěné cesty
- Typ tarifu pojištění

¹¹ Rúčková, P.: Pojišťovnictví. 1.vydání. Karviná: Slezská univerzita, 1996. str. 21.

- Zóna, do které pojištěná osoba cestuje
- Datum začátku pojistné smlouvy
- Pojistné částky na jednotlivé typy pojištění
- Pojistná částka celkem
- Všeobecné a smluvní podmínky pojišťovny

2.8.2. Všeobecné a smluvní pojistné podmínky

Všeobecné pojistné podmínky nabízené jednotlivými pojišťovnami se na první pohled mohou zdát podobné, opak je ale pravdou. Je to část podmínek obsahující bližší úpravu jednotlivých druhů pojištění poskytovaných pojistitelem (pojišťovnou). Tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy. Cestovní pojistky mají velmi odlišný rozsah a podle toho se pohybuje také jejich cena. Klient by proto měl být velmi všímavý, než konkrétní smlouvu podepíše. Rozhodně se vyplatí přečíst si všechny podmínky, ty napovědí více. Klient se seznámí s rozsahem pojistné ochrany, se svými právy, ale i s povinnostmi.

Velmi důležité je také se zaměřit na nejružnější výluky z pojištění - na případy, kdy pojišťovna pojistné plnění neposkytne. Bude-li klient například předem vědět, že pojišťovna mu nic neuhradí v případě onemocnění, které měl již při odjezdu do zahraničí, nebo kterým trpí chronicky, vyhne se mnoha nedorozuměním a nepříjemným situacím. Je třeba počítat s tím, že rozsah výluk je u jednotlivých pojišťoven velmi rozdílný.

Při výběru pojišťovny je třeba zohlednit také okolnost, jak je pojišťovna schopna klienta o svém pojištění informovat, jaké má možnosti se o něj postarat během cesty, a v neposlední řadě, jak kvalitně a rychle vyřídí pojistnou událost po jeho návratu. Cestovní pojištění totiž nespočívá jen ve výši platby v případě pojistné události, ale jde především zejména o komplexnost poskytovaných služeb, tedy o schopnost pojišťovny postarat se o klienta od momentu sjednání pojištění až po likvidaci případné pojistné události.

Smluvní podmínky jsou rozdílná ujednání pro jednotlivé druhy pojištění, které pojišťovny nabízejí. Každá pojišťovna je má rozdílné a jsou součástí pojistné smlouvy.

2.9. Statistika cestovního pojištění v ČR

Podle údajů České asociace pojišťoven celková výše zaplaceného cestovního pojištění za prvních šest měsíců roku 2005 činila 439 miliónů Kč, z toho tvořilo 240 miliónů Kč právě pojištění léčebných výloh. To ovšem oproti stejnému období v roce 2004 znamená pokles o 17 miliónů. Celková výše uzavřeného cestovního pojištění byla za první půlrok roku 2004 456 miliónů Kč, z čehož 339 miliónů Kč tvořilo pojištění léčebných výloh. Lidé tedy v roce 2005 za pojištění léčebných výloh utratili o 25 % méně než v předešlém roce. Důvodem může být možnost ve většině evropských zemí zdarma využívat Evropský zdravotní průkaz. Ten ale nemusí pokrýt veškeré náklady jako cestovní pojištění.¹²

¹² www.cap.cz [cit. 12. listopadu 2005]

3. Metodický přehled

Cílem této práce je analýza cestovního pojištění vybraných pojišťoven. Tento metodický přehled by měl objasnit mé počínání a postup při zpracovávání této bakalářské práce.

První část se týkala sběru a studia informací z dostupné literatury, odborných publikací, skript, a také z internetových stránek týkajících se cestovního ruchu, konkrétně cestovního pojištění. Nejprve jsem se zaměřila na vybranou literaturu, její prostudování a výběr užitečných informací týkajících se mého tématu. Musela jsem porozumět názvům a termínům důležitých pro mé další pokračování v práci.

V dalším kroku mé práce jsem si obstarala materiály vybraných pojišťoven na internetových stránkách jednotlivých pojišťovacích ústavů. Ty jsem si nejprve pročetla a připravovala si případné otázky na pracovníky v pojišťovnách.

Následovalo šetření ve vybraných pojišťovnách. V praktické části mé analýzy cestovního pojištění jsem se vydala do tří vybraných pojišťoven, kterými byly: Česká pojišťovna, ČSOB Pojišťovna a Evropská Cestovní Pojišťovna. Zde jsem taktéž obdržela pojistné produkty, všeobecné a smluvní pojistné podmínky pojišťoven v podobě letáků. Při osobních jednáních s pracovníky pojišťoven jsem se snažila dozvědět co nejvíce o jejich produktech, nabídkách a slevách, i když to nebylo někdy nejsnazší. Mým úkolem bylo vymezit rozdíly cestovního pojištění zvlášť pro občany a pro klienty cestovních kanceláří. Pracovníci mne většinou odkazovali na prostudování letáku, webových stránek nebo mi nabízeli možnosti kontaktovat je e-mailem.

Další fází mého výzkumu bylo dotazníkové šetření zkušeností občanů s cestovním pojištěním. Dotazníkem jsem se chtěla dozvědět, jaké druhy cestovního pojištění lidé nejvíce uzavírají, zda jsou spokojeni s poskytovanými službami, u kterých pojišťoven jsou klienty, jaké faktory je ovlivňují při výběru cestovního pojištění, zda již řešili nějakou pojistnou událost v zahraničí atd.. Zde jsem uplatnila otázky s možnostmi odpovědí v kombinaci s doplňujícími otevřenými otázkami. Dosažené informace jsem zpracovala do podoby grafů, které jsou vloženy v přílohách.

V dalších částech a podkapitolách jsem chtěla poukázat na něco nového v oblasti pojištění, na pojistný trh v číslech a také na doporučení pro cestovatele a klienty institucí.

V závěru práce jsem se snažila shrnout dosažení výsledky a informace při zpracovávání této bakalářské práce a přidala některé informace v podobě příloh.

4. Analýza produktu cestovního pojištění u vybraných pojišťoven

4.1. Cestovní pojištění u České pojišťovny a.s.

Historie České pojišťovny a.s.

Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou nabízející širokou škálu životních i neživotních pojištění. Od svého založení dne 1. května 1992 je největší pojišťovnou českého pojistného trhu a v současné době spravuje přibližně 14,5 milionu pojistných smluv. Současná tržní cena akcií se pohybuje kolem 11 000 Kč za akcii. Na konci roku 2003 bylo 85,35% akcií vlastněno Skupinou PPF přes svojí dceřinou společnost CESPO B.V. umístěnou v Nizozemí. Pouze 2,01% akcií vlastnili drobní akcionáři. Skupina PPF je tak už od roku 2000, kdy oznámila jednání ve shodě, majoritním vlastníkem České pojišťovny a.s.. Asistenční služba České pojišťovny je AXA Assistance.

Cestovní pojištění pro občany a pro cestovní kanceláře

Cestovní pojištění nabízené občanům pro individuální pojištění

V rámci cestovního pojištění je možno si u České pojišťovny sjednat pojištění **GLOBUS** (pro dovolenou a služební cesty), jeho základní součástí je vždy pojištění léčebných výloh a je k němu možné přidat úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu občana, pojištění cestovních zavazadel, pojištění storna cesty (pouze při sjednání přes cestovní kancelář). Dále pojištění **ODYSSEUS** (pro časté cesty do zahraničí) zahrnuje pojištění léčebných výloh (včetně asistenční služby), úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu občana, pojištění cestovních zavazadel. Počet výjezdů do zahraničí v průběhu trvání pojištění není omezen. Délka jednoho výjezdu může být až 35 dnů. Pojištění je určeno především podnikatelům, manažerům, obchodním zástupcům, řidičům a dalším osobám, které nebudou v zahraničí vykonávat manuální práci.

Plnění u **pojištění léčebných výloh** z jedné pojistné události je 1 mil. Kč pro pásmo T1 a T2 (TUZEMSKO a EVROPA) a pro pásmo T3 (SVĚT) je to 1,5 mil. Kč.

V případě **úrazového pojištění** vyplatí Česká pojišťovna - za dobu nezbytného léčení tělesného poškození způsobeného úrazem příslušné procento z pojistné částky 20 000 Kč,

za trvalé následky úrazu podle jejich druhu a rozsahu příslušné procento z pojistné částky 200 000 Kč, za smrt následkem úrazu pojistnou částku 100 000 Kč.

Pojištění odpovědnosti za škodu občana se vztahuje se na škody způsobené při běžní činnosti, např.: při rekreaci a zábavě, při rekreačních sportech, při jízdě na koni, jako chodec nebo cyklista. Pojistné částky jsou ve výši škody na zdraví 2 mil. Kč, škody na věci 1 mil. Kč a škody finanční 500 000 Kč.

Pojištění cestovních zavazadel se vztahuje na poškození nebo zničení věci živelní událostí, poškození nebo zničení věci vodou z vodovodního zařízení, krádeže věci vloupáním a poškození, zničení, odcizení nebo ztráty věci při dopravní nehodě.

Limity plnění jsou zde za jednu pojistnou událost 10 000 Kč a za jednu věc 5 000 Kč.

Cestovní pojištění nabízené občanům při cestě do zahraničí s CK

Pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty se sjednává pro případ, že pojištěný nebude moci odjet s cestovní kanceláří na plánovanou cestu nebo se zúčastnit zájezdu do zahraničí, např. v důsledku úrazu, náhlého onemocnění, rizikového těhotenství, apod.. Plní se 80% skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením cesty, které pojištěný zaplatil, do výše sjednaného limitu. Pojištění je možné sjednat pouze prostřednictvím cestovní kanceláře, která má s Českou pojišťovnou uzavřenu smlouvu o obchodním zastoupení. Česká pojišťovna nabízí kompletní ochranu klientům cestovní kanceláře, a to prostřednictvím **cestovního pojištění TURISTA**.

To zaručuje pomoc pojištěným osobám jak v zahraničí, tak i v České republice. Pojistné sazby jsou stanoveny buď za balíček pojištění sestávající z pojištění léčebných výloh, pojištění úrazu, pojištění odpovědnosti a pojištění cestovních zavazadel či jejich kombinaci a je stanovena na **osobu a den**, výjimečně může být stanovena na osobu a pobyt, nebo za pojištění storna cesty vždy na **osobu a pobyt** (maximální pojistný limit se blíží ceně zájezdu). Výše pojistného je závislá nejen na kombinaci pojištěných rizik ale i na druhu cesty a pojistném území. Kombinace pojištění jednotlivých pojistných rizik jsou zvoleny na základě potřeb cestovní kanceláře a jsou smluvně zakotveny ve smlouvě o nevýhradním obchodním zastoupení, kterou uzavírá s Českou pojišťovnou cestovní kancelář, nebo cestovní agentura. Údaje o pojištěných osobách zasílá cestovní kancelář do České pojišťovny v tzv. Seznamu pojištěných osob.

Slevy: 10 % klientům Penzijního fondu České pojišťovny, 20 % pojištěncům OZP.¹³

¹³ www.cpoj.cz [cit. 25. ledna 2006]

4.2. Cestovní pojištění u ČSOB Pojišťovny a.s.

Historie ČSOB Pojišťovny a.s.

Současná ČSOB Pojišťovna a.s. vznikla spojením IPB Pojišťovny a.s. a ČSOB Pojišťovny a.s., ke kterému došlo 6. ledna 2003. IPB Pojišťovna a.s. byla založena v roce 1992 tehdejší Investiční bankou a.s. pod názvem Pojišťovna IB a.s. a byla tak jednou z prvních tuzemských pojišťoven, které po demonopolizaci českého pojišťovníctví vstoupily na trh. Pojišťovací činnost zahájila 1. května 1992, poskytováním výhradně životního a důchodového pojištění s možností úrazového připojištění.

V současnosti je ČSOB Pojišťovna, která vznikla spojením dvou významných společností, univerzální pojišťovnou nabízející celou řadu životních i neživotních pojištění pro fyzické i právnické osoby. Objemem předepsaného pojistného se řadí na 4. místo mezi všemi pojišťovacími subjekty českého trhu. Její členství v silné finanční skupině ČSOB zajišťuje klientům komplexnost a kvalitu poskytovaných služeb srovnatelnou se zeměmi EU.

Cestovní pojištění pro občany a pro cestovní kanceláře

Cestovní pojištění nabízené občanům pro individuální pojištění

Pro dospělé i děti je připraveno **individuální cestovní pojištění ATLAS** pro zahraniční turistické, pracovní cesty a na nebezpečné druhy sportů nejen do Evropy, ale i do celého světa. Zahrnuje úhradu nezbytných nákladů na ošetření pojištěného v důsledku úrazu či akutní nemoci. Léčebné výlohy lze pojistit na základní pojistnou částku 1,5 mil. Kč nebo na skoro dvojnásobnou pojistnou částku, tedy 2,5 mil. Kč. Léčebné výlohy hradí ČSOB Pojišťovna v plné výši a nepožaduje žádnou finanční spoluúcast pojištěného. Všem pojištěným po celém světě je k dispozici asistenční služba AXA Assistance.

Doplňkově lze k základnímu **pojištění léčebných výloh** sjednat **pojištění úrazu, zavazadel a odpovědnosti za škodu**. Tato pojištění nelze sjednat samostatně, ale pouze současně s pojištěním léčebných výloh jako součást individuálního, celoročního nebo hromadného cestovního pojištění.

Úrazové pojištění kryje smrt následkem úrazu, trvalé následky úrazu, denní odškodné, přesáhne-li léčba úrazu 29 dní. Základní pojistné částky u pojištění úrazu jsou stejné pro dospělé i pro děti - pro případ smrti způsobené úrazem 100 000 Kč, pro případ trvalých

následků úrazu 200 000 Kč, plnění denního odškodného za léčení úrazu 50 Kč (jestliže dosáhne doba léčení úrazu alespoň 29 dní, denní odškodné je poskytnuto od prvního dne tohoto léčení až do dne, který je stanoven v oceňovací tabulce a pro příslušný úraz; tyto limity mohou být překročeny maximálně o 20%). Úrazové pojištění stojí u individuálního cestovního pojištění 3 Kč na osobu a den.

Pojištění odpovědnosti za škodu se vztahuje na škody vzniklé z činnosti v běžném občanském životě - třetí osobě na životě nebo zdraví; způsobené ztrátou, zničením nebo poškozením cizí věci. Základní limit pojistného plnění je pro škody - na zdraví nebo na životě do výše 1 mil. Kč, na majetku do výše 500 000 Kč. Stanovený limit pojistného plnění je maximálním limitem plnění pojišťovny pro jednu a zároveň všechny škodné události. Pojištěný se na plnění ze škodné události podílí tříprocentní spoluúčastí, min. však 500 Kč. Pojistné za pojištění odpovědnosti za škodu činí u individuálního cestovního pojištění orientačně 5 Kč na osobu a den.

Zavazadla jsou pojištěna do výše 10 000 Kč nebo 20 000 Kč. Pojištěný se na plnění ze škodné události podílí tříprocentní spoluúčastí, min. 500 Kč. Za pojištění zavazadel zaplatíme u individuálního cestovního pojištění 10 až 18 Kč na osobu a den.

Dále je možné sjednat další typy cestovního pojištění u ČSOB Pojišťovny jako **STANDARD, EXCLUSIVE, GOLD** nebo **KLIENT**.

Pokud podnikáme více cest v průběhu jednoho roku, je pro nás nejvýhodnější **celoroční cestovní pojištění** ve formě roční karty.

Cestovní pojištění nabízené občanům při cestě do zahraničí s CK

Podniky a organizace mohou pojistit své zaměstnance a cestovní kanceláře své klienty **HROMADNÝM cestovním pojištěním** pro zahraniční cesty. Základem hromadného cestovního pojištění je opět pojištění léčebných výloh, ke kterému lze přidat úrazové pojištění, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti za škodu (u cestovních kanceláří také pojištění storna zájezdu). V ceně pojištění mají klienti zajištěnou i asistenční službu. Léčebné výlohy lze pojistit na stejné částky jako u individuálního pojištění osob.

Podniky a organizace si mohou vybrat pojištění formou ročních nepřenositelných karet, ročních přenosných karet nebo vykazování jednotlivých zahraničních cest. Hromadné cestovní pojištění nabízené pro **cestovní kanceláře** probíhá formou zasílání seznamů pojištěných osob za zvýhodněné pojistné.¹⁴

¹⁴ www.csobpoj.cz [cit. 12. února 2006]

4.3. Cestovní pojištění u Evropské Cestovní Pojišťovny a.s.

Historie Evropské Cestovní Pojišťovny a.s.

V roce 1994 se Evropská Cestovní Pojišťovna jako první z bývalé východní Evropy stala členem prestižní Mezinárodní asociace evropských cestovních pojišťoven (ETIG) sdružující 17 specializovaných ústavů stejného jména po celé Evropě. Německá Europäische v roce 1995 vytvořila svými akvizicemi jednu z nejvýznamnějších skupin cestovních pojišťoven na světě, do níž dnes patří vedle české společnosti i její partneři v Dánsku, Švédsku, Francii, Itálii, Španělsku, Rakousku, Maďarsku, Polsku či na Slovensku. ECP je rovněž zakládajícím členem České asociace pojišťoven, na jejíž činnosti se aktivně podílí. Ačkoli patří k nejmenším pojišťovacím ústavům na českém trhu, v oblasti cestovního pojištění jsou považováni za přední specialisty, kteří určují trendy v oboru. Dlouhodobá ziskovost jí navíc umožňuje neustále rozšiřovat služby v zájmu jejích klientů.

Evropská Cestovní Pojišťovna se snaží být nejlepším partnerem v cestovním pojištění, protože:

- nabízí nejširší spektrum produktů na českém trhu určené pro každý typ klienta největší světové skupiny
- již déle než 10 let **je jedinou specializovanou** cestovní pojišťovnou na českém trhu
- je součástí největší světové skupiny cestovních pojišťoven
- je členem Mezinárodní asociace evropských cestovních pojišťoven ETIG
- po 24 hodin denně poskytuje klientům aktivní asistenci po celém světě prostřednictvím vlastní asistenční centrály
- disponuje rozsáhlou prodejní sítí předních cestovních kanceláří ve všech významných městech po celé republice

Cestovní pojištění pro občany a pro cestovní kanceláře

Individuální pojištění fyzických osob

Pojištění fyzických osob se u Evropské Cestovní Pojišťovny sjednává - na dovolenou, na služební cestu, na časté cesty a na dlouhodobý pobyt.

Typy pojištění na dovolenou jsou - **HolidayPass** (komplexní pojištění je určeno pro ty, kteří vyžadují optimální pojistnou ochranu proti většině rizik, jež je mohou potkat na

cestách kamkoli do světa.), **HolidayHelp** (pojištění je určeno těm, kdo chtějí standard pojistné ochrany při cestách do Evropy a Středomoří; je výhodné zvolit zejména tarif zahrnující pojištění storno poplatků při zrušení cesty), **HolidayMed** (pojištění je úsporným řešením pro cesty do Evropy, zahrnujícím jak pojištění léčení a asistence, tak i úrazu), **DrivePass** (s tímto pojištěním máte pojištěny všechny osoby ve vozidle; v jedné pojistce získáte služby asistence, pojištění léčení, úrazu, zavazadel i výloh spojených s provozem vozidla), **WinterSport** (speciální pojištění je určeno pro ty, kteří tráví zimní dovolenou na lyžích v Alpách a jiných evropských pohořích), **SportRisk** (pojištění pro provozování rizikových sportů na dovolené - např. rafting, potápění s dýchacími přístroji, paragliding apod.)

Pojištění na služební cesty přináší typ pojištění **BusinessPass**, které je komplexním řešením pro služební cesty do celého světa, zahrnujícím pojistnou ochranu proti všem hlavním nebezpečím.

Pojištění na časté cesty přináší typ **EuroPass** (komplexní pojištění, jež je určeno pro opakované krátkodobé soukromé i služební cesty do zahraničí. Poskytne nejrozsáhlejší pojistnou ochranu na českém trhu, která se vztahuje i na zimní sportování). Pojištění na dlouhodobý pobyt je komplexní pojištění pro pobyt v zahraničí od 3 měsíců až do 1 roku, které je vhodné zejména na pracovní stáže. Nabízeno je i zvýhodněné pojištění pro studenty a au-pair. Je zde možnost úspory domácího zdravotního pojištění (min. 905 Kč/měsíčně). Cena pojištění se pohybuje od 2690 Kč na os./pobyt.

Produktem pojištění na dlouhodobý pobyt je typ **LongPass**, které je určeno těm, kdo vyjíždějí do zahraničí na delší pobyt a je vhodné zejména pro zaměstnance vyslané na pracovní pobyty a stáže v zahraničí.

International Health Care je exkluzivní produkt určený rovněž těm, kteří často či dlouhodobě pobývají v zahraničí - může se pojistit nejen zdraví, ale také např. domácnost (až 113.900 €), odpovědnost za škody (až 1,3 mil.€), mezinárodní právní pomoc a mnoho dalších rizik. Výběr ze 4 možností zdravotního pojištění a 10 dalších připojištění umožňuje vytvořit pojistnou ochranu, která plně uspokojí požadavky a očekávání. Připojistit je možné vedle domácnosti, odpovědnosti za škody či právní pomoci i proplacení kauce, doprovázejícího či přivolaného opatrovníka nebo rozšířit pojistnou ochranu o cestovní pojištění (např. přerušení cesty, zavazadla), či životní pojištění a jiné. Pojištění léčebných výloh poskytuje 100% ochranu a dokonce nevyžaduje jakoukoli spoluúcast. Mezinárodní osobní pojištění poskytuje pojistnou ochranu 24 hodin denně a zároveň spolehlivě chrání proti nečekaným účtům od lékařů a nemocnic a mnoha dalším

nepříjemnostem. Mezinárodní osobní pojištění přitom nijak neomezuje. Naopak dává možnost svobodného výběru mezi státními či soukromými nemocnicemi či klinikami. Proto můžeme kdekoli očekávat tu nejlepší a nejrychlejší zdravotní péči. + tzv. **WorldRescue**, které poskytne pojistnou ochranu, dojde-li v dané zemi k válce, teroristickému útoku, přírodní katastrofě či epidemii. Pojištění hradí pátrací a záchranné akce, pokud jsme nezvěstní, v evakuaci, ocitneme-li se v životu ohrožující situaci, a krizovou intervencí pro nás a naše příbuzné.

Aktivní asistence zahrnuje 24 hodinová pomoc v tísni kdekoli v zahraničí, poskytnutí garance platby zdravotnickým zařízením, dohled nad léčením v zahraničí, možnost konzultace s českým lékařem, zařízení kremace v zahraničí či repatriace ostatků, zajištění přepravy, ubytování, stravování a pojištění zvolené osoby, která přicestuje z vlasti či pojištěného doprovází při jeho hospitalizaci, úhrada nákladů na vyslání náhradního pracovníka a zajištění komunikace s rodinou ve vlasti.

Cestovní pojištění nabízené občanům při cestě do zahraničí s CK

Evropská Cestovní Pojišťovna nabízí v rámci cesty klienta do zahraničí s CK připojištění s názvem: **Pojištění jako součást zájezdu cestovní kanceláře.**

Toto pojištění nabízí tarify **Basic, Sporo, Optimal, Plus, HolidayCharter, HolidayEasy a HolidayPass**. Podle rozhodnutí cestovní kanceláře může být v ceně zájezdu již zahrnuto základní pojištění Basic (asistenční služby a pojištění léčebných výloh) nebo komplexní pojištění HolidayPass nebo HolidayCharter. K základnímu pojištění Basic pojišťovna doporučuje sjednat pojištění Sporo, Optima nebo Plus (pokud jej CK nabízí). Sjednáním připojištění získáte pojistnou ochranu i pro ostatní nebezpečí.

Pojistné plnění u cestovního pojištění

- **léčebné výlohy** (až 5,4 mil. Kč)
- **úraz** (až 1,2 mil. Kč)
- **škoda na zavazadlech a při přerušení cesty** (až 50 000 Kč)
- **zpoždění zavazadel** (až 20 000 Kč)
- **odpovědnosti za škody** (až 24 mil. Kč)
- **zrušení cesty** (až 80 000 Kč) - klient má nárok uplatňovat úhradu storno poplatků při nenadálém zrušení zájezdu u cestovní kanceláře
- **pojištění proti nevyužití dovolené** (až 20 000 Kč)
- **pojištění proti únosu letadla** (až 50 000 Kč)

Skutečný rozsah pojistné ochrany závisí na typu sjednaného pojištění, který je vyznačen v dokladu o pojištění. ECP úzce spolupracuje s Generali Pojišťovnou v oblasti pojištění proti úpadku CK. Seznam cestovních kanceláří, které mají s touto pojišťovnou uzavřenu pojistnou smlouvu, je možno najít na jejích webových stránkách.

Slevy u Evropské Cestovní Pojišťovny

- **Rodinná sleva** - na rodinnou dovolenou (rodina, tzn. 1 až 2 dospělé osoby cestující s 1 až 3 dětmi ve věku do 18 let) se vyplatí využít zvýhodněného rodinného tarifu.
- **Studentská sleva** - 30 % sleva pro studenty do 26 let na pojištění HolidayPass, HolidayHelp a HolidayMed po předložení karty ISIC, ITIC nebo IYTC. Cena pojištění se pohybuje od 190 Kč na os./pobyt. Věrnostní sleva činí 200 Kč z každé další smlouvy.¹⁵

Nejvyšší ocenění

V rámci veletrhu cestovního ruchu Holiday World byli 24. února 2006 vyhlášeni ti nejlepší z nejlepších v poskytování nejrůznějších služeb v turistice. Ceny byly uděleny v různých kategoriích, a to na základě hodnocení profesionálů z oblasti cestovního ruchu. Prestižní soutěž Czech Travel Awards pořádá mezinárodní odborný časopis TTG již několik let a ECP již počtvrté od zařazení této nové kategorie zvítězila.

4.4. Nejoblíbenější produkty v rámci cestovního pojištění

V roce 2005 vyjela během léta na zahraniční dovolenou téměř čtvrtina Čechů. Nejnavštěvovanějšími místy byly tradičně Chorvatsko, Slovensko, Itálie, Rakousko, Francie, Španělsko a Řecko, zvyšuje se také zájem o Tunisko a Egypt. Skok oproti minulým rokům zaznamenalo Turecko, do kterého už letos není nutné vízum. Podle Asociace českých cestovních kanceláří a agentur se základní trend nemění, roste však počet nově navštěvovaných destinací jako je Jordánsko, Botswana, Malajsie, Nový Zéland, Thajsko, Austrálie nebo Dominikánská republika.

Podle údajů České asociace pojišťoven celková výše zaplaceného cestovního pojištění činila za prvních šest měsíců roku 2005 439 miliónů Kč, z toho tvořilo 240 miliónů Kč právě pojištění léčebných výloh. To ovšem oproti stejnému období v roce 2004 znamená

¹⁵ www.evropska.cz [cit. 15. února 2006]

pokles. Celková výše uzavřeného cestovního pojištění byla za prvních šest měsíců právě roku 2004 456 miliónů Kč, z čehož 339 miliónů tvořilo pojištění léčebných výloh. Turisté tedy v roce 2005 za pojištění léčebných výloh utratili o 25 % méně než v předešlém roce.

Důvodem může být možnost ve většině evropských zemí zdarma využívat Evropský zdravotní průkaz.

Dnešní trend českých turistů je vycestovat po hlavní sezóně. To je zapříčiněno zejména chladným počasím, kvůli kterému řada lidí odkládá původně plánované domácí pobyty. Část z nich vycestuje do zahraničí na levnější zájezdy zakoupené na poslední chvíli (tzv. last minute), část ale svou dovolenou odloží až na podzim. Právě v roce 2004 takto vycestovalo podle odhadů cestovních kanceláří půl miliónu lidí.

Podle agentury STEM/MARK se obor pojišťovnictví z hlediska osobního vnímání občany tradičně těší velmi dobrému postavení mezi ostatními odvětvími. Z celkem 17 sledovaných oborů hodnotí občané situaci v pojišťovnictví jako 2.-3. nejlepší. Vůbec nejlépe je hodnocena oblast médií, následovaná právě pojišťovnictvím a financemi, peněžnictvím (kromě bank). Situaci v pojišťovnictví považuje za velmi nebo spíše dobrou dvě třetiny respondentů.

Lidé vnímají pozitivně i vývoj pojišťovnictví v delším časovém horizontu. Nadpoloviční většina respondentů se domnívá, že služby pojišťoven se stále zlepšují.

Pozitivní zkušenosti občanů s pojišťovnami hrají pravděpodobně roli také v hodnocení jednotlivých prvků nabídky a služeb poskytovaných pojišťovnami. Lidé vyjádřili největší spokojenost s dostupností poboček pojišťoven.¹⁶

4.5. „Nové“ pojištění na trhu – pojištění proti terorismu

V době globální nejistoty začaly v roce 2003 přicházet pojišťovací společnosti s novými pojistkami, postavenými tak, aby chránily cestovatele v případě teroristických útoků. V minulosti se cestovního pojištění až tak moc nevyužívalo. Pořizovali si jej lidé, kteří se obávali spíše zdravotních problémů. O teroristických útocích se zpravidla hovořilo jen v určitých omezovacích klauzulích, podobně jako o některých typech přírodních katastrof - pojištění se na ně nevztahovalo. Ale teď pojišťovací společnosti vymyslely široce pojaté pokrytí. Vznikl úplně nový pojišťovací segment - pojistné smlouvy, pokrývající vnitrostátní terorismus.

¹⁶ www.stemmark.cz [cit. 13. ledna 2006]

Typický model dovoluje klientovi zrušit zájezd a získat své peníze nazpět za podmínek, že k teroristickému aktu dojde ve městě jejich odletu, v jejich destinaci a nebo někdy i v případě, že dějištěm útoku je kterékoliv místo na území země, kam měl namířeno. Cena takového pokrytí se pohybuje zhruba mezi 5 až 8% celkové ceny zájezdu. Tyto pojistné smlouvy hradí náklady na lékařské zákroky během cesty i transport domů v případě, že se klient dostane do zdravotní tísně. Pokryta je i ztráta zavazadel.

Jednotlivé pojistné smlouvy se ale od sebe velmi liší. Někdy obsahují detaily psané miniaturním písmem, které z uzavřené pojistky vyrobí bezcenný kus papíru. Některé smlouvy například nepokrývají pojistné události v případě, že se v místě pobytu shromáždí více než 50 000 lidí (např. Olympijské hry). Jiné nepokrývají pojistné události pokud je klient ve vzduchu nebo na vodě, což pozbývá účinnost dokumentu. Ke všemu žádná pojistná smlouva nekryje pojistné události v souvislosti s válkou, přičemž někdy je těžké odlišit, zda jde o teroristický útok nebo válečnou operaci. Proti irácké válce tedy není pojištěn nikdo. Pro lidi, kteří se chystají na nějakou cestu, má pojištění smysl jen za určitých podmínek. Hlavní otázkou je, zda letecká společnost nebo hotel dovolí změnit plány klienta v případě teroristického útoku.

Pokud si však připustíme možnost únosu letadla a proti tomu se pojistíme, garantuje nám např. Evropská Cestovní Pojišťovna za každých 24 hodin našeho zadržení v uneseném letadle 10 000 Kč.

4.6. Situace na českém pojišťovacím trhu

Pojistný trh

„Situace na pojistném trhu v ČR se odvíjí jednak od obecných podmínek, ve kterých pojišťovny provozují svoji činnost (tzn. jak ekonomické podmínky, tak podmínky legislativní) a jednak od situace na světovém pojistném trhu (především na evropském pojistném trhu).“¹⁷

¹⁷ Ducháčková, E.: Pojišťovnictví a pojištění. 1. vydání. Praha: VŠE, 2000. str.100.

V prvním pololetí roku 2005 dosáhlo předepsané pojistné tuzemských pojišťoven 60,3 miliardy Kč. To je 99,4% úrovně stejného období roku 2004.

Na českém pojistném trhu zavládla v poslední době mírná stagnace. Rozdílně se vyvíjelo životní a neživotní pojištění. V případě neživotního pojištění dosáhlo předepsané pojistné 38 miliard Kč a zvýšilo se tak proti předchozímu roku o 1%. Naproti tomu pojistné ve sféře životního pojištění pokleslo o 3,3% oproti srovnatelnému období roku 2004 a dosáhlo jen 22,3 miliardy Kč.

Největší meziroční nárůst zaznamenalo pojištění záruk (71,8%) a úvěrů (37%), výrazněji rostlo i pojištění úrazu (16,8%) a právní ochrany (9,7%). Pro pojišťovny je potěšující zprávou okolnost, že celkové náklady na pojistná plnění zaznamenaly pokles o 12,5%.

Přes stagnaci pojistného v prvním pololetí roku 2005, která v jistých cyklech není neobvyklým jevem ani na jiných vyspělých pojistných trzích, má pojistný trh v České republice všechny předpoklady k dalšímu růstu, zejména v oblasti běžně placeného životního pojištění.

Velká pětka (údaje za 1. pololetí 2005, v mld. Kč)	
Pojišťovna	Předepsané pojistné
Česká pojišťovna	22,6
Kooperativa	13,8
Allianz	4,9
ČSOB Pojišťovna	3,2
Generali	2,9

Zdroj: www.cap.cz

4.7. Doporučení a rady pro cestovatele

Pojištění je prodej neviditelného zboží, lépe řečeno příslibu, který je plněn mnohdy až po dlouhé době. Proto kromě vyvážené právní úpravy smluvních vztahů hraje u pojištění důležitou roli i vzájemná důvěra jeho účastníků.

I pro pojišťovny je důležité, aby klient znal všechny podmínky svého pojištění, aby si byl vědom svých práv a povinností, aby tato důvěra nebyla ani nedorozuměním či nepochopením narušena.

Několik rad pro cestovatele

- Seznámit se s nabídkou cestovního pojištění na pojišťovacím trhu.
- Vybrat si vhodnou pojišťovnu a cestovní pojištění.
- Důležité je si pečlivě prostudovat vše, co nám pojišťovna nabízí, a také to, co podepisujeme.
- Není dobré šetřit na cestovním pojištění.
- Je dobré vědět, zda asistenční služba je v českém jazyce a její provoz je nepřetržitý.
- Nutnost je mít u sebe pořád kartu s číslem pojistky a vždy nějaké peníze.
- V případě pojistné události je nezbytné si nechat na vše vystavit potřebné doklady.

Zdraví na prvním místě

Podmínkou bezkonfliktní návštěvy jiné země a návratu z ní je zejména znalost a respektování opatření týkajících se ochrany zdraví účastníků cestovního ruchu. Pozornost této problematice již věnovala Světová organizace cestovního ruchu (WTO, nově UNWTO), která ve spolupráci se Světovou zdravotnickou organizací (WHO) vydala dokument Zdravotní informace a formality v mezinárodním cestovním ruchu, ze kterého plynou určitá doporučení účastníkům cestovního ruchu. Základní rady vychází z toho, že cestující by se měl včas informovat o klimatických, hygienických a zdravotních podmínkách země, kterou chce navštívit. S ohledem na svůj zdravotní stav, případně věk atp., by měl eventuálně absolvovat lékařskou prohlídku, zvláště trpí-li chronickou nebo vážnou chorobou, aby si byl jist, že jeho organismus snese větší zátěž během cesty. Účastníci cesty by měli brát na zřetel také časový posun v souvislosti s rozdílnými časovými pásmy zemí. Určitou zkouškou je samozřejmě samotný transfer do cílové země. Např. při dlouhém letu jde zejména o dlouhodobou zátěž některých částí těla při sezení v omezeném prostoru, o změnu atmosférického tlaku, nižší vlhkost vzduchu v kabině, případné pohyby letadla turbulencí, nezvyklou stravou atd.

5. Závěr

Cílem mé bakalářské práce je analýza cestovního pojištění vybraných pojišťovacích subjektů v České republice. Dle mého názoru nejvýhodnější a cenově nejvýhodnější pojištění nabízí právě Evropská Cestovní Pojišťovna. Její nabídka produktů cestovního pojištění je velmi pestrá a rozličná, což je dáno specializací pojišťovny právě na cestovní pojištění. Každý (fyzická i právnická osoba) si tedy může zvolit svůj konkrétní typ produktu, který mu bude „šitý přímo na míru“ a bude odpovídat účelu jeho cesty, době pobytu, počtu pojištěných osob a dalším konkrétním okolnostem jeho cesty. Klient může rovněž čerpat finanční slevy a výhodné balíčkové produkty cestovního pojištění. Pobočky ČSOB Pojišťovny a České pojišťovny mohou být zase klientovi místně dostupnější díky vyššímu počtu poboček v České republice a rovněž může mít klient s nimi dobrou zkušenost z minulosti a zůstat jim věrný.

Návštěvy pojišťoven a rozhovory se zaměstnanci pojišťoven byly pro mě rozhodně přínosné, i když jsem se pokaždé nesetkala s nejochotnějšími lidmi a s pochopením pro můj účel návštěvy. Většinou mne odkazovali na webové stránky společnosti a nebo možnost kontaktu e-mailem v případě dotazů. Rozdíly mezi individuálním pojištěním a pojištěním přes cestovní kancelář jsou zejména v názvu pojistného produktu pro její klienty, kteří mají možnost připojištění přes ní, a také ve zvýhodněném pojistném pro skupiny. Mohou si připlatit pojištění storna zájezdu, což v případě individuální cesty nelze. Pojistné limity jsou stejné.

Cestovní pojištění je určitě výborný pomocník na cestách. Na českém pojišťovacím trhu je možné najít různé kombinace produktů pojišťoven a je jen na nás si vybrat tu správnou. Kromě základního pojištění léčebných výloh nelze žádné jiné připojištění koupit samostatně. Každopádně je vždy dobré přidat ještě některé pojištění.

Pokud by se někdo rozhodl využít pouze Evropský zdravotní průkaz, nemuselo by mu to při cestách po EU stačit. Jelikož máme nárok na péči za stejných podmínek jako místní pojištěnci, znamená to také, že budeme muset zaplatit i stejnou spoluúcast, což může být finančně náročné. Zdravotní pojištění oproti cestovnímu navíc nezahrnuje žádnou asistenční službu a náklady na repatriaci.

Určitě až pojedu příště do zahraničí, budu mít na paměti, že je nezbytné se pojistit a jistě se mi vybaví i nové znalosti a zkušenosti z této oblasti. Cestovní pojištění by mělo rozhodně být nedílnou součástí každé cesty do zahraničí.

6. Summary

The purpose of my bachelor work is to analyse travel insurance of selected insurance companies in the Czech Republic.

In my opinion Evropská Cestovní Pojišťovna (European Travel Insurance Company) offers the most optimal and as for price the most acceptable insurance. Its product range in the field of travel insurance is manifold and varied, which is the result of the insurance company's specialization in travel insurance. Everybody (natural or juristic person) can therefore choose the product which will be "custom-made" and will correspond with the purpose of the journey, length of stay, number of the people insured and other circumstances of the trip. The client can also take advantage of financial discounts and package products of travel insurance. Branches of ČSOB Pojišťovna (ČSOB insurance company) and Česká pojišťovna (Czech insurance company) can, on the other hand, be more accessible to the client thanks to a higher number of branches throughout the Czech Republic, plus the client may have had a good experience with them from the past and stay loyal to them.

Visiting insurance companies and talking to their staff was definitely a great benefit for me, although not every time I met the most pleasant, pliable and understanding people. They mostly advised me either to visit the web sites of their companies or to contact them via e-mail, should I have any queries. The difference between individual insurance and insurance via travel agency is especially in the name of the insurance product for the agency's clients, who can arrange supplementary insurance via the agency, and also in advantageous price for groups. They can pay extra for supplementary insurance in case of the trip cancellation, which they cannot do in case of an individual trip. Insurance limits are the same.

Travel insurance is, no doubt, a great help when you travel. Czech insurance market offers various combinations of the insurance companies' products and it is up to everybody to choose the right one. Except for the basic insurance of medical expense, there is no other insurance which can be bought individually. Anyway, it is always advisable to add some other supplementary insurance.

In case somebody decides to use their European health insurance card, it needn't be sufficient when travelling around the EU. As we are entitled to the same treatment under the same conditions, we are also liable to pay the same participation money, which can be

financially quite demanding. Furthermore, health insurance as opposed to travel insurance does not cover the costs of road assistance services and the costs of repatriation.

When I travel abroad next time, I will definitely bear in my mind that it is necessary to get insured and I will certainly take advantage of my new knowledge and experience from this field. Travel insurance should definitely form an integral part of every trip abroad.

7. Seznam literatury

1. Novacká, Ľ., a kol.: Technika v cestovnom ruchu. 1. vydání. Bratislava: Ekonóm, 2004. ISBN 80-225-1853-0.
2. Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. 1.vydání. Praha: Grada Publishing, 1997. ISBN 80-7169-476-2.
3. Bucharová, J., Kocová, I.: Povinnosti cestovních kanceláří a cestovních agentur. Praha: Mag Consulting, 2000. MDT 37985.
4. Kunešová, E., Nedvěďová, A.: Technika cestovního ruchu. 1. vydání. Praha: Grada, 1992. ISBN 80-85623-32-3.
5. Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. 1. vydání. Praha: Idea Servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.
6. Ducháčková, E.: Pojišťovnictví a pojištění. 1. vydání. Praha: VŠE, 2000. ISBN 80-245-0023-X.
7. Zelenka, J.: Metodický a faktografický průvodce CR. Hradec Králové: Gaudeamus, 1995. ISBN 80-7041-256-8.
8. Minář, P., a kol.: Technika, management a marketing v CR. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996. ISBN 80-7041-577-0.
9. Růčková, P.: Pojišťovnictví. 1.vydání. Karviná: Slezská univerzita, 1996. ISBN 80-85879-55-7.
10. Čejková, V., Šedová, J.: Základy pojišťovnictví. 1.vydání. Brno: VUT v Brně, 1997. ISBN 80-214-0968-1.

Zákony:

- Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu
- Zákon č. 39/2004 Sb., kterým se novelizuje zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví
- Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě

Internetové stránky:

- www.cpoj.cz
- www.csobpoj.cz
- www.evropska.cz
- www.finance.cz
- www.penize.cz
- www.cap.cz
- www.cestovani.ihned.cz
- www.stemmark.cz

8. Přílohy

Příloha č. 1: Dotazník a jeho vyhodnocení

Příloha č. 2: Pojišťovny, které sdružuje ČAP

Příloha č. 3: Pojistné limity Evropské Cestovní Pojišťovny

Příloha č. 4: Tabulka pojištění pro člověka 22 let na 10 dní do Evropy

Příloha č. 5: Příklady cen pojištění u některých pojišťoven

Příloha č. 6: Možnosti nahlášení pojistné události u pojišťoven

Příloha č. 7: Formulář Oznámení pojistné události u České pojišťovny

Příloha č. 8: Nabídka pojistných produktů členských pojišťoven ČAP pro rok 2005

Příloha č. 9: Oznámení pojistné události a Atestatio Medici u ČSOB Pojišťovny

Příloha č. 10: Škodní protokol - zrušení cesty u Evropské Cestovní Pojišťovny

Příloha č. 11: Adresy pojišťoven, které sdružuje ČAP

Příloha č. 1: Dotazník a jeho vyhodnocení

1. Jezdíte na dovolenou do zahraničí?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

2. Uzavíráte cestovní pojištění do zahraničí?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

3. Jaké druhy cestovního pojištění si vybíráte?

- ☐ Pojištění léčebných výloh
- ☐ Úrazové pojištění
- ☐ Pojištění cestovních zavazadel
- ☐ Pojištění odpovědnosti za škody
- ☐ Pojištění storna zájezdu
- ☐ Pojištění právní ochrany

4. Je pro Vás důležitý subjekt pojišťovny?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

5. Jaké faktory Vás ovlivňují při výběru pojišťovny?

- ☐ Velikost pojišťovny
- ☐ Ceny pojištění
- ☐ Nabídka pojišťovny
- ☐ Vlastní zkušenost
- ☐ Doporučení od jiné osoby (např. známí..)
- ☐ Reklama
- ☐ Žádné faktory
- ☐ Jiné faktory

6. Jste stálým klientem některé pojišťovny poskytující cestovní pojištění?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Pokud ano, které?

7. Využíváte nadstandardní připojištění (např. pro extrémní sporty)?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

8. Postihla Vás již v zahraničí nějaká pojistná událost?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Pokud ano, jaká?

**9. Jak jste byl(a) spokojen(a) s řešením vzniklé situace pojišťovnou?
(pouze pro odpověď Ano na otázku č.8)**

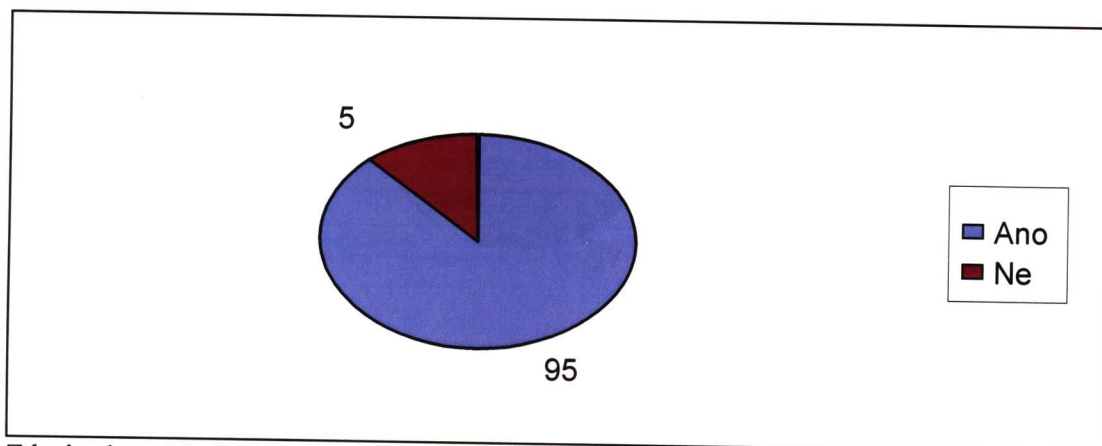
- ☐ Spokojený(á)
- ☐ Nespokojený(á)

10. Jak byste zhodnotil(a) služby cestovního pojištění?

- ☐ Velmi dobré
- ☐ Uspokojivé
- ☐ Neuspokojivé

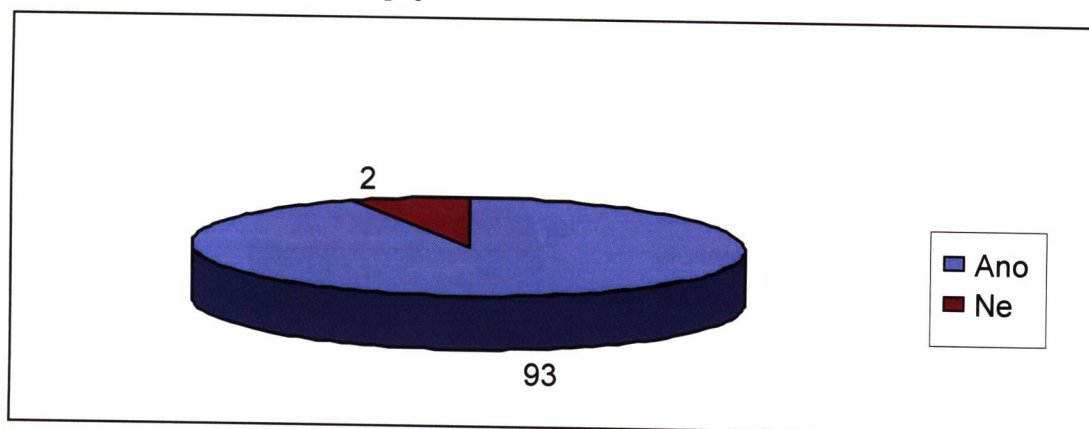
Vyhodnocení dotazníku (grafické znázornění)

Graf č. 1: Jezdíte na dovolenou do zahraničí?



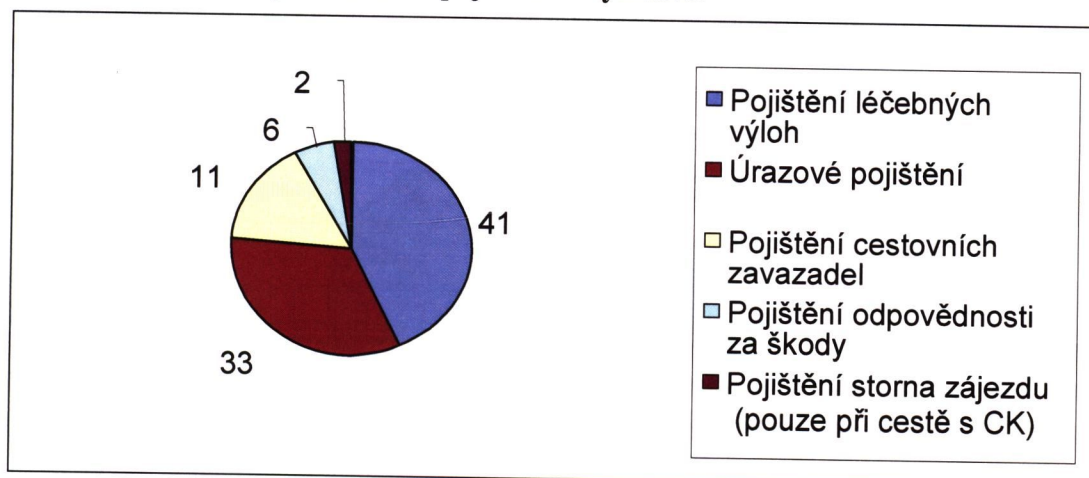
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 2: Uzavíráte cestovní pojištění?



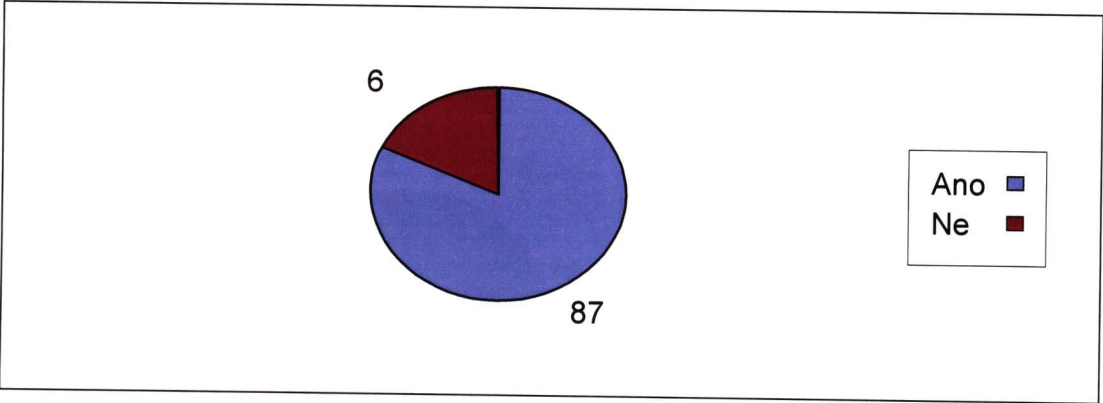
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 3: Jaké druhy cestovního pojištění si vybíráte?



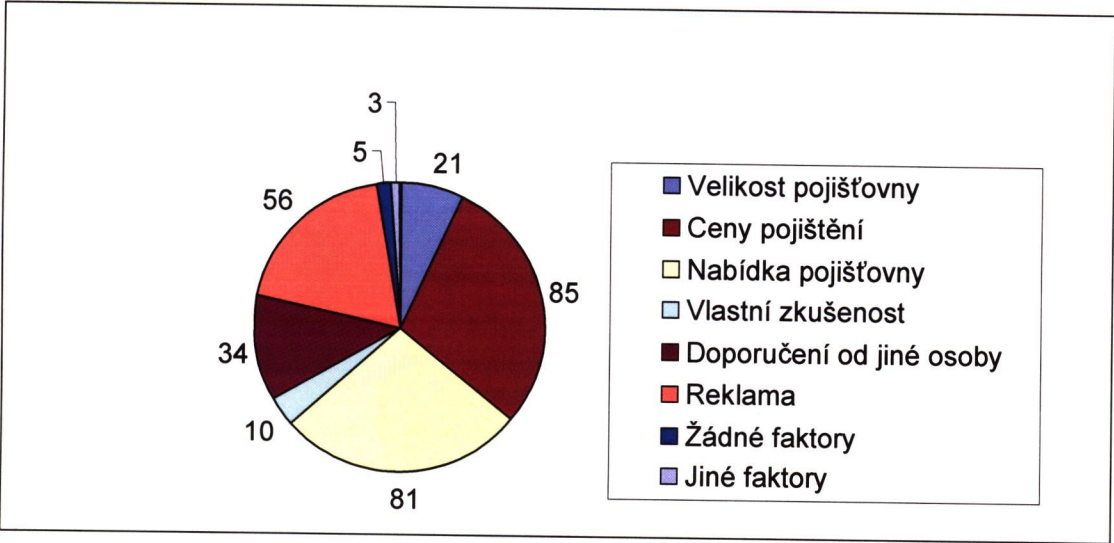
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 4: Je pro Vás důležitý subjekt pojišťovny?



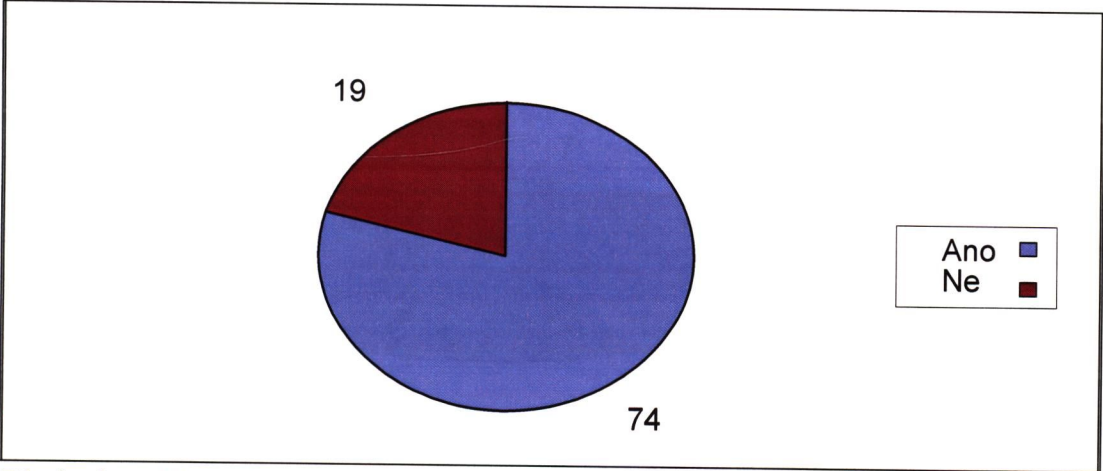
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 5: Jaké faktory Vás ovlivňují při výběru pojišťovny?



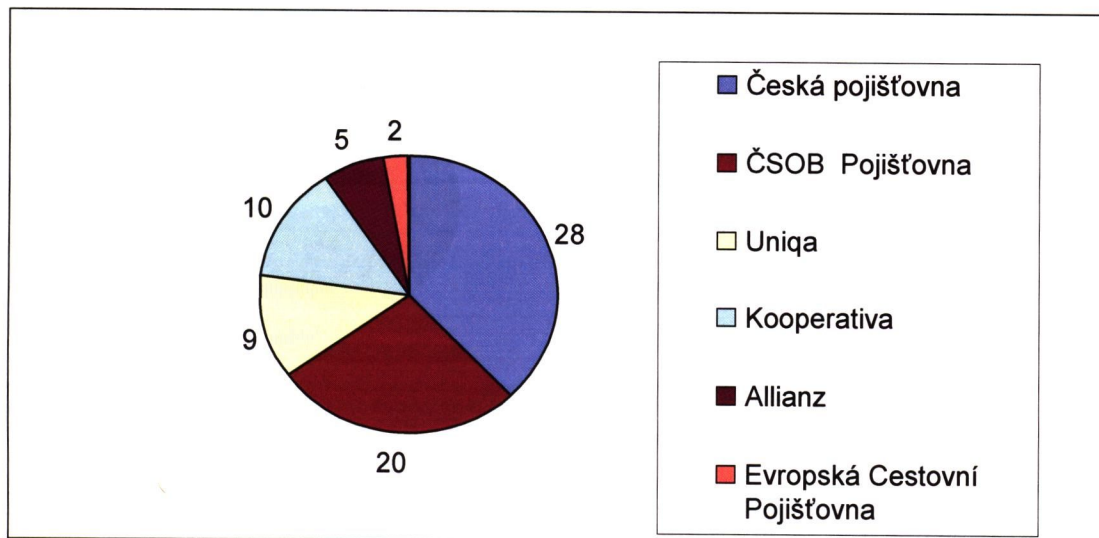
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 6: Jste stálým klientem některé pojišťovny poskytující cestovní pojištění?



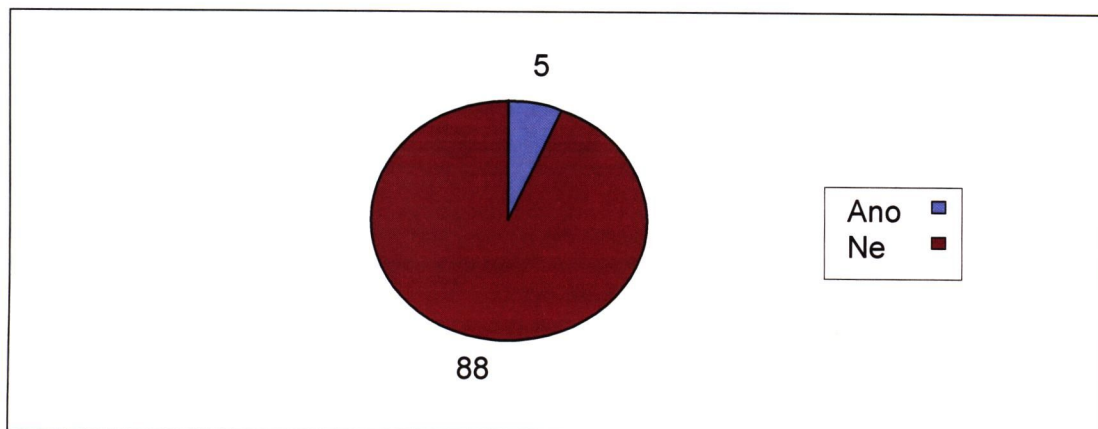
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 6a: Pokud ano, které?



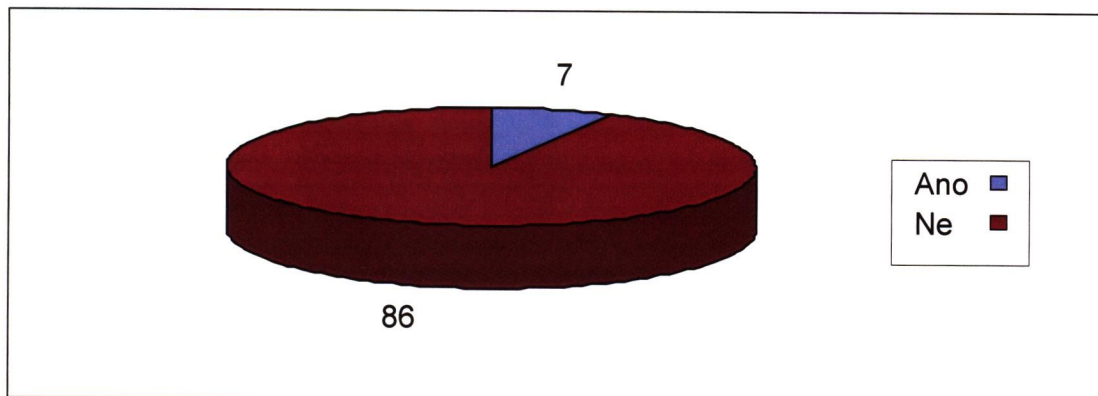
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 7: Využíváte nadstandardní připojištění (např. pro extrémní sporty)?



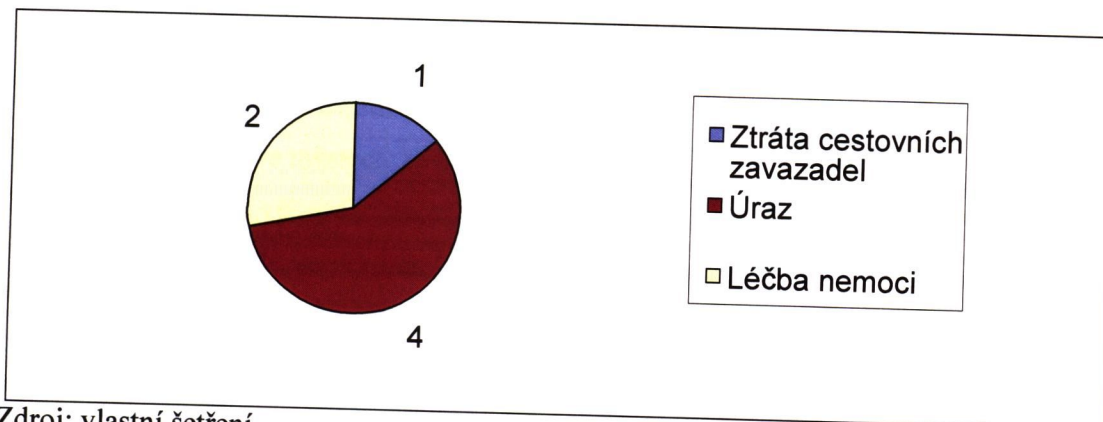
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 8: Postihla Vás již v zahraničí nějaká pojistná událost?



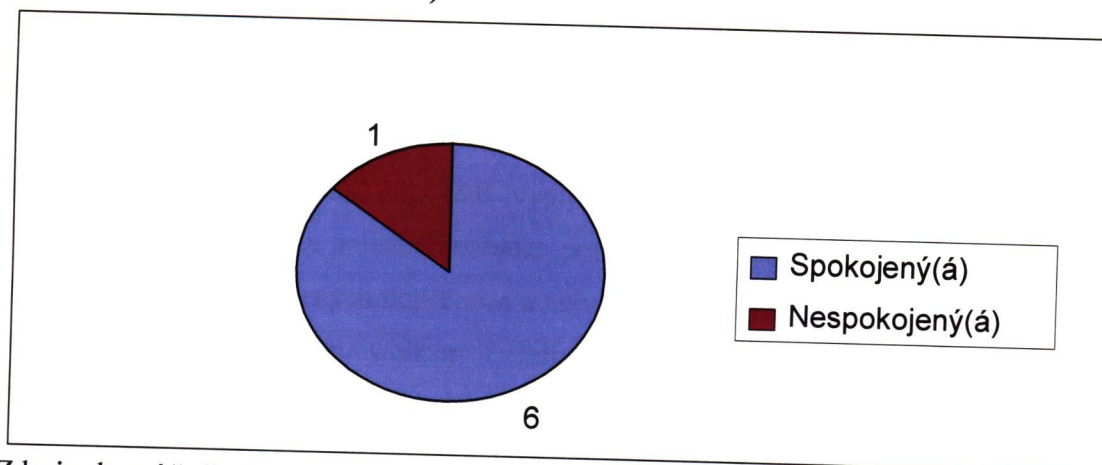
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 8a: Pokud ano, jaká?



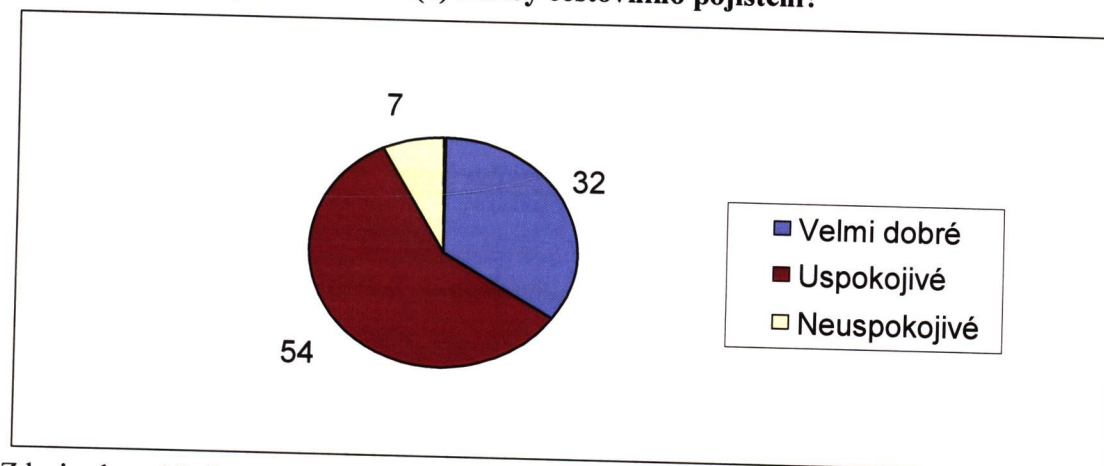
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 9: Jak jste byl(a) spokojený(á) s řešením vzniklé situace pojišťovnou? (pouze pro odpověď Ano na otázku č. 8)



Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 10: Jak byste zhodnotil(a) služby cestovního pojištění?



Zdroj: vlastní šetření

Komentář k dotazníku

Na tento dotazník odpovědělo celkem **100** respondentů

➤ z toho **58 žen a 42 mužů**.

Dotazovala jsem se ve městech **Tábor, Praha a Písek**.

Počet respondentů a věkové rozmezí bylo:

- 26 respondentů ve věku do 25 let
- 31 respondentů v rozmezí věku 25 – 45 let
- 38 respondentů v rozmezí věku 45 – 60 let
- 5 respondentů ve věku nad 60 let

Vyhodnocení otázek

Celkem 95 dotázaných jezdí na dovolenou do zahraničí. Z nich 93 respondentů uvedlo, že uzavírá cestovní pojištění. 2 lidé mi odpověděli, že jezdí do zahraničí riskantně bez pojištění. Z těch, kteří jej uzavírají, nejvíce využívá pojištění léčebných výloh a úrazové pojištění. Nikdo neuvedl pojištění právní ochrany. Pro 87 lidí je důležité se pojistit u pojišťovny. Z následujících odpovědí vyplynulo, že dotázané ovlivňuje při výběru pojišťovny zejména cena pojištění, nabídka pojišťovny a také reklama. 74 lidí je stálým klientem některé z uvedených pojišťoven a největší zájem je o Českou pojišťovnu, ČSOB Pojišťovnu a Kooperativu. Celkem 5 lidí využívá nadstandardního připojištění pro extrémní sporty jako je vysokohorská turistika, jízda na kole a paragliding. Pouze 7 lidí prozradilo, že je postihla v zahraničí nějaká pojistná událost, a to ztráta zavazadel, úraz a léčba nemoci. Z těchto 7 respondentů byl pouze jeden nespokojen s řešením pojistné události. Poslední otázka se týkala spokojenosti lidí se službami v cestovním ruchu a více jak polovina dotázaných je hodnotila jako uspokojivé.

Příloha č. 2: Pojišťovny, které sdružuje ČAP (stav k 30.6. 2005)

- AIG CZECH REPUBLIC pojišťovna, a.s. *
- Allianz pojišťovna, a. s. *
- Aviva životní pojišťovna, a.s. **
- CREDIT SUISSE LIFE & PENSIONS POJIŠŤOVNA a.s. **
- Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. *

- Česká pojišťovna a.s. *
- Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s. **
- ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB *
- D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s.
- Euler Hermes Čescob, úvěrová pojišťovna, a.s.
- Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s. *
- Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s. (EGAP)
- Generali Pojišťovna a.s. *
- GERLING-Konzern Všeobecná pojišťovací akciová společnost - organizační složka **
- GOTHAER Allgemeine Versicherung AG, organizační složka pro Českou republiku
- Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s. *
- Komerční pojišťovna, a.s. *
- Kooperativa, pojišťovna, a.s. *
- Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., pobočka Nationale-Nederlanden životní pojišťovna **
- POJIŠŤOVNA CARDIF PRO VITA, a.s.
- Pojišťovna České spořitelny, a.s.
- Pojišťovna Slavia a.s. *
- PRVNÍ AMERICKO-ČESKÁ POJIŠŤOVNA, a.s. / AMCICO AIG Life *
- UNIQA pojišťovna, a.s. *
- VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna, a.s. *
- Wüstenrot, životní pojišťovna, a.s. **

- **Přidružení členové:** Atradius Credit Insurance N.V. (do 16.2.2005), Česká kancelář pojistitelů (ČKP), Česká sekce AIDA, tj. Mezinárodní sdružení pro pojistné právo

* označené pojišťovny poskytují skupinové cestovní pojištění

** označené pojišťovny poskytují cestovní pojištění částečně (pouze některé druhy)

Zdroj: www.cap.cz (VZ POJ 2004)

Příloha č. 3: Pojistné limity Evropské Cestovní Pojišťovny

Krátkodobá pojištění cest

Přehled plnění

cesty do 90 dní

Limity pojistného plnění v Kč	Celý svět		Evropa			
	BusinessPass® B	HolidayPass® P	HolidayHelp® H	HolidayMed® M	DrivePass™ T	WinterSport® W
Název produktu						
Označení tarifu						
Aktivní asistence	neomezeno	neomezeno	neomezeno	neomezeno	neomezeno	neomezeno
lék, převoz, přeložení a přeprava	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
repatriace tělesných ostatků	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
opatrovník	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000
náhradní pracovník	150 000					
Léčebné výlohy	5 400 000	5 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000
fyziotapie	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000
zubní ošetření	24 000	24 000	24 000	24 000	24 000	24 000
spoluúčast	ne	ne	ne	ne	ne	ne
Úraz - trvalá invalidita	600 000	400 000	200 000	200 000		200 000
úmrtí následkem úrazu	300 000	200 000	100 000	100 000		100 000
Zavazadla - odcizení, poškození	50 000	30 000	20 000		15 000	10 000
jednotlivá položka	25 000	15 000	10 000		7 500	5 000
spoluúčast	ne	ne	800		ne	800
Zpoždění zavazadel	20 000	10 000				
za 1 hodinu zpoždění	2 000	2 000				
Odpovědnost - za škody na zdraví	6 000 000	6 000 000	2 000 000			
za škody na majetku	3 000 000	3 000 000	1 000 000			1 000 000
Zrušení cesty (volitelné)		10 - 80 000	10 - 80 000			
spoluúčast		20 - 30%	20 - 30%			
Přerušení cesty	50 000	50 000				
Zpoždění odjezdu - vč. zmeškání	5 000	5 000				
za 6 hodin zpoždění	1 000	1 000				
Nevyužitá dovolená		20 000				10 000
za 1 den		2 000				1 000
Únos letadla	50 000					
za 24 hodin	10 000					
Nepojízdné vozidlo					10 000	
náhradní ubytování a doprava					3 000	
Zimní sportování	ano	ano	ano	ne	ne	ano

Celoroční pojištění cest

EuroPass®

Přehled plnění

opakované cesty do 45 dní

Dlouhodobý pobyt

od 3 do 12 měsíců

Limity pojistného plnění v Kč	Celý svět		Evropa		Evropa či Celý svět	
	TotalCover™ DE	TotalCover™ AE	OptiCover™ AO	MediCover™ AC	StudentPass™ U	LongPass™ L
Název produktu						
Označení tarifu						
Aktivní asistence	neomezeno	neomezeno	neomezeno	neomezeno	neomezeno	neomezeno
lék, převoz, přeložení a přeprava	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
repatriace tělesných ostatků	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
opatrovník	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000
náhradní pracovník	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000
Léčebné výlohy	5 400 000	5 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	5 400 000
fyziotapie	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000
zubní ošetření	24 000	24 000	24 000	24 000	24 000	24 000
spoluúčast	ne	ne	ne	ne	25 USD	24 000
Úraz - trvalá invalidita	1 200 000	1 200 000	200 000		200 000	300 000
úmrtí následkem úrazu	600 000	600 000	100 000		100 000	100 000
Zavazadla - odcizení, poškození	50 000	50 000	20 000		20 000	20 000
jednotlivá položka	25 000	25 000	10 000		10 000	10 000
spoluúčast	ne	ne	ne		ne	ne
Zpoždění zavazadel	20 000	20 000	10 000			
za 1 hodinu zpoždění	2 000	2 000	2 000			
Odpovědnost - za škody na zdraví	24 000 000	24 000 000	2 000 000		2 000 000	1 000 000
za škody na majetku	15 000 000	15 000 000	1 000 000		1 000 000	500 000
Zrušení cesty					10 000	
spoluúčast					20-30%	
Přerušení cesty	50 000	50 000			10 000	
Zpoždění odjezdu - vč. zmeškání	5 000	5 000				
za 6 hodin zpoždění	1 000	1 000				
Nevyužitá dovolená	20 000	20 000				
za 1 den	2 000	2 000				
Únos letadla	50 000	50 000				
za 24 hodin	10 000	10 000				
Náhradní doprava	10 000	10 000				
Pojištění spoluúčasti	5 000	5 000				
Pobyt v nemocnici	20 000	20 000				
za 1 den	2 000	2 000				
Zimní sportování	ano	ano	ne	ne	ne	ano

Zdroj: www.evropska.cz

Příloha č. 4: Tabulka pojištění pro člověka 22 let na 10 dní do Evropy

(Ceny pojištění v tabulce jsou pouze orientační a jsou uvedeny v Kč)

<i>Pojišťovna</i>	<i>Škoda na zdraví</i>	<i>Škoda na majetku</i>	<i>Jiná škoda</i>	<i>Léčebné výlohy</i>	<i>Úraz</i>	<i>Smrt</i>	<i>Zavazadla</i>	<i>Cena pojištění na 10 dní</i>
Komerční pojišťovna	2 mil,-	1 mil,-		3,5 mil,-	400 tis,-	200 tis,-	15 tis,-	<u>280,-</u>
Generali	1 mil,-	1 mil,-	50 tis,-	2,7 mil,-	200 tis,-	100 tis,-	10 tis,-	<u>410,-</u>
Kooperativa	2 mil,-	1 mil,-	500 tis,-	1,5 mil,-	200 tis,-	100 tis,-	15 tis,-	<u>200,-</u>
Uniqa	1 mil,-	1 mil,-		1 mil,-	100 tis,-	100 tis,-	15 tis,-	<u>230,-</u>
Všeobecná zdravotní pojišťovna	2 mil,-	100 tis,-		1,25 mil,-	200 tis,-	100 tis,-	15 tis,-	<u>360,-</u>
Česká pojišťovna	2 mil,-	1 mil,-		1,5 mil,-	200 tis,-	100 tis,-	10 tis,-	<u>500,-</u>
Allianz	2 mil,-	1 mil,-	100 tis,-	1 mil,-	200 tis,-	100 tis,-	20 tis,-	<u>680,-</u>
Credit Suisse Life	1 mil,-	1 mil,-		4,8 mil,-	1,2 mil,-	600 tis,-	5 tis,-	<u>490,-</u>
Evropská Cestovní Poj.	6 mil,-	3 mil,-		5,4 mil,-	400 tis,-	200 tis,-	30 tis,-	<u>550,-</u>

Zdroj: www.finance.cz

Příloha č. 5: Příklady cen pojištění u některých pojišťoven

Zde je příklad cen pojištění a různých podmínek jednotlivých pojišťoven (na 1 den).

- Příklad je určen pro dospělé ve věku 18-50 let, vyjíždějící na kratší cestu do evropských zemí (2.sloupec) a cenu při cestování do světa (4.sloupec).
- Cena zahrnuje balíček cestovního pojištění: léčebné výlohy, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění storna cesty a pojištění zavazadel.

Pojišťovna	Pojistné (Evropa)	Léčebné výlohy (Evropa)	Pojistné (Svět)	Léčebné výlohy (Svět)	Sjednání po internetu
ALLIANZ POJIŠŤOVNA	40 Kč	bez omezení	90 Kč	bez omezení	Ano

ČESKÁ PODNIKATELSKÁ POJIŠTOVNA	36 Kč	750 000 Kč	78 Kč	1 100 000 Kč	Ano
ČESKÁ POJIŠTOVNA	40 Kč	1 000 000 Kč	60 Kč	1 500 000 Kč	Ano
ČSOB POJIŠTOVNA	33 Kč	1 000 000 Kč	47 Kč	1 000 000 Kč	Ano
EVROPSKÁ CESTOVNÍ POJIŠTOVNA	43 Kč	2 400 000 Kč	76 Kč	5 400 000 Kč	Ano
GENERALI POJIŠTOVNA	31 Kč	1 700 000 Kč	51 Kč	1 700 000 Kč	Ano
KOMERČNÍ POJIŠTOVNA	29 Kč	1 000 000 Kč	44 Kč	1 500 000 Kč	Ano
KOOPERATIVA	40 Kč	1 500 000 Kč	65 Kč	1 500 000 Kč	Ano
UNIQA POJIŠTOVNA	28 Kč	1 000 000 Kč	63 Kč	1 000 000 Kč	Ano

Zdroj: www.finance.cz

Příloha č. 6: Možnosti nahlášení pojistné události u pojišťoven

Pojišťovna	Pobočka	Možnost využít internet		Možnost využít telefon	
		Vytištění formuláře	Vyplnění a odeslání formuláře on-line	Poskytnutí informací	Nahlášení a registrace
Allianz	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano, zelená linka
Česká podnikatel. pojišťovna	Ano	Ano	Ne	Ano	PU lze telefonicky oznámit,
Česká pojišťovna	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano, clientský servis
ČSOB Pojišťovna	Ano	Ano	Ano, ale následně je nutné odeslat formulář ještě poštou	Ano	Lze předběžně nahlásit, likvidátor dorazí a přiveze formulář
Generali	Ano	Ne, lze pouze vyplnit rychlé oznámení a odeslat	Ano, ale následně přijde poštou vyplněný formulář	Ano	Lze nahlásit, následně přijde poštou vyplněný formulář
Kooperativa	Ano	Ano	Ne	Ano	Telefonicky nahlásit a do 14 dnů doručit formulář

Zdroj: internetové stránky a zelené linky pojišťoven

T / 5479 400M 6/2000

Jméno a adresa současného praktického lékaře, u kterého máte kompletní zdravotní dokumentaci

Došlo k úrazu při výkonu povolání? (u zaměstnanců)

ANO NE

Byl sepsán záznam o pracovním úrazu?

ANO NE

Došlo k úrazu při výkonu Vaší podnikatelské činnosti?

ANO NE

Byl úraz uznán jako pracovní?

ANO NE

Byl jste v době, kdy došlo k úrazu aktivním sportovcem?

ANO NE

Pro jaký druh sportu?

Byl jste pro tento sport registrován v nějaké organizaci?

ANO NE

V jaké soutěži?

Název organizace

Jste v současné době aktivním sportovcem?

ANO NE

Pro jaký druh sportu?

Jste pro tento sport registrován v nějaké organizaci?

ANO NE

V jaké soutěži?

Název organizace

Vypíšte jen v případech, jde-li o úraz osob dopravených motorovým vozidlem

SPZ

Počet sedadel

Jméno a adresa řidiče

Jméno a adresa vlastníka motorového vozidla

Počet dopravených osob

Jména a adresy spolujezdců

Bylo-li sjednáno u ČP a.s. úrazové pojištění osob dopravených motorovým vozidlem uveďte:

číslo smlouvy

Na kterém organizačním útvaru ČP a.s. je toto pojištění vedeno?

Jednalo se o vozidlo taxislužby nebo autoškoly?

ANO NE

Jména a adresy svědků úrazu

Byly okolnosti úrazu vyšetřovány?

ANO NE

(orgán, adresa:)

Pojistné plnění poukážte na účet č.

variabilní symbol

kód banky

nebo na adresu

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem všechny otázky zodpověděl/a pravdivě a úplně, že jsem k hlášenému úrazu vyplnil/a pro Českou pojišťovnu a.s. (dále jen ČP) pouze toto jedno oznámení a že jsem si vědom/a důsledků nesprávných odpovědí na povinnost pojišťovny plnit. Souhlasím, aby si ČP vyžádala veškerou potřebnou zdravotní dokumentaci o mém léčení a zdravotním stavu pro potřeby šetření pojistné události.

Tento souhlas uděluji za účelem vyřizování pojistné události, případně i na dobu po mé smrti a dále zmocňuji lékaře, zdravotnická zařízení a zařízení poskytující zdravotní péči k vyhotovení lékařských zpráv, výpisů ze zdravotnické dokumentace dle jejich zapůjčení.

Tímto zprošťuji od povinnosti zachovávat mlčenlivost lékaře, zdravotnická zařízení a zařízení poskytující zdravotní péči, které ČP požádá o uvedené informace.

Souhlasím aby ČP v případě potřeby ověřovala pobírání plnění invalidního důchodu.

Souhlasím s tím, aby ČP zpracovávala ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen "zákon"), mé osobní údaje.

Souhlasím, že v rámci činnosti v pojišťovnictví a činnosti související s pojišťovnictvím a zajišťovací činnosti podle ustanovení § 1 a § 2 zák. č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, ve znění předpisů pozdějších, a to po dobu nezbytně nutnou k zajištění práv a povinností plynoucích ze závazkového vztahu.

Dále souhlasím s tím, aby mé osobní údaje byly poskytnuty i ostatním subjektům podnikajícím v oblasti pojišťovnictví, bankovníctví a jiných peněžních služeb a asociacím těchto subjektů.

Ve smyslu ustanovení § 27 zákona souhlasím s předáváním mých osobních údajů do jiných států.

Poskytnuté údaje bude zpracovávat ČP nebo zpracovatel registrovaný v souladu s ustanovením § 16 zákona Úřadem pro ochranu osobních údajů.

Prohlašuji, že jsem byl/a ve smyslu ustanovení § 11 zákona řádně informován/a o zpracování mých osobních údajů, svých právech a povinnostech zpracovatelů údajů.

V

dne

Podpis zraněného (nebo jeho zákonného zástupce)

Příloha č. 8: Nabídka pojistných produktů členských pojišťoven ČAP pro rok 2005

Nabídka pojistných produktů 2005

	Pojištění osob														Pojištění majetku a odpovědnosti za škody (občané)									
	Pojištění pro případ smrti	Kapitálové životní pojištění	Důchodové pojištění	Pojištění pro děti a mládež	Investiční životní pojištění	Úrazové pojištění	Kombinované pojištění (1)	Skupinové pojištění (2)	Pojištění lečdných výloh v zahraničí	Pojištění vážných chorob	Pojištění v případě hospitalizace	Pojištění v případě nemoci	Úrazové pojištění (3)	Jiná pojištění	Havarijní pojištění motorových vozidel	Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (4)	Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání	Jiná pojištění odpovědnosti za škodu (5)	Pojištění domácnosti	Pojištění rekreační domácnosti	Pojištění staveb (6)	Pojištění pro cesty a pobyt	Pojištění právní ochrany	Jiná majetková pojištění
AIG CZECH REPUBLIC																								
Allianz																								
AMCICO AIG Life																								
AVIVA																								
CARDIF PRO VITA																								
CREDIT SUISSE																								
Česká pojišťovna																								
ČP ZDRAVÍ																								
ČPP																								
ČSOB Pojišťovna																								
D.A.S.																								
EGAP																								
Euler Hermes Česko																								
Evropská Cestovní																								
Generali																								
GERLING																								
Gothaer																								
Hasičská																								
ING Nationale-Nederlanden																								
Komerční pojišťovna																								
Kooperativa																								
Pojišťovna ČS																								
Slavia																								
JUNIQA																								
VICTORIA VOLKSBANKEN																								
Wüstenrot																								

Zdroj: www.cap.cz (VZ POJ 2004)

Říloha č. 9: Oznámení pojistné události a Atestatio Medici u ČSOB Poj.

Oznámení pojistné události				VYPLNÍ POJISTĚNÝ			
Jméno a příjmení		Rodné číslo		Státní příslušnost		Číslo pojistné smlouvy	
Adresa (ulice, město, PSČ)						Telefon	
Datum odjezdu		Datum návratu		Datum pojistné události		Organizátor Vaší cesty (cestovní kancelář, podnik, individuálně)	
Popis vzniku pojistné události						Místo vzniku události (stát)	
						Stát a měna, ve které proběhla platba	
Označte úkony vztahující se ke Vaší pojistné události							
☐ ošetření ☐ léky ☐ hospitalizace ☐ repatriace ☐ transport ☐ úraz ☐ převládní opatrovnická ☐ zavazadla ☐ odpovědnost za škodu ☐ storno zájezdu ☐ jiné							
Ke kontaktu s asistenční službou		Dne		Jak došlo k platbě			
ČSOB Pojišťovny a.s. došlo		NE ANO		v hotovosti neplaceno neplaceno, přikládám fakturu			
Pojistné plnění poukážte na účet		Pojistné plnění poukážte na adresu					
Přihlašuji, že výše dle odpovědí na písemné dotazy pojistitele uvedené v tomto tiskopisu jsou pravdivé a úplné a jsem si vědom následků nepravdivých odpovědí na povinnost pojistitele plnit. V souladu se zákonem č. 101/1998 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), souhlasím, aby mé osobní údaje, včetně údajů o mém zdravotním stavu, (resp. údaje, včetně údajů o zdravotním stavu týkající se nezletilého, jehož jménem zákonným zástupcem byl) byly pojistitelem zpracovávány v rámci činnosti „pojišťovnictví a činnosti související s pojišťovací činností podle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví“ ve znění pozdějších předpisů, a to pro dobu nezbytně nutnou zajištění práva a povinností při současně závazkové povaze. Přihlašuji, že jsem byl v souladu se zákonem i dalšími informacemi o zpracování osobních údajů (resp. údajů týkajících se nezletilého), o svých právech a o povinnostech zpracovatele údajů. Veškeré poskytnuté údaje budu zpracovávat pojistitel nebo zpracovatel registrovány v souladu s § 16 zákona Ústavním prochodem osobních údajů. Závaznou příslušnou správou sociálního zabezpečení k poskytnutí informací pojistiteli. Dále zmínuji pojistitele, aby si pro potřebu řešení pojistné události vyžadoval veškeré informace a potřebnou zdravotní dokumentaci o mém zdravotním stavu (nejs. zdravotním stavu nezletilého) a zavazují se tuto zdravotní dokumentaci v případě potřeby pojistitele zajišťovat. Zmínuji lékaře, ústavy a zdravotnická zařízení i poskytovatele pojistitelům bez patřičného lékařského práva, vyjádříme zdravotnické dokumentace nebo jejich za posílání. Tímto zároveň k těmto, které ústavy a zdravotnická zařízení, které pojistitelé o uvedené informace požádá, zprostředkovat povinnost zachovávat a mít nárok.							Datum
							20
							Podpis pojistěného

BEZ VYPLNĚNÉHO HLÁŠENÍ UDÁLOSTI NEBUDE ZAHÁJENA LIKVIDACE – VYPLNĚNÝ FORMULÁŘ ZAŠLETE NA ADRESU: ČSOB Pojišťovna a.s., Masarykovo nám. 1458, 532 18 Pardubice

ATESTATIO MEDICI (Litteris versalibus)									
Jméno nemocného / Nomen aegroti								Narozen / Natus	
Diagnosa / Diagnostis									
Léčba / Therapia									
Hospitalizován kde / Hospitalisatio in usque ad diem						Ode dne / a die		Až do / usque ad diem	
						2,0		2,0	
Pokračování doma / Aegrotus domo in lectu affixus						Ode dne / a die		Až do / usque ad diem	
						2,0		2,0	
Den / Die		Podpis lékaře / Nomen medici				Razítko / Sigillum			
2,0									
BEZ TÉTO VYPLNĚNÉ LÉKAŘSKÉ ZPRÁVY NELZE PROVÉST POJISTNÉ PLNĚNÍ.									

VYPLNÍ LÉKAŘ! / AUSGEFÜLLT VOM ARZT! / PHISICIAN SHOULD FILL IN! / REMPLIRE PAR MEDICIN!

Příloha č. 10: Škodní protokol - zrušení cesty u Evropské Cestovní Pojišťovny

Pojistná udalost č.:



ŠKODNÍ PROTOKOL – ZRUŠENÍ CESTY

Osobní informace

Příjmení:		Kontaktní adresa:	
Jméno:			
Rodné číslo:			
Datum narození:		PSČ:	
Kontaktní telefon:		2. kontaktní adresa:	
E-mail:			
Zaměstnání:			
Tel. do zaměstnání:		PSČ:	

Údaje o pojištění

Číslo pojistky:

Datum sjednání pojištění:

Datum odjezdu:

Datum návratu:

Záloha na zájezd zaplacen dne:

Doplatek ceny zájezdu zaplacen dne:

Údaje o cestě

Cestovní kancelář:

Země pobytu:

Pobyt od-do:

Účel cesty:

Doprava:

Údaje o vzniku škody

Datum zrušení cesty:

Důvod zrušení cesty:

CK požadující stornopoplatky:

Jména osob rušících cestu:

Vztah k pojištěnému:

Výše stornoplatku:

Doklady prokazující vznik škody (originály předejte spolu s vyplněným škodním protokolem):

- | | |
|---|---|
| ☐ doklad o pojištění (talon) | ☐ doklady o částce vrácené |
| ☐ stornofaktura CK | ☐ nevyužité cestovní doklady (letenky, ubyt. vouchery) |
| ☐ doklady o platbě zájezdu | ☐ propouštěcí zpráva z nemocnice (průkaz PN) |
| ☐ cestovní smlouva | |

Pozn.: Pojišťovna si může v rámci šetření vyžádat další doklady

Podrobný popis vzniku škody

Byla informována asistenční služba EuroAlarm?

☐ ano

☐ ne

Kdy (datum, hodina):

--

Lékařské potvrzení

Je opatřeno na náklady pojištěného, musí být vyplněno ošetřujícím lékařem před nastoupením cesty a musí vypovídat o osobě, jejíž zdravotní stav vedl ke zrušení cesty podle podmínek pojištění.

Jméno pacienta:

--

Rodné číslo:

--

Adresa pacienta:

--

Jméno lékaře:

--

Telefon:

--

Adresa lékaře:

--

Jste stálým lékařem uvedeného pacienta?

☐ ano

☐ ne

od kdy:

--

Měl pacient již dříve potíže, jež jsou důvodem pro zrušení cesty?

☐ ano

☐ ne

Popis onemocnění:

--

--

--

Vztah pacienta k pojištěnému:

--

Průkaz PN č.:

--

Vydán dne:

--

Razítko a podpis lékaře:

--

Máte sjednáno další pojištění, které kryje vzniklou škodu?

☐ ano

☐ ne

Pokud ano, prosíme vyplňte následující údaje:

Jméno pojistitele:

--

Číslo pojistné smlouvy:

--

Adresa pojistitele:

--

PSČ:

--

Název banky, kam chcete poslat pojistné plnění:

--

Číslo účtu:

--

Specifický symbol:

--

Prohlašuji, že veškeré uvedené údaje jsou pravdivé, a že jsem nezamířel(a) žádnou skutečnost, která by měla vliv na šetření škody a stanovení výše náhrady. Uvědomuji si, že poskytnutím nepravdivých, neúplných a zkreslených údajů se pojištěný vystavuje nebezpečí stíhání pro trestný čin pojištěného podvodu (§ 250a tr. zák.). Souhlasím, aby Evropská Cestovní Pojišťovna a.s. zpracovávala dle zákona o ochraně osobních údajů mé osobní údaje, které získala v souvislosti s plněním práv a povinností vyplývajících z pojištění. Tento souhlas uděluji na celou dobu existence závazků vyplývajících z pojistné smlouvy nebo s ní souvisejících. Dále souhlasím s tím, aby pojišťovna provedla ověření mého zdravotního stavu u ošetřujícího lékaře či zdravotnického zařízení, kde jsem byl(a) léčen(a) nebo ošetřován(a), a to v souladu s pojistnými podmínkami a v rozsahu nezbytném k šetření mnou popsané škodní události.

Jméno pojištěného (vyplňte tiskacím písmem):

--

Vlastnoruční podpis:

--

Datum:

--

Příloha č. 11: Adresy pojišťoven, které sdružuje ČAP

Č. řádku	Obchodní firma	Adresa
1	AIG CZECH REPUBLIC pojišťovna, a.s.	V Ceinici 1031/4, 110 00 Praha 1
2	Allianz pojišťovna, a.s.	Římská 103/12, 120 00 Praha 2
3	ARAG - pojišťovna právní ochrany, a.s.	Truhlářská 7, 110 00 Praha 1
4	Aviva životní pojišťovna, a.s.	Londýnská 41, 120 21 Praha 2
5	Cestovní pojišťovna ADRIA Way družstvo	Mírové náměstí 3d/519, 703 00 Ostrava
6	CREDIT SUISSE LIFE & PENSIONS POJIŠŤOVNA a.s.	Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2
7	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.	Budějovická 5/64, 140 00 Praha 4
8	Česká pojišťovna a.s.	Na Pankráci 121, 140 21 Praha 4
9	Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s.	Litevská 1174/8, 100 00 Praha 10
10	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	Masarykovo náměstí 1458, 532 18 Pardubice
11	D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s.	Benešovská 40, 101 00 Praha 10
12	Euler Hermes Čescob, úvěrová pojišťovna, a.s.	Molákova 576/11, 186 00 Praha 8
13	Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.	Kozí 5/916, P.O.BOX 809, 111 21 Praha 1
14	Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.	Vodičkova 34/701, P.O.BOX 6, 111 21 Praha 1
15	Generali Pojišťovna a.s.	Bělehradská 132, 120 84 Praha 2
16	HALALI, všeobecná pojišťovna, a.s.	Jungmanova 32/25, 117 18 Praha 1
17	Hasičská vzájemná pojišťovna a.s.	Římská 45, 120 00 Praha 2
18	Komerční pojišťovna, a.s.	Karolínská 1/650, 186 00 Praha 8
19	Kooperativa, pojišťovna, a.s.	Templová 747, 110 01 Praha 1
20	MAXIMA pojišťovna, a.s.	Na Diouhém Lánu 508/41, 160 00 Praha 6
21	Nationale-Nederlanden pojišťovna, a.s.	Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5
22	POJIŠŤOVNA CARDIF PRO VITA, a.s.	Na Rybníčku 1329/5, 120 00 Praha 2
23	Pojišťovna České spořitelny, a.s.	nám. Republiky 115, 530 02 Pardubice
24	Pojišťovna Slavia a.s.	Ve Struhách 27/1076, 160 00 Praha 6
25	Pojišťovna VZP, a.s.	Orlická ul. 4/2020, 130 00 Praha 3
26	PRVNÍ AMERICKO - ČESKÁ POJIŠŤOVNA, a.s. angl. FIRST AMERICAN CZECH INSURANCE COMPANY	V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1
27	Servisní pojišťovna a.s. *	tř. T. Bati 627, 763 02 Zlín
28	Triglav pojišťovna, a.s.	Novobranská 1, 602 00 Brno
29	Union pojišťovna, a.s. (v konkurzu)**	Na Rybníčku 16, 120 00 Praha 2
30	UNIQA pojišťovna, a.s.	Bělohorská 19, 160 12 Praha 6
31	VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna, a.s.	Francouzská 28, 120 00 Praha 2
32	Vitalitas pojišťovna, a.s.	Roškotova 1225/1, 140 00 Praha 4
33	Wüstenrot, životní pojišťovna, a.s.	nám. Kinských 602/2, 150 00 Praha 5

* do 30.3.2004 První česká servisní pojišťovna, a.s.

** 6. 5. 2005 Ministerstvo financí odhalo pojišťovně povolení k provozování pojišťovací činnosti

Zdroj: www.cap.cz (VZ POJ 2004)