

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA FINANČÍ

Komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu

Comparison of travel insurance products and selection of the optimal product

Student: Jan Halfar

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Borovcová Martina, Ph.D.

Ostrava 2012

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra financí

Zadání bakalářské práce

Student: **Jan Halfar**
Studijní program: B6202 Hospodářská politika a správa
Studijní obor: 6202R010 Finance
Specializace: 00 Finance
Téma: Komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu
Comparison of Travel Insurance Products and Selection of the Optimal Product

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Charakteristika cestovního pojištění
3. Analýza a porovnání produktů vybraných pojišťoven
4. Výběr optimálního produktu cestovního pojištění pro konkrétní subjekt
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledku bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

DAŇHEL, Jaroslav. *Pojistný trh*. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2006. 338 s. ISBN 80-86946-00-2.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2005. 178 s. ISBN 80-86119-92-0.

FOTR, Jiří, Lenka ŠVECOVÁ a kol. *Manažerské rozhodování*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2006. 409 s. ISBN 80-86929-15-9.

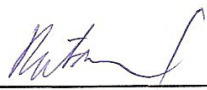
Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

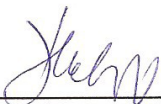
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Martina Borovcová, Ph.D.**

Datum zadání: 08.06.2012

Datum odevzdání: 15.08.2012




Ing. Iveta Ratmanová, Ph.D.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci včetně příloh vypracoval samostatně.“

V Ostravě dne

.....

Jan Halfar

Poděkování

Tímto bych chtěl poděkovat vedoucí bakalářské práce Ing. Martině Borovcové, Ph.D. za odbornou pomoc a teoretické i praktické rady při zpracování bakalářské práce.

Obsah

1	Úvod	5
2	Charakteristika cestovního pojištění	6
2.1	Definice pojmu pojištění	6
2.2	Základní pojmy v souvislosti s pojištěním	7
2.3	Členění pojištění	8
2.3.1	Pojištění sociální a komerční	8
2.4	Cestovní pojištění	13
2.5	Produkty cestovního pojištění	14
2.5.1	Cestovní pojištění vyplývající ze zákona	14
2.5.2	Komerční cestovní pojištění	16
2.6	Metody vícekritériálního hodnocení	18
2.6.1	Metody stanovení vah kritérií	18
2.6.2	Metody hodnocení variant	23
3	Analýza a porovnání produktů vybraných pojišťoven	25
3.1	Pojistný trh v ČR	25
3.1.1	Vývoj předepsaného pojistného	25
3.2	Analýza pojistných produktů	28
3.2.1	Produkt Komplet	28
3.2.2	Produkt Standard	29
3.2.3	Produkt Silver	30
3.2.4	Produkt Komfort	30
3.2.5	Produkt Turistika a poznání	31
3.2.6	Celkový přehled vybraných pojistných produktů	32
4	Výběr optimálního produktu cestovního pojištění pro konkrétní subjekt	33
4.1	Charakteristika subjektu cestovního pojištění	33
4.2	Stanovení variant a kritérií	33

4.3	Kritéria hodnocení	34
4.3.1	Výše pojistného	34
4.3.2	Rozsah pojistného krytí	34
4.3.3	Významnost pojišťovny	35
4.3.4	Zastoupení pojišťovny v Itálii	35
4.3.5	Sjednání smlouvy on-line	36
4.3.6	Cenové zvýhodnění	36
4.3.7	Pojistná doba	36
4.3.8	Celkový přehled kritérií a jejich hodnocení	36
4.4	Určení vah kritérií	37
4.4.1	Určení vah kritérií metodou párového srovnání	37
4.4.2	Saatyho metoda stanovení vah kritérií	38
4.5	Vícekritériální hodnocení variant	40
4.5.1	Metoda váženého pořadí	40
4.5.2	Metoda AHP	41
4.6	Optimální produkt	45
5	Závěr	47
	Seznam použité literatury	49
	Seznam zkratk	52
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	

1 Úvod

Cestovní pojištění se v dnešní době stalo nedílnou součástí cestování do zahraničí. Z tohoto důvodu také poskytovatelé cestovního pojištění nabízejí široké spektrum produktů, které slouží k pokrytí rizik vyplívajících z nahodilých událostí, jež mohou nastat při pobytu v cizině. V důsledku nárůstu zahraničních pobytů tuzemských subjektů jsou v současnosti produkty cestovního pojištění značně specifické a liší se dle typu cesty, délky pobytu, rizikovitosti apod. Není tedy úplně snadné se v široké nabídce pojišťoven zorientovat a vybrat ideální cestovní pojištění pro daného jedince či skupinu osob. Z tohoto důvodu je také zvoleno níže uvedené téma bakalářské práce.

Cílem práce je komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu s ohledem na kritéria stanovená subjektem pojištění. Optimální produkt je stanoven pomocí metod vícekriteriální analýzy.

Práce je rozdělena, mimo úvodu a závěru, do tří částí. V první je vysvětlen pojem pojištění, jsou zde uvedeny základní termíny související s pojištěním a dále členění s důrazem na pojištění cestovní. Následně jsou obecně popsány produkty cestovního pojištění a metody vícekriteriálního hodnocení. Konkrétně jsou popsány metody přímého stanovení vah kritérií, metody stanovení vah kritérií založené na párovém srovnávání a metody hodnocení variant, mezi něž patří Saatyho metoda AHP a metoda váženého pořadí.

Druhá část práce je věnována analýze a porovnání produktů vybraných pojišťoven. Nejprve je charakterizován pojistný trh v ČR se zřetelem na cestovní pojištění a dále popsán vývoj předepsaného pojistného za šestileté období. Následuje popis pěti vybraných produktů cestovního pojištění s ohledem na kritéria stanovená subjektem.

V poslední části, která je zaměřena na výběr optimálního produktu cestovního pojištění pro konkrétní subjekt, je nejprve specifikován subjekt cestovního pojištění, dále stanoveny varianty a kritéria a provedena jejich analýza. Následně jsou prostřednictvím Saatyho metody a metody párového srovnání stanoveny váhy kritérií. Po určení vah kritérií jsou varianty hodnoceny Saatyho metodou AHP a metodou váženého pořadí. Na základě výsledného pořadí variant je poté stanoven optimální produkt.

2 Charakteristika cestovního pojištění

V kapitole je definován pojem pojištění, vymezena základní terminologie užívaná v souvislosti s oblastí pojištění a pojišťovnictví, uvedeno členění pojištění a pojistných produktů, a posléze charakterizováno cestovní pojištění společně s jeho jednotlivými produkty. Při zpracování kapitoly bylo vycházeno ze Zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, Zákona o pojistné smlouvě a Zákona o pojišťovnictví. Použity byly též specifikace dle Daňhela a kol. (2006), Ducháčkové (2009) a Daňhela, Ducháčkové a kol. (2012).

2.1 Definice pojmu pojištění

Při vyrovnávání se s nahodilými situacemi má ekonomický subjekt zpravidla dvě možnosti. První z nich je krytí z vlastních zdrojů, což je označováno za *samopojištění*, druhou využití *pojištění*, tedy přesunutí rizika na instituci provozující pojištění. „Z tohoto hlediska je *pojištění nástroj finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti*.“, Ducháčková (2009, s. 31). Z výše uvedeného vyplývá, že pojištěním není možné zamezit vzniku nahodilých událostí a s nimi spojených škod, ovšem díky pojištění je možné finančně eliminovat dopad těchto událostí.

Pojištění spadá do kategorie finančních služeb. Předmětem služby je úplatné poskytování pojistné ochrany. V případě interpretace pojištění jako finanční služby lze pozorovat následující specifické rysy:

- abstraktní charakter služby - pojišťovna v případě výskytu přesně definované nahodilé události vyplácí předem stanovenou velikost náhrady;
- zpravidla dlouhodobý charakter pojistné služby;
- úzká vazba na nahodilé skutečnosti z pohledu provozování služby, jelikož často není jasné, zda událost vůbec nastane, popř. není dopředu znám časový okamžik nastání situace nebo nemusí být znám rozsah dopadů při realizaci příslušné události.

Při definování pojmu pojištění je nutné zmínit také právní pohled. V tomto případě je totiž na pojištění pohlíženo jako na právní vztah zakotvený v pojistné smlouvě, na jejímž základě pojistný vztah existuje. Pojišťovna na sebe přebírá závazek poskytnutí pojistného plnění pojištěnému v případě nahodilé a v pojistných podmínkách specifikované události. Klient se na druhé straně ve smlouvě zavazuje platit cenu za tuto pojistnou službu.

2.2 Základní pojmy v souvislosti s pojištěním

V souvislosti s pojištěním a pojišťovnictvím je možné setkat se zejména s níže uvedenými pojmy.

Pojistitelem je právnická osoba, která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost podle zvláštního zákona. Jedná se tedy o pojišťovnu či jinou instituci, které bylo uděleno oprávnění k pojišťovací činnosti. V tuzemsku je oprávnění udělováno ČNB právnickým osobám se sídlem na území ČR. Pojišťovnou je dle zákonů platných v ČR chápána tuzemská pojišťovna, pojišťovna z jiného členského státu nebo pojišťovna z třetího státu. Podle zaměření hlavní činnosti jsou rozlišovány pojišťovny univerzální, životní a neživotní. Další klasifikace pojišťoven je na základě právní formy. V tomto případě se může jednat o akciové společnosti, družstevní (vzájemnostní) nebo státní instituce.

Pojišťovací činností je myšleno přebírání pojistných rizik, která vznikla na základě uzavřených pojistných smluv a plnění z nich. Pojišťovací činností je také správa pojištění, likvidace pojistných událostí, poskytování asistenčních služeb, nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny, uzavírání smluv pojišťovnou se zajišťovny o zajištění závazků pojišťovny vyplývajících z jí uzavřených pojistných smluv a činnost směřující k předcházení vzniku škod a zmírňování jejich následků.

Pojistníkem je osoba, která s pojišťovnou uzavřela pojistnou smlouvu. Jeho povinností je platit pojistné dle podmínek uvedených v pojistné smlouvě, vzniká mu oznamovací povinnost v souvislosti s pojistnou událostí či změnou rizika a je povinen uvést pravdivé a úplné údaje.

Pojištěným je osoba, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu nebo jiné hodnoty pojistného zájmu se soukromé pojištění vztahuje. Je to osoba, které vzniká na základě uzavřené pojistné smlouvy právo na pojistné plnění. Pokud stejná osoba smlouvu uzavřela a zároveň jí vzniká právo na pojistné plnění, je pojištěný současně také pojistníkem. Výsadním právem pojištěného je právo na pojistné plnění. V případě povinností se jedná o obligátní nutnost uvést pravdivé a úplné údaje.

Obmyšleným je nazývána osoba určená pojistníkem v pojistné smlouvě, které v případě smrti pojištěného vznikne právo na pojistné plnění. Určen je pojistníkem, přičemž specifikován může být jménem nebo pouze vztahem k pojištěnému.

Pojistná smlouva je smlouvou o finančních službách, v rámci níž se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout plnění ve sjednaném rozsahu a pojistník je povinen platit pojistiteli pojistné. Jedná se o právní dokument písemné formy podepsovaný

oběma zúčastněnými stranami, na základě kterého vzniká a trvá konkrétní pojištění. Podmínka písemné formy a podpisu obou smluvních stran není nutná jen v případě pojištění na období kratší než jeden rok. Pojistná smlouva je sepisována u všech druhů pojištění s výjimkou zákonného pojištění.

Pojistná událost je nahodilá skutečnost specifikovaná v pojistné smlouvě nebo ve zvláštním právním předpisu, který je v pojistné smlouvě uveden. S pojistnou událostí je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.

Pojistným je myšlena úplata za soukromé pojištění, v rámci kterého se pojistitel zavazuje poskytovat ochranu před negativní finančními důsledky nahodilosti. Samotná cena pojištění je konstruována jako součet netto pojistného, kalkulovaných správních nákladů a kalkulovaného zisku.

Pojistná hodnota vyjadřuje maximální možnou majetkovou újmu, která může vzniknout v důsledku pojistné události.

Pojišťovací zprostředkovatelem je nazývána právnická nebo fyzická osoba, která úplatně provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. Zprostředkovatelé, označovaní též jako pojistní brokeři, jsou mezičlánkem, který usnadňuje styk klienta s pojistitelem jeho rizik. Brokeři fungují jako samostatné podnikatelské subjekty. Jejich pozitivní působení spočívá v dobré znalosti trhu a jistým způsobem objektivizují rovnováhu nabídky a poptávky. Nicméně obecnou nevýhodou uzavírání pojištění prostřednictvím brokerů je skutečnost, že zvyšují celkové náklady sjednávání. Pojišťovací zprostředkovatelé se dělí na vázané pojišťovací zprostředkovatele, podřízené pojišťovací zprostředkovatele, pojišťovací agenty, výhradní pojišťovací agenty, pojišťovací makléře nebo pojišťovací zprostředkovatele, jejichž domovským členským státem není Česká republika.

2.3 Členění pojištění

V podkapitole je popsáno členění pojištění z několika hledisek. Nejprve je uvedeno členění na pojištění dobrovolné a smluvní a následně rozdělení pojištění na sociální a komerční.

2.3.1 Pojištění sociální a komerční

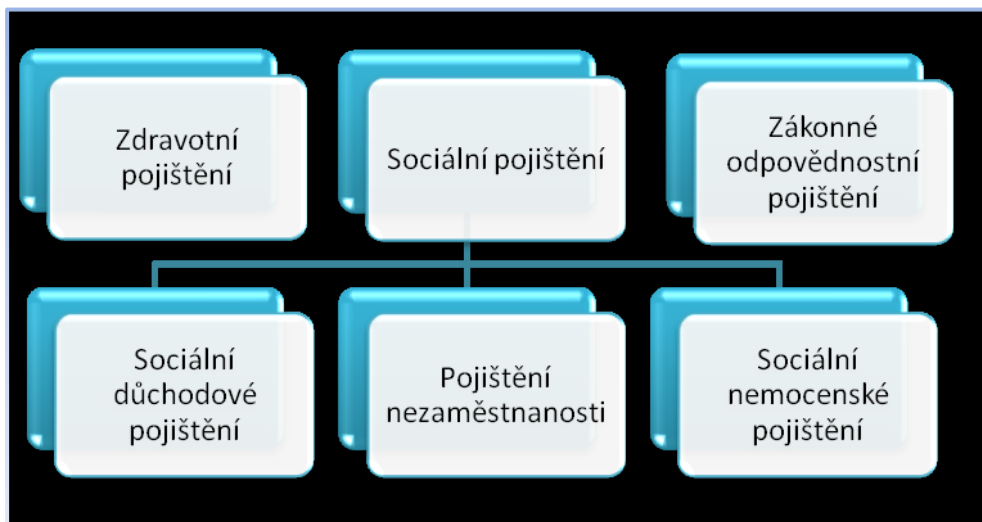
V této subkapitole je popsáno pojištění sociální, jímž jsou kryta rizika sociálního charakteru. Druhá část je věnována členění pojištění komerčního.

2.3.1.1 Sociální pojištění

V rámci sociálního pojištění jsou kryta rizika sociálního charakteru a z nich vyplývající potřeby. Ve schématu č. 2.1 je znázorněno řešení existence sociálních rizik prostřednictvím státu. V ČR jsou sociální rizika řešena následovně:

1. Sociální pojištění zahrnuje krytí dlouhodobé (*sociální důchodové pojištění*) a krátkodobé pracovní neschopnosti (*sociální nemocenské pojištění*), a krytí potřeb v nezaměstnanosti (*pojištění nezaměstnanosti*).
2. Zdravotní pojištění, které kryje potřeby zdravotní péče je odděleno a realizováno prostřednictvím zdravotních pojišťoven.
3. Pracovní úrazy a nemoci z povolání jsou kryty v rámci zákonného odpovědnostního pojištění, které je provozováno komerčními pojišťovny.

Schéma č. 2.1: Řešení existence sociálních rizik prostřednictvím státu



Zdroj: Ducháčková (2009)

2.3.1.2 Komerční pojištění

Komerční pojištění v sobě zahrnuje širokou škálu pojistných produktů. Pro komerční pojištění je typická smluvní forma pojištění, zpravidla dobrovolná podoba, nicméně vyskytuje se i v podobě povinné (viz rozdělení níže).

Jedním ze základních rozdělení pojištění je dělení na pojištění *dobrovolné* a *povinné*. Zásadní rozdíl pramení z projevu vůle zájemce o pojištění, resp. v případě pojištění povinného z omezení či absence projevu vůle obecně. Zatímco pojištění *dobrovolné* je sjednáno na základě pojistné smlouvy mezi zájemcem o pojištění a pojišťovnou z *projevu vůle* zájemce o pojištění, pojištění *povinné* postrádá prvek dobrovolnosti. V souvislosti s *povinným* pojištěním rozeznáváme následující dva typy: *povinné smluvní pojištění* a *zákonné pojištění*.

V prvním případě je právním předpisem určena *povinnost sjednání pojistné smlouvy* pro dané subjekty. Ve druhém vyplývá povinnost pojištění pro příslušné subjekty přímo ze zákona a pojistná smlouva ani *není sjednávána*.

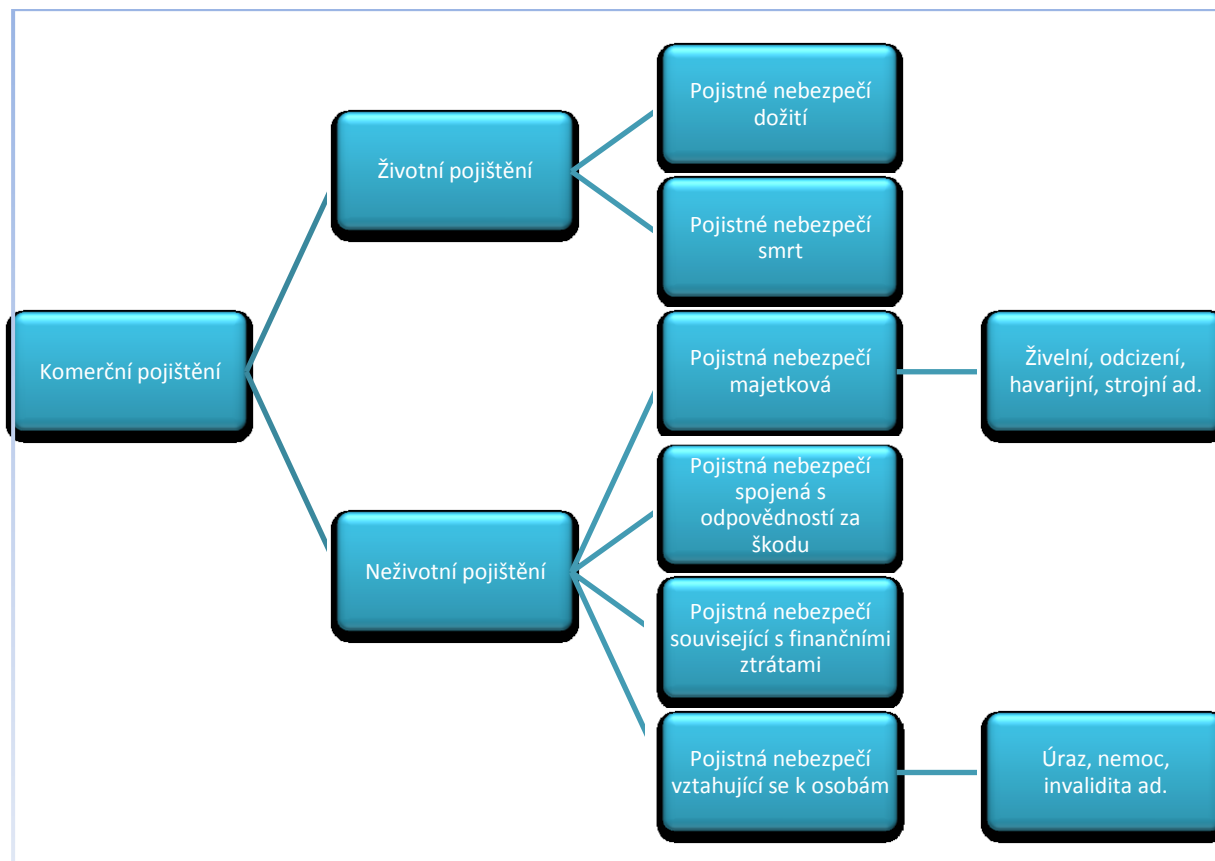
Dle způsobu tvorby rezerv lze komerční pojištění rozdělit na *riziková* a *rezervotvorná*. U *rizikových* platí podmíněná návratnost finančních prostředků daná vznikem pojistné události, není zde jisté, zda pojistná událost skutečně vznikne, počet pojistných událostí za dobu trvání pojištění je neomezený a pojistné je v průběhu pojistného období fakticky spotřebováváno na výplatu pojistného plnění. Namísto toho, u pojištění *rezervotvorného* se, jak již z názvu vyplývá, tvoří rezerva určená k výplatě sjednaných budoucích pojistných plnění. Důležitým faktem je skutečnost, že u tohoto typu pojištění je pojistné plnění vypláceno téměř vždy.

Dalším členěním komerčního pojištění je dělení podle předmětu pojištění. V tomto případě je rozeznáváno pojištění majetku, osob a odpovědnosti.

Nejčastější je ovšem členění dle *druhu krytých pojistných nebezpečí*. Toto členění je graficky znázorněno ve schématu č. 2.2. Základní rozdělení je v tomto případě na pojištění životní a neživotní. *Životní pojištění* teoreticky zahrnuje krytí pouze dvou rizik, kterými jsou pojistné nebezpečí smrti a tzv. dožití. V praxi ovšem pojišťovny k těmto dvěma rizikům přičleňují také rizika neživotního charakteru, která na ta životní úzce navazují. Těmito může být například úraz, nemoc nebo invalidita. Co se týče *pojištění neživotního*, zahrnujícího krytí širokého spektra neživotních rizik, rozeznáváno je krytí pojistných nebezpečí vztahujících se k osobám, majetkových pojistných nebezpečí, pojistných nebezpečí souvisejících s finančními ztrátami a nebezpečí spojených s odpovědností za škodu.

V souvislosti s krytím majetkových pojistných nebezpečí je důležitým pojmem *pojistný zájem*. Jedná se o právní kategorii vyjadřující vztah osoby k určitému majetkovému předmětu. Je to tedy majetkový zájem pojištěného, který ho váže k předmětu pojištění neboli právní vztah pojištěného k pojištěnému majetku. Příkladem může být zájem vlastníka na zachování pojišťované věci. V případě pojistného zájmu lze rozlišit dvě stránky: *objektivní* a *subjektivní*. *Objektivní* stránkou pojistného zájmu je chápán ekonomický zájem pojišťovny na převzetí povinnosti plnit, pokud dojde k realizaci rizika na předmětu pojištění, dále penězi vyčíslitelná hodnota majetku nebo práva, na něž se má pojištění vztahovat a konečně zda samo pojištění majetku či práva neodporuje zákonným předpisům. *Subjektivní* stránkou je poté nazýváno uvědomění si potřeby pojistné ochrany a do právního vztahu je promítáno prostřednictvím pojistné smlouvy.

Schéma č. 2.2: Dělení komerčního pojištění dle druhu krytých pojistných nebezpečí



Zdroj: Ducháčková (2009)

Dalším způsobem je členění soukromého pojištění dle možné podoby pojistných produktů. Toto je zobrazeno ve schématu 2.3. Pojistný produkt je konkrétní druh pojištění. Pojistný produkt je rozdělen na dvě základní kategorie. Pokud se vztahuje na *vymezená pojistná nebezpečí*, jedná se například o živelní pojištění. V případě pojistného produktu vztahujícího se na *vymezené objekty pojištění* se může jednat například o pojištění domácnosti. Samotné členění dle možné podoby pojistných produktů je na základě pojistné doby, způsobu placení, formy pojištění, územní platnosti nebo počtu pojistných rizik.

Podle *délky pojistné doby* je možno rozdělit pojištění na krátkodobá a dlouhodobá. Hranicí mezi krátkodobostí a dlouhodobostí je doba jednoho roku.

Dle *způsobu placení* je rozlišováno běžně placené pojistné (placeno ročně či měsíčně) a jednorázově placené pojistné (hrazeno najednou především s cílem vyhnout se pravidelné zátěži v podobě placení běžného pojistného).

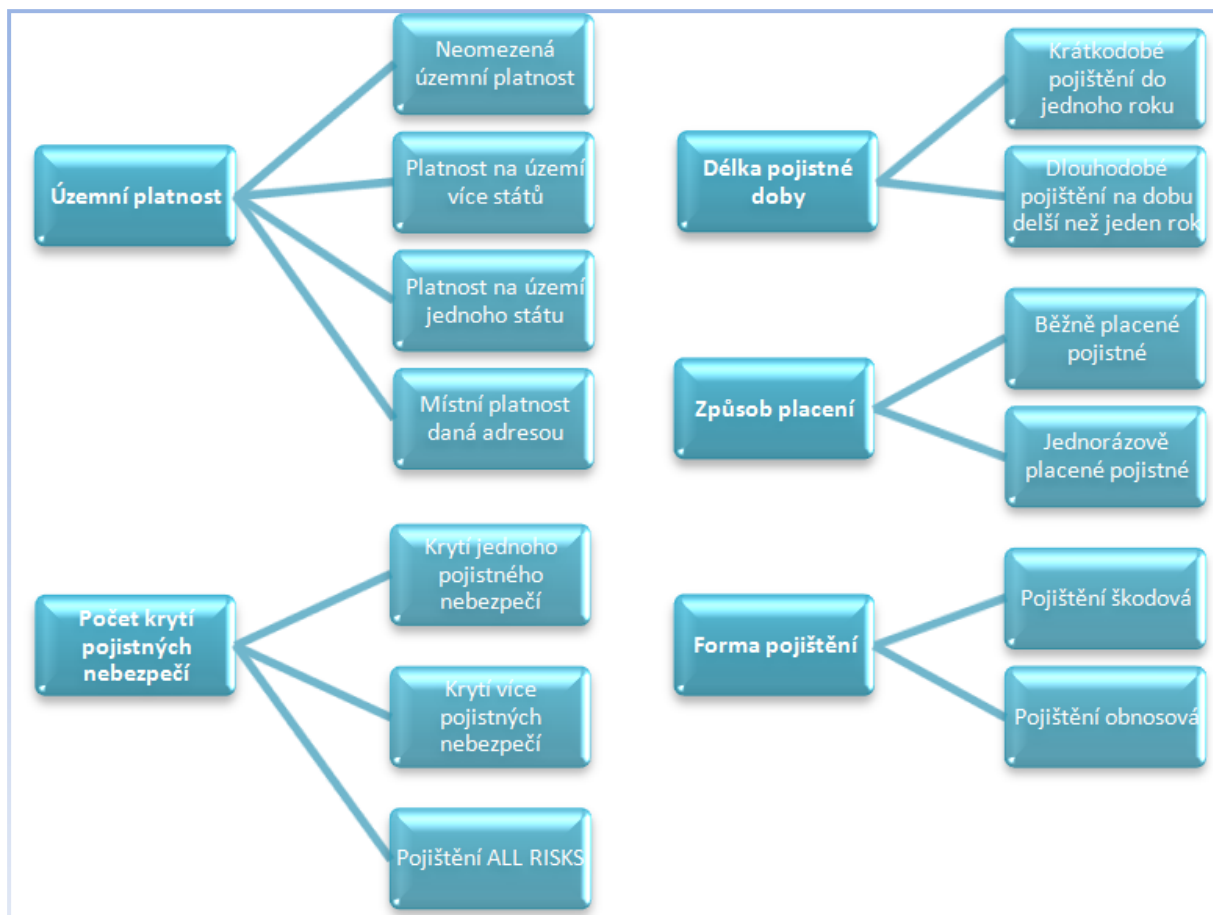
Dle *formy pojištění* jsou rozeznávána škodová a obnosová. Při této klasifikaci je vycházeno z kombinace hlediska věcného vymezení produktu a kalkulačního hlediska. *Obnosová* pojištění jsou definována jako takové pojistně-technické konstrukce, při kterých je ujednán peněžní obnos v pojistné smlouvě pro případ, že dojde k pojistnému plnění. Toto

sjednání pojistné částky ve formě sumy je využíváno v případech, kdy je penězi obtížně vyjádřitelný výsledek dopadu nahodilosti. Příkladem může být úrazové či životní pojištění. Oproti tomu u *škodového* pojištění existuje zřejmá souvislost mezi výší pojistného plnění a výší vzniklé škody. Jedná se zejména o případy kompenzace majetkových ztrát. Škodové pojištění je dále rozlišováno na pojištění, u kterého je odškodnění rovné škodě, pojištění na pojistnou částku, pojištění na plnou hodnotu apod.

Na základě *územní platnosti* lze rozčlenit pojištění s místní platností, která jsou určena adresou umístění pojištěné věci, s platností na území jednoho státu, s platností na území více států a s neomezenou územní platností.

Dle *počtu pojistných nebezpečí* zahrnutých do pojištění lze klasifikovat pojištění pro krytí jednoho pojistného nebezpečí (např. požární pojištění), více pojistných nebezpečí a pojištění ALL RISKS. U více pojistných nebezpečí je první variantou krytí několika pojistných nebezpečí, přičemž následná výše pojistného je souhrnem sazeb za jednotlivá pojistná nebezpečí. Druhou variantou jsou sdružená pojištění. V tomto případě se jedná o jednu sazbu za sdružená pojistná nebezpečí, např. pojištění FLEXA kryjící požár (Fire), úder blesku (Lightning), výbuch (EXplosion) a pád letadla (Aircraft). Poslední typ ALL RISKS značí pojištění veškerých pojistných nebezpečí, jenž se vztahují k jednomu objektu a nejsou ve výlukách.

Schéma č. 2.3: Členění dle možné podoby pojistných produktů



Zdroj: Ducháčková (2009)

2.4 Cestovní pojištění

Cestovní pojištění je, dle členění pojištění v subkapitole 2.3, pojištěním komerčním, neživotním, dobrovolně smluvním, škodovým, krátkodobým, jednorázově placeným, s variabilní územní platností a s krytím více pojistných nebezpečí. Stejně jako všechna ostatní pojištění je i cestovní pojištění finanční službou, díky níž jsou eliminovány důsledky vzniklé negativní nahodilé události.

Cestovní pojištění je popsáno jako zabezpečení klientů pojišťovny při cestách mimo trvalé bydliště, čímž je myšleno zejména vycestování do zahraničí. Kromě pojištění léčebných výloh a služeb asistence bývá v cestovním pojištění sdruženo majetkové, odpovědnostní, úrazové i životní pojištění. Tarif pojistného je zpravidla odvozován podle délky pojistné doby a rozsahu požadovaného pojistného krytí. Pojistná doba u tohoto typu pojištění je z pravidla maximálně jeden rok.

2.5 Produkty cestovního pojištění

V této subkapitole je provedeno srovnání komerčního a cestovního pojištění vyplývajícího ze zákona, vysvětleny základní rozdíly mezi těmito dvěma typy a uvedeny výhody a nevýhody komerční a zákonné varianty.

2.5.1 Cestovní pojištění vyplývající ze zákona

Kromě cestovního pojištění komerčního, na něž je tato práce primárně zacílena, je nutné zmínit také existenci Evropského průkazu zdravotního pojištění, díky němuž je možné uplatňovat nárok českých pojištěnců na zdravotní péči ve státech EU, zemích Evropského hospodářského prostoru (Norsko, Island a Lichtenštejnsko), ve Švýcarsku a smluvních státech. Poskytování zdravotní péče v rámci EU je upraveno nařízením EP a Rady č. 883/04 a 987/09. Tato nařízení mají přednost před zákonem a jsou přímo platná ve všech státech EU.

Rozsah garantované péče je následovný: lékařsky *nezbytná zdravotní péče* s přihlédnutím k povaze dávek (nemoci) a předpokládané délce pobytu na území jiného státu; nesmí jít o *vycestování účelné*, tedy vycestování s konkrétním záměrem využít lékařskou péči na území jiného státu; poskytovaná péče by měla být v takovém rozsahu, aby účastníkovi pojištění umožnila návrat do země v původním termínu, tedy aby nemusel vycestovat dříve pouze z důvodu nutnosti další lékařské péče. Samotné ošetření poté probíhá u smluvních zdravotnických zařízení či lékařů, jejichž seznam je k nalezení u místní pojišťovny. U těchto poskytovatelů má pojištěnec právo na *nezbytnou zdravotní péči* za stejných podmínek jako místní pojištěnci. Reálně to znamená, že místní systém zdravotního pojištění za pojištěnce uhradí ošetření do té výše, jaká by byla uhrazena místnímu pojištěnci. Srovnání výhod a nevýhod nároku z pojištění vyplývajícího ze zákona a komerčního pojištění je možno vidět v tabulce č. 2.1.

Tabulka č. 2.1: Srovnání pojištění vyplývajícího ze zákona a komerčního cestovního pojištění

	Nárok ze zákona	Nárok ze sjednaného pojištění
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> časově neomezený (po celou dobu zákonného pojištění v ČR) neomezený částkou plnění zpravidla nehraje roli příčina úrazu nehraje roli, zda se pojištěnec již dříve na stejnou nemoc léčil (kryje i chronicky nemocné nebo péči v těhotenství, porod a následnou péči) lékař je povinen přistupovat k pacientovi, který předloží Evropský průkaz stejně jako k místnímu pojištěnci s místním průkazem pojištěnce 	<ul style="list-style-type: none"> zpravidla asistenční služba hradí i náklady na spoluúčast hradí i náklady na péči ve zcela privátních zařízeních hradí i náklady na převoz do ČR a repatriaci ostatků
Nevýhody	<ul style="list-style-type: none"> hrazení spoluúčasti podle tarifů země ošetření nároky lze plně uplatnit jen ve zdravotnických zařízeních napojených na místní systém veřejného zdravotního pojištění nehrazení převozu do ČR ani repatriace ostatků stejně povinnosti a omezení, jaká mají místní pojištěnci 	<ul style="list-style-type: none"> nárok časově omezený nárok zpravidla omezený i částkou maximálního plnění není-li sjednána zvláštní pojistka pro rizikové sporty, nárok může být omezený na onemocnění či úraz z obecných příčin nárok může být omezený na onemocnění, na něž se pacient v ČR předtím neléčil lékař není povinen přistupovat k pojištěnci, který předložil pouze doklad o komerčním připojištění, jako k místnímu pojištěnci, zejména tedy může vždy vyžadovat přímou platbu

Zdroj: Centrum mezistátních úhrad

Rovněž je třeba zmínit státy, se kterými ČR uzavřela mezistátní Smlouvu o sociálním zabezpečení (jedná se o státy Černá Hora, Chorvatsko, Makedonie, Srbsko a Turecko). V případě těchto států je pojištěnci smluvně garantován nárok na *nutnou a neodkladnou zdravotní péči* ze svého českého pojištění.

2.5.2 Komerční cestovní pojištění

Z tabulky č. 2.1 jasně vyplývá, že zákonná varianta pojištění je v případě vycestování do ciziny značně omezená. Již samo vymezení pojmy *nezbytná, neodkladná, nutná* apod., v souvislosti se zdravotní péčí, signalizuje, že v případě potřeby skutečně efektivního krytí rizik spojených s nutností poskytnutí zdravotní péče v zahraničí je pojištění vyplývající ze zákona nedostatečné, a je nutno využít pojištění komerčního.

Základní cestovní pojištění v sobě zahrnuje krytí léčebných výloh v zahraničí (součástí jsou i asistenční služby), ovšem v dnešní době je možné volit ze široké škály možných připojištění nebo zvolit přímo komplexní cestovní pojištění. Lze také volit mezi pojištěním jednotlivce nebo skupinovým, např. rodiny.

Jednotlivými druhy připojištění, resp. částmi pojištění v případě komplexních balíčků služeb, jsou zejména tyto druhy doplňkových pojištění: pojištění zavazadel, pojištění zpoždění zavazadel, pojištění zpoždění letu, pojištění nevyužití dovolené, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění předčasného návratu, pojištění úrazové, pojištění stornovacích poplatků a pojištění právní asistence.

Pojištění zavazadel souvisí s úhradou nákladů jako odškodného za odcizená, poškozená nebo ztracená zavazadla. Pojištění zavazadel kryje také náklady nutné k zakoupení nejnutnějších potřeb při čekání na zpožděný let nebo zavazadel klienta. *Pojištění zpoždění zavazadel* představuje finanční náhradu v případě, kdy se zavazadla zpozdí o určitý počet hodin (dle smluvních podmínek) od okamžiku přistání klienta v cílové zahraniční destinaci. *Pojištění zpoždění letu* zahrnuje úhradu výdajů za stravu, občerstvení a základní hygienické potřeby v případě, že se let klienta při odletu zpozdí o daný počet hodin (dle smluvních podmínek). *Pojištění nevyužití dovolené* má podobu finanční náhrady, pokud se klient ze závažného důvodu musí vrátit dříve ze své dovolené. Např. při úmrtí blízké osoby nebo při jiné komplikované životní situaci. *Pojištění odpovědnosti za škodu* znamená závazek pojistitele k finančnímu odškodnění, pokud klient způsobí škodu na zdraví či majetku při pobytu v zahraničí. *Pojištění předčasného návratu* je používáno ke krytí nákladů na dopravu zpět do ČR při předčasném návratu z dovolené, kdy klient nemůže využít původně plánovaný dopravní prostředek, např. z důvodu náhlého úmrtí či hospitalizace blízké osoby. *Úrazové pojištění* slouží k úhradě nákladů dlouhodobé hospitalizace vzniklé v důsledku úrazu (zohledněny bývají i trvalé následky). V případě smrti úrazem má zpravidla oprávněná osoba nárok na jednorázové odškodné. *Pojištění stornovacích poplatků* je možno sjednat v okamžiku zaplacení jakékoliv cestovní služby, která obsahuje v obchodních podmínkách také

storno podmínky. Pojistit je možné zájezd jako celek, letenky a jízdenky nebo úhradu za ubytování. *Pojištění právní asistence* poskytuje klientovi právní informace po telefonu, administrativně-právní asistenci i právní ochranu.

Pojistitelé dále rozlišují cestovní pojištění dle typu cesty. Názvy typů cest se liší v závislosti na terminologii dané pojišťovny, ovšem obecně je možné rozlišit následující typy: *turistickým* typem cesty je označována odpočinková dovolená, poznávací cesta, popř. rekreační sporty (plavání, tenis apod.); *sportovní* typ cesty zahrnuje provozování sportovních aktivit (např. lyžování, snowboarding, cykloturistiku, windsurfing, vysokohorskou turistiku apod.); *rizikový* typ cesty označuje profesionální nebo rizikovou sportovní činnost (např. bikross, canyoning, jízdu na sněžných či vodních skútrech, horolezectví, potápění s dýchacím přístrojem, účast či přípravu na sportovní soutěže apod.); *pracovním* typem cesty jsou označovány pobyty zahrnujících pracovní činnosti (rozlišováno bývá mezi pracovní cestou zaměřenou na administrativní nebo manuální typ činnosti).

Vzhledem k neustálému tlaku na vývoj nových a zdokonalování stávajících produktů cestovního pojištění je pro klienta značně obtížné správně zvolit adekvátní produkt, který by přesně splňoval jeho individuální požadavky. Z důvodu existence vysokého počtu subjektů poskytujících cestovní pojištění v mnoha podobách je při výběru optimálního produktu vhodné využít metod, pomocí kterých je na základě klientem zvolených kritérií určována váha těchto a následně pomocí výpočtů stanoven optimální produkt pro daného klienta. V této práci budou pro výběr optimálního produktu využity metody vícekritériálního hodnocení variant.

2.6 Metody vícekritériálního hodnocení

Pomocí metod vícekritériálního rozhodování je možné vyhodnotit jednotlivé varianty na základě určitého počtu předem určených kritérií a vybrat z přístupných variant ty nejvýhodnější, popř. pouze jednu optimální. Tyto metody jsou součástí rozhodovacího procesu, jehož podstatou je volba mezi nejméně dvěma variantami. Rozhodovací proces lze rozdělit na proces volby, kdy jsou posuzovány jednotlivé varianty, a výběr rozhodnutí, kdy je vybrána varianta optimální, resp. varianta určená k realizaci, viz Fotr, Švecová a kol. (2010).

Základní výhodou metod vícekritériálního hodnocení variant je dle Fotra, Švecové a kol. (2010) skutečnost, že rozhodovateli umožňují posuzování variant s ohledem na rozsáhlý soubor kritérií, že jej vedou k tomu, aby svůj subjektivní pocit důležitosti jednotlivých kritérií kvantifikoval, čímž se samotný proces stává srozumitelným, reprodukovatelným a transparentním i pro ostatní subjekty.

Metody vícekritériálního hodnocení sestávají zpravidla ze dvou fází. V první je nutné stanovit váhy kritérií a ve fázi druhé jsou již použity metody vícekritériálního hodnocení variant. Metody stanovení vah lze rozdělit na přímé a na metody, které jsou založené na párovém srovnávání významnosti kritérií. Metody hodnocení variant jsou následně děleny na jednoduché a na metody, které jsou založeny na párovém srovnávání variant.

V následujících subkapitolách jsou nejprve popsány metody stanovení vah kritérií, což je podmínka, kterou vyžaduje většina metod vícekritériálního hodnocení variant. Následně jsou uvedeny samotné metody hodnocení.

2.6.1 Metody stanovení vah kritérií

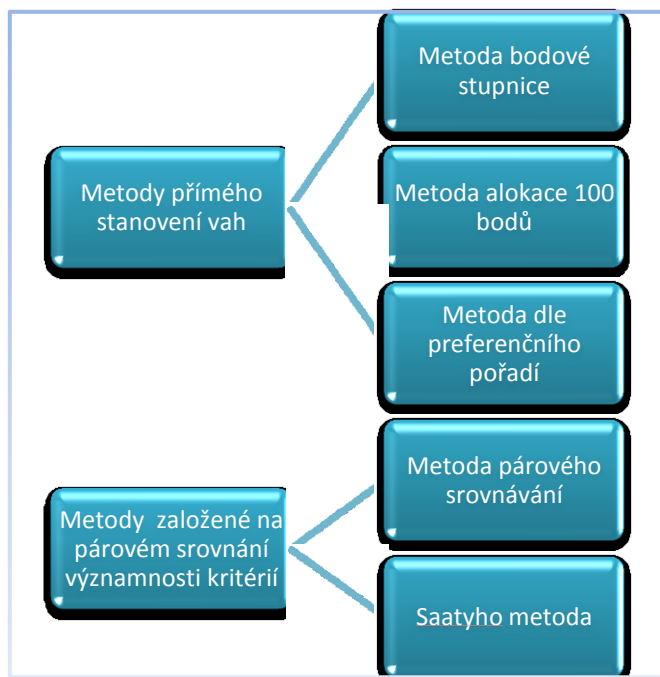
Váhy kritérií (koeficienty významnosti) číselně vyjadřují významnost jednotlivých kritérií, resp. významnost kritérií pro daného konkrétního rozhodovatele. Pro výšku váhy kritéria a jeho významnost pro rozhodovatele platí přímá úměrnost. Tedy čím významnější kritérium, tím vyšší váha mu je přidělena a naopak. S cílem dosáhnout možnosti srovnání vah souboru kritérií jsou váhy normovány. U některých metod jsou již váhy kritérií normované (Saatyho metoda či metoda alokace 100 bodů), ovšem u jiných tomu tak není. V tomto případě je zapotřebí stanovit normované váhy dle vzorce

$$v_i = \frac{w_i}{\sum_{i=1}^n w_i}, \quad (2.1)$$

kde v_i je normovaná váha i -tého kritéria a w_i je nenormovaná váha i -tého kritéria.

Výsledkem normování je dosažení takových vah kritérií, jejichž celkový součet je vždy roven 1. Zjednodušené rozdělení metod stanovení vah kritérií je možné sledovat ve schématu č. 2.4.

Schéma č. 2.4: Přehled metod pro stanovení vah kritérií



Zdroj: Fotr, Švecová a kol. (2010)

2.6.1.1 *Metody přímého stanovení vah*

Metody přímého stanovení vah jsou založeny na přidělení určitého počtu bodů ze zvolené stupnice jednotlivým kritériím, popř. stanovení preferenčního uspořádání kritérií. Nejdůležitějším rysem těchto metod je fakt, že ke stanovení vah kritérií dochází přímo, čímž vzniká prostor pro značné nepřesnosti. Vzhledem ke skutečnosti, že v této práci nejsou využívány, je jejich níže uvedený popis značně zjednodušen. Charakteristika přímých metod stanovení vah plní pouze informativní funkci o existenci alternativních metod k těm, jež jsou použity v této práci.

Metoda bodové stupnice spočívá v přiřazení daného počtu bodů z předem definované stupnice každému jednotlivému kritériu. Důležitým faktorem je stanovení správného rozpětí stupnice. Tato by totiž měla maximálně reflektovat rozdílnost ve významnosti mezi jednotlivými kritérii. S ohledem na tento fakt je nutné stanovit stupnice s nízkou rozlišovací schopností (např. pouze tříbodová) nebo stupnice s vysokou rozlišovací schopností (např. desetibodová). Rozlišovací schopnost stupnice je pochopitelně relativní a závislá zejména na

počtu kritérií a nutnosti jejich diferenciaci z pohledu rozhodovatele. Tato metoda neposkytuje normované výsledky a normování je proto nutné provést na závěr.

Metoda alokace 100 bodů je založena na velmi podobném principu jako metoda bodové stupnice. Rozhodovateli je dán přesný počet jednoho sta bodů, které je nutné rozdělit mezi všechna kritéria. Celkový součet pochopitelně nesmí přesahovat ani nedosahovat této dané hranice. Z toho vyplývá, že závěrečné normování již není nutné.

Poslední v této práci uvedenou metodou přímého stanovení vah je *porovnávání významu kritérií pomocí jejich preferenčního pořadí*. Zjednodušeně lze u této metody rozlišit tři základní kroky. Prvním je stanovení pořadí významnosti kritérií, které lze stanovit přímým nebo etapovým uspořádáním. Při přímém uspořádání rozhodovatel přímo stanoví pořadí daného kritéria dle jeho významnosti od nejméně významného po nejvýznamnější. V případě etapového uspořádání se pořadí stanovuje v několika etapách v závislosti na počtu kritérií. V každé etapě je stanoveno nejvýznamnější a nejméně významné kritérium, která jsou následně vypuštěna. V každé etapě je tedy celkový soubor ponížěn o dvě kritéria a takto se pokračuje až do situace, kdy zůstávají poslední dvě kritéria. Druhým krokem je určení vah kritérií porovnáním významu kritérií s nejméně významným kritériem. Nejméně významnému kritériu je přidělena váha 1 a následně se porovnává, kolikrát jsou následující kritéria významnější než nejméně významné kritérium. Výsledkem jsou nenormované koeficienty a tudíž třetím a závěrečným krokem je normování vah.

2.6.1.2 Metody stanovení vah kritérií založené na párovém srovnávání

Charakteristickým rysem pro metody stanovení vah kritérií založené na párovém srovnávání je dle Fotra, Švecové a kol. (2010) zjišťování preferenčních vztahů dvojic kritérií. V této subkapitole jsou představeny dvě metody použité v praktické části této práce. Jedná se o metodu párového srovnávání a Saatyho metodu.

Při použití *metody párového srovnávání*, známé též jako Fullerův trojúhelník, je pro každé kritérium stanoven počet jeho preferencí vzhledem ke všem ostatním kritériím. Základem této metody je trojúhelníková matice pomocí níž rozhodovatel určuje své preference u jednotlivých dvojic kritérií. Preferovanému kritériu je udělena hodnota 1, nepreferovanému naopak hodnota 0. Počet preferencí kritéria je poté stanoven jako suma hodnot 1 v řádku a hodnot 0 ve sloupci, který odpovídá danému kritériu. Normované váhy, dle Fotra, Švecové a kolektivu (2010), vyplývají ze vztahu

$$v_i = \frac{f_i}{\sum_{i=1}^n f_i}, \quad (2.2)$$

kde v_i je normovaná váha i -tého kritéria, f_i je počet preferencí i -tého kritéria a n je počet kritérií.

Počet uskutečněných srovnání je poté dán výrazem

$$\sum_{i=1}^n f_i = \frac{n \cdot (n-1)}{2}. \quad (2.3)$$

Nevýhodou stanovení vah kritérií pomocí vztahu 2.2 je fakt, že v případě kritéria, jehož počet preferencí je roven 0, je také váha rovna 0. Proto je vhodné tento vztah modifikovat. Nejjednodušším řešením je zvýšení počtu preferencí u každého kritéria o jednu. Normované váhy jsou poté dány výrazem

$$v_i = \frac{f_i + 1}{n + \sum_{i=1}^n f_i}. \quad (2.4)$$

Saatyho metoda pro stanovení vah kritérií je založena na podobných principech jako výše popsaná metoda párového srovnávání. Její průběh lze rozdělit do dvou fází. Nejprve jsou zjišťovány preferenční vztahy dvojic kritérií analogicky jako v případě párového srovnávání a následně jsou určeny váhy kritérií. V první fázi jsou kritéria zapsaná do tabulky tak, že ve sloupcích i v řádcích jsou kritéria řazena ve stejném pořadí. Rozdílem oproti párovému srovnávání je fakt, že kromě vyjádření preference dvojic kritérií je vyjádřena také velikost preference. Saatym je pro toto vyjádření velikosti stanovena a doporučena bodová stupnice doplněná o deskriptory (viz tabulka 2.2).

Tabulka č. 2.2: Saatym doporučená bodová stupnice s deskriptory

Počet bodů	Deskriptor
1	Kritéria jsou stejně významná.
3	První kritérium je slabě významnější než druhé.
5	První kritérium je dosti významnější než druhé.
7	První kritérium je prokazatelně významnější než druhé.
9	První kritérium je absolutně významnější než druhé.

Zdroj: Fotr, Švecová a kol. (2010)

V tabulce 2.2 je uvedena bodová stupnice obsahující pouze liché prvky, ovšem při stanovování velikosti preference je samozřejmě možné použít i čísel sudých, pomocí nichž jsou vyjádřeny jemné rozdíly. Tímto je stanovena *matice relativních důležitostí*, která je označována jako *Saatyho matice*, popř. *matice velikostí preferencí*. Pokud matici označíme S , pak prvky s_{ij} Saatyho matice odpovídají odhadu podílů vah kritérií v_i a v_j , přičemž platí vztah

$$s_{ij} \approx \frac{v_i}{v_j}. \quad (2.5)$$

Současně je třeba uvést, že prvky s_{ii} na diagonále jsou rovny jedné pro všechna i a prvky s_{ji} pod diagonálou jsou dány vztahem

$$s_{ji} \approx \frac{1}{s_{ij}}. \quad (2.6)$$

Zajištění konzistentnosti Saatyho matice, tj. lineární nezávislosti prvků matice, je nutné provést před výpočtem vah jednotlivých kritérií. K tomuto je určen index konzistence vyjádřený vztahem

$$I_s = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}, \quad (2.7)$$

kde I_s značí index konzistence, λ_{max} je největší vlastní číslo matice a n odpovídá počtu kritérií. Matici S lze označit za konzistentní, pokud platí, že $I_s \leq 0,1$.

Váhy kritérií je následně možné stanovit pomocí exaktních nebo aproximativních způsobů. Exaktní přístup je dle Fotra, Švecové a kol. (2010) postup, který navrhl sám Saaty a jenž je založen na výpočtu vlastního vektoru matice relativních důležitostí. Tento postup je ovšem náročnější, a proto je v praktické části této práce využit jeden z aproximativních způsobů, jenž využívá geometrických průměrů řádků Saatyho matice. Výpočet geometrických průměrů lze poté vypočítat dle Šubrta (2011) na základě vztahu

$$b_i = \sqrt[n]{\prod_{j=1}^n s_{ij}}, \quad (2.8)$$

kde b_i značí geometrický průměr hodnot i -tého řádku matice, n je počet řádků a s_{ij} je prvkem Saatyho matice. Znормováním b_i lze již následně stanovit váhu kritéria v_i dle vzorce

$$v_i = \frac{b_i}{\sum_{i=1}^n b_i}, \quad (2.9)$$

což odpovídá výrazu

$$v_i = \frac{\sqrt[n]{\prod_{j=1}^n s_{ij}}}{\sum_{i=1}^n b_i}. \quad (2.10)$$

Pro úplnost je vhodné zmínit, že druhým způsobem v rámci aproximativních metod je získání hrubých odhadů vah, např. podílem součtů prvků v každém řádku matice na součtu všech prvků matice.

2.6.2 Metody hodnocení variant

Po stanovení vah jednotlivých kritérií je možné přistoupit k samotnému výběru optimálního produktu. Prostředkem ke stanovení nejvhodnějšího produktu jsou metody vícekritériálního hodnocení variant, pomocí kterých je dále pracováno s váhami kritérií vypočtenými dle metod popsaných v předchozí subkapitole. Metod vícekritériální analýzy je celá řada. Zjednodušeně se dají, dle Fotra, Švecové a kol. (2010), rozdělit na jednoduché metody stanovení hodnoty variant a na metody založené na párovém srovnání variant. Z první kategorie metod je pro praktickou část této práce vybrána metoda váženého pořadí. Zástupcem metod založených na párovém srovnání je zvolena Saatyho metoda.

U metody váženého pořadí se dílčí ohodnocení variant dle jednotlivých kritérií stanovuje podle pořadí variant vzhledem k těmto kritériím. Dle Fotra, Švecové a kol. (2010) se tedy dílčí ohodnocení j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu stanoví dle výrazu

$$h_i^j = m + 1 - p_i^j, \quad (2.11)$$

kde m vyjadřuje počet variant a p_i^j pořadí j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu. Z výrazu 2.11 vyplývá, že dílčí ohodnocení nejhorších variant z hlediska jednotlivých kritérií je rovno 1. Dílčí ohodnocení nejlepších variant je poté rovno celkovému počtu kritérií. Celkové ohodnocení j -té varianty se následně, stejně jako u všech ostatních jednoduchých metod stanovení hodnoty variant, rovná váženému součtu dílčích ohodnocení variant vzhledem k jednotlivým kritériím, což je možné vyjádřit vzorcem

$$H^j = \sum_{i=1}^n v_i \cdot h_i^j \text{ pro } j = 1, 2, \dots, m, \quad (2.12)$$

ve kterém H^j znamená celkovou hodnotu j -té varianty, v_i váhu i -tého kritéria, h_i^j dílčí hodnotu j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu, n počet hodnocení a m počet variant. Podle

celkového ohodnocení jednotlivých variant jsou následně preferenčně uspořádány, přičemž optimální je varianta, která je první v preferenčním pořadí a tudíž současně nejvýše hodnocená. Metodu váženého pořadí označuje Fotr, Švecová a kol. (2010) za *značně hrubou*, jelikož dílčí ohodnocení variant s ohledem na jednotlivá kritéria vychází jen z pořadí variant vzhledem k těmto kritériím. Tímto nejsou reflektovány rozdíly mezi hodnotami kritérií, ale pouze pořadí.

Pomocí *Saatyho metody*, označované též jako *metoda AHP* (Analytický hierarchický proces), jejíž princip je založen na pozorování všech prvků vstupujících do procesu v pořadí od obecného ke konkrétnímu, se celkové ohodnocení variant stanovuje opět jako vážený součet dílčích ohodnocení variant vzhledem k jednotlivým kritériím podle výrazu 2.12. Specifický je ovšem způsob stanovení vah kritérií a dílčích ohodnocení variant. Určení vah kritérií Saatyho metodou je popsáno v subkapitole 2.6.1.2. Určení dílčích ohodnocení variant je analogické postupu stanovení vah kritérií, pouze s tím rozdílem, že objektem srovnání nejsou kritéria, ale varianty rozhodování. Pro každé kritérium je vytvořena Saatyho matice na základě párového srovnání variant. Následně je určena velikost preference všech dvojic variant přiřazením bodů ze stupnice dle tabulky 2.2. Odhady poměrů dílčích ohodnocení i -té a j -té varianty s ohledem na dané kritérium hodnocení jsou představovány prvky s_{ij} každé Saatyho matice. Stejnými postupy jako v případě stanovení vah Saatyho metodou se následně určí dílčí ohodnocení variant vzhledem ke kritériím. Pomocí Saatyho matice vzhledem k prvnímu kritériu je stanoveno dílčí ohodnocení variant k tomuto kritériu, pomocí Saatyho matice vzhledem ke druhému kritériu je určeno dílčí ohodnocení variant k druhému kritériu a takto se postupuje až do vyčerpání všech kritérií. Celkové ohodnocení variant je následně stanoveno dle výrazu 2.12, jak bylo uvedeno výše. Po určení celkových hodnocení variant jsou tato normována, stejně jako tomu je v případě určení vah kritérií Saatyho metodou, viz Fotr, Švecová a kol. (2010).

3 Analýza a porovnání produktů vybraných pojišťoven

V kapitole je charakterizován český pojistný trh s ohledem na cestovní pojištění a následně jsou analyzovány a srovnány produkty cestovního pojištění vybraných pojišťoven.

3.1 Pojistný trh v ČR

Dle Výroční zprávy České asociace pojišťoven za rok 2010 působí na českém pojistném trhu 35 tuzemských pojišťoven a 17 poboček zahraničních pojišťoven. Z těchto 17 poboček je 13 zaměřeno na oblast neživotního pojištění. Celkově se tedy v ČR jedná o 52 subjektů s platnou licencií vydanou ČNB. Z celkového počtu pojišťoven je produkt cestovního pojištění poskytován 25 subjekty.

3.1.1 Vývoj předepsaného pojistného

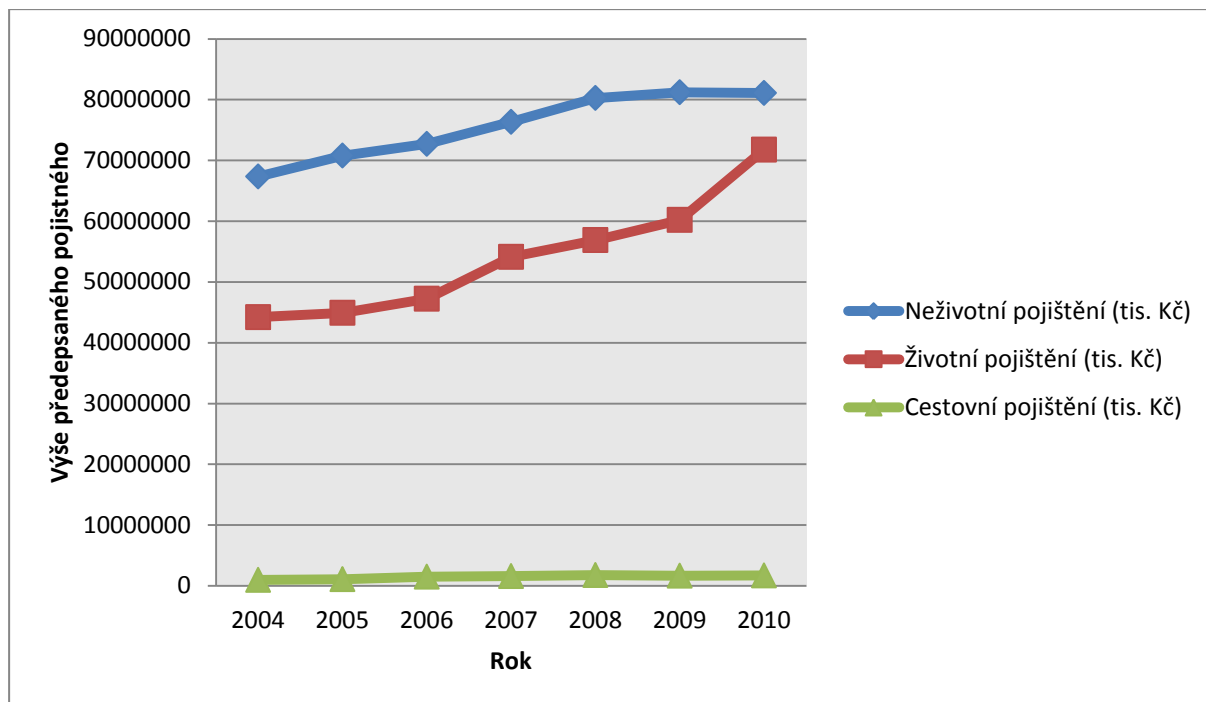
V tabulce 3.1 a grafu 3.1 je možné sledovat vývoj předepsaného pojistného za neživotní, životní a cestovní pojištění v letech 2004 až 2010. Z tabulky je na první pohled zřejmé, že podíl neživotního pojištění na předepsaném pojistném celkem je ve všech sledovaných letech vyšší než podíl pojištění životního. Také lze jasně vidět, že cestovní pojištění se na celkovém předepsaném pojistném podílí pouze okrajově. Spíše než sledování absolutních hodnot je ovšem pro popis vývoje pojistného trhu vhodné zaměřit se na procentní změny meziročního růstu u jednotlivých druhů pojištění, které lze vyčíst z grafů 3.2 a 3.3. Veškeré číselné údaje použité v grafech v subkapitole 3.1.1 pocházejí z výročních zpráv České asociace pojišťoven.

Tabulka č. 3.1: Vývoj předepsaného pojistného v letech 2004 až 2010

Rok	Životní pojištění (tis. Kč)	Neživotní pojištění (tis. Kč)	Cestovní pojištění (tis. Kč)
2004	44 200 964	67 349 479	973 115
2005	44 917 203	70 794 543	1 090 405
2006	47 232 898	72 714 992	1 496 987
2007	54 122 427	76 338 076	1 595 233
2008	56 888 290	80 272 441	1 767 630
2009	60 207 719	81 212 599	1 658 576
2010	71 764 756	81 092 468	1 701 572

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č. 3.1: Vývoj předepsaného pojistného v letech 2004 až 2010

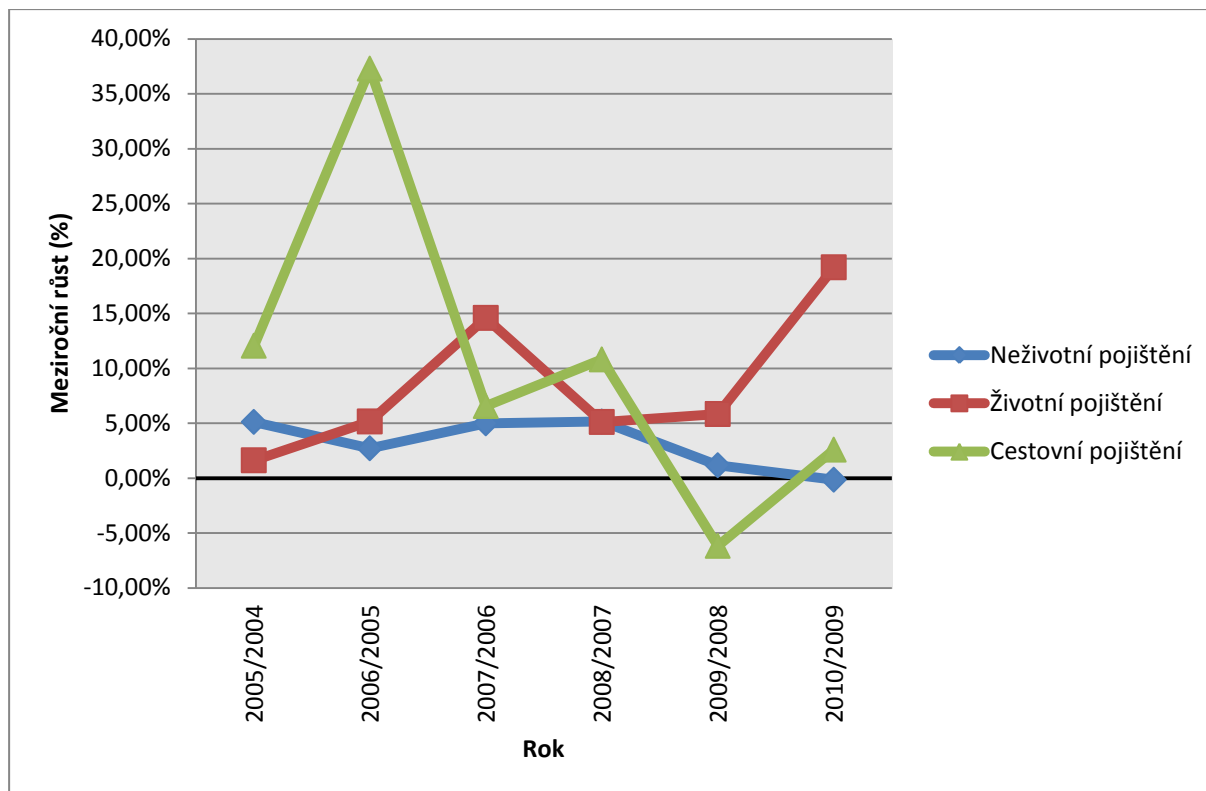


Zdroj: Vlastní zpracování

Ve vývoji meziročních změn předepsaného pojistného za životní pojištění je možné v grafu 3.2 ve sledovaném období pozorovat čistě rostoucí trend. Při pohledu na červenou křivku znázorňující meziroční změny u životního pojištění v letech 2004 až 2010 je jasně viditelné, že ani v jednom roce sledovaného období se křivka nepohybuje pod hranicí nula procentního růstu. V porovnání s vývojem tempa růstu neživotního a cestovního pojištění je také zajímavá skutečnost, že nejnižšího meziročního růstu ve výši 1,62 % bylo dosaženo v období let 2004 a 2005, zatímco nejvyššího (19,2 %) v letech 2009 a 2010.

Situace u neživotního pojištění je značně odlišná. Ačkoliv bylo v každém roce dosahováno růstu předepsaného pojistného, byl tento mnohem nižší než u pojištění životního. V žádném roce sledovaného období nepřesáhl meziroční růst hranici šesti procent a mezi lety 2009 a 2010 dokonce došlo k poklesu předepsaného pojistného za neživotní pojištění o 0,15 %.

Graf č. 3.2: Vývoj meziročních procentních změn předepsaného pojistného

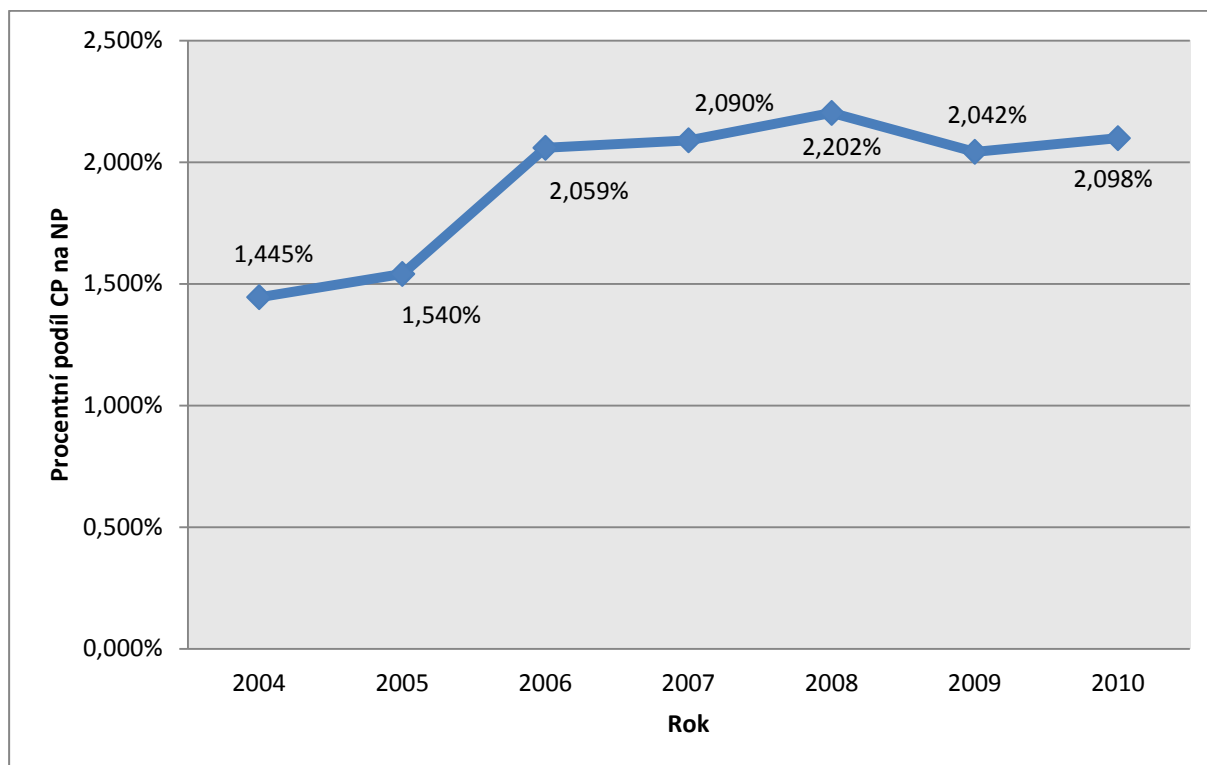


Zdroj: Vlastní zpracování

Co se týče pojištění cestovního, které je ve Výročních zprávách ČAP označováno jako *pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místo svého trvalého bydliště*, je růst v jednotlivých letech značně odlišný. Zatímco mezi roky 2005 a 2006 dochází k nárůstu předepsaného pojistného o 37,29 %, v letech 2008 a 2009 je možné pozorovat výrazný pokles ve výši 6,17 %. V posledním srovnávaném období je ovšem opět možné vidět růst o 2,59 %. Samotný vývoj cestovního pojištění je nicméně vhodné dát do kontextu s vývojem celého odvětví, tedy pojištění neživotního. Předepsané pojistné za cestovní pojištění tvoří minimální část z celkového neživotního pojištění, nicméně z hlediska pohledu na vývoj předepsaného pojistného je vhodné zjistit, jak se ve sledovaném období vyvíjel procentní podíl cestovního pojištění na pojištění neživotním. V takovém případě totiž není kladen důraz na absolutní růst či pokles předepsaného pojistného za cestovní pojištění, ale jeho relativní význam v poměru k celé skupině příbuzných pojištění, tedy pojištění neživotních. Tento podíl je možné sledovat v grafu 3.3. V období šesti sledovaných let se podíl cestovního pojištění na neživotním pojištění pohybuje v rozpětí od 1,4 % do 2,2 %. Ačkoliv se nejedná o vysoké hodnoty, je důležité zmínit, že předepsané pojistné za cestovní pojištění evidentně zastává stále významnější roli, jelikož jen v rozmezí let 2004 až 2008 dosahuje, s ohledem na jeho podíl na neživotním pojištění, růstu ve výši 52 %. Toto mimo

jiné znamená, že u ostatních složek podílejících se na celkovém předepsaném pojistném za neživotní pojištění, jako je např. pojištění majetku, úrazu či odpovědnosti, je možné pozorovat pokles procentuálního zastoupení.

Graf č. 3.3: Podíl předepsaného pojistného za cestovní pojištění na předepsaném pojistném za neživotní pojištění



Zdroj: Vlastní zpracování

3.2 Analýza pojistných produktů

V této subkapitole jsou popsány konkrétní produkty cestovního pojištění, které byly vybrány na základě kritérií pojišťovaného subjektu.

3.2.1 Produkt Komplet

Produkt Komplet od České podnikatelské pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group (dále jen ČPP) je určen na krytí důsledků pojistných rizik souvisejících s krátkodobými pobyty v cizině v délce do 90 dnů. Poskytována je kombinace pojištění léčebných výloh, úrazového pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění zavazadel. Pojištění je možné sjednat individuální, tedy pro jednu osobu, rodinné nebo skupinové. Lze volit také mezi typem cesty; v tomto případě je rozlišován turistický, pracovní a sportovní typ. Kromě výše uvedené standardní kombinace pojištění léčebných výloh, úrazového pojištění, odpovědnostního pojištění a pojištění zavazadel, je možné sjednat množství připojištění. Mezi tato doplňková

pojištění patří zejména pojištění zpoždění zavazadel, pojištění pro případ únosu letadla, nevyužití dovolené, nákladů na veterinární léčbu zvířete v zahraničí a zimních sportů.

Tabulka č. 3.2: Přehled limitů pojistného plnění produktu Komplet

Položka	Limit pojistného plnění
Pojištění léčebných výloh	2 000 000 Kč
Úrazové pojištění	
➤ Trvalé následky úrazu	200 000 Kč
➤ Smrt úrazem	100 000 Kč
Pojištění odpovědnosti	
➤ Škoda na zdraví	2 000 000 Kč
➤ Škoda na majetku	500 000 Kč
➤ Finanční škoda	100 000 Kč
Pojištění zavazadel	15 000 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle informací uvedených na stránkách ČPP

3.2.2 Produkt Standard

Balíček cestovního pojištění Standard od ČSOB Pojišťovny, a. s., člena holdingu ČSOB (dále jen ČSOB) je produkt cestovního pojištění určený pro cesty do zahraničí nepřesahující jeden rok. Je nabízen v širokém spektru variant. Klient volí mezi oblastí Evropy nebo celého světa, dále mezi základním či zvýšeným limitem plnění léčebných výloh nebo možností využití rozšířené asistenční služby. Specifická u tohoto produktu cestovního pojištění je také nepovinnost uzavření pojištění úrazu, odpovědnosti za škodu a zavazadel. Všechna tato pojištění jsou pouze doplňková. Typ cesty je v tomto případě označován jako standardní, což odpovídá označení turistický nebo pracovní u konkurenčních produktů.

Tabulka č. 3.3: Přehled limitů pojistného plnění produktu Standard

Položka	Limit pojistného plnění
Pojištění léčebných výloh	4 000 000 Kč
Úrazové pojištění	
➤ Trvalé následky úrazu	200 000 Kč
➤ Smrt úrazem	100 000 Kč
➤ Denní odškodné za léčení	50 Kč
➤ Jednorázové odškodné za hospitalizaci	2000 Kč
Pojištění odpovědnosti	
➤ Škoda na zdraví	2 000 000 Kč
➤ Škoda na majetku	1 000 000 Kč
Pojištění zavazadel	15 000 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle informací uvedených na stránkách ČSOB

3.2.3 Produkt Silver

Produkt Silver od Allianz pojišťovny, a.s. (dále jen Allianz) je krátkodobým cestovním pojištěním pro individuální klienty, kteří krátkodobě cestují do zahraničí. Při stanovení cílové destinace je nutné zvolit mezi zónami ČR, Evropa kromě ČR, celý svět kromě ČR a USA a celý svět kromě ČR. V balíčku je obsaženo pojištění léčebných výloh, jenž je od roku 2012 neomezeno limitem pojistného plnění, dále pojištění úrazové, odpovědnostní a zavazadel. Primárně je pojištění určeno pro turistické typy cest, lze se ovšem připojistit na rizikové sporty. Další možností je připojištění stornovacích poplatků.

Tabulka č. 3.4: Přehled limitů pojistného plnění produktu Silver

Položka	Limit pojistného plnění
Pojištění léčebných výloh	neomezeno
Úrazové pojištění	
➤ Trvalé následky úrazu	400 000 Kč
➤ Smrt úrazem	200 000 Kč
➤ Denní odškodné při úrazu	100 Kč
Pojištění odpovědnosti	10 000 000 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle informací uvedených na stránkách Allianz

3.2.4 Produkt Komfort

Cestovní pojištění Komfort od Inter partner assistance, s.a., člena skupiny AXA (dále jen AXA) je zacíleno na individuální klienty při krátkodobých cestách do zahraničí. V případě tohoto pojištění je možno volit mezi zónou Evropa a svět, standardně je určeno pro turistický typ cesty, jenž zahrnuje krytí běžných sportů, ovšem je možné sjednat připojištění rizikových nebo extrémních sportů (rozdělení sportovních odvětví do kategorií dle AXA, viz Příloha 1). Součástí je pojištění léčebných výloh, asistenčních služeb, úrazové, odpovědnosti za škodu, zavazadel a předčasného návratu.

Tabulka č. 3.5: Přehled limitů pojistného plnění produktu Komfort

Položka	Limit pojistného plnění
Pojištění léčebných výloh	2 500 000 Kč
➤ Zubní péče	8 000 Kč
➤ Ortézy	9 000 Kč
Úrazové pojištění	
➤ Trvalé následky úrazu	400 000 Kč
➤ Smrt úrazem	200 000 Kč
Pojištění odpovědnosti	
➤ Škoda na zdraví	1 000 000 Kč
➤ Škoda na majetku	500 000 Kč
➤ Spoluúčast pojištěného	5 000 Kč
Pojištění zavazadel	
➤ Celkový limit	20 000 Kč
➤ Limit na jednu věc	9 000 Kč
Pojištění předčasného návratu	Reálné náklady

Zdroj: Vlastní zpracování dle informací uvedených na stránkách AXA

3.2.5 Produkt Turistika a poznání

Balíček cestovního pojištění Turistika a poznání od České pojišťovny a.s. (dále jen ČP) je pojistný produkt zaměřený na klienty, kteří se rozhodli cestovat do zahraničí za účelem krátkodobé poznávací či turistické cesty.

Obsahem balíčku je, kromě standardního pojištění léčebných výloh, také pojištění úrazu, zavazadel a odpovědnosti. Pojištění je možné sjednat pro oblast Evropy nebo celého světa. Dle klasifikace pojišťovny se v případě tohoto pojištění jedná o turistický typ cesty, což znamená cestu spojenou s běžnými aktivitami a sporty.

Tabulka č. 3.6: Přehled limitů pojistného plnění produktu Turistika a Poznání

Položka	Limit pojistného plnění
Pojištění léčebných výloh	3 000 000 Kč
Úrazové pojištění	
➤ Trvalé následky úrazu	400 000 Kč
➤ Smrt úrazem	200 000 Kč
Pojištění odpovědnosti	
➤ Škoda na zdraví	2 000 000 Kč
➤ Škoda na majetku	1 000 000 Kč
➤ Finanční škoda	500 000 Kč
Pojištění zavazadel	20 000 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle informací uvedených na stránkách ČP

3.2.6 Celkový přehled vybraných pojistných produktů

Ačkoliv se navzájem jednotlivé produkty vybraných pojišťoven liší, je možné nalézt společné znaky, které jsou přehledně zobrazeny v tabulce č. 3.7. Dá se tedy konstatovat, že kostru cestovního pojištění u vybraných poskytovatelů tvoří kombinace pojištění léčebných výloh, úrazového, odpovědnosti a zavazadel. U každého produktu je pochopitelně možné sledovat jistá specifika, ovšem výše uvedené součásti je možné považovat za stěžejní. Výše pojistných limitů, či spíše základ celkového rozsahu pojistného krytí, je jedním z kritérií uvedených v následující kapitole.

Tabulka č. 3.7: Přehled limitů pojistného plnění u vybraných produktů (v Kč)

	KOMPLET ČPP	STANDARD ČSOB	SILVER Allianz	KOMFORT AXA	TURISTIKA A POZNÁNÍ ČP
Pojištění léčebných výloh	2 000 000,-	4 000 000,-	neomezeno	2 500 000,-	3 000 000,-
Úrazové pojištění					
➤ Smrt úrazem	100 000,-	100 000,-	200 000,-	200 000,-	200 000,-
➤ Trvalé následky	200 000,-	200 000,-	400 000,-	400 000,-	400 000,-
➤ Denní odškodné za léčení	-	50,-	100,-	-	-
Pojištění odpovědnosti	-	-	10 000 000,-	-	-
➤ Škoda na životě	-	2 000 000,-	-	-	-
➤ Škoda na zdraví	2 000 000,-	2 000 000,-	-	1 000 000,-	2 000 000,-
➤ Škoda na majetku	500 000,-	1 000 000,-	-	500 000,-	1 000 000,-
➤ Finanční škoda	100 000,-	-	-	-	500 000,-
Pojištění zavazadel	15 000,-	15 000,-	-	20 000,-	20 000,-

Zdroj: Vlastní zpracování dle informací uvedených na stránkách jednotlivých pojišťoven

4 Výběr optimálního produktu cestovního pojištění pro konkrétní subjekt

Obsahem této kapitoly je výběr optimálního produktu cestovního pojištění pro konkrétního zájemce o pojištění. Optimální produkt je vybrán na základě metod vícekriteriální analýzy. Předmětem komparace je produkt *Komplet* poskytovaný ČPP, *Standard* od ČSOB, *Silver* pojišťovny Allianz, *Komfort* od AXA a *Turistika a poznání*, jenž je nabízen ČP.

4.1 Charakteristika subjektu cestovního pojištění

Pro účely této práce je za subjekt zvolen 27 letý muž, jenž chce pojistit na desetidenní pobyt v Itálii. Tato cesta je kombinací běžného letního pobytu u moře a nenáročného turistického dovolené. Provozovány jsou pouze nerizikové sporty na neprofesionální úrovni, vše v nadmořských výškách do 3 000 metrů. Pojišťovaný subjekt má zájem o cestovní pojištění, jenž obsahuje vhodnou kombinaci výše pojistného krytí a pojistné ceny. Důležitou podmínkou je rovněž renomé pojistitele, protože pojištění by pochopitelně rád uzavřel u pojišťovny, kde je pravděpodobnost vzniku jakýchkoliv komplikací, ve spojitosti s potenciální výplatou pojistného plnění, asistenčními službami apod., minimální.

4.2 Stanovení variant a kritérií

Pro použití metod vícekriteriální analýzy je nutné definovat varianty a kritéria. Pro účely stanovení optimálního produktu bude vybíráno z následujících variant:

- Varianta A (V_A) – produkt *Komplet* (ČPP),
- Varianta B (V_B) – produkt *Standard* (ČSOB),
- Varianta C (V_C) – produkt *Silver* (Allianz),
- Varianta D (V_D) – produkt *Komfort* (AXA),
- Varianta E (V_E) – produkt *Turistika a poznání* (ČP).

Co se týče kritérií, každý zájemce o pojištění má svá specifická, která jsou determinována povahou cesty a osobními preferencemi. V tomto případě je pro subjekt cestovního pojištění podstatná výše pojistného, rozsah pojistného krytí, významnost pojišťovny z hlediska předepsaného pojistného za neživotní pojištění, přítomnost poboček pojišťovny v Itálii, možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím internetu, cenové zvýhodnění pojistného

balíčku a pojistná doba. Seznam kritérií společně s požadavkem na jeho obsah je uveden v následujícím odstavci.

- Kritérium 1 (K_1) – výše pojistného (minimální),
- Kritérium 2 (K_2) – limit pojistného plnění u pojištění léčebných výloh (maximální),
- Kritérium 3 (K_3) – limit pojistného plnění u úrazového pojištění (maximální)
- Kritérium 4 (K_4) – limit pojistného plnění u pojištění odpovědnosti (maximální)
- Kritérium 5 (K_5) – limit pojistného plnění u pojištění zavazadel (maximální)
- Kritérium 6 (K_6) – předepsané pojistné za neživotní pojištění (maximální),
- Kritérium 7 (K_7) – zastoupení pojišťovny na území Itálie (ANO),
- Kritérium 8 (K_8) – možnost uzavřít smlouvu on-line (ANO).
- Kritérium 9 (K_9) – cenové zvýhodnění (maximální),
- Kritérium 10 (K_{10}) – pojistná doba (10 dnů).

4.3 Kritéria hodnocení

V subkapitole jsou popsána kritéria hodnocení a rovněž uvedeny hodnoty, kterých dané pojistné produkty nabývají s ohledem na jednotlivá kritéria.

4.3.1 Výše pojistného

Prvním sledovaným kritériem je výše pojistného, tedy cena, kterou je subjekt pojištění povinen uhradit za pojistnou službu. Z pohledu subjektu pojištění je žádoucí, aby výše ceny byla minimální. Jednotlivé hodnoty jsou zobrazeny v tabulce 4.1.

Tabulka č. 4.1: Výše pojistného u jednotlivých variant (v Kč)

Varianty	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E
Pojistné	288,-	423,-	396,-	380,-	387,-

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3.2 Rozsah pojistného krytí

Rozsah pojistného krytí znamená velikost ochrany, která je klientovi poskytována při využití konkrétní varianty cestovního pojištění. Na rozdíl od výše pojistného je u tohoto kritéria požadována maximální výše. Rozsah krytí je dán výší limitu pojistného plnění u pojištění léčebných výloh (K_2), u úrazového pojištění (K_3), u pojištění odpovědnosti (K_4) a u pojištění zavazadel (K_5). Přehled pojistných limitů je uveden v tabulce 4.2 (pozn.: znaménko „+“ uvedené u variant V_B a V_C znamená, že výše pojistných limitů u úrazového pojištění je doplněna o denní odškodné za léčení).

Tabulka č. 4.2: Rozsah pojistného krytí- přehled limitů pojistného plnění (v Kč)

Varianty	V _A	V _B	V _C	V _D	V _E
Pojištění léčebných výloh	2 000 000,-	4 000 000,-	neomezeno	2 500 000,-	3 000 000,-
Úrazové pojištění	300 000,-	300 000+,-	600 000+,-	600 000,-	600 000,-
Pojištění odpovědnosti	2 600 000,-	5 000 000,-	10 000 000,-	1 500 000,-	3 500 000,-
Pojištění zavazadel	15 000,-	15 000,-	-	20 000,-	20 000,-

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3.3 Významnost pojišťovny

Kritérium významnosti pojišťovny slouží k ohodnocení renomé pojistitele. Z tohoto hlediska je možné zaměřit se na více ukazatelů, jako je např. výše základního kapitálu, počet smluv v pojistném kmeni, počet klientů, doba existence pojišťovny na trhu ad. Pro účely této práce je vybrán ukazatel výše předepsaného pojistného za neživotní pojištění. Tomuto ukazateli je dána přednost před předepsaným pojistným za cestovní pojištění zejména z toho důvodu, že cestovní pojištění je, co do objemu na celkovém úhrnu pojistného za neživotní pojištění, pouze okrajovým typem produktu a vypovídací hodnota předepsaného pojistného za cestovní pojištění je z hlediska hodnocení významnosti pojišťovny nižší, než vypovídací hodnota předepsaného pojistného za neživotní pojištění. Předpokladem je, že pojišťovna dosahující vyššího objemu pojistného je významnějším poskytovatelem, je vybírána vyšším počtem klientů, kteří s ní mají kladné zkušenosti. Hodnoty pojistného za neživotní pojištění v roce 2011 jsou uvedeny v tabulce 4.3.

Tabulka č. 4.3: Předepsané pojistné za neživotní pojištění (v tis. Kč)

Varianty	V _A	V _B	V _C	V _D	V _E
Předepsané pojistné za neživotní pojištění	4 678 829,-	4 026 397,-	7 307 604,-	165 239,-	20 161 703,-

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3.4 Zastoupení pojišťovny v Itálii

Kritérium zastoupení pojišťovny na území Itálie je podstatné zejména v případě pojistné události. Ačkoliv každá z pojišťoven má v zahraničí smluvní partnery, je možné očekávat, že v případě komplikací spojených se vznikem pojistné události je výhodnější, pokud poskytovatel má na území cizího státu zastoupení v podobě poboček či mateřské společnosti. V tabulce 4.4 je zobrazen přehled přítomnosti či absence pojistitele na italském pojišťovacím trhu¹.

¹ Zdrojem informací je Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA), což je italská obdoba České asociace pojišťoven.

Tabulka č. 4.4: Zastoupení pojišťovny v Itálii

Varianty	V _A	V _B	V _C	V _D	V _E
Zastoupení	ANO	NE	ANO	ANO	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3.5 Sjednání smlouvy on-line

Možnost sjednání cestovního pojištění prostřednictvím internetu, tj. bez nutnosti fyzicky navštívit pobočku, je dalším kritériem v procesu hledání optimálního produktu. Informace o možnosti uzavření pojištění on-line jsou uvedeny v tabulce 4.5.

Tabulka č. 4.5: Možnost sjednání cestovního pojištění on-line

Varianty	V _A	V _B	V _C	V _D	V _E
On-line cestovní pojištění	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3.6 Cenové zvýhodnění

Dalším kritériem je cenové zvýhodnění, tedy zda pojistitel poskytuje slevu za sjednání pojištění on-line, příp. za objednání cestovního pojištění v rámci produktového balíčku, či jiné. V tabulce 4.6 je znázorněno, zda a v jaké výši jsou poskytovány slevy z původní ceny.

Tabulka č. 4.6: Cenové zvýhodnění cestovního pojištění

Varianty	V _A	V _B	V _C	V _D	V _E
Sleva	10 %	10 %	NE	NE	10 %

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3.7 Pojistná doba

Posledním kritériem použitým v této práci je pojistná doba. V tabulce 4.7 je uvedeno, zda je možné sjednat cestovní pojištění na přesný počet dnů odpovídající délce pobytu zvolené subjektem pojištění, tj. 10 dnů.

Tabulka č. 4.7: Pojistná doba

Varianty	V _A	V _B	V _C	V _D	V _E
Možnost sjednání cestovního pojištění na 10 dnů	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3.8 Celkový přehled kritérií a jejich hodnocení

Souhrnný přehled hodnot kritérií a variant je uveden v tabulce 4.8. U kritérií K₇, K₈ a K₁₀ jsou informace kvalitativního charakteru převedeny na informace charakteru kvantitativního. V rámci deseti bodové škály je hodnotám ANO přiřazeno hodnocení 10 a hodnotám NE hodnocení 1.

Tabulka č. 4.8: Hodnoty kritérií u jednotlivých variant

Kritérium		Varianta				
Pořadí	Veličina	V _A	V _B	V _C	V _D	V _E
K ₁	(v Kč)	288	423	396	380	387
K ₂	(v Kč)	2 000 000	4 000 000	∞	2 500 000	3 000 000
K ₃	(v Kč)	300 000	300 000+	600 000+	600 000	600 000
K ₄	(v Kč)	2 600 000	5 000 000	10 000 000	1 500 000	3 500 000
K ₅	(v Kč)	15 000	15 000	0	20 000	20 000
K ₆	(v tis. Kč)	4 678 829	4 026 397	7 307 604	165 239	20 161 703
K ₇	ANO (1)/ NE (10)	10	1	10	10	10
K ₈	ANO (1)/ NE (10)	10	10	10	10	10
K ₉	(v %)	10	10	0	0	10
K ₁₀	ANO (1)/ NE (10)	10	10	10	10	10

Zdroj: Vlastní zpracování

4.4 Určení vah kritérií

V podkapitole jsou dle Saatyho metody a metody párového srovnání určeny váhy jednotlivých kritérií (koeficienty významnosti).

4.4.1 Určení vah kritérií metodou párového srovnání

Při stanovení vah kritérií metodou párového srovnání je postupováno dle metodologického postupu uvedeného v subkapitole 2.6.1.2. Zjišťován je tedy počet preferencí kritéria vzhledem ke všem ostatním kritériím. Výsledný počet preferencí daných kritérií je uveden v tabulce 4.9.

Tabulka č. 4.9: Preference kritérií

Kritérium	K ₁	K ₂	K ₃	K ₄	K ₅	K ₆	K ₇	K ₈	K ₉	K ₁₀	Σ preferencí
K ₁		1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
K ₂			1	1	1	1	1	1	1	1	8
K ₃				0	1	1	1	1	1	1	6
K ₄					1	1	1	1	1	1	7
K ₅						1	1	0	0	1	3
K ₆							1	0	0	0	1
K ₇								0	1	0	1
K ₈									0	1	4
K ₉										1	4
K ₁₀											2

Zdroj: Vlastní zpracování

Počet uskutečněných srovnání je dle vzorce 2.3 roven

$$\sum_{i=1}^{10} f_i = \frac{10 \cdot (10 - 1)}{2} = 45.$$

Normované váhy kritérií jsou následně vypočteny dle vztahu 2.2. Počet preferencí, váhy jednotlivých kritérií a jejich pořadí jsou zobrazeny v tabulce 4.10.

Tabulka č. 4.10: Výsledné pořadí kritérií dle normovaných vah

Kritérium	Σ preferencí	Normovaná váha	Výsledné pořadí
K₁	9	0,200	1.
K₂	8	0,178	2.
K₃	6	0,133	4.
K₄	7	0,156	3.
K₅	3	0,067	7.
K₆	1	0,022	9.
K₇	1	0,022	9.
K₈	4	0,089	5.
K₉	4	0,089	5.
K₁₀	2	0,044	8.
Σ	45	1	

Zdroj: Vlastní zpracování

Dle metody párového srovnání je tedy nejvýznamnější první kritérium K_1 , jemuž je přiřazena i nejvyšší váha. V případě kritérií, jejichž počet preferencí nabývá shodné hodnoty (K_6 a K_7 , resp. K_8 a K_9), je totožná i váha těchto kritérií.

4.4.2 Saatyho metoda stanovení vah kritérií

Stanovení vah kritérií pomocí Saatyho metody je obecně popsáno v podkapitole 2.6.1.2. Nejprve je nutné vytvořit matici relativních důležitostí (Saatyho matici) pomocí bodové stupnice s deskriptory uvedené v tabulce 2.2. Konkrétní hodnoty znázorňuje tabulka 4.11.

Tabulka č. 4.11: Preference dvojic kritérií v Saatyho metodě

Kritérium	K ₁	K ₂	K ₃	K ₄	K ₅	K ₆	K ₇	K ₈	K ₉	K ₁₀
K ₁		2	2	2	3	4	6	3	3	5
K ₂			2	2	4	5	6	3	3	4
K ₃				0,5	2	2	3	2	2	2
K ₄					2	2	3	2	2	2
K ₅						2	2	0,5	0,33	2
K ₆							2	0,5	0,5	0,5
K ₇								0,33	2	0,5
K ₈									0,33	2
K ₉										2
K ₁₀										

Zdroj: Vlastní zpracování

V tabulce 4.11 je obsazena pouze pravá horní část matice relativních důležitostí. Nyní je nutné matici doplnit. Prvky na diagonále jsou rovny 1 a všechny prvky pod diagonálou je možné vyjádřit pomocí vzorce 2.6. Matice je nyní kompletní (viz tabulka 4.12). Před výpočtem vah kritérií je nutné provést zajištění konzistentnosti dle vzorce 2.7. V tomto konkrétním případě platí, že

$$I_s = \frac{10,79 - 10}{10 - 1} = 0,088,$$

což splňuje podmínku $I_s \leq 0,1$. Matice je tímto konzistentní (detaily výpočtu v Příloze č. 2).

Po zajištění konzistentnosti je posledním krokem stanovení vah kritérií, pro účely této práce pomocí jednoho z aproximativních způsobů, jímž je výpočet geometrických průměrů dle vzorce 2.8. Znormováním geometrických průměrů hodnot jednotlivých řádků matice dle vzorce 2.9 je dosaženo normovaných vah kritérií (viz tabulka 4.12).

Tabulka č. 4.12: Saatyho matice a váhy kritérií

Kritérium	K ₁	K ₂	K ₃	K ₄	K ₅	K ₆	K ₇	K ₈	K ₉	K ₁₀	b_i	v_i	Pořadí
K ₁	1	2	2	2	3	4	6	3	3	5	2,763	0,229	1.
K ₂	0,5	1	2	2	4	5	6	3	3	4	2,475	0,206	2.
K ₃	0,5	0,5	1	0,5	2	2	3	2	2	2	1,282	0,106	4.
K ₄	0,5	0,5	2	1	2	2	3	2	2	2	1,473	0,122	3.
K ₅	0,33	0,25	0,5	0,5	1	2	2	0,5	0,33	2	0,697	0,058	7.
K ₆	0,25	0,2	0,5	0,5	0,5	1	2	0,5	0,5	0,5	0,524	0,044	9.
K ₇	0,17	0,17	0,33	0,33	0,5	0,5	1	0,33	2	0,5	0,438	0,036	10.
K ₈	0,33	0,33	0,5	0,5	2	2	3	1	0,33	2	0,858	0,071	6.
K ₉	0,33	0,33	0,5	0,5	3	2	0,5	3	1	2	0,931	0,077	5.
K ₁₀	0,2	0,25	0,5	0,5	0,5	2	2	0,5	0,5	1	0,602	0,050	8.
Σ											12,044	1	

Zdroj: Vlastní zpracování

V tabulce 4.12 je uvedeno, že nejvýznamnějším kritériem je K₁, zatímco nejméně významným K₇. Závěrem je možno konstatovat, že dle Saatyho metody i dle metody párového srovnávání zaujímají kritéria stejné pozice ve výsledném pořadí. Pomocí Saatyho metody je ovšem možné rozlišit pořadí kritérií se stejným počtem preferencí.

4.5 Vícekriteriální hodnocení variant

V subkapitole jsou použity dvě metody vícekriteriálního hodnocení variant, které jsou popsány v podkapitole 2.6.2. Jedná se o metodu váženého pořadí a Saatyho metodu (metoda AHP).

4.5.1 Metoda váženého pořadí

Použití metody váženého pořadí je popsáno v subkapitole 2.6.2. Nejprve je stanoveno dílčí ohodnocení variant dle jednotlivých kritérií. V tabulce 4.13 jsou uvedeny výsledky, kterých je dosaženo použitím výrazu 2.11.

Tabulka č. 4.13: Dílčí ohodnocení variant dle jednotlivých kritérií

Pořadí	Kritérium											
	v_i	V_A		V_B		V_C		V_D		V_E		
		p_i	h_i	p_i	h_i	p_i	h_i	p_i	h_i	p_i	h_i	
K₁	0,200	1	5	5	1	4	2	2	4	3	3	
K₂	0,178	5	1	2	4	1	5	4	2	3	3	
K₃	0,133	5	1	4	2	1	5	3	3	3	3	
K₄	0,156	4	2	2	4	1	5	5	1	3	3	
K₅	0,067	3	3	3	3	5	1	1	5	1	5	
K₆	0,022	3	3	4	2	2	4	5	1	1	5	
K₇	0,022	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	
K₈	0,089	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	
K₉	0,089	1	5	1	5	5	1	5	1	1	5	
K₁₀	0,044	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	

Zdroj: Vlastní zpracování

Nyní je již možné vyčíslit celkové hodnocení jednotlivých variant pomocí vzorce 2.12. Při výpočtu je vycházeno z vah kritérií zjištěných metodou párového srovnání v podkapitole 4.4.1. Výsledné ohodnocení variant je zobrazeno v tabulce 4.14. Výpočet je uveden v Příloze č. 3.

Tabulka č. 4.14: Výsledné pořadí variant použitím metody váženého pořadí

Varianta	Ohodnocení	Pořadí
V_A	$H^A = 3,110$	4.
V_B	$H^B = 3,179$	3.
V_C	$H^C = 3,754$	1.
V_D	$H^D = 2,932$	5.
V_E	$H^E = 3,666$	2.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky je patrné, že použitím metody váženého pořadí je optimální varianta C. Naopak nejhůře je hodnocena varianta D.

4.5.2 Metoda AHP

V pořadí druhou metodou, pomocí níž jsou v této práci ohodnoceny varianty a vybrán optimální produkt, je metoda AHP. Teoretický popis je obsažen v subkapitole 4.4.1. V níže uvedených tabulkách jsou sestaveny Saatyho matice pro jednotlivá kritéria.

V tabulce 4.15 je možné vidět hodnocení variant pro kritérium výše pojistného. Nejvyšší váhy je dosaženo v případě varianty A, naopak nejnižšího u varianty B.

Tabulka č. 4.15: Saatyho matice pro kritérium výše pojistného

K₁	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	5	4	2	3	2,605	0,417	0,096
V_B	0,2	1	0,5	0,25	0,33	0,384	0,062	0,014
V_C	0,25	2	1	0,33	0,5	0,608	0,097	0,022
V_D	0,5	4	3	1	2	1,644	0,263	0,060
V_E	0,33	3	2	0,5	1	1,000	0,160	0,037
Σ						6,241	1,000	0,229

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocení variant dle kritéria limit pojistného plnění u pojištění léčebných výloh je uvedeno v tabulce 4.16. Nejvyšší váha je vypočtena u varianty C, zatímco nejnižší u varianty A.

Tabulka č. 4.16: Saatyho matice pro kritérium limit pojistného plnění u pojištění léčebných výloh

K₂	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	0,25	0,17	0,5	0,33	0,370	0,059	0,012
V_B	4	1	0,5	3	2	1,644	0,260	0,054
V_C	6	2	1	4	3	2,702	0,427	0,088
V_D	2	0,33	0,25	1	0,5	0,608	0,096	0,020
V_E	3	0,5	0,33	2	1	1,000	0,158	0,033
Σ						6,324	1,000	0,206

Zdroj: Vlastní zpracování

Dle kritéria limit pojistného plnění u úrazového pojištění je nejvýše hodnocena varianta C, zatímco nejnižší hodnocení je možné vidět u varianty A. Údaje jsou uvedeny v tabulce 4.17.

Tabulka č. 4.17: Saatyho matice pro kritérium limit pojistného plnění u úrazového pojištění

K₃	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	0,5	0,2	0,33	0,33	0,407	0,068	0,007
V_B	2	1	0,25	0,5	0,5	0,660	0,111	0,012
V_C	5	4	1	2	2	2,402	0,403	0,043
V_D	3	2	0,5	1	1	1,246	0,209	0,022
V_E	3	2	0,5	1	1	1,246	0,209	0,022
Σ						5,960	1,000	0,106

Zdroj: Vlastní zpracování

Z výsledků v tabulce 4.18 je patrné, že nejvýše hodnocena, dle kritéria limit pojistného plnění u pojištění odpovědnosti, je varianta C. Oproti tomu nejnižší váhu má varianta D.

Tabulka č. 4.18: Saatyho matice pro kritérium limit pojistného plnění u pojištění odpovědnosti

K₄	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	0,33	0,17	2	0,5	0,561	0,082	0,010
V_B	3	1	0,33	4	2	1,516	0,221	0,027
V_C	6	3	1	7	4	3,471	0,507	0,062
V_D	0,5	0,25	0,14	1	0,33	0,359	0,052	0,006
V_E	2	0,5	0,25	3	1	0,944	0,138	0,017
Σ						6,851	1,000	0,122

Zdroj: Vlastní zpracování

V případě pojištění zavazadel jsou nejvýše hodnoceny varianty D a E, nejnižší naopak varianta C (viz tabulka 4.19).

Tabulka č. 4.19: Saatyho matice pro kritérium limit pojistného plnění u pojištění zavazadel

K₅	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	1	5	0,5	0,5	1,046	0,168	0,010
V_B	1	1	5	0,5	0,5	1,046	0,168	0,010
V_C	0,2	0,2	1	0,14	0,14	0,241	0,039	0,002
V_D	2	2	7	1	1	1,947	0,313	0,018
V_E	2	2	7	1	1	1,947	0,313	0,018
Σ						6,227	1,000	0,058

Zdroj: Vlastní zpracování

Vzhledem ke kritériu č. 6, předepsané pojistné za neživotní pojištění, je nejvýše hodnocena varianta E a nejnižší váhy je dosaženo ve variantě B. Veškeré výsledky jsou uvedeny v tabulce 4.20.

Tabulka č. 4.20: Saatyho matice pro kritérium předepsané pojistné za neživotní pojištění

K₆	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	2	0,5	5	0,2	1,000	0,139	0,006
V_B	0,5	1	0,33	4	0,17	0,644	0,090	0,004
V_C	2	3	1	6	0,33	1,644	0,229	0,010
V_D	0,2	0,25	0,17	1	0,14	0,260	0,036	0,002
V_E	5	6	3	7	1	3,630	0,506	0,022
Σ						7,178	1,000	0,044

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky 4.21 lze vyčíst, že až na jednu výjimku, je u všech variant dosaženo shodné váhy. Touto výjimkou je, v případě stanovování vah dle kritéria zastoupení pojišťovny na území Itálie, varianta B.

Tabulka č. 4.21: Saatyho matice pro kritérium zastoupení pojišťovny na území Itálie

K₇	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	5	1	1	1	1,380	0,238	0,009
V_B	0,2	1	0,2	0,2	0,2	0,276	0,048	0,002
V_C	1	5	1	1	1	1,380	0,238	0,009
V_D	1	5	1	1	1	1,380	0,238	0,009
V_E	1	5	1	1	1	1,380	0,238	0,009
Σ						5,795	1,000	0,036

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky 4.22 je patrné, že váhy všech variant nabývají stejných hodnot. Toto je dáno skutečností, že možnost uzavřít smlouvu on-line je součástí každé hodnocené varianty.

Tabulka č. 4.22: Saatyho matice pro kritérium možnost uzavřít smlouvu on-line

K₈	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,014
V_B	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,014
V_C	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,014
V_D	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,014
V_E	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,014
Σ						5,000	1,000	0,071

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvyšší váhu podle kritéria cenové zvýhodnění je možné vidět u variant A, B a C. nejnižší poté u variant C a D (viz tabulka 4.23).

Tabulka č. 4.23: Saatyho matice pro kritérium cenové zvýhodnění

K₉	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	1	4	4	1	1,741	0,286	0,022
V_B	1	1	4	4	1	1,741	0,286	0,022
V_C	0,25	0,25	1	1	0,25	0,435	0,071	0,006
V_D	0,25	0,25	1	1	0,25	0,435	0,071	0,006
V_E	1	1	4	4	1	1,741	0,286	0,022
Σ						6,094	1,000	0,077

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocení variant dle posledního kritéria pojistná doba je zobrazeno v tabulce 4.24. Všechny varianty dosahují stejné výše vah.

Tabulka č. 4.24: Saatyho matice pro kritérium pojistná doba

K_{10}	V_A	V_B	V_C	V_D	V_E	b_i	v_i	Váha
V_A	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,010
V_B	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,010
V_C	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,010
V_D	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,010
V_E	1	1	1	1	1	1,000	0,200	0,010
Σ						5,000	1,000	0,050

Zdroj: Vlastní zpracování

Posledním krokem v metodě AHP je výpočet celkových vah jednotlivých variant, jenž je uveden v tabulce 4.25.

Tabulka č. 4.25: Výsledné pořadí variant použitím metody AHP

Varianta	Součet vah	Pořadí
V_A	0,196	3.
V_B	0,168	4.
V_C	0,265	1.
V_D	0,167	5.
V_E	0,203	2.

Zdroj: Vlastní zpracování

Dle Saatyho metody (metoda AHP), je nejlépe hodnocena varianta C, zatímco nejhůře varianta D.

4.6 Optimální produkt

Optimální produkt pro pojišťovaný subjekt byl stanoven pomocí metod vícekritériální analýzy. Dle kritérií určených subjektem byly stanoveny jejich váhy, a to použitím metody párového srovnání a Saatyho metody. Následně bylo na základě metody váženého pořadí a Saatyho metody AHP určeno pořadí variant. Ohodnocení, součet vah a pořadí variant dle jednotlivých metod je popsáno v tabulce 4.26.

Tabulka č. 4.26: Výsledné pořadí variant

Varianta	Metoda váženého pořadí		Saatyho metoda AHP	
	Ohodnocení	Pořadí	Součet vah	Pořadí
V_A	$H^A = 3,110$	4.	0,196	3.
V_B	$H^B = 3,179$	3.	0,168	4.
V_C	$H^C = 3,754$	1.	0,265	1.
V_D	$H^D = 2,932$	5.	0,167	5.
V_E	$H^E = 3,666$	2.	0,203	2.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky 4.26 jasně vyplývá, že užitím obou metod byla za optimální, pro daný subjekt, zvolena varianta C. Na druhém místě se nachází, opět dle obou metod, varianta E. Nejlépe hodnocen je tedy produkt cestovního pojištění Silver od Allianz. Ačkoliv se jedná o druhý nejdražší produkt z hlediska ceny za pojistnou službu, jednoznačně převyšuje nabídku konkurence v rozsahu pojistného krytí. Současně je součástí produktu možnost sjednání on-line, poskytovatelem je pojistitel, který je hodnocen jako druhý s ohledem na významnost pojišťovny, má své zastoupení v Itálii a pojištění je možno sjednat na konkrétně stanovenou dobu pobytu. Nevýhodou je neposkytování slev či jiných cenových zvýhodnění, např. při sjednávání on-line.

Druhý nejlépe hodnocený je produkt Turistika a poznání, který je nabízen ČP. V tomto případě se jedná o cestovní pojištění, jehož pojistná cena je třetí nejvyšší, avšak v porovnání s konkurenčními produkty obsahuje druhou nejlepší úroveň rozsahu pojistného krytí. Současně je poskytován ČP, jež je hodnocena na prvním místě dle kritéria významnosti pojišťovny, má zastoupení v Itálii, pojištění je možné sjednat prostřednictvím internetu, při objednávce on-line je pojištění cenově zvýhodněno a také je možné pojištění sjednat na přesně stanovenou dobu dle požadavků subjektu.

5 Závěr

Cílem bakalářské práce byla komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu s ohledem na kritéria stanovená subjektem pojištění.

Práce je složena, mimo úvodu a závěru, ze tří stěžejních částí. V první je obecně charakterizováno pojištění, vysvětleny základní pojmy v souvislosti s pojištěním, je zde provedeno rozdělení pojištění a obecně popsáno cestovní pojištění. V poslední subkapitole první části jsou popsány metody vícekritériálního hodnocení. Druhá část je nejprve věnována popisu pojistného trhu a jeho vývoje, a poté již samotné analýze konkrétních pojistných produktů vybraných pojistitelů. Třetí část obsahuje výběr optimálního produktu pojištění.

V třetí části bylo vycházeno z pěti variant cestovního pojištění. Komparován byl produkt Komplet od České podnikatelské pojišťovny, a.s., Standard od ČSOB Pojišťovny, a. s., Silver od Allianz pojišťovny, a.s., Komfort od Inter partner assistance, s.a., člena skupiny AXA a Turistika a poznání od České pojišťovny a.s.

Nejprve byly stanoveny váhy deseti kritérií, která byla relevantní pro subjekt pojištění. Tyto váhy byly stanoveny pomocí metody párového srovnání a Saatyho metody. Následně byly hodnoceny varianty prostřednictvím metody váženého pořadí a Saatyho metody AHP.

Použitím obou metod hodnocení variant byl za optimální určen produkt Silver od Allianz pojišťovny, a.s. V pořadí druhým produktem byl, opět dle obou použitých metod, produkt Turistika a poznání od České pojišťovny a.s. V případě dalších variant cestovního pojištění se již výsledky lišily v závislosti na zvolené metodě. Dle Saatyho metody AHP bylo pořadí na třetím až pátém místě následující: třetí v pořadí se umístil produkt Komplet od České podnikatelské pojišťovny, a.s., čtvrtý poté produkt Standard od ČSOB Pojišťovny, a. s. a poslední, tedy nejhůře hodnocený, produkt Komfort od Inter partner assistance, s.a., člena skupiny AXA. Naproti tomu dle metody váženého pořadí byl jako třetí vyhodnocen produkt Standard od ČSOB Pojišťovny, a. s., následován produktem Komplet od České podnikatelské pojišťovny, a.s. a nejhůře byl hodnocen produkt Komfort od Inter partner assistance, s.a., člena skupiny AXA.

Optimální produkt pro subjekt pojištění je tedy Silver od Allianz pojišťovny, a.s., jehož pojistná cena činí na pojistnou dobu deseti dnů 396 Kč, ve srovnání s konkurenčními produkty je v tomto pojištění obsažen nejvyšší rozsah pojistného krytí, součástí produktu je možnost sjednání prostřednictvím internetu, poskytován je pojišťovnou, která obsadila druhé místo vzhledem ke kritériu významnosti pojišťovny a pojišťovna má své zastoupení v Itálii.

Jediným nedostatkem, oproti ostatním komparovaným produktům, je absence cenových zvýhodnění, např. v případě sjednání pojištění on-line.

Seznam použité literatury

Monografie

- [1] DAŇHEL, Jaroslav a kol. *Pojistná teorie*. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2006. 338 s. ISBN 80-86946-00-2.
- [2] DAŇHEL, Jaroslav, Eva DUCHÁČKOVÁ a kol. *Pojistné trhy: Změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2012. 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.
- [3] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- [4] DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. 216 s. ISBN 978-80-7431-015-7.
- [5] FOTR, Jiří, Lenka ŠVECOVÁ a kol. *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. 2. vyd. Praha: Ekopress, 2010. 474 s. ISBN 978-80-86929-59-0.
- [6] ŠUBRT, Tomáš a kol. *Ekonomicko-matematické metody*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o., 2011. 352 s. ISBN 978-80-7380-345-2

Elektronické dokumenty

- [7] ALLIANZ. *Cestovní pojištění*. © 2000 - 2012 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/cestovni-pojisteni/>
- [8] ASSOCIAZIONE NAZIONALE FRA LE IMPRESE ASSICURATRICI. *Elenco compagnie*. © 2008 [cit. 2012-07-29]. Dostupné z: http://www.ania.it/COMPAGNIE_E_LINK/Dettaglio.html?c=005
- [9] AXA ASSISTANCE. *Cestovní pojištění*. © 2012 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://www.axa-assistance.cz/Nabidka-pro-verejnost/Cestovni-pojisteni.aspx>
- [10] BUSINESSCENTER.CZ. *Slovník pojmů* [on-line]. © 1998 - 2012 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p212-pojistitel.aspx>. ISSN 1213-7235.
- [11] CENTRUM MEZISTÁTNÍCH ÚHRAD. *Zdravotní péče při pobytu ve státech Evropské unie, zemích Evropského hospodářského prostoru, ve Švýcarsku a smluvních státech* [on-line]. © 2012 [cit. 2012-07-01]. Dostupné z: <http://www.cmu.cz/formulare/pruvodce.pdf>
- [12] ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Pojistná smlouva* [on-line]. © 2010 [cit. 2012-07-01]. Dostupné z:

- <http://www.cap.cz/Folder.aspx?folder=Lists%2fMenu%2fPr%C5%AFvodce+poji%C5%A1t%C4%9Bn%C3%ADm%2fPojistn%C3%A1+smlouva>
- [13] ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Turistika a poznání*. © 2011 [cit. 2012-07-24]. Dostupné z: <http://www.ceskapojistovna.cz/p?turistika-a-poznani>
- [14] ČESKÁ PODNIKATELSKÁ POJIŠŤOVNA. *Cestovní pojištění*. © 2012 [cit. 2012-07-25]. Dostupné z: <http://www.cpp.cz/pojisteni-na-cesty~cestovni-pojisteni/>
- [15] ČSOB POJIŠŤOVNA. *Cestovní pojištění pro jednotlivce a skupiny*. © 2012 [cit. 2012-07-25]. Dostupné z: <http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/cestovni-pojisteni/Stranky/cestovni-pojisteni-pro-jednotlivce-a-skupiny.aspx>
- [16] IDNES.CZ. *Pojišťovací makléři: ano, či ne?* © 1999 – 2012. [cit. 2012-07-08]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/pojistovaci-makleri-ano-ci-ne-dj3-/poj.aspx?c=A051213_205618_fi_osobni_zal
- [17] KB POJIŠŤOVNA. *Cestovní pojištění – Připojištění*. © 2012 [cit. 2012-06-29]. Dostupné z: <http://www.kb-pojistovna.cz/cs/pojisteni/cestovni-pojisteni/cestovni-pojisteni/pripojisteni.shtml>

Zákony

- [18] Zákon ze dne 17. prosince 2003 o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě). In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2004, částka 12, s. 582-600. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=57259&fulltext=&nr=&part=&name=z~C3~A1kon~20o~20pojistn~C3~A9~20smlouv~C4~9B&rpp=15#local-content>
- [19] Zákon ze dne 17. prosince 2003 o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí). In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2004, částka 12, s. 600-614. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=57260&fulltext=38~2F2004&nr=&part=&name=&rpp=15#local-content>
- [20] Zákon ze dne 22. července 2009 o pojišťovnictví. In: *Sbírka zákonů České republiky*, 2009, částka 85, s. 3918-3993. Dostupný také z:

[http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=69215&fulltext=277~2F2009
&nr=&part=&name=&rpp=15#local-content](http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=69215&fulltext=277~2F2009&nr=&part=&name=&rpp=15#local-content)

Seznam zkratek

h_j^i	dílčí hodnota j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu
p_i^j	pořadí j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu
Allianz	Allianz pojišťovna, a.s.
AXA	Inter partner assistance, s.a., člen skupiny AXA
b_i	geometrický průměr hodnot i -tého řádku matice
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČNB	Česká národní banka
ČP	Česká pojišťovna a.s.
ČPP	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.
ČR	Česká republika
ČSOB	ČSOB Pojišťovna, a. s.
f_i	počet preferencí i -tého kritéria
H^j	celková hodnota j -té varianty
I_s	index konzistence
m	počet variant
n	počet kritérií
v_i	normovaná váha i -tého kritéria
v_i	normovaná váha i -tého kritéria
w_i	nenormovaná váha i -tého kritéria
λ_{max}	největší vlastní číslo matice

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne

.....
jméno a příjmení studenta

Seznam příloh

Příloha č. 1: Rozdělení sportů dle rizikovosti (AXA)

Příloha č. 2: Detail výpočtu indexu konzistentnosti

Příloha č. 3: Ohodnocení variant metodou váženého pořadí

Příloha č. 1: Rozdělení sportů dle rizikovosti (AXA)

Běžný sport	Rizikový sport	Extrémní sport	Nepojistitelný sport
aerobic	aerotrim	aikido, judo, karate, taekwondo, kickbox a další bojové sporty	aerials
airsoft	akrobatický rock and roll	alpinismus	akrobatické lyžování
aquaaerobic	americký fotbal	box, wrestling, řeckořímský zápas a jiné zápasení	bouldering
badminton	atletika včetně skoku o tyči a pěti, sedmi a desetiboje	canyoning	buildering
baseball	biatlon	fourcross	cave diving (jeskynní potápění)
basketbal	bikros	freeride	cliffdiving
běh	bublik	freeskiing	dragster
běh na lyžích po vyznačených trasách	buggykiting	freestyle	freediving
boccia	cyklokros, cyklotrial	heliskiing	jachtingoceánská plavba
bowling	dostihy koňské	horolezectví	kajak, kanoe nad stupeň obtížnosti WW6
bridge	duatlon	jachtingmořská plavba	kaskadérství, artisti
bruslení na ledě	fly fox	jízda na "U" rampě (lyže, snowboard)	letecké sporty
bumerang	hasičský sport (včetně cvičení záchranných sborů)	kajak, kanoe stupně obtížnosti WW4 a WW5	lov exotické divoké zvěře
bungee running	historický šerm (bojový)	lezení po ledopádech	motoristické sporty ostatní
bungee trampolin	hokej lední	lezení v ledu po umělé stěně (icebreaker)	potápění pod ledem
curling	hokej pozemní	moguls	rafting nad stupeň obtížnosti WW6
cyklistika, cykloturistika	hokejbal	monoski	severská kombinace
dragboatdračí lodě, pádlování	jachtingpobřežní plavba	paragliding a závěsné létání (rogalo)	skeleton
fitness a bodybulding	jízda na "U" rampě (in-line,skateboard)	parašutismus	skiextrém

Běžný sport	Rizikový sport	Extrémní sport	Nepojistitelný sport
florbal	jízda na koni	potápění s použitím dýchacího přístroje do hloubky větší než 40 metrů, ale pouze za předpokladu, že osoba je držitelem potřebného certifikátu (oprávnění) provozovat danou aktivitu.	skikros
footbag	jízda na vodním banánu	potápění se žraloky	skoky a lety na lyžích
fotbal	kajak, kanoe stupně obtížnosti WW2, WW3	rafting stupně obtížnosti WW4 a WW5	skoky na laně, bungee jumping
frisbee	kiteboarding; kitesurfing	rychlobruslení na ledě	sky surfing
goalball	kiting	saně, boby, snowtubbingna vyznačených trasách	sněžný skútrsjezd
golf	krasobruslení	sjezd na horských kolech	sportovní boby v koridorech
házená	krasojízda	skialpinismus	sportovní saně v koridorech
horské kolo (ne sjezd)	kvadriatlon	skiboby	swing jumping
cheerleaders - roztleskávačky	lakros	skitouring	technické potápění
in-line bruslení	lov (hon) sportovní (s výjimkou lovu exotické divoké zvěře)	snowkiting	výpravy nebo expedice do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami nebo rozsáhlých neobydlených oblastí (poušť, otevřené moře, polární oblasti apod.)
jízda na slonovi, velbloudovi	minibike	snowrafting	
jízda na vodním šlapadle	minikáry, motokáry	snowtrampoline	

Běžný sport	Rizikový sport	Extrémní sport	Nepojistitelný sport
jóga	motoristické vodní sporty	speleologie	
kajak, kanoe stupně obtížnosti WW1	mountainboarding na vyznačených trasách	streetluge	
karetní a jiné společenské hry	paintball	Via Ferrata stupně obtížnosti D, E	
kickboxaerobic	parasailing	base jump	
koloběh	pětiboj moderní		
kolová	podvodní ragby		
	potápění s použitím dýchacího přístroje do míst s hloubkou do 40 metrů s instruktorem, nebo bez instruktora, ale pouze za předpokladu, že osoba je držitelem potřebného certifikátu (oprávnění) provozovat danou aktivitu.		
kopaná			
korfbal	psí, koňské spřežení		
kriket	rafting stupně obtížnosti WW2, WW3		
kulečník	ragby		
kuličky	rope jumping		
kulturistika	rychlouslení in-line		
kuželky	safari		
lukostřelba	silový trojboj		
lyžování po vyznačených trasách	skateboarding		
metaná	skiatlon		
mini trampolína	skoky do vody		
moderní gymnastika	sledge hokej		
nízké lanové překážky (do 1,5 m)	snowbungeekayaking		
nohejbal	snowbungeerafting		
orientační běh (radiový)	sportovní gymnastika		
petanque	surfing, windsurfing		
plavání	trampolína		

Běžný sport	Rizikový sport	Extrémní sport	Nepojistitelný sport
plážový volejbal	triatlon (včetně ironman)		
potápění s použitím dýchacího přístroje do míst s hloubkou do 10 metrů s instruktorem, nebo bez instruktora, ale pouze za předpokladu, že osoba je držitelem potřebného certifikátu (oprávnění) provozovat danou aktivitu.	vysoké lanové překážky (do 10 m.)		
rafting stupně obtížnosti WW1	vysokohorská turistika na Via Ferrata stupně obtížnosti B, C		
showdown	vzpírání		
snowboarding po vyznačených trasách	wakeboarding		
softbal	wallyball		
spinning	zorbing		
sportovní modelářství			
sportovní rybaření			
sportovní střelba (střelba na terč s použitím střelné zbraně)			
squash			
stolní fotbal			
stolní hokej			
stolní společenské hry			
stolní tenis			
streetball			
synchronizované plavání			
šachy			
šerm sportovní (klasický)			
šipky			
šnorchlování			

Běžný sport	Rizikový sport	Extrémní sport	Nepojistitelný sport
tanec společenský			
tenis			
tchoukball			
treking			
veslování			
vodní lyžování			
vodní pólo			
volejbal			
<p>vysokohorská turistika na značených cestách bez použití horolezeckých pomůcek a Via Ferrata stupně obtížnosti A</p>			
<p>žonglování (diabolo, fireshow, juggling, yoyo)</p>			

Příloha č. 2: Detail výpočtu indexu konzistentnosti

factor	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	bi	vi
C1	1	2	2	2	3	4	6	3	3	5	2,763	0,229
C2	0,5	1	2	2	4	5	6	3	3	4	2,475	0,206
C3	0,5	0,5	1	0,5	2	2	3	2	2	2	1,282	0,106
C4	0,5	0,5	2	1	2	2	3	2	2	2	1,473	0,122
C5	0,33	0,25	0,5	0,5	1	2	2	0,5	0,33	2	0,697	0,058
C6	0,25	0,2	0,5	0,5	0,5	1	2	0,5	0,5	0,5	0,524	0,044
C7	0,17	0,17	0,33	0,33	0,5	0,5	1	0,33	2	0,5	0,438	0,036
C8	0,33	0,33	0,5	0,5	2	2	3	1	0,33	2	0,858	0,071
C9	0,33	0,33	0,5	0,5	3	2	0,5	3	1	2	0,931	0,077
C10	0,2	0,25	0,5	0,5	0,5	2	2	0,5	0,5	1	0,602	0,050
total	4,11	5,53	9,83	8,33	18,5	22,5	28,5	15,83	14,66	21	12,044	1,000

factor	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	total	average	consistency measure
C1	0,243	0,362	0,203	0,240	0,162	0,178	0,211	0,190	0,205	0,238	2,231	0,223	10,7596757
C2	0,122	0,181	0,203	0,240	0,216	0,222	0,211	0,190	0,205	0,190	1,980	0,198	10,83325725
C3	0,122	0,090	0,102	0,060	0,108	0,089	0,105	0,126	0,136	0,095	1,034	0,103	10,89512492
C4	0,122	0,090	0,203	0,120	0,108	0,089	0,105	0,126	0,136	0,095	1,196	0,120	10,78615437
C5	0,080	0,045	0,051	0,060	0,054	0,089	0,070	0,032	0,023	0,095	0,599	0,060	10,53325045
C6	0,061	0,036	0,051	0,060	0,027	0,044	0,070	0,032	0,034	0,024	0,439	0,044	10,66867951
C7	0,041	0,031	0,034	0,040	0,027	0,022	0,035	0,021	0,136	0,024	0,411	0,041	11,25008608
C8	0,080	0,060	0,051	0,060	0,108	0,089	0,105	0,063	0,023	0,095	0,734	0,073	10,68434252
C9	0,080	0,060	0,051	0,060	0,162	0,089	0,018	0,190	0,068	0,095	0,872	0,087	10,85187655
C10	0,049	0,045	0,051	0,060	0,027	0,089	0,070	0,032	0,034	0,048	0,504	0,050	10,63630611
total	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	λ_{max}		10,78987535
												Consistency index (CI)	0,087763927

Příloha č. 3: Ohodnocení variant metodou váženého pořadí

	v_i	h_i	$v_i * h_i$
V	0,2	5	1
a	0,178	1	0,178
r	0,133	1	0,133
i	0,156	2	0,312
a	0,067	3	0,201
n	0,022	3	0,066
t	0,022	5	0,11
a	0,089	5	0,445
	0,089	5	0,445
1	0,044	5	0,22
	$\Sigma=$		3,11

	v_i	h_i	$v_i * h_i$
V	0,2	4	0,8
a	0,178	2	0,356
r	0,133	3	0,399
i	0,156	1	0,156
a	0,067	5	0,335
n	0,022	1	0,022
t	0,022	5	0,11
a	0,089	5	0,445
	0,089	1	0,089
4	0,044	5	0,22
	$\Sigma=$		2,932

	v_i	h_i	$v_i * h_i$
V	0,2	1	0,2
a	0,178	4	0,712
r	0,133	2	0,266
i	0,156	4	0,624
a	0,067	3	0,201
n	0,022	2	0,044
t	0,022	1	0,022
a	0,089	5	0,445
	0,089	5	0,445
2	0,044	5	0,22
	$\Sigma=$		3,179

	v_i	h_i	$v_i * h_i$
V	0,2	3	0,6
a	0,178	3	0,534
r	0,133	3	0,399
i	0,156	3	0,468
a	0,067	5	0,335
n	0,022	5	0,11
t	0,022	5	0,11
a	0,089	5	0,445
	0,089	5	0,445
5	0,044	5	0,22
	$\Sigma=$		3,666

	v_i	h_i	$v_i * h_i$
V	0,2	2	0,4
a	0,178	5	0,89
r	0,133	5	0,665
i	0,156	5	0,78
a	0,067	1	0,067
n	0,022	4	0,088
t	0,022	5	0,11
a	0,089	5	0,445
	0,089	1	0,089
3	0,044	5	0,22
	$\Sigma=$		3,754