

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Asistenční služby v pojišťovnictví  
České republiky  
(Bakalářská práce)



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

## Zadání bakalářské práce

student	<b>Petr Kopka</b>
studijní program	LOGISTIKA
obor	Logistika ve službách

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

**Název tématu: Asistenční služby v pojišťovnictví České republiky**

**Cíl práce:**

Zmapovat a zhodnotit nabídku asistenčních služeb vybraných pojišťoven v České republice.

**Zásady pro vypracování:**

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

**Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:**

Úvod

1. Veřejné služby obecně
2. Asistenční služby pojišťoven v ČR
3. Komparativní analýza asistenčních služeb vybraných pojišťoven z ČR
4. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ. Pojišťovnictví a regulace finančních trhů. Praha: Edition Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-035-5

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

GROS, Ivan, BARANČÍK, Ivan a Zdeněk, ČUJAN. Velká kniha logistiky. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková


Datum zadání bakalářské práce:


31. 10. 2021

Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2022

Přerov 31. 10. 2021

  
Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.  
vedoucí katedry

  
prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.  
rektor

## Čestné prohlášení

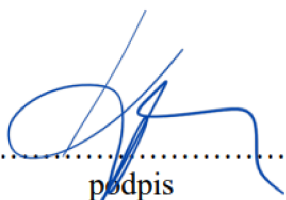
Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracoval samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušil autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byl také seznámen s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat předtím o této skutečnosti prorektora pro vzdělávání Vysoké školy logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byl poučen o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 06. 05. 2022



.....  
pdpis



## **Poděkování**

Rád bych poděkoval vedoucí své práce paní Ing. Martě Štěpánkové za odborné vedení, vstřícnost, pomoc a cenné rady při konzultacích v průběhu zpracování této práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce je věnována oblasti z veřejných služeb, a to asistenčním službám v pojišťovnictví. Pozornost je zaměřena na zhodnocení aktuální nabídky asistenčních služeb u tří konkrétních pojišťoven na českém trhu. Bakalářská práce je rozvržena do čtyř kapitol. Nejprve jsou popsány veřejné služby obecně. Druhá kapitola se soustřeďuje na charakteristiku asistenčních služeb a společností v odvětví pojišťovnictví. Následně jsou v praktické části komparativní analýzou analyzovány aktuální asistenční služby vybraných pojišťoven v České republice a práce je zakončena návrhy a doporučeními.

## **Klíčová slova**

asistenční služby, asistenční společnosti, pojišťovny, pojištění, pojištění nemovitostí a domácností, pojištění motorových vozidel, cestovní pojištění

## **Annotation**

The bachelor thesis is devoted to the field of public services, namely assistance services in the insurance industry. Attention is focused on the evaluation of the current offer of assistance services at three specific insurance companies on the Czech market. The bachelor thesis is divided into four chapters. First, public services in general are described. The second chapter focuses on the characteristics of assistance services and companies in the insurance sector. Subsequently, the practical part analyzes the current assistance services of selected insurance companies in the Czech Republic and the work concludes with proposals and recommendations.

## **Keywords**

assistance services, assistance companies, insurance companies, insurance, real estate and household insurance, motor insurance, travel insurance

# Obsah

Úvod.....	9
1 Veřejné služby obecně.....	11
1.1 Logistika .....	11
1.2 Veřejné služby .....	11
1.3 Organizace veřejných služeb .....	13
1.3.1 Garanti a poskytovatelé veřejných služeb .....	13
1.3.2 Uživatelé veřejných služeb .....	13
1.3.3 Dostupnost místních veřejných služeb .....	14
2 Asistenční služby pojišťoven v ČR .....	15
2.1 Asistenční služby .....	15
2.2 Asistenčních služby v pojistných produktech.....	16
2.3 Smysl asistenčních služeb.....	18
2.3.1 Členění asistenčních služeb .....	19
2.3.2 Smysl asistenčních služeb pro klienty .....	19
2.3.3 Smysl asistenčních služeb pro pojišťovny .....	20
2.3.4 Distribuce asistenčních služeb .....	21
2.4 Asistenční společnosti.....	21
2.4.1 Spojitost s pojišťovnami .....	21
2.4.2 Důvody součinnosti s pojišťovnami .....	22
2.4.3 Dodavatelé služeb .....	23
3 Komparativní analýza asistenčních služeb vybraných pojišťoven z ČR .....	24
3.1 Pojištění motorových vozidel .....	24
3.1.1 Generali Česká pojišťovna a.s. ....	25
3.1.2 Kooperativa pojišťovna a.s. ....	27
3.1.3 Allianz pojišťovna a.s. ....	29

3.2	Cestovní pojištění .....	31
3.2.1	Generali Česká pojišťovna a.s. ....	32
3.2.2	Kooperativa pojišťovna a.s. ....	36
3.2.3	Allianz pojišťovna a.s. ....	40
3.3	Pojištění majetku.....	43
3.3.1	Generali Česká pojišťovna a.s. ....	44
3.3.2	Kooperativa pojišťovna a.s. ....	47
3.3.3	Allianz pojišťovna a.s. ....	48
3.4	Komparace analyzovaných asistenčních služeb .....	48
3.4.1	Pojištění motorových vozidel .....	49
3.4.2	Cestovní pojištění .....	49
3.4.3	Pojištění majetku.....	50
4	Návrhy a doporučení.....	52
4.1	Pojištění motorových vozidel .....	52
4.2	Cestovní pojištění .....	52
4.3	Pojištění majetku.....	53
	Závěr .....	54
	Seznam zdrojů.....	56
	Seznam grafických objektů.....	59

## Úvod

Asistenční služby jsou v dnešní nabídce pojišťoven neodmyslitelnou a důležitou složkou. Poptávka občanů neboli klientů po asistenčních službách stále roste a asistenční služby se staly nedílnou součástí nabídky pojišťoven. Setkáváme se s nimi již u většiny pojistných produktů, které kryjí různá rizika. Možnost sjednání promptních a hodnotných asistenčních služeb je devízou kvalitní pojišťovny a také častěji vyhledávanou službou nových zákazníků, jelikož tyto služby dělají daný pojistný produkt pro klienta zajímavějším. Odvětví pojišťovnictví se ustavičně rozšiřuje v návaznosti na čím dál náročnější požadavcích klientů. Na základě této skutečnosti jsou asistenční služby tématem, které stojí za detailnější analyzování.

Cílem bakalářské práce je zmapovat a zhodnotit nabídku asistenčních služeb vybraných pojišťoven v České republice.

Bakalářská práce je rozvržena do čtyř kapitol. První kapitola bakalářské práce je věnována veřejným službám obecně a jejich organizaci. Druhá kapitola se zaměřuje na charakteristiku asistenčních služeb a společností v odvětví pojišťovnictví, popis těchto služeb a smyslu jejich bytí. Následně také na asistenční společnosti jako dodavatele těchto služeb a jejich spojitost s pojišťovnami.

Třetí kapitola zaměřená na praktickou část obsahuje analýzou aktuálních asistenčních služeb vybraných pojišťoven v České republice, přičemž je použita metoda komparativní analýzy. Předmětem analýzy jsou tři největší pojišťovny na českém pojistném trhu, a to Generali Česká pojišťovna a.s., Kooperativa pojišťovna a.s. a Allianz pojišťovna a.s. Pro tuto analýzu byly využity veřejně dostupné informace daných pojišťoven a zejména pojistných podmínek nabízených pojistných produktů. Nejdříve je věnován prostor asistenčním službám zvolených pojišťoven v odvětví pojištění motorových vozidel, následně službám u cestovního pojištění, a nakonec u pojištění nemovitostí a domácností. Dané informace vzájemně srovnávají a výsledkem je shrnutí výhod a nevýhod asistenčních služeb vybraných pojišťoven.

Ve čtvrté kapitole bakalářské práce jsou získané informace v jednotlivých oblastech pojištění využity pro výsledné návrhy a doporučení ke zvolení optimálního produktu s nejširším rozsahem, nejvyššími limity či unikátními službami asistenčních služeb.

Bakalářská práce vychází z odborné literatury, legislativy, veřejných informací a zejména ze souhrnných dokumentů a pojistných podmínek produktů vybraných pojišťoven.

Při zpracování bakalářské práce byly v teoretické i praktické části použity metody literární rešerše a komparativní analýzy.

# 1 Veřejné služby obecně

Tato kapitola obsahuje obecný popis veřejných služeb a jejich organizaci. Zaměřuje se na organizaci veřejných služeb, u níž je definováno, kdo je poskytuje a kdo je užívá. Důležitou složkou, které se dále této kapitole věnuje, je kvalita a dostupnost místních veřejných služeb.

## 1.1 Logistika

Existuje rozsáhlé množství definic logistiky od nespočtu autorů. Z mého pohledu nejlépe vystihuje pojem logistiky tato definice:

*„Logistika je část řízení dodavatelského řetězce, která plánuje, realizuje a efektivně a účinně řídí dopředné i zpětné toky výrobků, služeb a příslušných informací od místa původu do místa spotřeby a skladování zboží tak, aby byly splněny požadavky konečného zákazníka. K typickým řízeným aktivitám patří doprava, správa vozového parku, skladování, manipulace s materiály, plnění objednávek, návrh logistické sítě, řízení zásob, plánování nabídky a poptávky a řízení poskytovatelů logistických služeb. V různé míře logistické funkce zahrnují také vyhledávání zdrojů a nákup, plánování a rozvrhování výroby, balení a kompletace a služby zákazníkům. Je zapojena do všech úrovní plánování a realizace – strategické, operativní a taktické. Řízení logistiky je integrující funkcí, která koordinuje a optimalizuje všechny logistické činnosti, stejně jako se podílí na propojení logistických činností s dalšími funkcemi, včetně marketingu, výroby, prodeje, financí a informačních technologií.“ [1, s. 25]*

## 1.2 Veřejné služby

O veřejných službách lze simplifikovaně říct, že jde o služby ve veřejném či obecném zájmu, které jsou organizovány a orientovány orgánem veřejné správy k zaopatření potřeb veřejnosti. Veřejný zájem je chápán jako požadavek společnosti, tedy občanů.

*„Veřejnými službami se v ČR rozumí služby vytvořené, organizované nebo regulované orgánem veřejné správy k zajištění, aby byla služba poskytována způsobem,*

*který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb při respektování principu subsidiarity.*“ [2, s. 107]

Sama veřejná správa se všemi úrovněmi je chápána jako služba pro občana. Službou pro občana jsou tedy v tomto pojetí:

a) správní činnosti, ať jsou či nejsou upraveny zákonem

Z širšího pohledu jsou správní činnosti součástí veřejných služeb. Především jejich poskytovatelé, tj. krajské, městské a obecní úřady považují tyto funkce za veřejnou službu poskytovanou občanovi, jejíž dosažitelnost byla diskutována v rámci reformy veřejné správy.

b) služby poskytované ve formě finanční podpory

Finanční podpory lze pokládat za veřejnou službu, jejichž poskytování se řídí splněním standardů v rozsahu projektového řízení. Cílem rozsáhlého spektra dotačních titulů vymezených na financování provozu zabezpečovacích služeb, i do oblasti investic, je dotace a zvýšení hodnoty poskytování a modernizace podmínek, ve kterých jsou veřejné služby zabezpečovány.

Finanční podpory byly vymezeny v několika stupních. Jedná se o stupeň programů a finančních podpor z prostředků Evropské unie, které jsou výstižně ošetřeny logisticky i legislativně, z aspektu výběru a hodnocení projektů, průběžné kontroly plnění vyžadovaných znaků, případných sankcí i souhrnné průhlednosti. Druhou část představují finanční podpory na úrovni ústřední státní správy, kde jsou finanční podpory poskytovány prostřednictvím banky či speciálního státního fondu. Dále jsou to podpory a granty oznamované jednotlivými resorty, ale po sobě poskytované na samosprávu, a dále grantová řízení a programy poskytované kraji a obcemi.

c) tzv. věcně veřejné služby, které jsou státem, krajem či obcí pro občana organizovány, poskytovány v naturální (věcné) podobě či regulovány

Rozdělení věcných veřejných služeb v České republice bylo navrženo v roce 2004 a má následující podobu:

- sociální služby,
- služby zdravotnictví,
- vzdělávací služby,
- kulturní služby,



- služby dopravy,
- služby obrany a vnitřních věcí,
- služby spojů,
- životní prostředí,
- služby technické infrastruktury,
- informační služby. [3]

### **1.3 Organizace veřejných služeb**

V rozsahu organizace veřejných služeb v České republice je nezbytné odlišit, kdo tyto služby poskytuje a kdo je nabývá. Poskytované služby zabezpečují garanti veřejných služeb. Těmi mohou být ministerstva, jež nesou zodpovědnost za kvalitu a dostupnost jednotlivých služeb. Dalšími odpovědnými subjekty jsou krajské a obecní samosprávy.

#### **1.3.1 Garanti a poskytovatelé veřejných služeb**

Garantem veřejných služeb je subjekt, který zabezpečuje dostupnost veřejných služeb pro ty, kterým jsou určeny. Veřejné služby může vedle státu poskytovat i kraj, obec, právnická nebo fyzická osoba, která vyhoví podmínkám stanoveným zákonem. Významným poskytovatelem značného množství veřejných služeb jsou kraje, které mají ve své pravomoci zřizovatelské funkce v oblasti školství, zdravotnictví, kultury a sociálních služeb. K dalším poskytovatelům patří organizace nebo obchodní společnosti, které jsou úplně či částečně v majetku ministerstva, kraje či obce. Mimo veřejnou správu poskytují veřejné služby na smluvním základě ziskové i neziskové organizace. [3]

#### **1.3.2 Uživatelé veřejných služeb**

Uživatelé veřejných služeb jsou občané, rozčlenění do rozdílných sociálních skupin. Jednotlivé skupiny mají své konkrétní požadavky a potřeby a jejich zajištění je výsledkem eventuální dohody mezi garantem, poskytovatelem a uživatelem.

*„Uživateli veřejných služeb jsou v obecné rovině občané, kteří vytvářejí různé sociální skupiny. Každá tato sociální skupina má své specifické potřeby a požadavky, jejich oprávnění je porovnáváno zpravidla s právní normou (pokud existuje)*

*nebo je kompromisem mezi možnostmi garanta (poskytovatele) a požadavky uživatele (zákazníka).“ [3, s. 58]*

### **1.3.3 Dostupnost místních veřejných služeb**

Dostupnost veřejných služeb se v České republice původně zaměřovala především na vytváření sítě veřejných služeb. Do veřejných služeb zabezpečovaných na místních úrovních patří především školství, zdravotnictví, kultura, doprava, sociální péče a další. U řady služeb je náchylnost plánovat a upravovat kapacity nabídkové strany na základě pečlivého mapování potřeb poptávkové strany. Moderní metodou zajišťování dostupnosti služeb je její komunitní plánování, což je způsob znázorňující otevřený proces diagnostikování potřeb a zdrojů a vyhledávání nejlepších řešení v patřičné oblasti veřejných služeb. [3]

## 2 Asistenční služby pojišťoven v ČR

V této kapitole jsou popsány asistenční služby pojišťoven v České republice. Pozornost je věnována vysvětlení pojmu asistenční služba, jejich funkci v pojistných produktech, smyslu a také popisuje pojem asistenční společnost, která služby zprostředkovává.

### 2.1 Asistenční služby

Koncepci i smysl asistenčních služeb je možné chápat rozličně, jelikož zákon, jak bude následně rozvinuto, tuto problematiku detailně nespecifikuje. Neexistuje tedy žádné vymezení této služby či její definice. Z tohoto důvodu spočívá na samotných subjektech pojišťovnictví, jak si daný pojem vymezi, přičemž tato definice asistence se bude vyskytovat ve smluvních poměrech.

Nejpřesnější vymezení pojmu asistenčních služeb lze najít v zákoně, a to v § 3 odst. 2 písm. i) zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, jenž udává: *„Asistenčními službami se rozumí pomoc poskytovaná osobám, které se dostanou do nesnázi během cestování nebo při pobytu mimo místo svého bydliště, která spočívá v závazku pojišťovny, která provozuje pojišťovací činnost podle pojistného odvětví uvedeného v části B bodě 18 přílohy č. 1 k tomuto zákonu, poskytnout na základě předchozí úhrady pojistného okamžitě dostupnou pomoc osobě oprávněné podle pojistné smlouvy, pokud se tato osoba dostane do nesnázi v důsledku pojistné události, přičemž pomoc může mít formu peněžitého nebo věcného plnění a věcné plnění může být poskytováno na základě smluvního vztahu osobou odlišnou od pojišťovny; za asistenční službu se nepovažuje servis nebo údržba vozidla ani informace o poskytování této služby nebo její zprostředkování“.* [4]

Na základě tohoto ustanovení se asistenční služby vztahují pouze k pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště, včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním, nikoliv k žádnému jinému pojištění. [5]

K explikaci pojmu asistenční služby lze doložit několik eventualit, které nejsou zřejmé přímo ze zákona. První z nich, pramenící z knihy Pojištění a pojišťovnictví, je: *„Pod pojmem asistenční služby si lze představit naturální služby (zajištění lékařského*

*ošetření, zajištění opravy při majetkové škodě, právní poradenství apod.). Pojišťovny zajišťují pro pojištěné tyto služby (obvykle spojené s rychlou pomocí) prostřednictvím asistenčních společností, se kterými spolupracují (na základě smluvního vztahu).“ [6, s. 49]*

Asistenční služby se mohou vystihnout heslem na webové stránce pojišťovny Kooperativa: „*S asistenčními službami máte krizové situace pod kontrolou. Pomůžeme vám s ošetřením, postaráme se o nepojízdné vozidlo nebo pomůžeme s odstraněním havárie v domácnosti.*“ [7] Tato jednoduchá myšlenka asistenci vyjadřuje přesně, jelikož základním atributem asistence je to, že usnadňuje pojistníkům řešení možných problémů, vzniklých z příčin pojistných událostí.

Vymezení interpretace asistenčních služeb není vůbec jasná věc. Jedná se o pomoc určeným osobám, které mají tuto službu sjednanou, jako připojištění či službu k hlavnímu pojistnému produktu, a přitom není tak důležité, o jaký pojistný produkt se jedná. Tato podpora, respektive pojistné plnění, může mít formu finanční (odškodnění) nebo věcnou. Služba může být realizována buď pojišťovnou poskytující pojištění, či jinou osobou, která je zasmluvněna s konkrétní pojišťovnou. Tyto osoby se označují jako asistenční společnosti a důkladněji budou charakterizovány v jedné z dalších kapitol.

## **2.2 Asistenčních služby v pojistných produktech**

Základním kamenem v pojišťovnictví je smluvní vztah pojistitele, pojistníka a pojištěného. Pojistitel, kterým je obvykle pojišťovna, přebírá za určitý poplatek pojistná rizika pojištěného. Naopak pojistník se zavazuje platit pojistiteli lhůtní pojistné. Význam pojištění vyjadřuje prostředek, jehož pomocí je převod rizika realizován. Pojistník je sjednatel pojistné smlouvy a zároveň ten, který se zavazuje hradit pojistné. Také se většinou jedná o pojištěného v dané smlouvě.

Počátku každého pojištění musí nejprve předcházet pojistný zájem klienta. Pojistníci se by při volbě pojistných produktů pro jimi požadované krytí pojistných rizik, s nimiž mohou být i asistenční služby spjaty, měli zamýšlet nad svými potřebami, které jsou označovány jako pojistný zájem. Jedná se o různá pojistná rizika, které klient potřebuje zabezpečit před dopady případné pojistné události. Právě na základě těchto potřeb jsou eventuálním klientům doporučovány produkty s odlišným zaměřením asistenčních služeb.

Zvolený pojistný produkt je následně definován v pojistných podmínkách. Právě ve vztahu s asistenčními službami v těchto podmínkách jsou získány informace, za jakých skutečností má na tyto služby pojištěný právo. Současně jsou v pojistných podmínkách definovány výluky z pojištění, tedy okolnosti, za kterých nemá pojištěný v případě pojistné události nárok na pojistné plnění. Plnění může pojišťovna poskytnout finanční, nicméně v případě asistenčních služeb je to zajištění těchto služeb, popřípadě úhrada plnění za využití těchto služeb.

Pokud nastane pojistná událost, pojišťovna ji poté musí jako pojistnou shledat. Následně se kryje na základě uzavřené smlouvy škoda způsobená pojištěnému či třetí osobě. Cílem je uvést dané škody do původního či obdobného stavu jako před pojistnou událostí. V situacích, kdy tak učinit nelze, třeba při invaliditě, je přinejmenším snaha vynahrazovat finančně tuto újmu. Tato zajištění může mít dvě formy: finanční formu a materiální pomoc. Pojišťovny ovšem ve všech případech smluvního pojištění musí krýt pojistná rizika daná v pojistné smlouvě. Většina pojistných událostí se likviduje výplatou finančního pojistného plnění.

Materiální způsob plnění pojišťovny zabezpečují svým klientům prostřednictvím asistenčních společností. Tento způsob plnění probíhá na základě smluvního vztahu mezi pojišťovnou a asistenční společností, jež na sebe přesunují část činností, které by za opačných skutečností musela zajišťovat pojišťovna. Tento způsob má několik opodstatnění. Detailnější informace o činnosti asistenčních společností budou následovat v dalších kapitolách mé práce.

V tomto odvětví je nespočet pojištění a služeb, které pojišťovny nabízejí. Jelikož se mnohdy liší jen minimálně, klienti zvažují, pro kterou se nakonec rozhodnou, na základě poskytnutých informací. Pokud má určitá osoba zájem o pojištění konkrétního rizika, posuzuje nejdříve u určité pojišťovny rozličné podmínky. Mezi ně patří:

- zda pojišťovna nabízí dané riziko,
- přístupnost pojistitele,
- kapitál a pozice na trhu,
- míra a škála nabízených služeb,
- cena za jednotlivá rizika a služby,
- výluky,
- a další.

Mezi tyto faktory nesporně patří asistenční služby, kterým se tato práce věnuje. V dnešní nabídce pojištění jsou již většinou jejich součástí. V čím dál větším měřítku právě tyto asistenční služby představují podnět eventuálního klienta pro výběr daného pojištění u dané pojišťovny. Základní podmínky a podstata pojistných produktů pojišťoven se od sebe odlišují jen minimálně. Zajišťují totožná rizika, mnohdy ve stejných limitech pojistného plnění. Tyto značně srovnatelné podmínky proto zákazníci posuzují podle výše uvedených kritérií a nabízených asistenčních služeb v rozsahu individuálních nabídek pojištění.

Klasické pojistné produkty k zajištění různých pojistných rizik lze významově rozdělit do dvou skupin pojištění – povinné a dobrovolné. Asistenční služby jsou někdy zakomponovány do povinné části pojistného produktu, nicméně v řadě případů jsou dobrovolnou částí. Rozdíl spočívá v pojetí a struktuře produktu u jednotlivých pojišťoven. Poměrně často mají pojistníci možnost volby mezi různými balíčky asistenčních služeb, které se vzájemně liší různým obsahem služeb, limity pojistného plnění, či obojím. V současné době jsou ale ve větší míře asistenční služby sdružené s pojistnými produkty. Za předpokladu značně poptávané asistence se také mohou asistence stát odděleným produktem pojištění.

Na základě výše uvedeného jsem začlenil činnosti asistenčních služeb do obecného obsahu a koncepce v oblasti pojišťovnictví. V nadcházející části bakalářské práce se budu věnovat vymezením dílčích pojmů. Těmi jsou „asistenční služby“, respektive „asistenční společnosti“.

### **2.3 Smysl asistenčních služeb**

Asistenční služby jsou neoddelitelnou součástí pojistného produktu. Jsou fakultativním doplňkem za úplaty k pojištění, ale pojistník je nabude za pojistné spolu s další pojistnou ochranou. Vyskytuje se také ovšem eventualita pojistit si je k základnímu pojistnému produktu za navýšenou cenu pojistného. Současně může zákazník zvolit z volby většího počtu balíčků asistenčních služeb, a to s rozdílným rozsahem plnění či s nabídkou od základní po nejvyšší rozsah plnění. Také je možné pojistit si souhrn asistenčních služeb odděleně, bez pojištění jiných rizik.

### 2.3.1 Členění asistenčních služeb

Asistenčních služeb je na trhu velký počet a neustále se vyskytují nové. Dělí se dle typu asistence nebo dle samotných druhů pojištění, ke kterým se vážou.

Výchozí dělení asistenčních služeb podle druhu je následující:

- **právní asistence** – asistence v případě odpovědnosti za škodu, zablokování dokladů v případě krádeže, spory z úvěrových smluv, telefonické tlumočení při silniční kontrole, sousedské spory,
- **technická asistence** – odtah vozidla, půjčení náhradního vozidla, ochrana nezajištěného bytu, obstarání odborníka (od zámečníka po instalatéra),
- **cestovní asistence** (občas zařazená mezi technickou asistenci) – asistence při odcizení vozidla, zajištění náhradní dopravy, obstarání ubytování a náhradního letu,
- **zdravotní asistence** (resp. lékařská) – lékař na telefonu, objednání k lékaři, zajištění převodu do vhodného zdravotnického zařízení (např. v zahraničí), zajištění ošetrovatelské služby. [8]

Další možné členění asistenčních služeb je na základě pojištění, ke kterým jsou spojovány. Oblasti pojištění, kde jsou obvykle používány, jsou:

- automobily,
- cestování,
- zdraví,
- domácnosti a nemovitosti. [9]

### 2.3.2 Smysl asistenčních služeb pro klienty

Asistence umožňuje pomoc při řešení problémů. Jestliže se zákazník neočekávaně dostane do komplikované situace a má sjednané asistenční služby, společně s pojištěním či odděleně, neměl by otálet se zavoláním na linku asistenční společnosti nebo eventuálně na pojišťovnu. Zaměstnanec call centra klienta poslechne, posoudí danou situaci a následně k němu pošle specializovanou pomoc, nebo ji pomůže zajistit jednodušeji než v případě, kdy by si ji měl klient zajistit samostatně. Poskytnuté asistenční služby

klientům v mnoha ohledech zjednodušují život v nepříjemných situacích. Umožňují poradenství, co se týče postupu v potížích a také při jejich řešení.

Asistenční služby spojené s pojištěním jsou levné, současně, což je dosti podstatné, jsou pro klienty něčím skutečně hmatatelným. Nejsou jen finanční pomocí, ale mohou být praktickou pomocí.

Produkty s rozsáhlou škálou asistenčních služeb se stávají pro zákazníky zajímavými. Nezanedbatelným přínosem asistence rovněž je, že při vybírání určitého pojistného produktu je podstatným faktorem, pomocí kterého se odlišuje od konkurence. Kupříkladu pojištění nemovitosti v dnešní době pojistí každá pojišťovna. Takové pojištění se ale může odlišovat v různých parametrech, jako jsou limity pojistného plnění, výluky či cena za daná rizika a limity. V podstatě jde ale o tentýž produkt poskytovaný téměř všemi pojišťovnami. V souvislosti s pojištěním nemovitostí, veškeré srovnatelné nabídky pojišťoven v podstatě zajistí, že v případě vzniku pojistné události v domě či bytu se není potřeba bát, že hodnotu nastalé škody už není možné získat zpět, a navíc ji z nákladů bude nutno uvést nejlépe do původního stavu. Odlišit jednotlivé nabídky mohou zákazníci díky balíčku asistenčních služeb, který je poskytován společně s přebíráním rizika pojištěného pojišťovnou. Z principu je jedno, zda je asistence poskytována jako připojištění k pojistnému produktu nebo jako jeho volitelná část. Jde zejména o eventualitu si nějaké asistenční služby pojistit.

### **2.3.3 Smysl asistenčních služeb pro pojišťovny**

Smysl mají asistenční služby nejen pro zákazníky, ale také pro pojišťovny, které je zařazují do svých pojistných balíčků. Jsou lákavou službou pro případné nové klienty. Pro pojistníky jsou velmi zajímavé, jelikož znamenají nikoliv nehmotné krytí rizik, ale faktické v budoucnu poskytnuté služby. Současně pro pojišťovny znamenají poskytnutí péče ze strany pojišťovny. Právě asistenční služby dokazují, že nejsou pro pojišťovnu prostou formou zisku z přijatého pojistného, ale že má pojišťovna snahu doopravdy zajistit klientům jejich potřeby. Z tohoto důvodu by měly být asistenční služby zahrnuté v pojistném produktu klientům představeny již při prvním informování o produktu. Přinejmenším by na mě mělo být upozorněno. [10]



### **2.3.4 Distribuce asistenčních služeb**

Asistenční služby, srovnatelně jako pojištění, nejsou klientům distribuovány jenom pobočkami a prodejními místy pojišťoven, ale řadou dalších osob, mezi které náleží pojišťovací poradci, banky či prodejci, kteří spolu s nabídkou zboží či služeb poskytují sjednání asistenčních služeb společně s daným produktem – např. je možno zmínit asistenční služby obsažené v povinném ručení poskytovaném autobazary či služby cestovní asistence při cestovním pojištění dojednaným u cestovní kanceláře.

## **2.4 Asistenční společnosti**

Asistenční služby jsou zákazníkům poskytovány buď pojišťovnou, u které je zákazník pojištěný nebo kde byla asistence ujednána. Také mohou být poskytovány společnostmi, která se na asistenční služby zaměřuje a tou je asistenční společnost. Převážně ale dochází k ujednání přímo se zmíněnou asistenční společností.

Asistenční společnost je instituce, která se zaměřuje na zprostředkování asistenčních služeb. Není tak konečným dodavatelem dané služby spotřebiteli, naopak zajišťuje spojitost mezi těmito dvěma subjekty. Umožňuje realizaci služby pomocí komunikace s pojistníkem a dodavatelem služeb. Celkově lze asistenční společnosti označit jako specializované poskytovatele péče a služeb.

Asistenční společnosti nejsou povinny kooperovat přímo s pojišťovnami. Svoji přidanou hodnotu nabízejí i jiným subjektům. Mezi ně se řadí bankovní instituce (asistence k bankovním produktům), zprostředkovatelé energií (zejména asistence domácnosti), automobilky a leasingové společnosti (asistenční služby pro automobily). [11]

### **2.4.1 Spojitost s pojišťovnami**

Jednou z hlavních činností asistenčních společností je zajištění spojení s klienty pojišťoven. Klient se může na společnost obrátit prakticky kdykoliv. Protože toto spojení je zabezpečováno klientskými centry či call centry nonstop – 24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Zákazník se tak může s libovolným dotazem či záležitostí co se týče asistence nebo pojištění zkontaktovat s centrem kdykoliv, a to buď telefonicky, e-mailem, písemně nebo pomocí mobilní aplikace. Na základě této komunikace se asistenční společnost dozví o potřebě zákazníka neprodleně a může se ihned zajistit vyřešení daného

dotazu nebo nastalé situace. Stálá možnost spojení se zákazníky bezpochyby garantuje též zákaznickou spokojenost. [8]

Asistenční společnost může klientům pojišťovny poskytovat své služby pouze v případě, pokud je s pojišťovnou ve smluvním vztahu. [8] Rovněž asistenční společnosti pro konkrétní pojistné produkty pojišťoven poskytují různé asistenční služby, které se hodí ke konkrétní pojištěné ochraně. Pojišťovny jsou s asistenčními společnostmi dohodnuté, jaké typy asistenčních služeb jim budou zprostředkovávat, a ty pak poskytují zákazníkům společně s pojistnými produkty. Přesné služby připojené ke konkrétnímu produktu by měly být pokaždé definované v pojistné smlouvě.

#### **2.4.2 Důvody součinnosti s pojišťovnami**

Pojišťovny mají hodně argumentů, proč chod zprostředkování asistence předávají na asistenční společnosti. Jedním z důvodů je, že asistenční společnosti mají k dispozici síť značného množství dodavatelů zajišťujících nejrůznější služby, které jsou pro zajištění potřeb klientů nepostradatelné. Mohou tak asistenční služby poskytnout klientům neprodleně. V databázi poskytovatelů služeb mají navíc evidované jen subjekty, na které se mohou spolehnout z pohledu kvalitních služeb a z pohledu profesionálního jednání s klienty. Kvalita služeb, které dodavatelé poskytují, jsou důležitým faktorem, které společnost sleduje. Protože pokud by tyto služby byly nekvalitní, představovalo by to negativní zpětnou vazbu na poskytovatele služby, ale také pro asistenční společnosti a pojišťovny s nimi spolupracující. A to je samozřejmě nežádoucí. [12]

Dalším důvodem jsou profesionálně vyškolení zaměstnanci asistenčních společností, kteří jsou významným předpokladem ke zjištění a vyřízení potřeb klienta. Zaměstnanec call centra je důležitým článkem pro pochopení konkrétní události, která právě u klienta nastala, a současně pro rychlou a lidskou odpověď. Poté klientovi může zajistit potřebného dodavatele konkrétní služby. Jestliže se jedná o prvotní kontakt klienta s asistenční společností, průběh tohoto kontaktu rozhodne o případném využití takového servisu od společnosti či pojišťovny v budoucnu. [10]

V neposlední řadě je dalším důvodem, že asistenční společnosti můžou pojišťovny využít pro některé procesy likvidace pojistných událostí. Zákazníci totiž kvitují, když asistenční společnost zajistí všechny kroky k vyřízení pojistné události a zajistí pro klienta celý proces počínaje nahlášením pojistné události až po finální likvidaci.

Z tohoto důvodu přepouštějí pojišťovny na asistenční společnosti mnohdy celou likvidaci pojistných událostí. [12]

V průběhu spolupráce zabezpečují asistenční společnosti i řízení nákladů, od obsluhy klienta až po náklady spojené se zajištěním poskytovatelů služeb. Pro pojišťovny je z tohoto pohledu větší prioritou efektivní řízení nákladů. Žádají po asistenčních společnostech, aby dodávaly všechny dokumenty k nákladům za vynaložené asistenční služby a usilovaly o snižování ceny u poskytovatelů služeb, tzn. dojednávají dohody na snížení ceny při udržení stejné kvality služeb. [13]

Prvotní kontakt s klienty také může představovat snížení rizika pojistných podvodů, jelikož klienti poskytují v emocích pravdivé informace. Usilují v danou chvíli o rychlé vyřešení vzniklé situace. Takové informace od klienta jsou pak rozhodující a srovnávané s potencionálním ovlivňováním při likvidaci pojistné události. [12]

### **2.4.3 Dodavatelé služeb**

Výše uvedená spolupráce v oblasti poskytování asistenčních služeb není přínosná pouze pro subjekty ve vztahu asistenční společnost – pojišťovna a pojišťovna – klient, ale také pro konečného dodavatele zmíněných služeb v smluvním vztahu asistenční společnost – dodavatel konkrétní služby. Pro dodavatele zmíněný smluvní vztah představuje možnost přílivu nových klientů. Zároveň je zde příležitost, že příslušná osoba, které je asistenční služba poskytnuta, se v budoucnu může stát stálým klientem. Ne každý podnikatelský subjekt se stane smluvním dodavatelem asistenční společnosti.

Důležité je upřednostnění společnosti či smluvní pojišťovny, která je schopna požadované služby realizovat. Souběžně je potřeba dodržet různé podmínky a standardy, aby byla zajištěna hladká spolupráce smluvních partnerů a zabezpečeno poskytnutí služeb klientům při škodní události. Těmito standardy je myšlena kvalita poskytovaných služeb ve spojitosti s dohodnutými cenami, podmínkami mohou být kupříkladu dostupnost či otevírací doba pobočky.

### **3 Komparativní analýza asistenčních služeb vybraných pojišťoven z ČR**

Tato kapitola je zaměřena na analýzu asistenčních služeb poskytovaných největšími pojišťovnami na českém trhu. Analýza je orientována výlučně na oblast neživotního pojištění a je rozvržena do samostatných podkapitol, kdy se každá zabývá poskytovanými asistenčními službami zvolených pojišťoven v rozsahu konkrétní oblasti pojištění. Těmito oblastmi jsou pojištění motorových vozidel, pojištění domácností a cestovní pojištění. Na závěr kapitoly jsou pomocí komparativní analýzy porovnány nabídky asistenčních služeb těchto pojišťoven.

Pro tuto analýzu byly vybrány tři největší pojišťovny na českém trhu, a to na základě jejich podílu na předepsaném smluvním pojistném (údaje ke konci roku 2021). Dle procentuálního podílu pojistného jimi jsou: Generali Česká pojišťovna a.s., Kooperativa pojišťovna a.s. a Allianz pojišťovna a.s. [14] Ke komparativní analýze byla využita veřejně přístupná data vybraných pojišťoven, především pojistné podmínky a charakteristiku produktů.

Každé z těchto pojišťoven nabízí svým klientům životní i neživotní pojištění. Pozici české jedničky již dlouhodobě drží Generali Česká pojišťovna s 26,9 % předepsaného pojistného a 2,9 miliony klientů, Kooperativa má okolo 23 % a 2,46 milionu klientů pojistného trhu a pojišťovna Allianz má tržní podíl zřetelně nižší než dvě předešlé, a to 10,9 % a odhadem 1,15 milionu klientů. I přes to ale již několik let patří mezi přední pojišťovny českého pojistného trhu. [15] V poslední době všechny uvedené pojišťovny prošly zásadními fúzemi, aby zmíněné postavení na trhu udržely.

#### **3.1 Pojištění motorových vozidel**

Vlastníci motorových vozidel mají v České republice možnost vozidlo pojistit dvěma pojištěními současně. Za prvé povinným ručením, jenž je povinné ze zákona, a za druhé havarijním pojištěním. Oba druhy pojištění mají za cíl od pojištěného přebrat riziko vzniku škod při dopravním provozu. Škody vzniklé na cizím zdraví či majetku provozem vozidla kryje povinné ručení a škody vzniklé na vlastněném vozidle kryje havarijní pojištění.

Z důvodu zjednodušení jak pro pojišťovnu, tak pro klienta pojišťovny sdružují povinné a havarijní pojištění do jedné pojistné smlouvy. K oběma typům pojištění jsou připojišťovány speciální asistenční služby.

### **3.1.1 Generali Česká pojišťovna a.s.**

V produktech pojištění motorových vozidel Generali České pojišťovny si pojistník může pojistit povinné i havarijní pojištění samostatně nebo společně jako sdružené pojištění vozidel. Asistenční služby si lze připojistit k oběma pojištěním, ovšem nikoli samostatně. K motorovým vozidlům pojišťovna nabízí pět variant asistenčních služeb. A to varianty: S, M L, XL a SOUPRAVA. Všechny tyto varianty asistenčních služeb přísluší vozidlům do hmotnosti 3 500 kg, které budu analyzovat. Využití těchto asistencí není umožňováno pouze na území České republiky, v rozdílném rozsahu také v zahraničí. [16]

Konkrétní balíček asistenčních služeb je mimo jeden případ poskytnut jako součást ceny pojištění, nicméně to závisí na tom, o jakou variantu hlavního pojištění se jedná. V případě, že si klient sjedná samostatné povinné ručení ve variantě Start, tak základní asistence není v ceně povinného ručení. U ostatních variant povinného ručení jsou již v ceně zahrnuty také různé varianty asistencí. U havarijního pojištění získá klient v ceně u většiny variant typ asistence „S“ a u varianty All Risk PLUS rovnou asistenci XL. Klient si však může kdykoliv připojistit jakoukoliv vyšší variantu asistenční ochrany než tu, která je automaticky v ceně základního pojištění. Všechny varianty asistencí se vztahují na pomoc při dopravní nehodě, poruše, záměně/nedostatku paliva, zabouchnutí/ztrátě klíčů, vybití akumulátoru, proražené pneumatice, zamrznutí ruční brzdy, zámků, živelní události, vandalismu a jiné.

Asistenční služby zajišťované ve výše uvedených situacích, společně pro všechny asistence, jsou poradenské služby, uhrazení nákladů nařízeného odtahu vozidla, příjezd a práce mechanika, odtah do nejbližšího autorizovaného/smluvního servisu, úschova nepojízdného vozidla. Rozsah a limity asistenčních služeb u jednotlivých variant jsou uvedeny v Tab. 3.1.

Tab. 3.1 Rozsah a limity krytí asistenčních služeb

Rozsah a limity asistenčních služeb pro vozidla do 3,5 tuny		varianta asistence				
		S	M	L	XL	Souprava
celkový limit pojistného plnění	ČR	2000 Kč	4000 Kč	25 000 Kč	bez limitu	25 000 Kč/vozidlo
	Zahraníčí	4000 Kč	8000 Kč	50 000 Kč	bez limitu	50 000 Kč/vozidlo
příjezd a práce mechanika		60 min	120 min	180 min	360 min	180 min/ Souprava
odtah vozidla do nejbližšího autorizovaného/smluvního servisu		50 km*	100 km*	✓	✓	✓
odtah vozidla v ČR do místa určeného klientem (nelze opravit do 12 hodin)		X	X	✓	✓	✓
repatriace vozidla ze zahraničí		X	X	✓	✓	✓
vyproštění vozidla speciální technikou		X	X	✓	250 000 Kč	✓
nařízený odtah		✓	✓	✓	✓	✓
úschova nepojízdného vozidla		X	X	10 dnů	20 dnů	10 dnů/ vozidlo
odtah pojízdného nepojištěného přípojného vozidla		X	X	✓	✓	X
odtah pojízdného přípojného vozidla do 750 kg v ČR spolu s tažným vozidlem		X	X	✓	✓	✓
náhradní vozidlo		X	X	5 dnů	10 dnů	5 dnů/ vozidlo
náhradní přeprava osob		X	X	✓	✓	✓
náhradní ubytování		X	X	5 nocí, 5000 Kč/noc/ vozidlo	5 nocí, 10 000 Kč/noc/ vozidlo	5 nocí, 5000 Kč/noc/ souprava
přeprava řidiče pro opravené vozidlo		X	X	✓	✓	✓
přeložení nákladu		X	X	✓	✓	✓
náhradní vozidlo pro přeložení nákladu		X	X	2 dny	4 dny	2 dny/ vozidlo
právní pomoc		X	X	25 000 Kč	50 000 Kč	25 000 Kč
poradenské služby (předání vzkazu, telefonické tlumočení)		✓	✓	✓	✓	✓

Zdroj: vlastní zpracování dle [16]

Součástí uzavřeného povinného ručení je také Právní pomoc. Pojišťovna se nezavazuje zajistit touto službou soudní spor související s pojištěným vozidlem, pouze hradit vzniklé náklady právního zastoupení a soudního řízení. Jednotlivé limity takového krytí jsou dány u variant L 25 000 Kč, XL 50 000 Kč a u SOUPRAVY 25 000 Kč na jednu pojistnou událost. [17]

### **3.1.2 Kooperativa pojišťovna a.s.**

Pojišťovna Kooperativa nabízí komplexní produkt s názvem Auto pojištění „Na míru“, ve kterém je možné si pojistit povinné ručení i havarijní pojištění společně nebo také zvlášť. Varianty jednotlivých balíčků asistenčních služeb patří ke kompletnímu produktu. Stejně jako u přechozí pojišťovny rozsah asistence a její limity závisí na konkrétním programu asistenčních služeb. Pojišťovna Kooperativa nabízí v současné době 4 programy. Těmi jsou ZÁKLAD, IDEÁL, MAX a MAX+, které se poté dělí na vozidla do 3,5 tuny a nad 3,5 tuny. Asistenční služby nejsou například nehodou postiženým vozidlům či jejich řidičům zajištěny pouze v České republice, ale v podmínkách definovaných v evropských státech. Data pro analýzu asistenčních služeb pojišťovny Kooperativa jsem získal z pojistných podmínek a tabulky asistenčních programů. [18]

Veškeré služby v rámci asistenčních služeb k vozidlu jsou zajišťovány výhradně přes asistenční společnost Global Assistance. Asistenční program ZÁKLAD je vždy zahrnut do ceny pojištění, ovšem nezávisle na zvoleném limitu základního pojištění. Samostatné sjednání této služby není umožněno. Pojistník nicméně může mít připojištěno více asistenčních programů, jelikož jak jsem již uvedl, program ZÁKLAD má vždy a k němu může připojistit další program, a to v tomto případě – program IDEÁL, MAX či MAX+.

Tyto čtyři programy obsahují příjezd a odjezd mechanika, přepravu do cíle odtahu, nastartování motoru v případě vybití akumulátoru, telefonické poradenství a tlumočení při nepojízdnosti vozidla. Přehled všech dalších služeb poskytovaných v rámci rozšířených programů asistencí i s maximálními limity jsou uvedeny v Tab. 3.2.

Tab. 3.2 Rozsah a limity krytí asistenčních služeb

Název asistenčního programu	Základ		Ideál		MAX		MAX+	
Maximální počet pojistných událostí za pojistný rok	1		3		neomezený		neomezený	
Územní platnost	ČR	Evropské zahraničí	ČR	Evropské zahraničí	ČR	Evropské zahraničí	ČR	Evropské zahraničí
Přijezd a odjezd mechanika	✓	✓	✓	✓				
Práce mechanika v terénu	0,5 hodiny	0,5 hodiny	1 hodina	1 hodina	3 hodiny	3 hodiny		
Vyproštění vozidla	org	org	5 000 Kč	300 eur	bez limitu	500 eur		
Odtah vozidla	50 km (jen havárie)	50 km (jen havárie)	100 km	100 km	200 km	200 km	bez limitu	bez limitu
Navýšení odtahu při pojistné události z havarijního pojištění do servisu určeného pojistitelem	100 km	x	200 km	x	400 km	400 km		
Nařízený odtah	x	x	x	x	5 000 Kč	500 eur		
Přeprava do cíle odtahu vozidla nebo do místa ubytování či veřejné dopravy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Poškozená pneumatika – výměna kola nebo odtah	jen výměna	jen výměna	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dovoz paliva nebo odtah k nabíjecí stanici	jen dovoz	jen dovoz	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vybitý akumulátor – nastartování motoru	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Záměna paliva, ztráta klíčů od vozidla – odtah	org	org	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Úschova vozidla	x	x	10 dní	7 dní	10 dní	7 dní	15 dní	15 dní
Telefonické poradenství	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefonické tlumočení	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pomoc advokáta, tlumočnicka	x	x	x	1000 eur	x	1000 eur	x	1000 eur
Zprostředkování finanční hotovosti	x	x	x	1000 eur	x	1000 eur	x	1000 eur
Přeložení nákladu	x	x	x	x	8 000 Kč	600 eur	bez limitu	bez limitu
Náhradní nákladní vozidlo	x	x	x	x	✓	✓	15 000 Kč	1200 eur
Likvidace vraku vozidla	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓
Náhradní osobní vozidlo	x	x	x	x	5 dní	5 dní	7 dní	7 dní
Přístavení náhradního osobního vozidla	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓
Přeprava v místě opravy nebo odcizení vozidla	x	x	x	x	x	100 eur	x	200 eur
Ubytování	x	x	x	1 noc	1 noc	2 noci	1 noc	2 noci
Repatriace oprávněné osoby do ČR nebo její doprava do cíle cesty	x	x	x	x	x	✓	x	✓
Návrat řidiče k vozidlu	x	x	x	x	x	✓	x	✓
Odtah vozidla do ČR	x	x	x	x	x	bez limitu	x	bez limitu
Přeprava do nemocnice	x	x	x	x	x	✓	x	✓
Lékařská repatriace do ČR	x	x	x	x	x	✓	x	✓
Náhradní řidič	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓
Přeprava tělesných pozůstatků do ČR	x	x	x	x	x	✓	x	✓

Poznámka: pojem „org.“ vyjadřuje, že je asistenční služba pouze organizovaná

Zdroj: vlastní zpracování dle [19]

Programy MAX a MAX+ zajišťují službu, která se vztahuje na nepojízdné vozidlo s nákladem. Tato asistence zajistí přeložení nákladu a také poskytne náhradní nákladní vozidlo.

Oba tyto programy obsahují službu likvidace vraku vozidla bez stanoveného limitu plnění a také nařízený odtah, který znamená úhradu nákladů na odtah nařízený a uskutečněný policií dříve, nežli mohl být zajištěn asistenční společností, ačkoli by tím klient upotřebil právo na službu odtahu vozidla.



Pokud dojde k odcizení vozidla, je ve všech programech obsažena pomoc telefonického poradenství a tlumočení. Programy MAX a MAX+ navíc nabízí náhradní vozidlo s limitem 5 dní u programu MAX a 7 dní u programu MAX+. Také u těchto dvou programů je nabízena služba zajištění ubytování na 1 či 2 noci. Oba programy rovněž nabízejí službu uhrazení cesty náhradního řidiče k vozidlu při úrazu, nemoci či úmrtí řidiče.

Každý asistenční program má stanovený maximální počet využití jednotlivých asistenčních služeb za pojistný rok. U programu ZÁKLAD je limit jedna událost, u programu IDEÁL jsou to tři a u programů MAX a MAX+ není počet využití služeb limitován.

K povinnému pojištění vozidla či k havarijnímu pojištění si klient může připojistit pojištění právní ochrany. Tato služba se vztahuje na události a kryje: mimosoudní náhradu újmy ve prospěch pojištěného, trestní a přestupkové právo a závazkové právo. Právní asistence obsahuje služby právního poradenství, úhradu nákladů nezbytně a účelně vynaložených na mimosoudní i soudní ochranu zájmů pojištěného, poskytnutí zápujčky na složení finanční záruky a zprostředkování a úhradu odměny právního zástupce.

Celkový limit plnění je 500 000 Kč a osobami oprávněnými použít tuto asistenci jsou řidič, vlastník, provozovatel a osoby přepravované ve vozidle. [20]

### **3.1.3 Allianz pojišťovna a.s.**

Allianz pojišťovna poskytuje možnost čtyř druhů balíčků pojištění motorových vozidel v produktu MOJE AUTO. V základním je výlučně povinné ručení, havarijní pojištění je součástí rozšířených balíčků. Asistenční služby jsou součástí každého ze čtyř balíčků. Poklady pro analýzu produktu MOJE AUTO jsem čerpal z pojistných podmínek tohoto produktu. [21]

Asistence nabízená k pojištění motorových vozidel Allianz pojišťovnou má 2 podoby. Základní a rozšířenou PLUS. Základní asistenci zahrnuje autopojištění KOMFORT, kterým je pojištěno povinné ručení. Ostatní balíčky obsahují v základní ceně rozšířenou asistenci, která mimo základní asistence zajišťuje i další služby pro pomoc zákazníkům. Obě varianty asistence zahrnují službu poskytování informací, kupříkladu o postupech ohledně nastalé dopravní nehody, o silničním provozu či servisech atd. Další rozsah služeb a limity krytí u základní a rozšířených variant jsou uvedeny v Tab. 3.3.

Tab. 3.3 Rozsah a limity krytí asistence k produktu MOJE AUTO

Služba	limity pojistného plnění	
	Základní	PLUS
oprava vozidla na místě události	1 h	1 h
odtah vozidla	do nejbližšího servisu – bez limitu	do nejbližšího servisu – bez limitu; do jakéhokoliv určeného místa - 150 km
odvoz posádky poškozeného vozidla na společné místo	50 km	100 km
poskytnutí náhradního vozidla (s přistavením a vrácením do vzdálenosti 50 km)	x	6 dnů – při poškození nebo zničení, vandalismu, krádeži
		4 dny – při poruše a ostatních pojištěných případech
přeprava do místa bydliště	x	750 km
doprava řidiče k vyzvednutí	x	750 km
proplacení nákladů na likvidaci vraku vozidla	x	3 300 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle [21]

Rozšířená varianta také obsahuje výměnu kola (za předpokladu použití náhradního kola z vozidla), dopravení při nedostatku paliva, výměnu při záměně paliva, pomoc při ztracených klíčích, při krádeži vozidla nebo poškození vandalem a všechny tyto služby jsou bez vymezené výše limitu krytí. Všechny zmíněné asistenční služby jsou v případě potřeby zajišťovány nejen na území ČR, ale i ve většině evropských států, z kterých je možné zprostředkování služby převezení ostatků pojištěného do ČR.

Veškeré uvedené služby nemají omezen počet využití v pojistném roce, vyjma poskytnutí pomoci při vybité baterii a půjčení náhradního vozidla z důvodu poruchy, záměny

či nedostatku paliva, zabouchnutí dveří vozidla nebo ztráty klíčů, kde je možné jednotlivou asistenční službu využít dvakrát v pojistném roce.

Stálou složkou všech variant pojištění MOJE AUTO je též právní poradenství. Tuto službu Allianz pojišťovna zajišťuje ve spolupráci s firmou D.A.S. Tato služba umožní většinou telefonicky klientovi poskytnout jednorázovou radu ke konkrétní události. Rada může mít povahu informací o právních předpisech, podstatných kontaktech jako kupříkladu advokáta, tlumočení atd. Právní poradenství se týká i oblasti komunikace s celními orgány, přestupkového a trestního řízení, šetření dopravních nehod, odebrání řidičského či technického oprávnění. Limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost je určen na hranici 50 000 Kč a počet pojistných událostí pro využití právního poradenství není limitován.

### **3.2 Cestovní pojištění**

Z pohledu pojištění bylo odvětví cestování jedno z prvních, kde se objevilo využívání zprostředkování asistenčních služeb. Přirozeně byly služby nejprve základní, zaměřené obzvláště na překladatelství, nicméně postupem času, jako v jiných oblastech, se začaly rozvíjet a zkvalitňovat.

Určité asistenční služby jsou v připojištění k cestovnímu pojištění vnímány jako standardně poskytované všemi pojišťovnami, nicméně pojišťovny na tuto skutečnost pořád lákají klienty, i když jde o základ, a ne o nic výjimečného. Kupříkladu pojišťovny ustavičně zdůrazňují, že zajišťují svým zákazníkům nonstop služby telefonického spojení v českém jazyce. V minulosti, kdy spolupracovaly se zahraničními asistenčními společnostmi, to nebylo podmínkou. V dnešní době ovšem mají přinejmenším české pobočky, a tudíž komunikace s asistenční společností probíhá v českém jazyce, a proto se jedná o základ zajišťované pomoci. K základní službě lze zařadit také telefonické tlumočení zaměstnanci asistenční společnosti, např. jednání se zdravotnickými zařízeními, policií či celníky.

Cestovní pojištění se člení dle územní planosti na Českou republiku, Evropu a svět. Mnohdy je možné narazit na další rozdělení oblastí na celý svět bez Spojených států amerických a se Spojenými státy americkými. Má práce se bude zabývat pojištěním a asistenčními službami na území mimo ČR.

### 3.2.1 Generali Česká pojišťovna a.s.

Generali Česká pojišťovna poskytuje jednorázové i celoroční cestovní pojištění. Jako hlavní zdroj pro analýzu poskytovaných služeb v cestovním pojištění jsou využity všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění dostupné na webových stránkách pojišťovny.

U Generali České pojišťovny lze zvolit ze tří variant cestovního pojištění: START, STANDARD a EXCLUSIVE. Odlišují se rozsahem pojistných rizik, služeb a v limitech pojistného plnění. Asistenční služby v rámci cestovního pojištění zajišťuje klientům smluvní asistenční společnost Europ Assistance.

Základním obsahem všech tří variant pojištění jsou léčebné výlohy. Asistenční služby, které jsou obsaženy v pojištění léčebných výloh, zahrnují do maximálního limitu přepravu do zdravotnického zařízení, lékařské ošetření, pobyt v nemocnici, předepsané léky, ošetřovatele, repatriaci osoby či ostatků pojištěného do ČR. Další možnosti krytí a jednotlivé limity jsou uvedeny v Tab. 3.4.

Tab. 3.4 Rozsah a limity krytí léčebných výloh v zahraničí

Služba	limity pojistného plnění		
	Start	Standard	Exclusive
léčebné výlohy asistence v zahraničí – celkový limit v součtu všech krytí	5 000 000 Kč	25 000 000 Kč	100 000 000 Kč
v případě poskytnutí léčebných výloh a asistence v souvislosti s teroristickým útokem se max. limit plnění snižuje	3 000 000 Kč	3 000 000 Kč	3 000 000 Kč
onemocnění COVID – 19	5 000 000 Kč	25 000 000 Kč	100 000 000 Kč
akutní zubní ošetření	20 000 Kč	20 000 Kč	20 000 Kč
přivolání a náklady opatrovníka/profesionálního pracovníka nebo psychologa	50 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč

zásah horské služby	500 000 Kč	500 000 Kč	500 000 Kč
úrazové pojištění	x	✓	✓
pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě	x	✓	✓
pojištění osobních věcí a zavazadel	x	✓	✓

Zdroj: vlastní zpracování dle [22]

Pojišťovna také poskytuje nadstandardní balíček asistenčních služeb, který se nazývá Nadstandardní asistenční a právní služby. Je součástí varianty pojištění EXCLUSIVE a ke dvěma nižším variantám lze připojistit za příplatek k základnímu pojistnému. Rozsah a limity krytí jsou znázorněny v Tab. 3.5.

Tab. 3.5 Rozsah a limity krytí nadstandardních asistenčních a právních služeb

Služba	limity pojistného plnění
poskytnutí kauce a s ní spojené zprostředkování právní pomoci (za účelem vyhnutí se vazbě či propuštění z ní)	300 000 Kč
zajištění náhradních cestovních dokladů, jízdenky, letenky – doprava na úřad apod. (při ztrátě či odcizení)	10 000 Kč
převoz věcí zemřelého, pohřeb zemřelého v zahraničí	150 000 Kč
právní pomoc (ve spotřebitelských vztazích a ve správním či trestním řízení po dopravní nehodě)	200 000 Kč
asistence v opuštěné domácnosti – provedení opatření pro zabránění zvětšování škody, ostražba poškozeného a tím nezabezpečeného objektu	35 000 Kč
náhradní pracovník	50 000 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle [22]

V rámci krátkodobého cestovního pojištění má klient možnost si připojistit asistenční služby AutoCare 2.0 jejíž součástí jsou rizika provozu vozidla v zahraničí. [23]

Limit pojistného plnění v součtu zajišťovaných služeb je 75 000 Kč. Všechny nabízené asistenční služby opět i s limity krytí jsou uvedeny v Tab. 3.6.

Tab. 3.6 Rozsah a limity krytí asistenčních služeb AutoCare 2.0

Služba	limity pojistného plnění
asistence – celkový limit v součtu všech krytí	75 000 Kč
telefonické informační služby – vyhledání nejbližšího servisu, technická konzultace	bez limitu
silniční asistence – oprava vozidla na místě ( <i>náhradní součástky, provozní kapaliny a palivo hradí pojištěný</i> )	75 000 Kč
odtah vozidla (do servisu v zahraničí)	75 000 Kč
odtah vozidla do servisu v ČR (při neopravení do 24 hodin) - nejdéle do 14 dní	75 000 Kč
přeprava posádky vozidla do vhodného zařízení (pokud nelze opravit vozidlo na místě do 60 minut)	do 50 km
uschování vozidla do doby převzetí autoservisem	5 dní
náhradní ubytování a doprava do cíle cesty/místa bydliště, nebo náhradní vozidlo (při krádeži vozidla, nemožnosti opravení do 4 hodin)	ubytování - 1 noc, doprava – bez limitu, náhradní vůz – po nezbytně nutnou dobu
vyzvednutí vozidla – cesta pověřené osoby	10 000 Kč
finanční hotovost v případě nouze	bez limitu
oprava či pořízení nové pneumatiky	2000 Kč/pneumatika + spoluúčast odvíjející se od opotřebení, resp. výšky dezénu (0-100 %)

Zdroj: vlastní zpracování dle [22]

Poslední možností cestovního pojištění s rozsahem na celém světě, které pojišťovna nabízí jako připojištění k pojištění domácnosti či nemovitosti, je Chytré cestovní pojištění. Není možné ho sjednat samostatně. Službami, krytím a pojistnými limity asistenčních služeb je značně srovnatelné se základním cestovním pojištěním ve variantě START, nicméně úplně shodné není. Rozsah krytí a limity plnění jsou popsány v Tab. 3.7. Lékařské ošetření obsahující přepravu do zdravotnického zařízení, pobyt v nemocnici, předepsané léky, ošetřovatele, repatriaci osoby/ostatků do ČR, jsou asistenční služby, které v pojištění léčebných nemají uveden konkrétní limit pojistného plnění jiný než celkový, nejsou uvedeny v Tab. 3.7.

Tab. 3.7 Rozsah a limity krytí pro Chytré cestovní pojištění

Služba	limity pojistného plnění
léčebné výlohy a asistence v zahraničí – celkový limit v součtu všech krytí	10 000 000 Kč
ošetření v nemocnici nebo ambulantní ošetření nebo repatriace související s teroristickým útokem	3 000 000Kč
ošetření v nemocnici nebo ambulantní ošetření	do výše základního limitu stanoveného v pojistné smlouvě
hospitalizace	do výše základního limitu stanoveného v pojistné smlouvě
převoz	do výše základního limitu stanoveného v pojistné smlouvě
repatriace	do výše základního limitu stanoveného v pojistné smlouvě
akutní zhoršení chronického onemocnění	100 000 Kč
akutní zubní ošetření	20 000 Kč na jedinou pojistnou událost za celé pojistné období, tzn. pojišťovna poskytne pojistné plnění v případě pojistné události jen jednou za 1 rok

náklady na zhotovení ortéz	20 000 Kč
opravy zubních protéz	2 000 Kč
zásah horské služby	500 000 Kč
přiměřené náklady na opatrovníka	50 000 Kč /max. 5 000 Kč/den
náklady na přepravu při ztrátě či zničení cestovních dokladů	5 000 Kč
náklady na přepravu při zmeškání odjezdu	5 000 Kč
náklady při zpoždění odjezdu	5 000 Kč
odškodnění za zpoždění pojištěného při únosu letadla	20 000 Kč / max. 5 000 Kč/den
zprostředkování finanční pomoci	100 000 Kč
právní ochrana, obsahující rovněž složení kauce (ve spotřebitelských vztazích, při trestním či správním řízení po dopravní nehodě, při řešení nároku na náhradu škody nebo újmy na zdraví)	bez sublimitu, limit sjednán v pojistné smlouvě

Zdroj: vlastní zpracování dle [24]

### 3.2.2 Kooperativa pojišťovna a.s.

Kooperativa pojišťovna poskytuje zákazníkům cestovní pojištění jednorázové i celoroční. V obou variantách pojištění obsahuje takřka shodné asistenční služby s odlišnými limity krytí. Níže uvedené informace jsem čerpal ze souborného dokumentu pro cestovní pojištění Kooperativa pojišťovny. [25]

Jádrem cestovního pojištění je pojištění léčebných výloh, ke kterému lze pojistit navazující připojištění, jako u připojištění asistence HOLIDAY, o kterém se zmíním v jednom z příštích odstavců. Společně se stanovenou cenou pojištění klienti dostávají služby znázorněné v Tab. 3.8, které jsou zajištěny a financovány do výše maximálního limitu pojišťovnou a v některých záležitostech smluvním partnerem, asistenční společností Global Assistance.



Zákazníci si mohou vybrat ze dvou variant pojištění léčebných výloh, a to KLASIK a PLUS, jež se odlišují maximálními limity krytí. Tyto varianty jsou porovnány v Tab. 3.8.

Tab. 3.8 Rozsah a limity krytí pojištění léčebných výloh v zahraničí

Služba	limity pojistného plnění	
	KLASIK	PLUS
Léčebné výlohy v zahraničí	5 000 000 Kč	10 000 000 Kč
Zásah horské služby	500 000 Kč	1 000 000 Kč
Zubní ošetření	10 000 Kč	20 000 Kč
Náklady na přepravu při zmeškání odjezdu	5 000 Kč	10 000 Kč
Náklady na přepravu při ztrátě či zničení cestovních dokladů	25 000 Kč	50 000 Kč
Nepřetržitá pomoc TRAVEL ASISTENT	bez limitu	bez limitu
Finanční kompenzace za zrušený let	bez limitu	bez limitu
Covid Assistance	bez limitu	bez limitu
Zprostředkování finanční pomoci	bez limitu	bez limitu
Doprovázející osoba – doprava	do limitu léčebných výloh	do limitu léčebných výloh
Doprovázející osoba – ubytování	10 000 Kč	15 000 Kč
Náhradní pracovník – doprava, cestovní pojištění	do limitu léčebných výloh	do limitu léčebných výloh
Náhradní pracovník – ubytování	10 000 Kč	15 000 Kč
Osoba účastnící se pohřbu pojištěného v zahraničí – doprava	do limitu léčebných výloh	do limitu léčebných výloh
Osoba účastnící se pohřbu pojištěného v zahraničí – ubytování	10 000 Kč, max. 2 000 Kč/den	15 000 Kč, max. 3 000 Kč/den
Telefonické tlumočení	bez limitu	bez limitu

Zdroj: vlastní zpracování dle [25]

Do zajištění a finančního proplacení služeb léčebných výloh v zahraničí náleží všechny služby léčebných výloh, které nemají definován určitý limit plnění a vztahují se do celkového limitu:

- doprava a ošetření ve zdravotnickém zařízení, hospitalizace, léky předepsané lékařem,
- úhrada nákladů na nezbytně nutné telefonické hovory související s pojistnou událostí,
- repatriace osoby/tělesných ostatků zpět do České republiky,
- zajištění pohřbu pojištěného ve státě úmrtí.

U variant KLASIK a PLUS je v základní ceně nonstop asistenční pomoc, která se nazývá TRAVEL ASISTENT a je dána bez limitů. U tohoto balíčku jsou zahrnuty zejména služby s problémy ohledně letecké dopravy.

Konkrétně se asistenční pomoc vztahuje k těmto případům:

- zrušení letu (vinou letecké společnosti),
- zpoždění letu větší než 3 hodiny,
- zmeškaný navazující let důsledkem zpoždění předchozího letu,
- neoprávněné odepření přístupu na palubu letadla,
- usazení v nižší třídě než zaplacené.

Asistenční pomoc zahrnuje telefonickou komunikaci v případě vzniklých problémů a také vyřešení postupu získání možného nároku na kompenzaci. V uvedené druhé části spolupracuje pojišťovna s firmou Click2Claim. V případě řešení nastalé situace stačí na webových stránkách partnerské firmy zadat informace o této situaci a firma zajistí vyřešení a obstarání finanční kompenzace pro postiženého pojištěného klienta. Pokud se nepodaří z objektivních důvodů prostředky získat, zákazník není nijak finančně postižen, v opačném případě poskytovateli asistence náleží odměna ve výši 19 % z částky kompenzace, kterou za leteckou nepravidelnost po letecké přepravci vymohl. [25]

Další asistenční služba zahrnutá do ceny cestovního pojištění je Předcestovní asistence, zajišťovaná asistenční společností GLOBAL ASSISTANCE. Službou je poskytování informací o destinaci, kam zákazník cestuje. Tato služba je bez limitů a rozsah zahrnuje:

- turistické informace – například informace o nutnosti očkování, nutnosti testů, aktuálních kursech měn, možnostech a cenách ubytování v zahraničí,

- cestovní informace – například poplatky související s užitím dálnic, trajektů apod., informace o dopravních spojích, změny rezervace letenek,
- informace o bezpečnosti v cílové zemi,
- administrativně právní informace – doklady nutné pro vstup do země, informace o zastupitelských úřadech a konzulátech atd. [25]

Dalším doplňkovým připojištěním jsou asistenční služby právní pomoci, jež jsou součástí doplňkového balíčku Pojištění úrazu, zavazadel, zpoždění zavazadel, zpoždění letu, odpovědnosti, právní pomoci, přerušení cesty, nevyužité cestovní služby. Ovšem právní pomoc je součástí tohoto balíčku pouze ve variantě PLUS a je u ní stanoven limit 200 000 Kč pro řešení sporů v rámci spotřebitelských vztahů.

Pojišťovna Kooperativa nabízí u jednorázového cestovního pojištění na pojistnou dobu, respektive na dobu cesty asistenční službu HOLIDAY. Tuto asistenci není možné uzavřít samostatně, pouze k cestovnímu pojištění. Obsahem je pojištění osobního nebo užitkového vozidla do 3500 kg v zahraničí. Služby jsou zajišťovány po dobu sjednanou ve smlouvě o cestovním pojištění, nejdéle však na 30 dní. Asistenční služby se vztahují na nepojízdnost vozidla z důvodu poruchy, havárie nebo nezpůsobilost řidiče k řízení následkem úrazu. Rozsah služeb a limity jsou uvedeny v Tab. 3.9.

Tab. 3.9 Rozsah a limity krytí asistence HOLIDAY

Služba	limit pojistného plnění
zásah a práce mechanika	60 minut
ubytování v hotelu až pro 9 osob (při předpokladu opravy vozidla do 48 hodin)	40 EUR/noc/osobu; 60 EUR/noc/osobu při ubytování jedné osoby
odtah vozidla do servisu (při předpokladu zprovoznění do 48 hodin)	50 km
odtah vozidla do místa bydliště nebo servisu v ČR (při nemožnosti opravit do 48 hodin)	3 000 km
zapůjčení náhradního vozidla (při odtahu vozidla do ČR)	5 dní

přeprava v zahraničí z místa výskytu nepojízdného vozidla do servisu, místa ubytování, popříp. na nádraží nebo letiště	25 EUR v rámci jedné pojistné události
zajištění náhradního řidiče na cestu do místa bydliště v ČR (při nezpůsobilosti k řízení)	bez limitu
úschova vozu na střeženém parkovišti (do doby jeho převozu)	7 dní, max. 13 EUR/den
zprostředkování finanční hotovosti v případě nouze (pozn. pokud třetí osoba na území ČR předem uhradí asistenční společnosti odpovídající finanční částku v Kč)	1 000 EUR
telefonické tlumočení	bez limitu

Zdroj: vlastní zpracování dle [27]

### 3.2.3 Allianz pojišťovna a.s.

Allianz pojišťovna produktem Allianz CESTA poskytuje taktéž pojištění krátkodobé nebo jednorázové a celoroční, s tou odlišností, že cestovní pojištění lze sjednat na celý rok dvěma formami. První možnost – pojišťovna navrhuje klientům pro opakované pobyty v zahraničí v průběhu jednoho roku s maximálním pobytem v zahraničí po dobu 45 dní a jejich počet není v pojistném roce omezen. Druhá možnost je pro dlouhodobý, například celoroční pobyt v zahraničí. V této části práce jsem informace čerpal z pojistných podmínek pro cestovní pojištění Allianz pojišťovny. [26]

U zmíněných tří druhů pojištění rozdílných v časové platnosti pojišťovna Allianz poskytuje tři varianty pojištění, a to ZÁKLAD, OPTIMAL a EXKLUZIV, jež mají různé rozsahy a limity krytí. Případná volba klienta, zda se rozhodne pro krátkodobé či jedno z dlouhodobých pojištění, není rozhodující, protože uvedené varianty jsou u těchto tří časových druhů shodné. Varianty OPTIMAL a EXKLUZIV poskytují neomezený limit krytí nákladů na léčebné výlohy, které jsou jako riziko základním prvkem u všech variant produktu.

Všechny tři varianty pojištění jsou specifikovány v Tab. 3.10, která obsahuje služby pojištění léčebných výloh v zahraničí. Smluvním partnerem pro pojišťovnu Allianz je společnost Mondial Assistance, jež zajišťuje k uvedeným rizikům asistenční služby obstarání informací, zdravotní péče, úhrady nákladů a dopravu.

Tab. 3.10 Rozsah a limity pojištění léčebných výloh v zahraničí

Služba	limity pojistného plnění		
	ZÁKLAD	OPTIMAL	EXKLUZIV
léčebné výlohy v zahraničí – celkový limit v součtu všech krytí	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
ambulantní lékařské ošetření	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
léky a další zdravotnický materiál	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
hospitalizace včetně dopravy do nemocnice	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
léčba, diagnostika a operace	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
činnost záchranných sborů a horské služby	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
repatriace osoby/tělesných ostatků do ČR	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
doprava osoby blízké při repatriaci pojištěného	3 000 000 Kč	bez omezení	bez omezení
akutní zubní ošetření	10 000 Kč	10 000 Kč	15 000 Kč
ubytování osoby blízké při hospitalizaci pojištěného	5 dní, 2 000 Kč/den	5 dní, 2 000 Kč/den	10 dní, 2 000 Kč/den
pojištění rizik souvisejících s terorismem (při nemožnosti poskytnutí pomoci vztahující se k pojištění léčebných výloh proplatí náklady pojištěného za podobné služby)	1500 000 Kč	1500 000 Kč	1500 000 Kč
repatriace související s terorismem	1500 000 Kč	1500 000 Kč	1500 000 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle [28]

Základní složkou ceny variant OPTIMAL a EXKLUZIV je pojištění doplňkových asistenčních služeb. Ty zajišťují klientům například pomoc s vyřešením ztráty dokladů či zajištění náhradního pracovníka. Rozsah a limity shrnuje Tab. 3.11.

Tab. 3.11 Rozsah a limity krytí doplňkových asistenčních služeb

Služba	limity pojistného plnění	
	OPTIMAL	EXKLUZIV
doplňkové asistenční služby – celkový limit v součtu všech krytí	35 000 Kč	35 000 Kč
právní pomoc	35 000 Kč	35 000 Kč
náhradní pracovník	35 000 Kč	35 000 Kč
opatrovník	35 000 Kč	35 000 Kč
pomoc při ztrátě, odcizení, zničení dokladů, peněz, platebních karet – informační, doprava k nejbližšímu úřadu, zablokování dokladů	5 000 Kč	5 000 Kč
základní technická pomoc při škodě na majetku v místě bydliště	5 000 Kč	5 000 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle [26]

Totožná připojištění není možné sjednat jak u krátkodobého, tak dlouhodobého pojištění. U krátkodobého je možné si vybrat připojištění Vozidlem po Evropě bez starostí. Jedná se o pojištění asistenčních služeb při provozu vozidla v uvedených evropských státech mimo Českou republiku. Toto připojištění zajišťuje smluvní partner společnost Mondial Assistance. Asistenční služby, jež pojištění zahrnuje, jsou znázorněny v Tab. 3.12.

Tab. 3.12 Rozsah a limity krytí asistence Vozidlem po Evropě bez starostí

Služba	limity pojistného plnění
oprava na místě ( <i>s výjimkou náhradních dílů, které si klient hradí sám</i> )	1 hodina
vyproštění a manipulace s vozidlem	bez limitu

odtah vozidla do nejbližší autoopravny, nebo do ČR (při nezprovoznění do 3 pracovních dnů)	bez limitu
opatrovník odvoz řidiče a posádky do společného místa	do 25 km
náhradní doprava do cílového místa pobytu nebo do místa pobytu v ČR	bez limitu
pronajmutí náhradního vozidla (při nezprovoznění do 8 hodin nebo odcizení)	5 dnů (při pojištění sjednaném na max. 10 dnů); 10 dnů (pojištění 11-21 dnů)
náklady na přistavení náhradního vozidla, jeho následné vyzvednutí a odvoz zpět do půjčovny	do 50 km od místa vyzvednutí

Zdroj: vlastní zpracování dle [26]

Mimo tohoto základního cestovního pojištění Allianz cesta ve třech různých variantách poskytuje Allianz pojišťovna také další pojištění zaměřená na různé cestování, například na hory či do Chorvatska. Tato pojištění se odlišují základními parametry od základního cestovního pojištění, avšak rozsahem a limity asistenčních služeb ne.

### 3.3 Pojištění majetku

Při pojištění majetku jsou základními objekty pojistného zájmu klientů domácnosti a nemovitosti. Dnes již je možné pojistit jakýkoliv majetek, ovšem na tyto dvě možnosti jsou základní pojistné produkty, s kterými se vážou asistenční služby. Nemovitostí je definován dům, byt či chata, domácnost pak znázorňuje soubor příslušenství nalézající se v konkrétní nemovitosti. V dnešní době pojišťovny dospívají ke slučování nabídek do jednoho souhrnného produktu, který většinou obsahuje i pojištění odpovědnosti z vlastnictví majetku či občanské odpovědnosti. U těchto produktů rovněž nechybí nabídka speciálních, většinou technických asistenčních služeb.

Analýza pojištění majetku se bude orientovat hlavně na pojištění domů a bytů. Pojištění chat neboli rekreačních objektů a dalšího majetku nebude předmětem analyzování.

### 3.3.1 Generali Česká pojišťovna a.s.

Generali Česká pojišťovna poskytuje souhrnný balíček pojištění majetku nazývaný MŮJ MAJETEK, u kterého je možné vybrat jeden či všechny objekty pojištění majetku, jimiž jsou obytné domy, byty, domácnosti a asistenční služby a současně je také možné si pojistit odpovědnost. Informace o produktu jsem čerpal z pojistných podmínek umístěných na webu pojišťovny. [24]

Pokud má klient zájem o uzavření pojištění nemovitosti, domácnosti nebo obojího, pokaždé dostane součástí pojištění základní variantu asistenčních služeb. Varianta nazývaná ZÁKLAD neobsahuje technickou a právní asistenci, tu může klient připlatit ve variantě NADSTANDARD. Definované služby technické asistence zajišťované asistenční společnostmi jsou za určitých okolností pouze organizovány, někdy financovány parciálně nebo placeny do sjednaného limitu. Konkrétní informace shrnuje Tab. 3.13.

Za zajištění asistenční služby je chápáno uvedení domácnosti do obyvatelného stavu za pomoci uvedených prací: zámečnický, instalatér, sklenář, elektrikář, topenář, plynář, zedník, kominík, klempíř, pokrývač, obkladač, truhlář, podlahář, malíř, štukatér, lakýrník, odvoz sutí a stavebního materiálu. Za asistenční služby při nouzovém stavu je bráno: krátkodobé náhradní ubytování a přeprava členů domácnosti, ochrana nezabezpečené domácnosti, převoz a uskladnění mobiliáře.

Tab. 3.13 Rozsah a limity krytí pojištění domácnosti

Služba	limity pojistného plnění	
	ZÁKLAD	NADSTANDARD
technická havárie	org + úhrada dopravy + práce a materiál do 10 000 Kč	
zablokování dveří	org + úhrada dopravy + práce a materiál do 10 000 Kč	
služby odborných profesí	org.	org.
likvidace hlodavců, hmyzu, plísní, hub	2500 Kč/1x za rok	2500 Kč/1x za rok
nouzový provoz	org.	20 000 Kč
zajištění věcí základní osobní potřeby	10 000 Kč	20 000 Kč

Poznámka: pojem „org.“ vyjadřuje, že je asistenční služba pouze organizovaná

Zdroj: vlastní zpracování dle [24]



Součástí technické asistence u varianty NADSTANDARD je také zajištění revize kotlů a spalinových cest, jež se mohou využít dvakrát do roku. Také je možné dvakrát ročně využít Asistenci pro elektrospotřebiče, kterou zajišťuje asistenční společnost. Náklady na dopravu dodavatele služby uhradí celé a opravu elektrospotřebiče (za elektrospotřebiče jsou pokládány domácí spotřebiče, zahradní technika a elektronické ruční nářadí a dílenské vybavení) i s náhradními díly při pojistné události do limitu 6 000 Kč.

Právní asistence obsahuje služby telefonického poradenství, administrativní asistence a právní ochrany. První dvě uvedené varianty jsou ve totožném limitu krytí. Telefonické poradenství je hrazeno plně, administrativní asistence jsou pouze zprostředkovány. Právní ochrana je zajišťována pouze ve variantě NADSTANDARD a hradí se do limitu 30 000 Kč. Jedná se o služby ve sporech vztahující se ke spotřebitelským vztahům, náhradě škod, smluv o úvěru a vztahu s dodavatelem služeb. Zajištění služby ve sporech týkajících se sousedských vztahů, dědictví, exekucí atd. jsou pouze zprostředkovány.

Také je možné připojistit si ke zmíněným službám další rozšířené služby, mezi něž patří Osobní asistence, IT Asistence a Cykloasistence.

Osobní asistence zahrnuje starost o asistovanou domácnost a osoby v ní žijící v případě, kdy tak nemůže provádět oprávněná osoba. Poskytované služby a limity jsou uvedeny v Tab. 3.14.

Tab. 3.14 Rozsah a limity krytí Osobní asistence

Služba	limity pojistného plnění
doprava z a do nemocnice	5 000 Kč, max. 2x za rok
dovoz zdravotnických pomůcek	2 500 Kč, max. 2x za rok
zajištění nákupu	2x týdně po dobu 2 týdnů; max. 2x za rok
zajištění úklidu	1x týdně po dobu 2 týdnů; max. 2x za rok
zpracování projektu úpravy nemovitosti	5 000 Kč
zahradnické práce – sekání trávy, sklizení úrody apod.	2 500 Kč/až 8 hodin, max. 2x za rok

sekání dřeva (v podzimním období)	2 500 Kč, max. 1x za rok
úklid sněhu	2 500 Kč/3 pracovní dny po 2 hodinách; max. 1x za rok

Zdroj: vlastní zpracování dle [27]

IT Asistence zajišťuje zákazníkům využití telefonické nebo vzdálené asistence pro odstranění závady na technologickém zařízení (převážně PC), obnovení dat v nefungujícím zařízení, právní asistenci pro kybernetická rizika, poškození pověsti na internetu a sociálních sítích a kyber asistenci zajišťující kontrolu zabezpečení PC, obnovu smazaných dat, pomoc při zneužití dat a účtů spojenou s jejich smazáním a blokadami. Rozsah a limity opět znázorňuje Tab. 3.15.

Tab. 3.15 Rozsah a limity krytí asistenčních služeb IT Asistence

Služba	limit pojistného plnění
vzdálená asistence	60 min/PU, max. 10x za rok
telefonická asistence	60 min/PU
obnova dat	20 000 Kč/PU, max. 2x za rok
právní asistence internetových rizik	50 000 Kč/PU
kyber asistence	120 minut/PU; max. 3x za pojistné období

Zdroj: vlastní zpracování dle [27]

Cykloasistence zajišťuje pomoc pojištěnému cyklistovi v případě pojistné události na území Evropy. Pojistné plnění je umožněno v podobě:

- přeprava pojištěného do a z nemocnice – maximálně do výše 10 000 Kč,
- odvoz kola od servisu – bez určeného limitu,
- opravy kola – maximálně do výše 20 000 Kč.

Všechny uvedené asistenční služby poskytované k pojištění majetku u Generali České pojišťovny jsou zajišťovány asistenční společností EUROP ASSISTANCE. Navíc jako jedno z přípojištění poskytuje Generali Česká pojišťovna k pojištění majetku Chytré cestovní pojištění.

### 3.3.2 Kooperativa pojišťovna a.s.

Kooperativa pojišťovna rovněž poskytuje pojištění domů, bytů a domácností. Také zákazníkům dokáže nabídnout produkt orientovaný na pojištění bytového domu. Podklady pro analýzu nabídky pojišťovny Kooperativa jsem čerpal ze souboru dokumentů na webových stránkách Kooperativa pojišťovny. [28]

Ve všech případech pojištění nemovitosti, domu, bytu či domácnosti klient vždy získá připojištění služby Domácí asistence. V návaznosti na variantě pojištění, jež jsou PRIMA a KOMFORT, jsou definovány rozsahy služeb a limity krytí. Asistence je zajišťována při nečekané události a za tu pojišťovna pokládá:

- nutný výkon prací instalatéra, elektrikáře, zámečnicka, plynaře, topenáře, sklenáře,
- zabouchnutí nebo zablokování dveří, vrat, branky, ztráta klíčů k nim,
- nutnost odchyty nebo likvidace včelího roje, vosího nebo sršního hnízda.

Varianta KOMFORT zajišťuje IT konzultaci, která klientům umožňuje telefonickou komunikaci IT problémů, nebo opravu softwaru PC vzdáleným připojením, popřípadě doporučení specializovaného servisu. Rozsah a limity krytí jsou specifikovány v Tab. 3.16.

Tab. 3.16 Rozsah a limity krytí Domácí asistence

Služba	limity pojistného plnění	
	PRIMA	KOMFORT
nouzová situace	2 000 Kč/PU, max. 2x za rok	7000 Kč/PU, max. 3x za rok
odchyt včelích rojů, likvidace vosích a sršních hnízd	pouze zprostředkování, max. 2x za rok	7000 Kč/PU, max. 3x za rok
IT konzultace	X	60 minut/PU, max. 3x za rok

Zdroj: vlastní zpracování dle [29]

Jako další připojištění asistenčních služeb pojišťovna poskytuje právní ochranu ve spotřebitelských vztazích. Toto připojištění zahrnuje právní poradenství, zajištění právního zástupce a úhradu nákladů vynaložených na soudní i mimosoudní hájení v okruhu spotřebitelských vztahů. Výše pojistného limitu je vymezena na 200 000 Kč.

Tyto varianty asistencí poskytuje zákazníkům smluvní partner pojišťovny Global Assistance.

### **3.3.3 Allianz pojišťovna a.s.**

Allianz pojišťovna nabízí zákazníkům souhrnné pojištění, kterým si mohou pojistit nemovitost, domácnost i odpovědnost. Tento produkt je nazýván MŮJ DOMOV a je možné ho sjednat ve třech variantách a to KOMFORT, EXTRA a MAX. Asistenční služby jsou zahrnuté do základní ceny u všech variant tohoto produktu a jsou zajišťovány prostřednictvím smluvního partnera pojišťovny MONDIAL ASSISTANCE, mimo právní asistenci, jež je zajišťována společností D.A.S. Rechtsschutz AG. Informace o produktech jsem čerpal z pojistných podmínek umístěných na webu pojišťovny. [30]

Pojištění MŮJ DOMOV nezahrnuje takový rozsah asistenčních služeb jako předešlé produkty u dvou zmíněných pojišťoven. Fakticky poskytuje v ceně pojištění pomoc ve stavu nouze, deratizaci a dezinfekci, servis domácích elektrospotřebičů a právní poradenství (resp. základní právní ochranu). U všech variant pojištění je limit uvedených asistencí 4 000 Kč na pojistnou událost a využitou maximálně dvakrát ročně. Jen právní poradenství je u tohoto produktu určeno max. limitem 50 000 Kč na jednu pojistnou událost. Asistence rovněž zajistí a proplatí přepravu do náhradního ubytování za předpokladu neobyvatelné domácnosti. [31]

## **3.4 Komparace analyzovaných asistenčních služeb**

V komparaci analyzovaných asistenčních služeb jsou porovnány služby tří vybraných pojišťoven se zaměřením zejména na možnost, jakou asistenční službu je možné připojistit a do jakého limitu je konkrétními pojišťovnami kryta. Cena služeb nemůže být srovnávána, protože asistence jsou ve většině případů součástí základního pojištění, a tudíž i součástí základní ceny pojistného produktu, a cena tak není samostatně uváděna.

V souhrnném kontextu z pohledu prezentace a poutavosti asistenčních služeb zákazníkům v připojištění k pojistným produktům je nejpřehlednější Kooperativa pojišťovna, jež tyto služby na webových stránkách případným zákazníkům o pojištění zdůrazňuje a přinejmenším zčásti sděluje, co je jejich obsahem. Podobně přehledně uvedené informace o asistenčních službách má Generali Česká pojišťovna. Pojišťovna Allianz u pojistných produktů stručně uvádí informace o asistenci, ovšem její obsah si musí zákazník zjistit v pojistných podmínkách. Zřídka je možné setkat se u všech pojišťoven se skutečností, že limit plnění asistenčních služeb nebyl uveden ani na webových stránkách a ani v pojistných podmínkách. Možnost, jak jej zjistit je tady při vytvoření celkové kalkulace daného pojištění.

### **3.4.1 Pojištění motorových vozidel**

K pojištění motorových vozidel je ve všech případech pojistných produktů připojištěna základní technická asistenční ochrana. Nabízené technické asistence, jako odtah vozidla, zapůjčení náhradního vozu apod., jsou si podmínkami, rozsahem a limity značně podobné. Objevuje se ovšem několik výjimek, například že Generali Česká pojišťovna neposkytuje žádnou službu s likvidací vraku vozidla, či že Allianz pojišťovna zajištěnou práci mechanika na místě nehody hradí pouze do limitu jedné hodiny, oproti ostatním pojišťovnám, které ji v nejvyšších variantách asistence hradí bez limitu.

Kooperativa pojišťovna převyšuje tyto dvě pojišťovny asistencí právní ochrany. Případné pojistné plnění až půl milionu korun markantně přesahuje limity ostatních pojišťoven, které tento limit mají v řádu desetitisíců korun a zajišťují právní rady nebo proplacení nákladů za právní spory odděleně, zatímco pojišťovna Kooperativa kryje obojí společně. Dále Generali Česká pojišťovna a Kooperativa pojišťovna poskytují v rozsahu asistence pro vozidla do 3 500 kg asistenční služby s nákladem, kdy zajištěný subjekt pomůže náklad přeložit a následně umožní oprávněné osobě zapůjčení nákladního automobilu.

### **3.4.2 Cestovní pojištění**

V balíčcích produktu cestovního pojištění všechny pojišťovny poskytují základní podstatu produktu pojištění léčebných výloh v zahraničí. Nejnižší limit pojistného plnění léčebných výloh nabízí pojišťovna Kooperativa, jež je stanoven v nejvyšší variantě na 10 miliónů Kč. Toto je zřetelný rozdíl ve srovnání s Generali Českou pojišťovnou, která ve variantě Exclusive nabízí limit až 100 miliónů Kč. Bezkonkurenční v léčebných

výlohách je pojišťovna Allianz, která ve dvou ze tří variant produktu cestovního pojištění nabízí neomezený limit pojistného plnění. Generali Česká pojišťovna i pojišťovna Kooperativa poskytuje klientům k cestovnímu pojištění asistenční služby právní pomoci, které hradí až do výše 200 tisíc Kč. Také pojišťovna Allianz tuto asistenční službu nabízí, ovšem v mnohem nižším limitu plnění. Navíc u Generali České pojišťovny jako u jediné ze zvolených pojišťoven se připojištěním asistencí zajistíte proti vzniku škody v opuštěné domácnosti.

Všechny z těchto uvedených pojišťoven v současnosti také poskytují doplňkové autopojištění pro krátkodobou dopravu vlastním vozidlem v zahraničí, jež jsou si podmínkami, krytím a limity velice podobné.

Jedinečné pojištění asistence, zahrnuté do základní ceny a další pojišťovny ho v nabídce nemají, poskytuje pojišťovna Kooperativa. Jde o pojištění TRAVEL ASISTENT. Tato služba přebere řešení procesu, vyzískání finančního odškodnění, na kterou má zákazník právo ve spojitosti s leteckou dopravou či informování vztahující se k cestování, takzvaná Předcestovní asistence.

Unikátní a neotřelou eventualitu v cestovním pojištění poskytuje Generali Česká pojišťovna. Její zákazníci, kteří si u ní sjednají pojištění majetku, mají možnost si k tomuto pojištění připojistit právoplatné pojištění cesty do zahraničí nazývané Chytré cestovní pojištění, které se moc neodlišuje standardnímu cestovnímu pojištění ve variantě „S“ s rozšířeným krytím obdobným připojištěním nadstandardních asistenčních a právních služeb k cestovnímu pojištění.

### **3.4.3 Pojištění majetku**

V okruhu pojištění nemovitostí a domácností poskytuje nesporně nejrůznorodější výběr asistenčních služeb Generali Česká pojišťovna. Současně v nejvíce případech i s největšími limity krytí. V jednotlivých případech asistence majetku se krytí asistenčními službami moc neodlišuje. Navzdory tomu i zde má Generali Česká pojišťovna navíc například z důvodu, že u jimi nabízených pojištění se týká nejrozsáhlejšího okruh profesí, jejichž služby jsou v případě potřeby zajištěny a přinejmenším parciálně zaplacený. Generali Česká pojišťovna také zajišťuje asistenční služby, které ostatní porovnávané pojišťovny nenabízejí, a to například ochranu nezabezpečené domácnosti, obstarání věcí základní osobní spotřeby či krátkodobé

náhradní ubytování. A znova jako jediná poskytuje Generali Česká pojišťovna připojištění osobní asistence, která má za účel péči o konkrétní domácnost a osoby v ní bydlící.

Pojišťovna Allianz a Generali Česká pojišťovna také připojišťují asistenci pro elektrospotřebiče a cykloasistenci, od které ale pojišťovna Allianz v nově nabízeném produktu ustoupila.

Asistenci informačních technologií jako doplněk nabízejí všechny tři uváděné pojišťovny, pojišťovna Kooperativa ovšem s viditelně omezeným obsahem poskytovaných asistenčních služeb. V rámci pojištění domácností a nemovitostí pojišťovna Kooperativa nabízí jedinou asistenční službu, která je ve srovnání s analyzovanými nejvýhodnější, a tou je právní ochrana. Důvodem je mnohonásobně vyšší limit pojistného plnění.

Závěrem, ale jak již bylo dříve uvedeno u cestovního pojištění, Generali Česká pojišťovna klientům k pojištění majetku poskytuje připojištění cestovního pojištění. Tato nabídka služeb se neobjevuje u žádné jiné z analyzovaných pojišťoven.

## **4 Návrhy a doporučení**

Na základě informací, které byly pro bakalářskou práci získány analýzou a komparací, lze navrhnout a doporučit v jednotlivých oblastech pojišťovny a jejich asistenční služby s nejvyššími limity či službami.

### **4.1 Pojištění motorových vozidel**

Při volbě asistenční služby u pojištění motorových vozidel je možné doporučit zvážit Generali Českou pojišťovnu a Kooperativa pojišťovnu, jelikož oproti Allianz pojišťovně hradí práci mechanika v nejvyšších variantách asistence bez limitu. Dále obě pojišťovny poskytují v rozsahu asistence pro vozidla do 3 500 kg asistenční služby s nákladem, kdy zajištěný subjekt pomůže náklad přeložit a následně umožní oprávněné osobě zapůjčení nákladního automobilu. Kooperativa pojišťovna převyšuje obě vybrané pojišťovny asistencí právní ochrany. Případné pojistné plnění až půl milionu korun diametrálně přesahuje limity ostatních pojišťoven a zajišťuje právní rady nebo proplacení nákladů za právní spory odděleně, zatímco pojišťovna Kooperativa kryje obojí společně.

### **4.2 Cestovní pojištění**

V oblasti asistenčních služeb u cestovního pojištění lze doporučení na základě analyzovaných dat směřovat k Allianz pojišťovně, která ve dvou ze tří variant produktu cestovního pojištění nabízí neomezený limit pojistného plnění léčebných výloh. Pokud je ovšem klientova potřeba směřována k jeho domácnosti, Generali Česká pojišťovna jako jediná připojištěním asistencí zajistí proti vzniku škody v opuštěné domácnosti a nabízí unikátní cestovní pojištění. Její zákazníci, kteří si u ní sjednají pojištění majetku, mají možnost si k tomuto pojištění připojistit právoplatné pojištění cesty do zahraničí nazývané Chytré cestovní pojištění, které se moc neodlišuje od standardního cestovního pojištění ve variantě „S“ s rozšířeným krytím obdobným připojištěním nadstandardních asistenčních a právních služeb k cestovnímu pojištění.



### 4.3 Pojištění majetku

V oblasti pojištění nemovitostí a domácností lze při potřebě asistenčních služeb doporučit Generali Českou pojišťovnu. Tato pojišťovna nabízí nejširší výběr služeb a v nejvíce případech i největší limity krytí. Také má navíc nejrozsáhlejší okruh profesí, jejichž služby jsou v případě potřeby zajištěny a přinejmenším parciálně zaplacený a také zajišťuje asistenční služby, které ostatní porovnávané pojišťovny nenabízejí, a to například ochranu nezabezpečené domácnosti, obstarání věcí základní osobní spotřeby či krátkodobé náhradní ubytování. V neposlední řadě jako jediná poskytuje Generali Česká pojišťovna připojištění osobní asistence, která má za účel péči o konkrétní domácnost a osoby v ní bydlící.

Ze získaných a analyzovaných informací nelze jednoznačně prohlásit, která pojišťovna je v konkrétní oblasti asistenčních služeb nejlepší, protože při výběru případného pojištění asistenčních služeb pokaždé primárně záleží na potřebách zákazníka.

Obecně je vhodné především si u určité pojišťovny zjistit nejvyšší možné krytí pro zajišťovanou potřebu. Důležité je nezapomenout na další faktory, jež mají při zajišťování asistence podstatnou roli, a tou jsou vstřícná komunikace a celková kvalita poskytované služby.

## Závěr

Asistenční služby jsou pomocí zajišťovanou klientovi, který se ocitl v nouzové situaci. Pojišťovny pro poskytování této služby navazují spolupráci se smluvními partnery, a to asistenčními společnostmi, které zajišťují kvalitu služeb. Asistenční služby v podobě materiální pomoci zajišťované klientům v nenadálých situacích není lehké jasně definovat. K této konkrétní definici musí dojít v pojistných podmínkách daných produktů. Pokaždé se ovšem jedná o službu, jež pomáhá zákazníkům lépe zvládnout pojistnou událost. Asistenci lze tedy pojmout jako péči o zákazníka a jeho potřeby. Jestliže jsou klientovi v případě potíží poskytnuty služby, které mu pomohou, a současně jsou dobře vykonané v krátkém čase, je zákazník spokojený a spolehne se na pojišťovnu i v budoucnu. V diametrálně odlišném případě může nepříjemná zkušenost klienta s nekvalitními službami vést až k ukončení smlouvy a případně přechodu ke konkurenci.

Asistenční služby mají smysl nejen pro klienty, ale i pro pojistitele. Poskytovateli asistenčních služeb v pojišťovnictví jsou asistenční společnosti, které ovšem v této funkci zastávají pojišťovny, a to z mnoha důvodů, jež jsou v práci definované.

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat nabídku asistenčních služeb tří vybraných pojišťoven z České republiky. Tuto analytická část byla zakončena komparativní analýzou. V oblasti pojištění motorových vozidel jsou si nabízené technické asistence podmínkami, rozsahem a limity značně podobné. Ovšem např. Generali Česká pojišťovna neposkytuje žádnou službu s likvidací vraku vozidla, či že Allianz pojišťovna zajištěnou práci mechanika na místě nehody hradí pouze do limitu jedné hodiny, oproti ostatním pojišťovnám, které ji v nejvyšších variantách asistence hradí bez limitu.

Kooperativa pojišťovna převyšuje tyto dvě pojišťovny asistencí právní ochrany. V oblasti cestovního pojištění je v léčebných výlohách bezkonkurenční pojišťovna Allianz, která ve dvou ze tří variant produktu cestovního pojištění nabízí neomezený limit pojistného plnění. U Generali České pojišťovny jako u jediné ze zvolených pojišťoven se připojištěním asistencí zajistíte proti vzniku škody v opuštěné domácnosti. V oblasti pojištění majetku poskytuje nesporně nejrozumnější výběr asistenčních služeb Generali Česká pojišťovna. Současně v nejvíce případech i s největšími limity krytí.

Výběr pojišťovny, jež poskytuje kompletně nejlepší asistenční služby, není možné přesně definovat. Pro zákazníka by měla být nejdůležitější část týkající se rozsahu asistencí, které mu mohou pomáhat při výběru z jednotlivých asistenčních služeb.

Komplexnost a propracovanost asistenčních služeb Kooperativa pojišťovny, jednoduchost a přehlednost u Generali České pojišťovny a výhody v oblasti cestovního pojištění Allianz pojišťovny byly shrnuty v návrzích a doporučeních.

Závěrem je možné konstatovat, že asistenční služby se rozvíjejí a nadále se vyvíjet a rozšiřovat budou v návaznosti na měnící se potřeby zákazníků. Poněvadž jejich potřeby ustavičně rostou, jistě pojišťovny a asistenční společnosti dospějí k rozšíření nabídky asistenčních služeb. Tímto krokem si zajistí větší věrnost klientů, kteří pojišťovny vnímají jako partnera, který jim čím dál více pomáhá a šetří čas v tíživých situacích každodenního života, z tohoto důvodu představují v pojišťovnictví perspektivní oblast.

## Seznam zdrojů

- [1] GROS, Ivan, BARANČÍK, Ivan a Zdeněk, ČUJAN. *Velká kniha logistiky*. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.
- [2] Veřejná správa v České republice, Ministerstvo vnitra ČR, úsek veřejné správy, [online]. 2005 [cit. 5.3.2022]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/verejna-sprava-v-ceske-republice.aspx>.
- [3] HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [4] ČESKO. Zákon č. 277/2009 Sb., Zákon o pojišťovnictví. In: *sbírka zákonů*. Praha: Parlament ČR, 2009, 85/2009, číslo 277, Příloha č. 1, část B, bod 18. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-277>.
- [5] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé* [online] [cit. 24. 2. 2022]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/stanoviska-k-regulaci-financniho-trhu/RS2014-08/>.
- [6] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 978-80-87865-25-5.
- [7] KOOPERATIVA. *Asistenční služby. Pojišťovna Kooperativa* [online] [cit. 25. 2. 2022]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/asistencni-sluzby>.
- [8] ČAP. *Asistenční služby*. In: *Česká asociace pojišťoven* [online] [cit. 25. 2. 2022]. Dostupné z: <https://www.cap.cz/pojisteni-v-praxi>.
- [9] FUCHS, Vladimír. *Pojistný obzor 2017/1, Povědomí zákazníků o asistenčních službách roste*. [online] [cit. 25.2.2022]. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/archiv/76-2017-1>.
- [10] FUCHS, Vladimír. *Pojistný obzor 2013/1, Kde je ukrytý potenciál asistenčních služeb?* [online] [cit. 1. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/images/archiv/2013-1/casopis.pdf>.
- [11] EUROP ASSISTANCE. Reference. In: *Europ Assistance* [online] [cit. 4. 3. 2022]. Dostupné z: <http://www.europ-assistance.cz/cz/reference>.

- [12] FUCHS, Vladimír. *Pojistný obzor 2011/2, Asistenční služby dnes a zítra. Pozitivní vztah s klientem je základ.* [online] [cit. 10. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/images/archiv/2011-2/casopis.pdf>.
- [13] NOVOTNÁ, Ema. *Slouží nám již dvě desetiletí* [online] [cit. 15. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/images/archiv/2010-1/casopis.pdf>.
- [14] ČAP. *Statistické údaje dle metodiky ČAP 1-12/2021* [online] [cit. 20. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.cap.cz/images/statisticke-udaje/vyvoj-pojisteno-trhu/STAT-2021Q4-CAP-CS-2022-01-27-WEB.pdf>.
- [15] SROVNÁNÍ ŽIVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ. Spolupráce s Partners Financial Services, a. s. In *Počet klientů pojištěn v roce 2022* [online] [cit. 24. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.srovnanzivotnihopojisteni.cz/pocet-klientu-pojistoven/>.
- [16] GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Rozsah a limity asistenčních služeb pro vozidla do 3,5 tuny* [online] [cit. 26. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/documents/20183/58756/POV-asistence.pdf>.
- [17] GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Informace získané na pobočce Generali České pojišťovny a.s., Masarykovo náměstí 19, Nový Jičín.*
- [18] KOOPERATIVA. *Soubor pojistných podmínek pro pojištění vozidel* [online] [cit. 31. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu/asistencni-sluzby>.
- [19] KOOPERATIVA pojišťovna. *Asistenční služby pro vozidla do 3,5 tuny* [online] [cit. 2. 4. 2022]. Dostupné z: [https://www.koop.cz/file/edee/dokumenty/pojisteni-vozidel/asistencni\\_sluzby\\_do\\_kapsy\\_2\\_do\\_35\\_t\\_NAHLED-11\\_2020.pdf](https://www.koop.cz/file/edee/dokumenty/pojisteni-vozidel/asistencni_sluzby_do_kapsy_2_do_35_t_NAHLED-11_2020.pdf)
- [20] KOOPERATIVA. *Pojištění automobilů – Pojištění právní ochrany.* In: *Pojišťovna Kooperativa* [online] [cit. 6. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-vozidel/pojisteni-automobilu/pojisteni-pravni-ochrany>.
- [21] ALLIANZ. *MojeAuto – průvodce pojištěním* [online] [cit. 10. 4. 2022]. Dostupné z: [https://apps.allianz.cz/file/45742/Allianz\\_Brochure\\_A5\\_CZ\\_MOJEAUTO\\_V1\\_nahled6\\_Final5.pdf](https://apps.allianz.cz/file/45742/Allianz_Brochure_A5_CZ_MOJEAUTO_V1_nahled6_Final5.pdf).
- [22] GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění* [online] [cit. 16. 4. 2022] Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/documents/%2020183/60141/659167495.pdf/a6b0e562-a1f2-460d-875d-c2e4a977693a>

- [23] GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Pojistné podmínky Pojištění asistenčních služeb. AutoCare 2.0* [online] [cit. 17. 4. 2022]. Dostupné z: [https://www.generaliceska.cz/documents/20183/172190/VPP\\_2018\\_ACCZ2-1807.pdf/518dff23-8c2c-416f-af1b-dccf30fb1870](https://www.generaliceska.cz/documents/20183/172190/VPP_2018_ACCZ2-1807.pdf/518dff23-8c2c-416f-af1b-dccf30fb1870).
- [24] GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Můj majetek 2.0* [online] [cit. 18. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/documents/20183/29884/VPP-BH-03-2021.pdf/1118ed1e-9401-4083-94e5-ca61920b171b>.
- [25] KOOPERATIVA. *Pojistné podmínky pro cestovní pojištění KOLUMBUS, KOLUMBUS ABONENT a KOLUMBUS ABONENT RODINA* [online] [cit. 18. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/file/edee/dokumenty/cestovni-pojisteni/PP-M-750-18-20210623-114410.pdf>.
- [26] ALLIANZ. *Allianz CESTA – pojistné podmínky* [online] [cit. 18. 4. 2022]. Dostupné z: [https://www.allianz.cz/content/dam/onemarketing/cee/azcz/dokumenty-a-formulare/cesta/Pojistne\\_podminky\\_3\\_.pdf](https://www.allianz.cz/content/dam/onemarketing/cee/azcz/dokumenty-a-formulare/cesta/Pojistne_podminky_3_.pdf).
- [27] GENERALI ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Můj majetek* [online] [cit. 20. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/documents/20183/58580/Pojistne-podminky-majetek.pdf/6412aa3c-3b63-47f2-9c01-efcdaadb1c8f>
- [28] KOOPERATIVA. *Soubor dokumentů k pojištění majetku a odpovědnosti občanů* [online] [cit. 21. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku>.
- [29] KOOPERATIVA. *Dodatkové pojistné podmínky – domácí asistence* [online] [cit. 22. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/file/edee/dokumenty/pojisteni-majetku/Podminky-pro-poskytovani-domaci-asistence.pdf>
- [30] ALLIANZ. *Allianz Můj Domov* [online] [cit. 23. 4. 2022]. Dostupné z: [https://www.allianz.cz/cs\\_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-majetku-a-odpovednosti.html](https://www.allianz.cz/cs_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-majetku-a-odpovednosti.html).
- [31] ALLIANZ. *Můj Domov průvodce pojištěním* [online] [cit. 23. 4. 2022]. Dostupné z: [https://www.allianz.cz/content/dam/onemarketing/cee/azcz/dokumenty-a-formulare/majetek/03-MujDomov\\_BG\\_11\\_3\\_22.pdf](https://www.allianz.cz/content/dam/onemarketing/cee/azcz/dokumenty-a-formulare/majetek/03-MujDomov_BG_11_3_22.pdf).

## Seznam grafických objektů

### Seznam tabulek

Tab. 3. 1	Rozsah a limity krytí asistenčních služeb .....	26
Tab. 3. 2	Rozsah a limity krytí asistenčních služeb .....	28
Tab. 3. 3	Rozsah a limity krytí asistence k produktu MOJE AUTO .....	30
Tab. 3. 4	Rozsah a limity krytí léčebných výloh v zahraničí .....	32
Tab. 3. 5	Rozsah a limity krytí nadstandardních asistenčních a právních služeb ..	33
Tab. 3. 6	Rozsah a limity krytí asistenčních služeb AutoCare 2.0 .....	34
Tab. 3. 7	Rozsah a limity krytí pro Chytré cestovní pojištění .....	35
Tab. 3. 8	Rozsah a limity krytí pojištění léčebných výloh v zahraničí .....	37
Tab. 3. 9	Rozsah a limity krytí asistence HOLIDAY .....	39
Tab. 3. 10	Rozsah a limity pojištění léčebných výloh v zahraničí .....	41
Tab. 3. 11	Rozsah a limity krytí doplňkových asistenčních služeb .....	42
Tab. 3. 12	Rozsah a limity krytí asistence Vozidlem po Evropě bez starostí .....	42
Tab. 3. 13	Rozsah a limity krytí pojištění domácnosti .....	44
Tab. 3. 14	Rozsah a limity krytí Osobní asistence .....	45
Tab. 3. 15	Rozsah a limity krytí asistenčních služeb IT Asistence .....	46
Tab. 3. 16	Rozsah a limity krytí Domácí asistence .....	47

<b>Autor BP</b>	<b>Petr Kopka</b>
<b>Název BP</b>	<b>Asistenční služby v pojišťovnictví</b>
<b>Studijní program</b>	<b>LVS</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2022</b>
<b>Počet stran</b>	<b>47</b>
<b>Počet příloh</b>	<b>0</b>
<b>Vedoucí BP</b>	<b>Ing. Marta Štěpánková</b>
<b>Anotace</b>	Bakalářská práce je věnována oblasti z veřejných služeb, a to asistenčním službám v pojišťovnictví. Pozornost je zaměřena na zhodnocení aktuální nabídky asistenčních služeb u tří konkrétních pojišťoven na českém trhu. Bakalářská práce je rozvržena do čtyř kapitol. Nejprve jsou popsány veřejné služby obecně. Druhá kapitola se soustřeďuje na charakteristiku asistenčních služeb a společností v odvětví pojišťovnictví. Následně jsou v praktické části komparativní analýzou analyzovány aktuální asistenční služby vybraných pojišťoven v České republice a práce je zakončena návrhy a doporučeními.
<b>Klíčová slova</b>	asistenční služby, asistenční společnosti, pojišťovny, pojištění, pojištění nemovitostí a domácností, pojištění motorových vozidel, cestovní pojištění
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	