

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**ASISTENČNÍ SLUŽBY NABÍZENÉ
VYBRANÝMI POJIŠŤOVNAMI**

(Bakalářská práce)

Přerov 2019

Radek Ambler



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

student	Radek Ambler, DiS.
studijní program obor	Logistika Logistika služeb

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 nabízené vybranými pojišťovny**

Cíl práce:

Na základě analýzy asistenčních služeb nabízených vybranými pojišťovny v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel doporučit z pohledu zvolených logistických charakteristik nejvhodnějšího poskytovatele.

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. Obecná charakteristika asistenčních služeb
2. Subjekty nabízející asistenční služby
3. Asistenční služby v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel
4. Analýza služeb nabízených v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel z pohledu vybraných logistických charakteristik
5. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

DAŇHEL, Jaroslav. Pojistná teorie. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2006. ISBN 80-86946-00-2.

GROS, Ivan. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

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

PŘÍKRYL, Vladimír. Zákon o pojišťovnictví: komentář. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-546-8.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Růžena Caletková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018

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

doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
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 před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

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 4. 5. 2019

.....

Podpis

Poděkování

Rád bych prostřednictvím těchto slov, chtěl poděkovat Ing. Růženě Caletkové, vedoucí této bakalářské práce za její ochotu, trpělivost, čas a udělené cenné rady, bez kterých by tato práce jen těžko mohla vzniknout.

Dále bych chtěl poděkovat celé své rodině za neuvěřitelnou a nikdy nekončící podporu a motivaci projevovanou nejen při psaní této práce, ale po celou dobu mého školního a studijního života.

Velké poděkování patří i spolužákům za úžasné roky strávené studiem a vzájemnou motivaci vybízející ke stále lepším výkonům.

V neposlední řadě musím také poděkovat své ženě, která se na mém úspěchu podílela svým smyslem pro humor, podporou a nikdy neutuchajícím pragmatickým způsobem života.

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na analýzu a porovnání asistenčních služeb u vybraných pojistitelů v České republice se zaměřením na asistenční služby v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel. V rámci práce jsou obecně popsány asistenční služby s jejich významem a historií. Jsou uvedeny produkty pojišťovacích společností, u kterých se můžeme s asistenčními službami setkat. V rámci práce jsou uvedeny i jednotlivé subjekty které tyto služby zajišťují. Služby hodnotíme z pohledu logistických charakteristik a v rámci vyhodnocení doporučujeme nejvhodnějšího poskytovatele těchto služeb.

Klíčová slova

Asistence, služba, subjekty, pojištění, vozidla, charakteristika

Annotation

This bachelor thesis deals with the analyst and compare assistance services in selected of insurance company in Czech republic, which are specialist of assistance services term to insurance of responsibility for traffic power car. In this bachelor thesis are written assistance services and their meaning and history. The products are describe term to insurance company which offer assistance services. Work describe any of subjects which secure these services. Services are evaluated focus on logistic character. On the end of work recommended the best of insurance company.

Keywords

Assistance, service, subject, insurance, vehicles, characteristic

Obsah

Úvod	9
1 Obecná charakteristika asistenčních služeb.....	11
1.1 Význam asistenčních služeb	12
1.2 Historie asistenčních služeb.....	13
1.3 Garant služeb v pojišťovnictví.....	13
1.4 Produkty zahrnující asistenční služby.....	14
1.4.1 Pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel.....	14
1.4.2 Pojištění domácnosti, nemovitosti a odpovědnosti.....	15
1.4.3 Cestovní pojištění	16
2 Subjekty nabízející asistenční služby	17
2.1 Linka pomoci řidičům 1224.....	17
2.2 Asistenční služby pomocí e-call	19
3 Asistenční služby v rámci pojištění odpovědnosti z provozu vozidel.....	22
3.1 Varianty pojištění odpovědnosti	22
4 Analýza služeb nabízených v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel z pohledu vybraných logistických charakteristik	24
4.1 Česká asociace asistenčních společností.....	25
4.2 Generali pojišťovna a.s	27
4.2.1 Europ Assistance s.r.o.....	28
4.2.2 Logistické charakteristiky asistenčních služeb Generali pojišťovny a.s.	28
4.3 Axa pojišťovna a.s.	29
4.3.1 Axa Assistance s.r.o.....	30
4.3.2 Logistické charakteristiky asistenčních služeb Axa pojišťovny a.s.....	31
4.4 Slavia pojišťovna a.s	32
4.4.1 Global assistance a.s.	33
4.4.2 Logistické charakteristiky asistenčních služeb Slavia pojišťovny a.s.	34

5 Návrhy a doporučení	36
5.1 Srovnání nabízených služeb.....	36
Závěr	41
Soupis bibliografických citací	43
Seznam použitých zkratk a termínů.....	45
Seznam ilustrací a tabulek	46
Seznam příloh.....	47

Úvod

Pro bakalářskou práci jsem si zvolil téma asistenční služby nabízené vybranými pojišťovnami. Toto téma jsem nevybral náhodně, nýbrž s přihlédnutím k profesnímu zaměření. Celý svůj profesní život věnuji oblasti likvidace pojistných událostí v rámci pojišťovnictví na českém trhu. S pojmem asistenční služby se ve svém životě setkal téměř každý. Málokdo však ví, co přesně si pod tímto pojmem představit a jak tyto služby využívat. O těchto službách mluvíme zejména ve spojení s různými druhy pojistných produktů jak pro privátní klientelu pojišťoven, tak pro průmysl a služby spojené nejen na národním trhu. Převážná část asistenčních služeb je poskytována na evropské úrovni.

V rámci bakalářské práce budu nejprve charakterizovat asistenční služby a popíšu jejich význam. Následně se budu krátce věnovat historii asistenčních služeb a související legislativě. Další kapitola bude popisovat jednotlivé pojistné produkty, kde je nabídka asistenčních služeb nejběžnější. Zaměřuje se na pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel, pojištění majetku a odpovědnosti a pojištění cestovní. Jedná se zejména o produkty využívané převážou částí obyvatelstva. U těchto pojišťovacích produktů je navíc již poskytování asistenčních služeb zcela standardní v rámci všech pojistitelů na českém trhu.

Druhou část práce budu věnovat subjektům poskytujícím asistenční služby s uvedením možností, jak tyto služby získat i mimo pojistné produkty nabízené na českém trhu. Součástí kapitoly bude i představení linky pomoci řidičům, která je nedílnou součástí pro poskytování asistenčních služeb v rámci pojištění motorových vozidle. Závěrem druhé kapitoly uvedu směr vývoje v rámci poskytování asistenčních služeb zejména v rámci poskytování nových technologií na prahu další průmyslové revoluce využívající chytré technologie.

Třetí částí bakalářské práce bude popis asistenčních služeb v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel s vymezením logistických charakteristik. Vybrané logistické charakteristiky lze v odvětví asistenčních služeb sledovat zejména z pohledu času, kdy dojde k samotnému zásahu, místa, kde dojde k poskytnuté pomoci, ceny, za kterou je pomoc poskytnuta a také kvality provedeného zásahu hodnoceného již od prvního kontaktu na linku asistenční služby.

Ve čtvrté a závěrečné části práce budu provádět analýzu asistenčních služeb v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel u vybraných subjektů na pojistném trhu. Zaměřím se na tři pojišťovny působící na českém trhu pojišťovnictví, které tyto služby nabízí. Porovnáám konkrétní služby s vyhodnocenými logistickými charakteristikami z provedené analýzy. Následně doporučím nejvhodnější služby pro uživatele.

1 Obecná charakteristika asistenčních služeb

Asistenční služby vznikaly ve 20. století, a to především s rozvojem motorismu. V počátcích se jednalo o základní pomoc motoristů v nouzi, kteří se ocitli na cestě s využitím motorového vozidla v nestandardní situaci. Asistenční služby, a to nejen pro motoristy, začaly získávat na významu rozvojem pojišťovnictví, kdy byly tyto služby stále častěji zahrnovány v uzavíraných pojistných smlouvách jako forma ochrany před nahodilými událostmi, ve kterých se klienti pojištěven mohou ocitnout. Po základní pomoci na cestách, a to zejména na základě poptávky klientů po těchto službách vznikají další druhy asistence týkající se dílčích oblastí našeho života.

Jedná se zejména o:

- zdravotní asistenci,
- právní asistenci,
- asistenci pro domácnost,
- cestovní asistence,
- concierge asistence (poskytování informací o službách třetích stran).[1]

Jak již bylo zmíněno výše, asistenční služby jsou poskytovány na základě smluvních vztahů mezi poskytovatelem služby a zájemcem o takovéto služby. Typicky lze uvést příklad při pořízení asistenčních služeb přímo u společnosti, která takovéto služby poskytuje. V tomto případě se většinou jedná o smluvní vztahy na dobu určitou za předem domluvenou sazbu, za kterou bude služba poskytována.

Převážná část obchodu v rámci asistenčních společností však pramení ze smluvních vztahů s jednotlivými pojišťovnami, které asistenční služby zahrnují do svých pojistných smluv, a ty nabízejí klientům v rámci pojištění zdraví, majetku a odpovědnosti.

Subjekty nabízející asistenční služby disponují odbornými proškolenými pracovníky, kteří v případě nouze pomohou v krizové situaci v ČR a na území EU. V případě asistenční služby týkající se cestovního pojištění pomohou v rámci celého světa. Na základě telefonního hovoru identifikují krizovou situaci, pomocí moderních technologií stanoví přesnou pozici volajícího a následně zajistí odbornou pomoc přímo na místě nebo zajistí pomoc nejbližšího odborného servisu.

Asistenční služby jsou z pohledu charakteristiky CZ NACE řazeny pod pojišťovnictví. Dle členění odvětvové klasifikace ekonomických činností CZ-NACE se jedná o sekci K (peněžnictví a pojišťovnictví), podkategorie skupiny 65 – pojištění, zajištění, penzijní financování, kromě povinného sociálního zabezpečení. Z této podkategorie následuje členění do 65.1 – pojištění, dále 65.12 – neživotní pojištění, případně 65.12.0 – neživotní pojištění.[2]

1.1 Význam asistenčních služeb

Asistenční služby a jejich význam lze definovat jako rychlou pomoc v situacích, které žádají okamžité řešení a zajištění tohoto řešení klient přenechá na profesionálních organizacích, které tyto služby poskytují. Klient má jistotu, že mu bude poskytnuta profesionální pomoc 24 hodin denně na území téměř celé Evropy. Význam pro klienta je také zejména v tom, že ušetří značné finanční prostředky, které by jinak byl nucen vynaložit za okamžitou pomoc, kterou by se snažil zajistit vlastními silami. Asistenční služby lze vymezit několika způsoby. Dle zákona o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb. v § 3 odstavci 2 písmeno p) se jedná o „*pomoc poskytovanou osobám, které se dostanou do nesnází 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. 11 k tomuto zákonu, poskytnout na základě předchozí úhrady pojistného okamžitě dostupnou pomoc osobě oprávněné podle pojistné smlouvy, pokud se tato osoba dostane do nesnází 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 činnost se nepovažuje servis nebo údržba vozidla ani informace o poskytování této činnosti nebo její zprostředkování.*“ [3]

V případě stanov České asociace asistenčních společností jsou definice asistenčních služeb následující:

- „*Technická asistence motorovým vozidlům a jejich posádkám,*
- *Asistence v rámci cestovního pojištění,*
- *Asistenční služby řešící nouzovou situaci v bytech a nemovitostech,*
- *Různé doplňkové asistenční služby,*

• *Jakékoliv další oblasti asistenčních služeb, které v budoucnu mohou asistenční společnosti připravit s využitím nových poznatků českého i mezinárodního trhu asistenčních služeb“.[4]*

Asistenční služby se velmi rychle rozvíjejí vzhledem k rostoucím nárokům zákazníků, kteří tyto služby využívají. Význam asistenčních služeb bude spojen s asistencí ve zdravotnictví s pečovatelskými službami a s novými pojistnými službami, které na trhu vznikají.

1.2 Historie asistenčních služeb

Asistenční služby pro motorová vozidla, které jsou poskytovány v rámci pojistných produktů na českém trhu mají svoji historii spojenou zejména s pádem komunismu ve střední a východní Evropě. Prudký rozvoj služeb, jež jsou poskytovány motoristům, lze spatřovat zejména od roku 2000, kdy byl uvolněn trh s pojištěním odpovědnosti z provozu motorových vozidel. Do roku 2000 toto pojištění mohla poskytovat pouze Česká pojišťovna a.s. Po roce 2000 svoji dominanci ztrácí a pojistné služby nabývají na významu zejména z hlediska konkurenčního boje.

Asistenční služby pro motoristy však byly nabízeny daleko dříve. Jednalo se o dobu, kdy klasické povinné ručení tak jak jej známe dnes ještě vůbec neexistovalo. V těchto dobách asistence motoristům nebyla spojována s pojistnými produkty. Společnost ÚAMK se hlásí k motoristickým aktivitám spojeným s poskytováním asistence již od roku 1904, kdy byla na našem území založena první motoristická organizace.

Po roce 1990 se na našem trhu začíná objevovat první cestovní pojištění, které zahrnuje asistenční služby pro cesty. Stejně tak se začínají objevovat první asistenční služby spojené s domácností a nemovitostí.

1.3 Garant služeb v pojišťovnictví

Z pohledu pojišťovnictví se jedná o službu neliberalizovanou, službu v obecném zájmu hospodářské povahy. Dohledovým orgánem nad finančním sektorem v české republice je Česká národní banka. Česká národní banka je tedy také dohledovým orgánem nad veškerými pojišťovnami v ČR.

„Dohledem v pojišťovnictví je rozhodování a kontrolní činnost v zákonem o pojišťovnictví stanoveném rozsahu prováděném ČNB, činnosti s tím související a soubor nástrojů určených k jeho výkonu. Kontrolní činností ČNB je pak kontrola dodržování zákonem o pojišťovnictví nebo jiným právním předpisem stanovených pravidel regulujících provozování činností v pojišťovnictví formou dohledu na místě nebo na dálku, zahrnující zejména kontrolu hospodaření pojišťovny nebo zajišťovny, její platební schopnosti, tvorby technických rezerv, včetně matematických rezerv, finančního umístění, dodržování administrativních postupů a postupů účtování a funkčnosti a efektivnosti řídicího a kontrolního systému. Dohled v pojišťovnictví vykonává ČNB zejména v zájmu ochrany pojistníků, pojištěných a oprávněných osob a v zájmu zachování finanční stability pojišťoven a zajišťoven.“[5, s. 140]

V případě společností, které poskytují asistenční služby se jedná o službu neliberalizovanou a garanta, nebo přímo dohled nad fungováním tedy není. Závazný pro tyto společnosti je tedy pouze právní rámec oblasti působení. Společnosti působící v oblasti asistenčních služeb jsou zejména společnosti celoevropské, tedy působící ve většině evropských států, jež jim samozřejmě umožňuje svobodu usazování v rámci EU. Společnosti mají své pobočky v jednotlivých státech. V případě, že tomu tak není, mají mezi sebou opět uzavřené dohody (obdobně jako s pojišťovnami o přeprodávání služeb). Spolupráce je zcela zásadní v rámci poskytování služeb v celém regionu EU.

1.4 Produkty zahrnující asistenční služby

Asistenční služby zahrnují několik pojistných produktů. Níže budou představeny tři z nich, a to pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel, pojištění domácnosti a nemovitosti a cestovní pojištění. V rámci bakalářské práce budou analyzovány služby spojené s pojištěním odpovědnosti z provozu motorových vozidel, z pohledu logistických charakteristik. Pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel spadá do povinně smluvního pojištění. Ostatní druhy pojištění jako cestovní pojištění, případně pojištění domácnosti, nemovitosti a odpovědnosti jsou pojistné produkt smluvní.

1.4.1 Pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel

Pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel je jedno z nejdůležitějších odpovědnostních pojištění na našem trhu. Obdobné pojištění je poskytováno v rámci celé

Evropy. Pojištění je povinné pro všechny vlastníky motorových vozidel. „*Pojištění odpovědnosti za škody z provozu motorových vozidel existuje ve všech vyspělých tržních ekonomikách.*“ [6, s 183] Tímto pojištěním jsou kryty škody způsobené vozidlem. Jedná se o škody na ostatních motorových vozidlech, majetku a nemovitostech, na zdraví, ušlém zisku a případně právním zastoupení v rámci uplatněných nároků na náhradu škody. Rokem 2000 se změnilo zákonné pojištění na pojištění smluvně povinné pro odpovědnost z provozu motorových vozidel a uvolnil se tak trh pro ostatní pojistitele.[7] Povolení pro poskytování tohoto pojištění v roce 2000 získalo 12 pojišťoven na českém trhu. Zákonodárci stanovili cenový strop pro toto pojištění na období 3 let a zejména z tohoto důvodu se v prvních letech poskytování pojištění odpovědnosti lišilo zejména poskytovanými asistenčními službami. Jednalo se o konkurenční boj na poli asistenčních služeb v rámci pojištění odpovědnosti.[8]

Asistenční služby pro motoristy zahrnují odtah nepojízdného vozidla z dopravní nehody nebo poruchy, případně ubytování nebo přepravu osádky vozidla do místa bydliště, pomoc s nastartováním vozidla v případě vybitého akumulátoru nebo pomoc se zabouchnutými klíčky.

1.4.2 Pojištění domácnosti, nemovitosti a odpovědnosti

Pojištění domácnosti, nemovitosti a odpovědnosti je velmi rozšířeným pojištěním, které kryje rizika vzniku škod na vybavení domácnosti živelnými pohromami, ale také z vodovodních rizik, rizik odcizení, vandalismu. Obdobná rizika jsou kryta také v případě pojištění nemovitosti. Odpovědností pojištění v rámci pojištění nemovitosti nebo domácnosti je odpovědnostní pojištění občanské, které kryje rizika způsobené škody členy domácnosti.

Pojištění domácnosti lze rozdělit na pojištění trvale obývané nemovitosti a pojištění rekreačních nemovitostí. V rámci pojištění jsou pojištěny soubory movitých věcí, které lze vhodnými doplňkovými pojištěními rozšířit. Stejně tak můžeme rozšířit rizika, která jsou zahrnutá v pojistné smlouvě. Rozsah krytí samozřejmě ovlivňuje výši pojistného.

Pojištění nemovitostí zahrnuje zejména domy určené pro bydlení včetně plotů, kůlen a garáží. Dále lze pojistit byty, bytové domy, objekty ve výstavbě.

Asistenční služby v rámci pojištění domácnosti řeší situace v rámci porouchaných spotřebičů, zámečnické a instalatérské neodkladné práce, ale i právní asistenci, a to zejména řešení nájemních vztahů, sousedské vztahy a spotřebitelské právo.

1.4.3 Cestovní pojištění

Cestovní pojištění je sjednáváno na zahraniční cesty jak pracovní, tak turistické. Jedná se o pojištění, které kryje zejména náklady léčení. Tyto náklady v zahraničí většinou několikanásobně převyšují ceny v České republice. Cestovní pojištění řadíme do pojištění neživotního. Pojištění se obvykle sjednává na dobu zahraniční cesty, případně na rok, kdy je možno uskutečnit neomezené množství zahraničních cest. Cestovní pojištění je samozřejmě nabízeno v několika variantách, lišících se rozsahem pojištěných rizik i výší jejich limitů. V pojištění je obvykle zahrnuto pojištění léčebných výloh, odpovědnostní pojištění, pojištění právní ochrany, pojištění zrušení cesty, pojištění zavazadel. V rámci pojištění léčebných výloh jsou kryty zejména lékařské zákroky, přeprava do zdravotnického zařízení, pobyt v nemocnici, případně přeprava do místa bydliště, léky.

Asistenční služby zahrnují především pomoc s vyhledáním nejbližšího vhodného lékařského zařízení, tlumočení, potvrzení úhrady lékařskému zařízení, zajištění dopravy.

2 Subjekty nabízející asistenční služby

Subjekty nabízející asistenční služby souvisí s uživateli těchto služeb, kterými jsou majitelé a řidiči motorových vozidel napříč společnostmi. Ve svém důsledku se však jedná i o uživatele záchranného integrovaného systému a společnosti využívající informace poskytované asistenčními službami. Jako poskytovatele lze označit samotné společnosti zajišťující asistenci. V rámci předplacených vztahů se však jedná i o samotné komerční pojišťovny, které asistenční služby poskytují v rámci uzavřených pojistných mluv.

Většinou u uživateli asistenčních služeb jsou motoristé, kteří jak již bylo uvedeno výše většinou ani nevědí, že asistenční služby mohou v případě krizové situace využít. Jedná se především o majitele motorových vozidel, kteří mají předplacené asistenční služby v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorového vozidla. Obdobnými uživateli jsou motoristé, kteří uzavírají smluvní vztah přímo s poskytovatelem asistenčních služeb, typicky při výjezdu do zahraničí, kde samozřejmě jakákoli krizová situace s vozidlem stojí násobně vyšší finanční částky než řešení obdobného problému v tuzemsku.

Uživatelé jsou však i firmy s vozovými parky a složky integrovaného záchranného systému, které lze identifikovat částečně i jako poskytovatele služeb. Samozřejmě nelze opomenout ve své podstatě i na přeprodávané služby asistenčních společností a komerčními pojišťovnami v rámci pojistných produktů.

Na straně poskytovatelů vystupují specializované společnosti, které se zabývají poskytováním asistenčních služeb s celoevropskou působností. Tyto poskytované služby jsou většinou k dispozici dalším společnostem, které je nabízejí svým klientům. Nově vznikají společnosti, které poskytují asistenční služby v rámci jednotlivých výrobců automobilů nebo jsou přímo součástí automobilky, která tak zvyšuje a zkvalitňuje služby poskytované na trhu. Zvláštní asistenční služby lze spatřovat ve složkách záchranného systému opět napříč celou Evropou, které tvoří součást asistence zejména při dopravní nehodě.

2.1 Linka pomoci řidičům 1224

S asistenčními službami týkajícími se motorových vozidel úzce souvisí tzv. Linka pomoci řidičům a Nehodové centrum pojišťoven spravované Českou kanceláří pojistitelů.[9] V roce 2009 vzniklo při České kanceláři pojistitelů Nehodové centrum pojišťoven, které

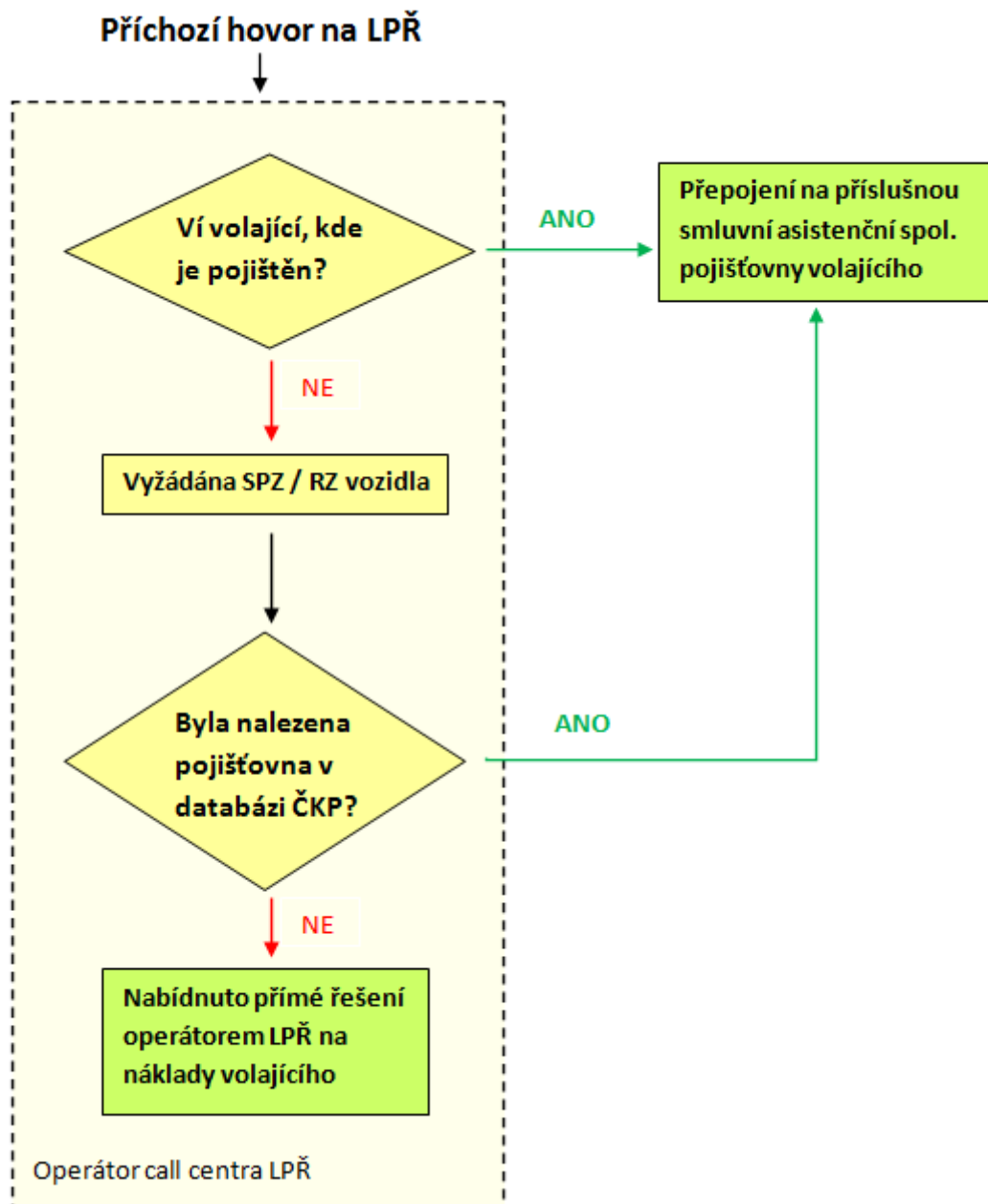
využívá Policie ČR při řešení rychlých odtahů nepojízdných vozidel při dopravních nehodách a poruchách. Centrum je kontaktováno v případě, že si odtah vozidla nedokáže účastník nehody či poruchy zajistit sám. Odtah zajištěný policistou je hrazen z prostředků asistenční služby sjednané v rámci uzavřeného pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel.

„V České republice je pojištěno téměř 7,3 milionu vozidel a polovina majitelů těchto vozidel neví, že jejich povinné ručení obsahuje asistenční služby pro případ nehody nebo poruchy vozidla. Z celkového počtu majitelů vozidel 96% nezná telefonní číslo na svou asistenční společnost“.[10]

Z výzkumu linky pomoci řidičům vyplynulo, že 46% řidičů neví o tom, že mají v rámci povinného ručení předplacené asistenční služby. Z řidičů, kteří tuší že mají tyto služby předplacené jich 42% nedokáže vyjmenovat ani jeden konkrétní typ poskytovaných služeb. V případě, že si řidiči na nějakou službu přece jen vzpomenou jedná se ve 48% případech o odtah vozidla a 19% případů o náhradní vozidlo.[11]

Revoluční linka pomoci řidičům byla zřízena v roce 2014 a liší se od nehodového centra pojišťoven [12] zejména v možnosti kontaktování této linky samotným účastníkem krizové situace. Linka pomoci řidičům je určena uživatelům, kteří potřebují pomoc s nepojízdným vozidlem na silnici a chtějí k tomu využít služeb, které poskytuje pojišťovna, u které mají sjednané pojištění odpovědnosti z provozu motorového vozidla. Nezáleží na tom, zda motorista ví, kde je pojištěný, neboť po zvolání na linku 1224 je vždy přepojen na asistenční společnost své pojišťovny, kde si domluví pomoc, kterou zrovna potřebuje. Motorista si tedy ve stresu např. z dopravní nehody nemusí pamatovat telefonní číslo na svou asistenční službu, ale volá přímo linku 1224. Samotné služby poté poskytuje asistenční společnost pojišťovny, u které je klient pojištěn. Linka pomoci řidičům měsíčně obslouží cca 6 000 klientů, kdy průměrná dojezdová doba zásahových vozidel činí 30 minut a k dispozici je cca 1 100 zásahových vozidel pro celou ČR.[13]

Obr. 2.1 Schéma logistického procesu linky pomoci řidičům



Zdroj: [14]

2.2 Asistenční služby pomocí e-call

Již v roce 1990 si nechala společnost Bosch patentovat systém automatického tísňového volání z havarovaného vozidla. O rok později byla v Evropě zavedena tísňová linka 112. V současné době je tato tísňová linka provozována po celé Evropě a je propojena s evropským satelitním systémem Galileo, který slouží pro lokalizaci místa volání. Od 1.dubna 2018 jsou povinně všechny nově vyrobené vozy vybaveny tzv. e-call, neboli

nouzové volání při dopravní nehodě na asistenční službu (v tomto případě tísňovou linku 112). Moderní vozidla již mají zabudována čidla nárazu a čidla pro aktivaci airbagů, které předávají informace řídicí jednotce systému, ta vyhodnocuje momentální situaci vozidla. V případě nehody vyzve řidiče vozidla k nahlášení dopravní nehody na tísňovou linku právě pomocí systému e-call, kde mu bude poskytnuta veškerá asistence. V případě nečinnosti posádky vozidla e-call kontaktuje tísňovou linku sám a přivolá pomoc. Při kontaktování tísňové linky jsou automaticky odesílána data, jež obsahují nezbytné údaje o poloze vozidla, počtu osob ve vozidle, o oblasti nárazu vozidla, o počtu aktivovaných airbagů, o typu vozidla a druhu motorizace vozidla. Kompletní data předává dispečer integrovanému záchrannému systému pro co nejrychlejší a nejkvalitnější zásah. Odeslání informace v případě nereagující posádky vozidla proběhne v rámci 17 sekund. V opačném případě je operátor spojen přímo s posádkou vozidla.

Díky rychlejšímu zásahu zdravotníků má možnost e-call každý rok připsat 2500 zachráněných životů a až 15% redukci závažnosti zranění. Dočkat bychom se měli kratších následných dopravních omezení (případných komplikací by mělo být o pětinu méně), lepšího řízení záchranných prací, snazší sanace škod ze stran pojišťoven, omezení pojistných podvodů. V celoevropském měřítku by to mělo znamenat úspory ve výši 670 miliard korun ročně. Zároveň se počítá s okamžitým převzetím informací do dopravních systémů. Uvedené úspory budou samozřejmě ze začátku využívání tohoto systému menší. Předpokládá se, že pouze 8% automobilů se stárím do jednoho roku se v průběhu prvního období dostane do nějaké dopravní nehody.[15]

Současně s povinným vybavením vozidel systémem e-call budou výrobci vozidel své modely vybavovat i systémem b-call. Tímto systémem jsou nyní již vybavená vozidla značky Opel. Jedná se o obdobný systém jako e-call s tím rozdílem, že systém b-call neodesílá automaticky informace při nehodě vozidla, ale slouží pro spojení posádky s operátorem asistenční linky pro zajištění odtahu při poruše vozidla nebo při potřebě zjištění informací ohledně poskytování služeb třetích stran (již uváděné concierge assistance). Jedná se o přivěšenou nestandardizovanou službu k e-call. Aktivace volání je vždy manuální a slouží např. i pro zjištění aktuálních dopravních informací. Tato služba je samozřejmě zpoplatněna na rozdíl od e-call.

Obě služby budou využívat autonomní vozidla, která se stanou budoucností osobní, ale i nákladní dopravy po celém světě. Autonomní vozidla, která jsou v tuto dobu již testována,

at' už se jedná o jakýkoli stupeň autonomie z pěti možných, budou asistenčních služeb využívat ve velké míře. Lze předpokládat, že s používáním autonomních vozidel budou upraveny pojistné vztahy ze strany pojišťoven a stejně tak nabídka asistenčních služeb lépe odpovídající tomuto typu dopravy v budoucnosti. S autonomními vozidly souvisí také nastavení právního rámce, který je na půdě evropské unie konzultován. V rámci USA je právní rámec používání těchto vozidel již vytvořen.

3 Asistenční služby v rámci pojištění odpovědnosti z provozu vozidel

Jak již bylo zmíněno v úvodu bakalářské práce, zaměříme se speciálně na asistenční služby poskytované v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel, které jsou nedílnou součástí každé povinně smluvní pojistné smlouvy uzavírané na území ČR.

Dle zákona č. 168/1999 Sb., [16] o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), je každý vlastník motorového vozidla povinen uzavřít pojištění, které kryje škody vozidlem způsobené. Součástí pojistné smlouvy je automaticky do pojistné ochrany zahrnuta asistenční služba dle předem stanovených podmínek poskytování. Uvolněním trhu v rámci poskytování služeb v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel, zaznamenáváme prudký rozvoj poskytovaných služeb, který je motivován získáním konkurenční výhody jednotlivých společností nad ostatními poskytovateli. Asistenční služby jsou však komerčním pojišťovnám poskytovány společnostmi, které jsou pojišťovacími ústavami najímány. I v tomto směru tedy funguje konkurenční boj ze strany asistenčních společností, které nabízené služby pro své odběratele (pojišťovací ústavy) stále zdokonalují.

V současné době je nabídka asistenčních služeb rozsáhlou oblastí (forma benefitu pro koncové uživatele). Pojistné smlouvy jsou nabízeny v několika variantách s jasně specifikovanými asistenčními službami. Obvykle se jedná o tři nabízené druhy pojistné ochrany, které jsou navíc diversifikovány rozdílnými limity plnění při poskytnutí asistenční služby. Asistenční služby jsou poskytované jak v případě nehody motorového vozidla, tak v případě poruchy vozidla. Poskytovány jsou nepřetržitě 24 hodin denně, 365 dní v roce.

3.1 Varianty pojištění odpovědnosti

Nejlevnější varianta pojištění odpovědnosti z provozu motorového vozidla obvykle zahrnuje základní asistenční služby, u kterých je zahrnuta silniční služba – oprava na místě události limitovaná pevně daným časem. Dalšími variantami pomoci jsou bezplatná organizace odtahu nepojízdného vozidla a odtah do nejbližšího servisu, dovoz pohonných

hmot, nastartování nepojízdného vozidla, výměna či případná oprava pneumatiky v případě defektu a vyproštění vozidla v případě nehody. Ostatní služby, které jsou zahrnuty ve vyšších variantách jsou v základní variantě alespoň bezplatně organizovány. V případě potřeby jejich využití si musí klient samotné poskytnutí služby sám uhradit.

V prostřední variantě poskytovaných služeb je navíc zahrnuto oproti variantě základní především bezplatná oprava vozidla po odtažení do servisu (limitovaná určitým finančním obnosem), uskladnění respektive parkovné vozu, obvykle na dva dny. Dále náhradní ubytování posádky vozu a možnost zapůjčení vozu náhradního, kdy jsou obvykle také hrazeny 2 dny této služby, případně úhrada cestovného pro posádku havarovaného či porouchaného vozidla s finančním limitem. V neposlední řadě repatriace nepojízdného vozu do místa bydliště posádky nebo poskytnutí náhradního řidiče pro dopravu vozidla, je velmi často využívána při krizové situaci v zahraničí.

Nejvyšší varianta pojištění asistenčních služeb většinou zahrnuje veškeré již vyjmenované služby v předchozích dvou variantách se zásadním rozdílem a to navýšení poskytovaných limitů plnění. Navýšením limitů se rozumí např. delší doba na ubytování pro posádku vozidla, možnost bezplatného zapůjčení náhradního vozidla na více dní, případně vyšší limit pro opravu vozidla na místě poruchy, nebo repatriace poškozeného vozidla až do místa bydliště z celé EU bez finančního limitu.

Nedílnou součástí uzavřené pojistné smlouvy na pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel jsou Všeobecné pojistné podmínky k příslušnému typu smluv, které klient obdrží zároveň s uzavřenou pojistnou smlouvou. V těchto pojistných podmínkách jsou vždy služby přesně specifikovány včetně úvodního ustanovení pro poskytování těchto služeb, územním rozsahem služeb, výlukami z poskytovaných služeb a základní výklad pojmů používaných v pojistných podmínkách. Samotný rozsah poskytovaných služeb bývá přehledně zpracován v tabulce, kde je jasně patrné rozlišení jednotlivých variant produktu s limity plnění. Jako vzor takové tabulky připojuji náhled v příloze č.1.

4 Analýza služeb nabízených v oblasti pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel z pohledu vybraných logistických charakteristik

Vybrané logistické charakteristiky lze specifikovat pomocí „7S“. V praktické části práce se zaměříme zejména na porovnání logistických charakteristik s ohledem na čas, místo, cenu a kvalitu. Charakteristiku asistenčních služeb pomocí „7S“ si nejprve představíme.

Správná služba – asistenční služby zejména z pohledu asistence týkající se dopravních nehod a poruch vozidel je nedílnou součástí všedního života každé osoby pohybující se motorovým vozidlem. S nutností využití této služby je každý motorista konfrontován s četností závisící na intenzitě využívání motorového dopravního prostředku. Služba je zajišťována v rámci celé EU. Vzhledem k tomu, že je služba součástí povinně smluvního pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel, je tato služba na trhu i vhodně distribuována.

Správná kvalita – kvalita asistenčních služeb je závislá na zvoleném druhu produktu jak ze strany asistenčních společností, tak ze strany pojišťovacích společností, které tyto produkty nabízejí. Úroveň kvality, respektive rozsahu poskytované služby je přímo úměrná zvolenému rozsahu při uzavírání smlouvy. I základní produkty však zajišťují minimální ochranu a kvalitu poskytovaných služeb, které jsou obdobné jako u produktů s širším rozsahem nabízených služeb. Produkty jsou rozdílné zejména v limitech plnění. Zajištění služby je však vždy na obdobné úrovni.

Správný zákazník – vzhledem k zacílení asistenčních společností na komerční pojišťovny, které asistenční služby nabízejí v rámci pojištění je zacílení na správného zákazníka v podstatě automatické. Jedná se o převážnou většinu obyvatelstva, které využívá motorových dopravních prostředků.

Správné množství – množství poskytovaných služeb je vhodně kombinováno v rámci ucelených balíčků produktů odstupňovaných do několika cenových úrovní. Tento objem služeb je zcela volitelný ze strany zákazníka.

Správný čas – vzhledem k nahodilosti, což je základní podmínkou napříč celým odvětvím pojišťovnictví, musí být služba poskytována vždy ve správný čas, respektive v době, kdy jí okolnosti bezprostředně vyžadují a splňuje podmínky pro poskytnutí.

Správné místo – místo poskytovaných služeb je vždy přizpůsobeno místem požadavku na poskytnutí, což je základní předpoklad pro poskytování asistenčních služeb motoristům. V případě nevyhovujícího místa je vozidlo pomocí odtahu transportováno na místo, kde lze další asistenční služby poskytnout.

Správná cena – cena je diversifikována především vzhledem k rozsahu služeb a zákazník má možnost upravit výběr služby vzhledem ke svým finančním možnostem. I základní služby jsou dostupné pro nízko příjmové skupiny obyvatelstva vzhledem ke zakomponování poskytovaných služeb v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorového vozidla.

Z pohledu „7S“ je služba dostupná pro všechny vrstvy obyvatelstva nejen vzhledem ke své ceně, ale též k formě distribuce, poskytování a možnosti využití služby. Vzhledem k popsaným parametrům lze službu označit za velmi vhodně zacílenou a velmi rozšířenou.

Asistenční služby v pojištění odpovědnosti z provozu vozidel jak již bylo uvedeno výše zajišťují společnosti s celoevropskou působností. Tyto společnosti jsou zároveň členy České asociace asistenčních společností. Jedná se o Europ Assistance, s.r.o., která zajišťuje asistenční služby pro Generali pojišťovnu, a.s., Axa Assistance, s.r.o., která zajišťuje služby pro Axa pojišťovnu, a.s. a Global Assistance, a.s. zajišťující služby pro Slavia pojišťovnu, a.s.

4.1 Česká asociace asistenčních společností

V roce 2008 vznikla v České republice Česká asociace asistenčních společností (dále ČAAS). Důvodem vzniku bylo zejména stanovit určitý etický kodex, standardy a jednotný kvalitní a seriózní přístup ke klientům. Vznikem asociace dochází k omezení nevhodných praktik některých nesmluvních společností.[17]

Hlavní cíle asociace:

□ „*Koordinovat, zastupovat, hájit a prosazovat společné zájmy členů asociace v České republice ve vztahu k orgánům státní správy a k dalším právním subjektům na národní i mezinárodní úrovni.*

- *Zpracovávat připomínky k právním předpisům týkajících se činností členů asociace, k pravidlům a podmínkám jejich výkonu nebo realizace jiných zájmů členů asociace na národní i mezinárodní úrovni a navrhopvat legislativní úpravy.*
- *Dbát na dodržování pravidel hospodářské soutěže v souladu s právními předpisy a na dodržování zásad etického jednání a chování stanovených v přijatém Kodexu kvality a profesní etiky asistenčních činností, ve všech jejich oblastech.*
- *Podporovat rozvoj teoretických poznatků a zobecnění týkající se asistenčních činností, uveřejňovat důležité poznatky, případně vydávat odborné publikace a bulletiny, a v tomto smyslu spolupracovat při sestavování evidence důležitých údajů, přehledů a statistik.*
- *Propagovat význam asistenční činnosti ve všech sledovaných oblastech a zlepšovat jejich image ve společnosti.*
- *Na základě požadavků členů asociace zabezpečovat a zprostředkovávat výchovu a vzdělávání a organizovat výměnu zkušeností a spolupráce se zahraničím.*
- *Na požádání soudu a dalších orgánů podávat posudky z jednotlivých oblastí asistenční činnosti.*
- *Spolupracovat při tvorbě společných nadačních fondů.*
- *Poskytovat služby ostatním subjektům v rámci svého předmětu činnosti a výnosy z nich používat na úhradu příslušných nákladů na tyto služby.* “[18]

Projekty, na kterých spolupracuje ČAAS:

- *„Etický kodex napomáhající k budování dobrého jména a vysoké kvality asistenčních služeb.*
- *Nehodové centrum pojišťoven, které obnovuje bezpečnost a plynulost silničního provozu odstraněním nepojízdných vozidel.*
- *Spolupráce členů ČAAS při závažných pojistných událostech velkého rozsahu.*
- *Certifikace dodavatelů zajišťující jednotnou úroveň kvality asistenčních zásahů a zabraňující korupci v poskytování zásahů.* “[19]

Členem asociace se může stát právnická osoba, která podniká v asistenčních službách na celorepublikové, respektive mezinárodní úrovni. Předpokladem je samozřejmě, že bude splňovat zákonné povinnosti v této oblasti a bude bezpodmínečně dodržovat stanovy

společnosti. Asistenční společnosti, které jsou k dispozici v České republice jsou členy této asociace asistenčních společností.

4.2 Generali pojišťovna a.s

Generali pojišťovna a.s. je v České republice jednou z větších pojišťoven na pojistném trhu. Společnost je součástí Generali PPF Holdingu. V rámci nabídky pojistných produktů nabízí samozřejmě jeden z nejběžnějších produktů, a to pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel. Tento produkt je nabízen s asistenčními službami, které budeme analyzovat z pohledu vybraných logistických charakteristik. Pojistný produkt pojištění odpovědnosti lze sjednat ve třech variantách, které se liší limity pojistného plnění a rozsahem služeb poskytovaných v rámci asistence. Navíc je k těmto třem variantám produktu možno připojistit další asistenční služby. Rozsah pojistných nebezpečí a asistenčních služeb představujeme v tab. 4.1.

Tab. 4.1 Rozsah pojistných limitů a asistenčních služeb Generali pojišťovny, a.s.

Rozsah a limity asistenčních služeb Generali pojišťovny, a.s. - pro vozidla do 3,5 t			
Varianta	Základ	Top PLUS	Top EXTRA
Služba	NEHODA a PORUCHA		
Dispečink	Nepřetržitý provoz 24/365		
Silniční služba, oprava na místě	1 hodina	3 hodina	bez limitu
Přeprava řidiče pro opravené vozidlo	x	x	do limitu
Ekologická likvidace	x	x	do limitu
Náhradní řidič	x	x	do limitu
Odtah vozidla	2 000 Kč	20 000 Kč	bez limitu
Telefonické tlumočení	ORG	ORG	ORG
Předání vzkazu	ORG	ORG	ORG
Uskladnění/parkování	3 dny	5 dnů	20 dnů
Náhradní ubytování	x	2 noci	2 noci
Půjčení automobilu	1 den	5 dnů	10 dnů
Úhrada cestovného	x	do limitu	do limitu
Repatriace neopraveného vozidla přes hranice	x	při havárii	bez limitu

Zdroj: vlastní zpracování.

4.2.1 Europ Assistance s.r.o.

Asistenční služby pro Generali pojišťovnu a.s. zajišťuje společnost Europ Assistance s.r.o., která ve světě vznikla v roce 1963. V České republice začala působit v roce 2000, kdy byla v Praze otevřena první pobočka. Asistence poskytuje v oblasti automobilů, domácností, zdraví a cestování. Asistenční společnost je součástí světové skupiny Europ Assistance Group.

V rámci svých produktů k autopojištění nabízí programy TruckCare, AutoCare 2.0, MotoCare, MotoCare Fun a PneuCare. Názvy produktů rámcově odpovídají oblastem, kterým se věnují.

4.2.2 Logistické charakteristiky asistenčních služeb Generali pojišťovny a.s.

V rámci logistické charakteristiky času lze uvést, že se plnění dle sjednané smlouvy ohledně asistenčních služeb vztahuje na nahodilé situace kdy dojde k havárii vozidla, jeho poruše, nebo vyjmenovanému riziku dle smluvních ujednání. Z pohledu zásahu při nenadálé události je operátorem na callcentru, který je informován o situaci klientem okamžitě zahájen proces pomoci v konkrétní situaci. Dojezdová doba asistence pro odtah vozidla, případně pro opravu vozidla přímo na cestě je závislá na konkrétním místě události a okamžitému vytížení operačních techniků. Rychlost pomoci závisí také na závažnosti situace, kdy odtah vozidla z frekventované silnice má přednost, před nastartováním vozidla, které je např. odstavené na parkovišti. Dojezdový čas je v průměru u zásahů poskytnut do 2 hodin od nahlášení krizového stavu.

Z pohledu logistické charakteristiky místa poskytnutí asistenční služby lze specifikovat poskytování služeb na oblast České republiky a na ostatní geografické území Evropy bez území Islandu, Kosova, Kypru a Ruska, Azorských ostrovů, Faerských ostrovů, Madeiry, Kanárských ostrovů a Špicberků. V Albánii, Bělorusku, Makedonii, Moldávii a Ukrajině jsou asistenční služby poskytovány pouze v rozsahu místních podmínek a možností.

Specifikace logistické charakteristiky ceny je značně obtížnější. Služby spojené s asistencí jsou velmi často již zahrnuty v ceně povinného ručení. Dle vybrané varianty pojistných limitů a rizik připojištění jsou též zahrnuty jednotlivé rozsahy asistenčních služeb. Případně lze asistenční služby na vyšší limity připojistit. Základní pojištění obsahuje nejnižší limit služeb. Pojištění Top PLUS a Top EXTRA obsahuje vyšší limit asistenčních služeb. Nad rámec vyššího limitu lze připojistit limit nejvyšší.

Pro srovnání byl vybrán modelový příklad pojištění na Škodu Octavii III pro pojistníka ve věku 36 let, žijícího v Praze s bonusem 105 měsíců. Přehled ceny je uveden v tab. 4.2.

Tab. 4.2 Ceny povinného ručení se zahrnutými službami Generali pojišťovny, a.s.

Ceny povinného ručení se zahrnutými asistenčními službami Generali pojišťovny, a.s.			
Varianta	Základ	Top PLUS	Top EXTRA
Cena	3930,-Kč	4657,-Kč	5246,-Kč
Cena připojištění vyššího limitu služeb	690,-Kč		

Zdroj: vlastní zpracování.

V případě logistické charakteristiky kvality lze konstatovat, že společnost Europ Assistance s.r.o. je držitelem certifikátů kvality ČSN EN ISO 9001:2016 a ČSN ISO/IEC 27001:2014.[20] Tyto certifikáty jsou potvrzením správnosti vnitřních procesů a vypovídají mimo jiné i o kvalitě poskytovaných služeb. Pojišťovna Generali jako první finanční instituce v oblasti pojišťovnictví a bankovníctví v ČR získala již v roce 1999 Certifikát kvality podle mezinárodní normy ISO 9001. Systém řízení kvality je každoročně ověřován nezávislým externím auditem podle aktuálního standardu ISO 9001:2008.[21] Odrazem kvality poskytovaných služeb, jak ze strany asistenční společnosti, tak ze strany pojistitele je rozsah poskytovaných asistenčních služeb, a to zejména rozsah rizik, respektive pojistných nebezpečí. Rozsah je patrný z Tab. č. 5.1, která je uvedena výše.

4.3 Axa pojišťovna a.s.

Axa pojišťovna a.s. je nejmladším členem skupiny AXA v ČR. Na trh neživotního pojištění společnost vstoupila v polovině roku 2008. Mezi další skupiny společnosti patří Axa životní pojišťovna a.s., Axa penzijní společnost a.s., Axa investiční společnost a.s., Axa servisní společnost s.r.o. a Axa asistenční společnost s.r.o. V oblasti pojištění nabízí společnost pojištění vozidel a pojištění bydlení. V oblasti pojištění vozidel jsou nabízeny také tři varianty pojištění odpovědnosti z provozu vozidla s rozdílnými pojistnými limity a množstvím zahrnutých druhů připojištění zdarma k vybrané variantě pojištění. Na rozdíl od Generali pojišťovny a.s. jsou ke všem třem variantám pojištění poskytovány obdobné asistenční služby. Tyto služby lze rozšířit pomocí jednoho druhu připojištění, které

obsahuje zvýšený počet krytých rizik a vyšší limity plnění při čerpání asistenčních služeb. Rozsah pojistných nebezpečí a asistenčních služeb představujeme v tab. 4.3.

Tab. 4.3 Rozsah pojistných limitů a asistenčních služeb Axa pojišťovny, a.s.

Rozsah a limity asistenčních služeb Axa pojišťovny, a.s. - pro vozidla do 3,5 t				
Varianta	Auto GO		MAX	
	Nehoda	Porucha	Nehoda	Porucha
Dispečink	Nepřetržitý provoz 24/365			
Silniční služba, oprava na místě	2 800 Kč	1 800 Kč	2 800 Kč	1 800 Kč
Dovoz pohonných hmot	ANO	ANO	ANO+5l paliva	
Nastartování nepojízdného vozidla	ANO	ANO	ANO+odtah 3000 Kč	
Výměna/oprava pneumatiky při defektu	ANO	ANO	ANO+odtah 3000 Kč	
Odtah vozidla	bez limitu	nejbližší servis	bez limitu	nejbližší servis
Náhradní doprava	bez limitu	2 000 Kč	bez limitu	2 000 Kč
Uskladnění/parkování	7 dní	ORG	7 dní	ORG
Náhradní ubytování	1x1 200Kč	ORG	1x1 200Kč	ORG
Půjčení automobilu	1 den	ORG	1 den	ORG
Úhrada cestovného	bez limitu	2 000 Kč	bez limitu	2 000 Kč
Repatriace neopraveného vozidla	x	x	bez limitu	bez limitu
Náhradní řidič	x	bez limitu	x	bez limitu

Zdroj: vlastní zpracování.

4.3.1 Axa Assistance s.r.o.

Axa assistance a.s. má mezinárodní síť poboček a organizačních středisek ve více než 30 zemích světa a pomáhá klientům takřka kdekoli na světě. Asistenční služba je k dispozici 24 hodin denně a zaměřuje se zejména na operativnost, jednoduchost a komfort pro klienta. Důraz klade zejména na efektivitu řešení a individuální přístup. Obecně podnikání skupiny Axa je geograficky diversifikováno a hlavní podniky se zaměřují na západní Evropu, Severní Ameriku a Dálný východ. Celosvětově má AXA 52 milionů klientů, 120 tisíc zaměstnanců a 400 000 akcionářů.

Asistenční služby v rámci svých produktů nabízí Axa assistance a.s. balíčky zaměřené na cestovní pojištění, zdravotní pojištění cizinců, cestovní pojištění pro služební cesty a

právní asistenci na cestách v rámci motorových vozidel. Pro pojišťovnu Axa zajišťuje asistenci v rámci provozování motorových vozidel.

4.3.2 Logistické charakteristiky asistenčních služeb Axa pojišťovny a.s.

Poskytování asistenčních služeb je také striktně vázáno na situace nahodilé, nenadálé, kdy dojde k poruše vozidla, či k nehodě. Funkční callcentrum přijímá hovory týkající se nahodilých událostí a pomáhá při řešení jednotlivých problémů s nepojízdnými vozidly. V rámci nejčastější pomoci na silnici se vyskytuje odtahování nepojízdného vozidla, ať už z jakéhokoli důvodu. Z hlediska co nejrychlejšího obnovení provozu na pozemních komunikacích jsou odtahy vozidel řešeny s nejvyšší prioritou. Z pohledu logistické charakteristiky času lze uvést, že se jedná o prioritní odtahy nepojízdných vozidel v rámci 30 minut až 1 hodiny. Uvedená doba je přímoúměrná místě zásahu na území České republiky. Z hlediska priorit k obnovení plynulosti provozu jsou vozidla nejrychleji odtahována z páteřní sítě dálničních komunikací, následují silnice prvních tříd atd. V rámci expresních odtahů nepojízdných vozidel na dálnicích musí odtah vozidla proběhnout do 30 minut.

V rámci logistické charakteristiky místa lze specifikovat, že jsou asistenční služby v rámci pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, které klient při sjednání smlouvy automaticky dostane k dispozici poskytovány v rámci Evropské unie a jiných států tvořících Evropský hospodářský prostor. Obecně lze asistenci čerpat ve všech státech kde je platné pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel. Výčet států je taxativně vymezen na zelené kartě náležející ke sjednané pojistné smlouvě. Důležitým předpokladem je dohoda o vzájemném vyrovnání nároků za škodu způsobenou provozem vozidla mezi Českou kanceláří pojistitelů a ostatními národními pojišťovacími kancelářemi.

Charakteristiku ceny budeme specifikovat obdobně jako u pojišťovny Generali, pomocí obdobného modelového příkladu. V rámci třech variant pojištění Axa pojišťovna, a.s. nabízí obdobné asistenční služby u každé varianty. Varianty se liší zejména pojistným limitem a riziky připojištění, které nesouvisí s asistenčními službami. Vyšší asistenci lze připojistit ke všem druhům pojištění.

Tab. 4.4 Ceny povinného ručení se zahrnutými službami Axa pojišťovny, a.s.

Ceny povinného ručení se zahrnutými asistenčními službami Axa pojišťovny, a.s.			
Varianta	Plus	Extra	Premium
Cena	3089,-Kč	3241,-Kč	3393,-Kč
Cena připojištění vyššího limitu služeb	499,-Kč		

Zdroj: vlastní zpracování.

Z pohledu logistické charakteristiky kvality nelze jasně specifikovat dodržované normy, respektive získané certifikace. Axa assistance a.s. o příslušnou certifikaci usiluje, nicméně v tuto chvíli lze poskytované služby hodnotit zejména z kvalitativních měřítek, které odpovídá subjektivnímu hodnocení klientů. Součástí hodnocení bude také rozsah poskytovaných pojistných nebezpečí, která jsou kryta.

4.4 Slavia pojišťovna a.s

Slavia pojišťovna, a.s. je jednou z nejstarších pojišťoven v České republice. Její založení je datováno za doby vlády císaře Františka Josefa I. Roku 1868. Jejími zakladateli byli, František Ladislav Chleborád, významný český národohospodář a průkopník družstevnictví své doby, František Palacký, Julius Grégr nebo Josef Frič.

V novodobé historii se Slavia pojišťovna, a.s. věnuje především neživotnímu pojištění. V rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel nabízí tři varianty asistenčních služeb spojené s třemi variantami nabídky pojištění odpovědnosti. Asistenční služby nelze připojistit nad rámec těchto pevně zvolených variant pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel. Pro Slavia pojišťovnu a.s. zajišťuje asistenční služby Global assistance a.s.

Tab. 4.5 Rozsah pojistných limitů a asistenčních služeb Slavia pojišťovny, a.s.

Rozsah a limity asistenčních služeb Slavia pojišťovny, a.s. - pro vozidla do 3,5 t			
Varianta	Základ	Profi	Premium
Služba	NEHODA a PORUCHA		
Dispečink	Nepřetržitý provoz 24/365		
Silniční služba, oprava na místě	1 hodina	1 hodina	2 hodiny
Dovoz pohonných hmot	ANO	ANO	ANO
Nastartování nepojízdného vozidla	ANO	ANO	ANO
Výměna/oprava pneumatiky při defektu	ANO	ANO	ANO
Odtah vozidla	ORG	nejbližší servis	200 km
Vyproštění vozidla	ORG	3 000 Kč	bez limitu
Oprava vozidla po odtahování do servisu	ORG	3 000 Kč	3 000 Kč
Uskladnění/parkování	ORG	3 dny	5 dní
Náhradní ubytování	ORG	2 noci	2 noci
Půjčení automobilu	ORG	2 dny	5 dní
Úhrada cestovného	ORG	3 000 Kč	10 000 Kč
Repatriace neopraveného vozidla přes hranice	ORG	ORG	bez limitu
Náhradní řidič	ORG	ORG	bez limitu

Zdroj: vlastní zpracování.

4.4.1 Global assistance a.s.

Základním posláním společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. je pomoc v nouzi pro klienty smluvních pojišťoven a obchodních partnerů po celých 24 hodin a 7 dnů v týdnu.[22]

Společnost Global Assistance a.s. je součástí mezinárodního koncernu Vienna Insurance Group. Jedná se o skupinu, která celosvětově sdružuje více než 50 pojišťoven ve 25 zemích a má cca 23 000 zaměstnanců. Asistenční služby poskytuje v rámci Evropy. Zdravotní asistenci poskytuje v rámci celého světa. Svým partnerům poskytuje náhled na internetové stránky společnosti, kde lze čerpat informace k právě probíhajícím zásahům. Společnost je zároveň poskytovatelem dopravních informací pro širokou veřejnost. Ve svém asistenčním centru se věnuje sběru dat a předávání informací do sdělovacích prostředků (např. rádio Frekvence 1). Po celou dobu od založení společnosti v České

republiky provozuje linku DÁLNICE D1, kde jsou nepřetržité informace o stavu české nejvytíženější dopravní tepny.

Společnost Global assistance a.s. neposkytuje asistenční služby přímo, respektive nenabízí samostatné asistenční služby koncovým uživatelům. Služby jsou poskytovány v rámci dalších produktů, které nabízejí pojišťovny.

4.4.2 Logistické charakteristiky asistenčních služeb Slavia pojišťovna a.s.

V rámci logistických charakteristik lze zejména u charakteristiky času uvést, že rychlost zásahu závisí nejen na místě nehody či poruchy, v rámci České republiky ale také hustotě partnerů, kteří asistenci přímo poskytují. Global assistance a.s. má na území České republiky jednu z nejrozsáhlejších sítí těchto partnerů. Rychlost zásahů je tedy ve většině případů řešena do 30 minut, samozřejmě s ohledem na závažnost situace ve vztahu k plynulosti dopravy.

Z pohledu místa je asistence zajišťována na území geografické Evropy. V níže uvedených státech je asistence poskytována v závislosti na místních možnostech asistenčních partnerů. Nižší kvalita asistenčních služeb spočívá zejména v delší časové dostupnosti služeb, nižší kvalitě náhradního ubytování atd. Země, kterých se nižší kvalita týká jsou zejména: Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá hora, Island, Izrael, Kypr, Litva, Lotyšsko, Rusko (evropská část) a Ukrajina.

V případě logistické charakteristiky ceny Slavia pojišťovna, a.s. nabízí v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel tři varianty pojištění. Pojištění se liší výší pojistných limitů a rizik a variantou asistenčních služeb. U nejvyššího pojistného limitu jsou zahrnuty také asistenční služby s největším rozsahem limitů pro řešení krizových situací. Vyšší limity v rámci dobrovolného připojištění již nejsou nabízeny. Klient tedy vybírá asistenční služby již při výběru pojistné smlouvy k pojištění odpovědnosti z provozu vozidel. Následující tabulka znázorňuje přehled cen k jednotlivým variantám pojistných produktů, které jsou kalkulovány z již uvedeného modelového příkladu pro možnost srovnání.

Tab. 4.6 Ceny povinného ručení se zahrnutými službami Slavia pojišťovny, a.s.

Ceny povinného ručení se zahrnutými asistenčními službami Slavia pojišťovny, a.s.			
Varianta	Základ	Profi	Premium
Cena	3622,-Kč	3916,-Kč	5018,-Kč
Cena připojištění vyššího limitu služeb	x		

Zdroj: vlastní zpracování.

K charakteristice kvality lze specifikovat, že Global assistance a.s. je vlastníkem certifikátu kvality podle normy TUV ISO 9001 a své služby poskytuje s cílem dosažení co největší spokojenosti klientů v intencích právě této normy.[23] Společnost tento certifikát každoročně obnovuje a udržuje tak vysokou kvalitu poskytovaných služeb napříč celým odvětvím, nejen asistenčních služeb poskytovaných motoristům.

5 Návrhy a doporučení

Tato část bakalářské práce se bude věnovat srovnání služeb na základě provedené analýzy vybraných subjektů.

Srovnání bude provedeno v rámci zvolených logistických charakteristik, a to zejména s ohledem na čas, místo, cenu a kvalitu poskytovaných služeb. Pro srovnání byly vybrány tři společnosti poskytující pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel. Jedná se o Generali pojišťovnu, a.s., Axa pojišťovnu, a.s. a Slavia pojišťovnu, a.s.

5.1 Srovnání nabízených služeb

Srovnání nabízených asistenčních služeb jednotlivých pojišťoven je náročný a složitý úkol. Náročnost vyplývá zejména z velké pestrosti nabízených služeb, kdy srovnání ceny, kvality, dostupnosti a rychlosti, do jisté míry závisí na subjektivních, případně složitě ověřitelných informacích. I přesto se pokusíme o srovnání námi vybraných subjektů, kdy budeme srovnávat popsané logistické charakteristiky, které jsou pro potenciálního uživatele služeb zásadní zejména při výběru povinného pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel. Ke srovnání použijeme metodu, kdy jednotlivá námi stanovená kritéria budeme hodnotit tak, aby nejlepší parametr v dané kategorii dosahoval 100% a následující nižší hodnoty odpovídaly procentnímu snížení hodnocení dle daného parametru. U kritérií, kde nelze jednoznačně stanovit procentuální nižší hodnotu budeme postupovat ve variantách 0% až 100% dle konkrétního typu hodnocení.

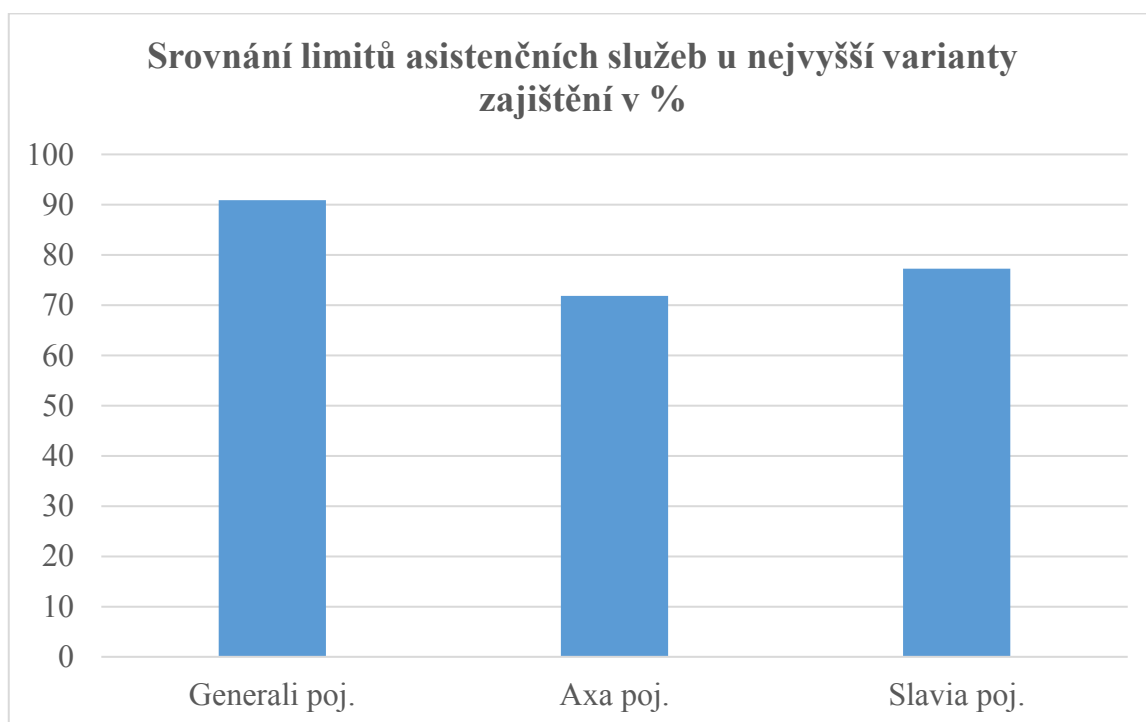
Pro lepší objektivitu srovnáme i rozsah a limity asistenčních služeb, které nám usnadní v rámci logistických charakteristik výběr nejlepší varianty. Následující tabulka nám názorně zobrazuje rozsah a limity nejběžněji využívaných asistenčních služeb v rámci pojištění. Každému limitu plnění je přiřazena váha kritéria pro přehlednější vyhodnocení nejlepší nabídky na trhu.

Tab. 5.1 Srovnání limitů asistenčních služeb u nejvyšší varianty zajištění

Srovnání limitů asistenčních služeb u nejvyšší varianty zajištění						
Služba	Generali poj.	Váha %	Axa poj.	Váha %	Slavia poj.	Váha %
Odtah vozidla	bez limitu	100	bez limitu	100	200km	50
Silniční služba	bez limitu	100	2 800 Kč	50	2 hodiny	50
Dispečink	24/365	100	24/365	100	24/365	100
Dovoz pohonných hmot	NE	0	ANO	100	ANO	100
Repatriace vozidla	bez limitu	100	bez limitu	100	bez limitu	100
Úhrada cestovného	bez limitu	100	2 000 Kč	10	10 000 Kč	50
Půjčení automobilu	10 dnů	100	1 den	10	5 dní	50
Náhradní ubytování	2 noci	100	1 noc max. 1 200Kč	50	2 noci	100
Uskladnění automobilu	20 dní	100	7 dní	70	5 dní	50
Nastartování vozidla	ANO	100	ANO	100	ANO	100
Náhradní řidič	ANO	100	ANO	100	ANO	100
Celkem %		90,91		71,82		77,27

Zdroj: vlastní zpracování.

Graf 5.1 Srovnání limitů asistenčních služeb u nejvyšší varianty zajištění



Zdroj: vlastní zpracování.

Srovnáním limitů a rozsahu asistenčních služeb jsme pomocí přiřazení vah jednotlivým kritériím dospěli k závěru, že nejvhodnějším produktem s nejširším krytím rizik je produkt společnosti Generali pojišťovna a.s.

V celkovém hodnocení se Generali pojišťovna a.s. s výsledkem 90,91% dostala na první pozici. Druhým nejlepším produktem je produkt Slavia pojišťovny a.s. s výsledkem 77,27%. Třetí pozici zaujímá produkt společnosti Axa pojišťovny a.s.

Pro výběr nejvhodnější varianty asistenčních služeb však musíme srovnat služby také z pohledu popisovaných logistických charakteristik. V našem případě se jedná zejména o logistickou charakteristiku rychlosti zásahu, místa možného zásahu, ceny požadované za asistenční služby a kvality těchto služeb.

V rámci logistické charakteristiky času lze definovat, že nejrychleji poskytované zásahy jsou prováděny v rámci služeb nabízených Slavia pojišťovnou a.s. Zásahy s ohledem na místo události, a to zejména v rámci ČR jsou poskytovány do 30 minut. V zahraničí je doba prodloužena přímoúměrně oblasti zásahu a místním podmínkám, což je však charakteristické pro všechny poskytovatele těchto služeb. Druhou nejrychlejší společností je Axa pojišťovna a.s., kdy je garantován zásah do 1 hodiny od nahlášení. Generali pojišťovna a.s. nemá pevně danou dobu pro provedení zásah. Obecně však lze kalkulovat s dobou do 2 hodin od nahlášení krizové situace.

Z pohledu logistické charakteristiky místa lze konstatovat, že jsou služby na našem trhu téměř totožné. Zásahy jsou prováděny na geografickém území Evropy. Obvykle jsou prováděny v zemích, které jsou součástí tzv. zelenokaretního systému pojištění motorových vozidel. Jedná se o země, které mají legislativou upravenou povinnost sjednání povinného ručení pro motorová vozidla. V rámci evropského hospodářského prostoru jsou to téměř všechny země. Každá země má svojí národní kancelář pojistitelů, která spravuje databázi informací o pojistných smlouvách. Detailní výpis zemí je uveden na zadní straně zelené karty, jež slouží pro prokázání zákonného pojištění vozidla. Asistenční služby, kterých se týká případná nižší kvalita jsou zejména: Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá hora, Island, Izrael, Kypr, Litva, Lotyšsko, Rusko (evropská část) a Ukrajina. Z pohledu logistické charakteristiky místa tedy nelze mezi pojistiteli zvolit nejvhodnějšího kandidáta s nejširším rozsahem poskytování služeb.

Logistická charakteristika ceny je kritérium, které lze nejvhodněji srovnat. Je nutno si však uvědomit, že každý produkt má rozsah a limity plnění, které mohou být a v našem

případě také jsou rozdílné a těmto rozdílným limitům je uzpůsobena také cena produktu. Před zvolením nejvhodnější varianty je tedy nutno získat informace o rozsahu produktu, které jsou uvedeny v tabulce 5.1 – Srovnání limitů asistenčních služeb u nejvyšší varianty zajištění a logistických charakteristik. V rámci zjištění ceny a jejího porovnání byl kalkulován modelový příklad, který měl u všech třech pojišťoven stejné vstupní hodnoty. Srovnáním nejvyšších asistenčních limitů je Generali pojišťovna a.s. s cenou skládající se i s variantou připojištění limitů navíc na ceně 5 936,-Kč na posledním třetím místě. Axa pojišťovna a.s. se s cenou 3 892,-Kč stává vítězem v rámci charakteristiky ceny, a to i přesto, že je do ceny také jako u Generali pojišťovny a.s. zahrnut příplatek za maximální služby. Slavia pojišťovna a.s. je na druhém místě, kdy maximální služby má zahrnuty již v ceně celého produktu pojištění za 5 018,-Kč.

Kvalita jako logistická charakteristika je velmi důležitou stránkou hodnocení nabízených služeb. Z pohledu Generali pojišťovny a.s., která využívá služeb Europ assistance a.s. lze konstatovat, že je držitelem certifikace kvality služeb ISO 9001, kdy tento certifikát každoročně obnovuje. Z pohledu kvality je tedy na velmi vysoké úrovni a to zejména v kontrastu s Axa pojišťovnou a.s., které asistenční služby zajišťuje Axa assistance a.s., která není vlastníkem obdobného certifikátu. Slavia pojišťovna a.s. využívající služeb Global assistance a.s. využívá také služby, které jsou certifikované v rámci ISO 9001. Lze konstatovat, že i tyto služby jsou na nejvyšší úrovni.

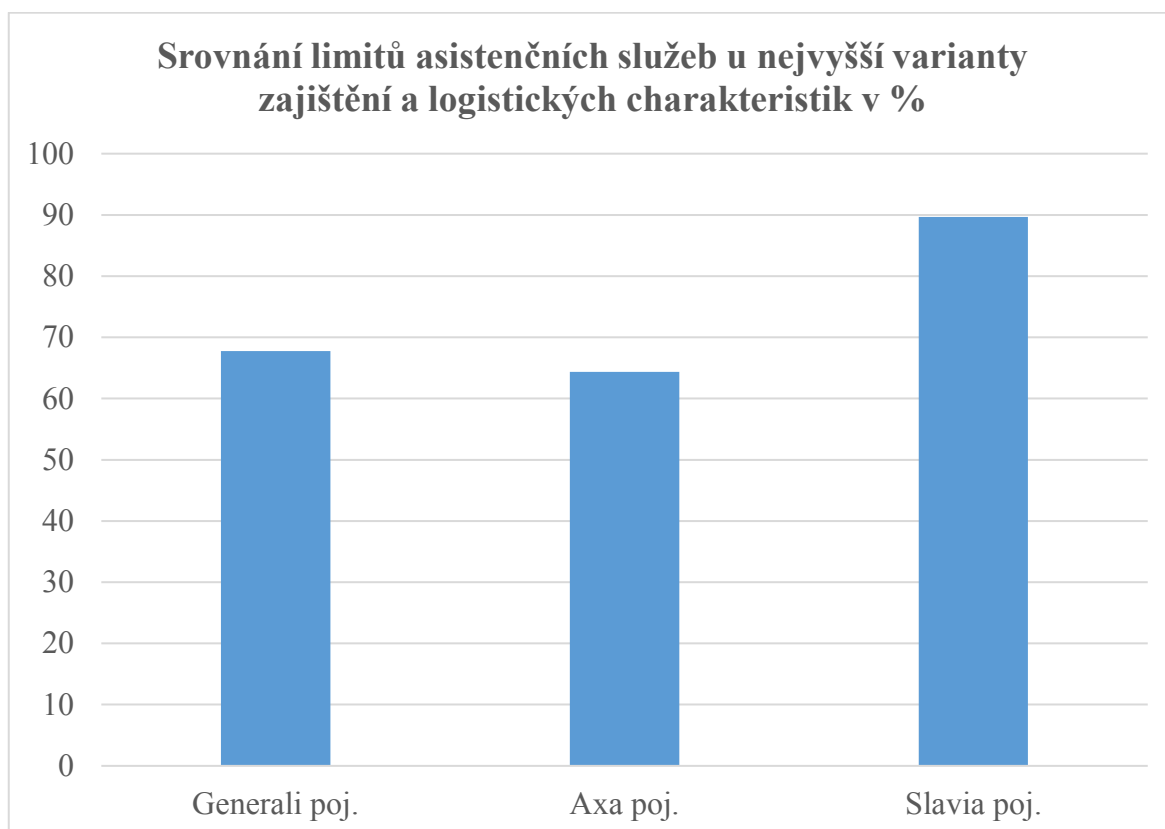
Vyhodnocení všech logistických charakteristik se zahrnutím ze srovnání limitů plnění v nejvyšších variantách znázorňuje následující souhrn.

Tab. 5.2 Srovnání limitů asistenčních služeb a logistických charakteristik

Srovnání limitů asistenčních služeb u nejvyšší varianty zajištění a logistických charakteristik						
Služba	Generali poj.	Váha %	Axa poj.	Váha %	Slavia poj.	Váha %
Limity plnění		90,91		71,81		77,27
Čas	2 hodin	0	1 hodina	50	30 minut	100
Místo	Evropa	100	Evropa	100	Evropa	100
Cena	5936,-Kč	48	3892,-Kč	100	5018,-Kč	71
Kvalita	ISO	100	bez certifikace	0	ISO	100
Celkem %		67,78		64,36		89,65

Zdroj: vlastní zpracování.

Graf 5.2 Srovnání limitů asistenčních služeb a logistických charakteristik



Zdroj: vlastní zpracování.

V případě vyhodnocení logistických charakteristik byla do celkového hodnocení zahrnuta poměrová klasifikace z oblasti limitů plnění u asistenčních služeb. Toto vyhodnocení bylo zvoleno pro větší transparentnost v případě rozhodnutí o nejvhodnější poskytované službě. Se zahrnutím všech výsledků našeho výběru lze konstatovat, že nejvhodnější službou je produkt společnosti Slavia pojišťovna a.s, který se s celkovými 89,65% umístil před druhou společností Generali pojišťovna a.s. s 67,78% a třetí Axa pojišťovnou a.s. se získanými 64,36%. Rozhodující náskok vítězné společnosti je získán zejména nejkvalitnější asistenční službou, která zajišťuje zásahy při událostech za velmi přijatelnou a konkurence schopnou cenou pojištění.

Závěr

Předmětem bakalářská práce bylo provést analýzu a porovnání nabízených asistenčních služeb u vybraných pojistitelů v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel, v kontextu logistických charakteristik. Charakterizoval jsme asistenční služby, subjekty, které služby nabízí a popsal jejich význam.

V rámci pojistných produktů vybraných společností jsou asistenční služby nabízeny v základní variantě většinou zdarma, respektive základní varianty jsou v pojistném již započítány a klient nemá možnost tyto služby z ceny pojistného vyloučit. Opačná možnost, a to navýšení limitů a rozsahu krytí ostatních asistenčních služeb je volitelné. Asistenční služby jsou většinou tvořeny vhodnými balíčky v rámci připojištění. Před uzavřením pojistné smlouvy je vždy vhodné prostudování rozsahu a limitů sjednaných služeb. Někteří lidé však ani netuší, že jimi sjednané pojištění, základní služby obsahuje.

Asistenční služby jsou obecně poskytovány jak v rámci pojistných produktů, tak v rámci asistenčních společností, které své produkty nabízejí i jako samostatný produkt. Na poskytovatele asistenčních služeb jsem se zaměřil v druhé části práce a charakterizoval jsem asistenční společnosti, které jsou členy České asociace asistenčních společností. Společnosti sdružené v tomto společenství jsou zavázány dodržováním etického kodexu, nastavenými standardy a seriózním a kvalitním přístupem ke svým klientům. Tyto společnosti jsou zároveň důvěryhodnější pro své klienty jak z řad veřejnosti, tak ze strany pojišťoven, které jejich služby v rámci svým pojistných produktů využívají. Standardem je poskytnutá pomoc 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, která probíhá s využitím kontaktního centra tzv. callcentra jednotlivých společností.

Ve třetí části práce jsem se zaměřil na vybrané logistické charakteristiky související s asistenčními službami, které pro nás tvoří nejdůležitější kritéria při výběru nejvhodnějšího produktu na pojistném trhu. Logistické charakteristiky jsem sledoval z pohledu místa, času, ceny a kvality.

V závěrečné části práce jsem se věnoval analýze a porovnání asistenčních služeb v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorových vozidel u vybraných subjektů na pojistném trhu. Porovnání jsem provedl pomocí stanovení vah jednotlivých kritérií, které nám v celkovém výsledku odpověděli na otázku, který produkt je z pohledu logistických charakteristik nejvhodnější.

Nejvhodnějším produktem a to zejména vzhledem k rozsahu poskytovaných služeb je v rámci pojištění odpovědnosti z provozu motorového vozidla produkt, který nabízí Slavia pojišťovna a.s. a zajišťuje Global assistance a.s.

Vypracovaná bakalářská práce je zcela jistě přínosem pro zájemce o uvedenou problematiku pojistných produktů a souvisejících asistenčních služeb. Od analýzy, deskripce a následnému porovnání konkrétních produktů je v práci uvedená kompletní související problematika včetně nastínění nejbližší budoucnosti, která je v kontextu přicházejících chytrých technologií velkou oblastí pro budoucí rozvoj zejména z logistického pohledu.

Soupis bibliografických citací

- [1] MĚŠEC CZ. *Asistenční služby* [online]. [cit.2018-11-24]. Dostupné z: <https://www.mesec.cz/clanky/asistencni-sluzby-pojisteni-ktere-funguje-a-je-za-par-korun/>
- [2] CZ NACE. *Neživotní pojištění* [online]. [cit.2018-11-24]. Dostupné z: <http://www.nace.cz/nace/65-12-nezivotni-pojisteni/>
- [3] BUSINESS CENTER. *Zákon o pojišťovnictví* [online]. [cit. 2018-11-20]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/pojistovnictvi-2009-277/cast1.aspx>
- [4] ČESKÁ ASOCIACE ASISTENČNÍCH SPOLEČNOSTÍ. *Stanovy* [online]. [cit. 2018-11-15]. Dostupné z: <http://www.caas.cz/wp-content/uploads/2011/06/stanovy-caas.pdf>
- [5] KARFÍKOVÁ, Marie a Vladimír PŘIKRYL. *Pojišťovací právo*. 1. vyd. Praha: Leges, 2010, 140 s. Student (Leges). ISBN 978-808-7212-455.
- [6] DAŇHEL, Jaroslav a kol. *Pojistná teorie*. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2006, 183 s. ISBN 80-86946-00-2.
- [7] ČEJKOVÁ, Viktória a Svatopluk NEČAS. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006, 129 s. ISBN 80-210-3990-6.
- [8] DAŇHEL, Jaroslav. *Pojistná teorie*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2005, 332 s. ISBN 8086419843.
- [9] ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ. *Linka pomoci řidičům* [online]. [cit. 2018-11-20]. Dostupné z: <https://www.ckp.cz/o-nas/linka-pomoci-ridicum>
- [10] LINKA POMOCI ŘIDIČŮM. *Linka pomoci řidičům* [online]. [cit.2018-11-22]. Dostupné z: <https://www.1224.cz/2-aktuality/12-ridici-nevedi-ze-maji-v-povinnem-ruceni-predplacene-asistencni-sluzby>
- [11] LINKA POMOCI ŘIDIČŮM. *Linka pomoci řidičům* [online]. [cit.2018-11-22]. Dostupné z: <https://www.1224.cz/2-aktuality/12-ridici-nevedi-ze-maji-v-povinnem-ruceni-predplacene-asistencni-sluzby>
- [12] GLOBAL ASSISTANCE. *Nehodové centrum pojišťoven* [online]. [cit.2018-11-22]. Dostupné z: <https://www.globalassistance.cz/aktuality/nehodove-centrum-pojistoven-jsme-u-toho>
- [13] LINKA POMOCI ŘIDIČŮM. *Linka pomoci řidičům* [online]. [cit.2018-11-22]. Dostupné z: <https://www.1224.cz/2-aktuality/17-linky-ckp>
- [14] LINKA POMOCI ŘIDIČŮM. *Linka pomoci řidičům* [online]. [cit.2018-02-22]. Dostupné z: <https://www.1224.cz/2-aktuality/17-linky-ckp2018>

- [15] MINISTERSTVO DOPRAVY ČR. *eCall* [online]. [cit.2018-11-15]. Dostupné z: <https://www.mdcr.cz/Media/Media-a-tiskove-zpravy/System-tisnového-volání-eCall-bude-povinné-instalováno>
- [16] ZÁKONY. *Zákon 168/1999* [online]. [cit.2018-11-15]. Dostupné z: <http://www.zakony.cz/zakony/2004/1/zakon-047-2004-Sb-zakon-kterym-se-meni-zakon-c-168-1999-sb-o-pojisteni-odpovednosti-za-skodu-zpusobenou-provozem-v-SB2004047>
- [17] O POJIŠTĚNÍ. *Česká asociace asistenčních společností* [online]. [cit.2018-12-29]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/produkty/pojisteni-aut/ceska-asociace-asistencnich-spolecnosti-vzdy-na-strane-ridice/>
- [18] ČESKÁ ASOCIACE ASISTENČNÍCH SPOLEČNOSTÍ. *O asociaci* [online]. [cit.2018-12-29]. Dostupné z: <http://www.caas.cz/about>
- [19] ČESKÁ ASOCIACE ASISTENČNÍCH SPOLEČNOSTÍ. *Projekty* [online]. [cit.2018-12-29]. Dostupné z: <http://www.caas.cz/projects>
- [20] EUROP ASSISTANCE. *Certifikace* [online]. [cit.2018-12-1]. Dostupné z: <http://www.europ-assistance.cz/cz/kdo-jsme>
- [21] GENERALI POJIŠŤOVNA. *Certifikace* [online]. [cit.2018-12-1]. Dostupné z: <https://www.generali.cz/Portal/Redakce/rs.nsf/viewClanky/generali-splnuje-certifikat-kvality-iso?OpenDocument&Click=>
- [22] GLOBAL ASSISTANCE. *O společnosti* [online]. [cit.2018-12-28]. Dostupné z: <https://www.globalassistance.cz/o-spolecnosti>
- [23] GLOBAL ASSISTANCE. *Dokumenty* [online]. [cit.2018-12-29]. Dostupné z: <https://www.globalassistance.cz/dokumenty>

Seznam použitých zkratk a termínů

bcall	Název systému pro rychlou pomoc motoristům společnosti Opel
CZ, ČR	Česká republika
CZ NACE	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne
ČAAS	Česká asociace asistenčních společností
ČKP	Česká kancelář pojistitelů
ČNB	Česká národní banka
ecall	Název celoevropského systému pro rychlou pomoc motoristům
EU	Evropská unie
LPŘ	Linka pomoci řidičům
RZ	Registrační značka
ORG	Organizace (služby)
USA	Spojené státy americké
ÚAMK	Ústřední automotoklub České republiky
7S	Logistické charakteristiky

Seznam ilustrací a tabulek

Seznam grafů

Graf 5.1 Srovnání limitů asistenčních služeb u nejvyšší varianty zajištění	37
Graf 5.2 Srovnání limitů asistenčních služeb a logistických charakteristik	40

Seznam obrázků

Obr. 2.1 Schéma logistického procesu linky pomoci řidičům	19
---	----

Seznam tabulek

Tab. 4.1 Rozsah pojistných limitů a asistenčních služeb Generali pojišťovny, a.s.	27
Tab. 4.2 Ceny povinného ručení se zahrnutými službami Generali pojišťovny, a.s.	29
Tab. 4.3 Rozsah pojistných limitů a asistenčních služeb Axa pojišťovny, a.s.	30
Tab. 4.4 Ceny povinného ručení se zahrnutými službami Axa pojišťovny, a.s.	32
Tab. 4.5 Rozsah pojistných limitů a asistenčních služeb Slavia pojišťovny, a.s.	33
Tab. 4.6 Ceny povinného ručení se zahrnutými službami Slavia pojišťovny, a.s.	35
Tab. 5.1 Srovnání limitů asistenčních služeb u nejvyšší varianty zajištění	37
Tab. 5.2 Srovnání limitů asistenčních služeb a logistických charakteristik	39

Seznam příloh

Příloha 1 Zelená Karta

Zelená karta

ORIGINAL											
1. MEZINÁRODNÍ AUTOMOBILOVÁ POJISTOVACÍ KARTA 1. INTERNATIONAL MOTOR INSURANCE CARD 1. CARTE INTERNATIONALE D'ASSURANCE AUTOMOBILE				2. VYDANÁ Z POVĚŘENÍ ČESKÉ KANCELÁŘE POJISTITELŮ, PRAHA ISSUED UNDER THE AUTHORITY OF ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ, PRAHA				9. Jméno a adresa pojistníka (nebo provozovatele vozidla) Name and Address of the Policyholder (or User of the Vehicle)			
3. PLATNÁ VALID						4. Kód země / Kód pojistitele / Číslo Country Code / Insurer's Code / Number					
OD FROM		DO TO		CZ							
Den Day	Měsíc Month	Rok Year	Den Day	Měsíc Month	Rok Year						
(Obě data včetně) (Both Dates inclusive)						5. Registrační značka (není-li, uveďte se VIN nebo číslo podvozku nebo motoru) Registration No. (or if none) Chassis or Engine No.		6. Druh vozidla Category of Vehicle*		7. Značka vozidla Make of Vehicle	
8. UZEMNÍ PLATNOST TERRITORIAL VALIDITY Tato karta není platná v zemích, jejichž rubrika je přeškrtnuta (bližší informace najdete na www.cobs.org). This card is valid in Countries for which the relevant box is not crossed out (for further information, please see www.cobs.org). V každé navštívené zemi ručí Kancelář této země za závazky pojistitele vztahující se k použití zmíněného vozidla, a to v souladu se zákony upravujícími se k povinnému pojištění v této zemi. In each country visited, the Bureau of that country guarantees, in respect of the use of the vehicle referred to herein, the insurance cover in accordance with the laws relating to compulsory insurance in that country. Informace týkající se bližší identifikace jednotlivých Kancelářů naleznete na zadní straně této zelené karty. For the identification of the relevant Bureau, see reverse side.											
A	B	BG	CY ⁽¹⁾	CZ	D	DK	E	EST	F	FIN	
GB	GR	H	I	IRL	IS	L	LT	LV	M	N	
NL	P	PL	RO	S	SK	SLO	CH	AL	AND	BIH	
BY	HR	IL	IR	MA	MD	MK	RUS	SRB ⁽²⁾	TN	TR	
UA											
(1) Pojištění krytí poskytované zelenou kartou vydanou pro Kypr je omezeno na ty zeměpisné části Kypru, jež jsou pod kontrolou vlády Kyprské republiky. The cover provided under Green Cards issued for Cyprus is restricted to those geographical parts of Cyprus which are under the control of the Government of the Republic of Cyprus.											
(2) Pojištění krytí poskytované zelenou kartou vydanou pro Srbsko je omezeno na území Černé Hory a ty zeměpisné části Srbska, které jsou pod kontrolou vlády Srbska. The cover provided under Green Cards issued for Serbia is restricted to the Republic of Montenegro and to those geographical parts of Serbia which are under the control of the Government of the Republic of Serbia.											
10. Tato karta byla vydána: This Card has been issued by:											
11. Podpis za pojistitele Signature of Insurer											
UŽITEČNÉ INFORMACE											
Asistenční služba											
Tištěvé volání – ÚDAJE PLATNÉ POUZE V ČESKÉ REPUBLICE											
112 Univerzální tišňová linka											
150 Hasiči											
155 Záchranářská služba											
158 Policie České republiky											
* DRUH VOZIDLA (KÓD) / CATEGORY OF VEHICLES CODE:											
A OSOBNÍ AUTO			C NÁKLADNÍ AUTO NEBO TRAKTOR			E AUTOBUS			G OSTATNÍ		
B MOTOCYKL			D KOLO S POMOČNÝM MOTOREM / MOPED			F PŘÍVĚS / NÁVĚS					

Autor (vypracoval)	Radek Ambler
Název BP	Asistenční služby nabízené vybranými pojišťovny
Studijní obor	Logistika služeb
Rok obhajoby BP	2019
Počet stran	49
Počet příloh	1
Vedoucí BP	Ing. Růžena Caletková
Oponent BP	
Anotace	Práce se zaměřuje na analýzu asistenčních služeb v rámci pojištění motorových vozidel z pohledu logistických charakteristik.
Klíčová slova	Asistenční, služba, subjekty, pojištění, vozidla, charakteristika
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	