



# **VÝROČNÍ ZPRÁVA 2013**

## **GLOBAL ASSISTANCE a.s.**

**GLOBAL ASSISTANCE a.s., Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8**

IČ: 27181898, DIČ: CZ27181898, DIČ pro skupinu 699001078  
Zapsaná do OR u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 9573  
Tel.: +420 266 799 711, Fax: +420 266 799 798  
Email: sekretariat@globalassistance.cz  
[www.globalassistance.cz](http://www.globalassistance.cz)

# **Obsah**

- 1. Úvod**
- 2. Orgány společnosti**
- 3. Vlastnická struktura společnosti a majetkové účasti**
- 4. Zpráva o podnikatelské činnosti za rok 2013 a výhled pro rok 2014**

## 1. Úvod

Společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s. byla založena za účelem poskytování komplexních asistenčních služeb.

Základní kapitál společnosti činí 10,000.000,-- Kč a je rozdělen na 100 akcií na jméno o jmenovité hodnotě jedné akcie 100.000,-- Kč v listinné podobě.

Společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s. zajišťuje:

- **komplexní asistenční služby pro všechny druhy motorových vozidel** prostřednictvím profesionální sítě smluvních partnerů v celé České republice a na území všech států Evropy. Klienty GLOBAL ASSISTANCE a.s. jsou jednak motoristé s předplacenými asistenčními službami s širokou škálou slev a dalších výhod, kteří jsou vybaveni asistenčními kartami GLOBAL ASSISTANCE a.s. a další klienti, kteří hradí poskytnutou asistenční službu v plné ceně
- **podíl na projektu "Nehodové centrum pojišťoven"**, jehož nositelem je Česká kancelář pojistitelů ve spolupráci s Policií ČR. Základem projektu je obsluha jednotného čísla na call centru, na které Policie ČR předává požadavky na odtahy vozidel při haváriích a poruchách. Vlastní zajištění odtahu je následně předáno asistenční službě příslušné pojišťovny, kde je vozidlo pojištěno
- **asistenční technické služby pro bytové domy a bytové jednotky**. Služby jsou určeny pro nájemníky a vlastníky bytů a bytová družstva a jsou poskytovány v režimu nonstop v profesích elektrikář, instalatér, plynář, pokrývač, sklenář, topenář a zámečnick
- **zdravotní asistenční služby v zahraničí**. Tato služba zahrnuje zdravotní asistenční služby, které vyplývají z cestovního pojištění a je organizována po celém světě. V tomto oboru GLOBAL ASSISTANCE a.s. spolupracuje s významnými domácími a zahraničními partnery
- **zdravotní asistenční služby v ČR**. Služba podává informace z oblasti zdravotnictví, při zdravotních problémech zprostředkuje rychlou konzultaci s odborným lékařem, zajistí vyšetření, popřípadě hospitalizaci v co nejkratším možném termínu
- **služby právní asistence osobám**, které mají sjednáno pojištění právní ochrany. Předmětem pojištění je ochrana oprávněných právních zájmů pojištěné osoby v oblasti závazkových právních vztahů dle sjednané úrovně pojištění, jestliže dojde bez jejího přičinění k porušení smluvních povinností ze strany fyzické či právnické osoby, s níž pojištěná osoba uzavřela smlouvu
- **Concierge asistenční služby**. Tato služba zahrnuje získání informací o službách třetích subjektů a zajištění komunikace s těmito subjekty za účelem poskytnutí jejich služeb klientovi. Jedná se především o informace o hotelích včetně zajištění rezervace pokoje či apartmá, informace o kulturních či sportovních akcích a zajištění vstupenek, informace o restauracích a zajištění rezervace, pomoc při doručení květin a dárků, zprostředkování náhradního vozidla, informace o leteckých, vlakových a autobusových spojích apod.
- **dopravní informační služby**. V rámci komplexnosti služeb poskytuje dále společnost pro motoristy rozsáhlé zpravodajství o aktuálních dopravních situacích na dálnicích a silnicích v České republice včetně linky INFO D1, která na telefonním čísle 1220 přináší aktuální informace o provozu na dálnici D1.

Asistenční služby společnost zajišťuje pro jednotlivé klienty a pro obchodní partnery. V České republice má společnost vytvořenou smluvní síť 700 vozidel vybavených systémem GPS pro zajišťování technických služeb motoristům. V dalších požadovaných oborech pro domácí, zdravotní, právní asistenci má vytvořenou síť 464 partnerů. Síť partnerů je stabilizovaná a rovnoměrně pokrývá území celé republiky.

V zahraničí zajišťuje společnost potřebné služby prostřednictvím asistenčních firem, které mají svou vlastní síť asistenčních partnerů v dané zemi. V každé zemi má společnost minimálně dva takovéto smluvní partnery. Na Slovensku a v Německu má GA vytvořenu přímou smluvní síť asistenčních partnerů.

#### Systém řízení asistenčních služeb

Pro komplexní řízení asistenčních služeb rozvíjela GLOBAL ASSISTANCE a.s. zcela nový softwarový systém, který je vytvářen tak, aby splňoval požadavky na maximální spolehlivost, jednoduchost ovládání, intuitivnost a plnou konfigurovatelnost. Od března roku 2011 využívá společnost unikátní systém lokalizace vozidel pomocí GPS, který přinesl výběrem nejbližšího vhodného asistenčního vozidla zkrácení dojezdových časů ke klientovi i ekonomické úspory.

#### Systém řízení jakosti

Společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s. zavedla v roce 2004 systém řízení jakosti se záměrem trvale dosahovat a prokazovat zvyšování kvality poskytovaných služeb, systému řízení společnosti a zajišťování spokojenosti zákazníků. Ve smyslu požadavků normy prochází systém každý rok interním auditem, kontrolním auditem certifikačního orgánu a každým třetím rokem kompletním opakovaným auditem.

Systém je certifikován renomovanou zahraniční firmou TÜV Rheinland podle novelizované normy EN ISO 9001:2009 s předmětem certifikace:

#### Realizace a vývoj:

- komplexních asistenčních služeb pro motoristy a veřejnost;
- asistenčních zdravotních služeb pro cestovní pojištění;
- služeb domácí technické asistence pro obytné domy a byty;
- zlepšování bezpečnosti a ekologie včasným odstraňováním překážek silničního provozu
- poskytování dopravních informací za účelem zvýšení plynulosti silničního provozu a poskytování dopravních informací.

## **2. Orgány společnosti**

### 2.1. představenstvo:

Ing. Petr Bold, předseda představenstva a generální ředitel  
Václav Volek, místopředseda představenstva  
Pavel Strapko, člen představenstva

Rozhodnutím představenstva společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, jako jediného akcionáře, při výkonu působnosti mimořádné valné hromady společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. ze dne 6.11. 2013 došlo k rozšíření počtu členů představenstva a ke změně v jeho složení:

Ing. Petr Bold, předseda představenstva a generální ředitel  
Václav Volek, místopředseda představenstva  
Pavel Strapko, člen představenstva  
Ing. Marek Jaroš, člen představenstva

## 2.2. dozorčí rada:

Ing. Josef Pavlík, předseda dozorčí rady  
JUDr. Karel Hromada, člen dozorčí rady  
JUDr. Nora Tomášková, členka dozorčí rady

Rozhodnutím představenstva společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, jako jediného akcionáře, při výkonu působnosti mimořádné valné hromady společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. . ze dne 6.11. 2013 došlo ke změně ve složení dozorčí rady takto:

Jiří Sýkora , předseda dozorčí rady  
Ing. Luděk Marek, člen dozorčí rady  
JUDr. Nora Tomášková, členka dozorčí rady

## **3. Vlastnická struktura společnosti a majetkové účasti:**

### 3.1. Vlastnická struktura společnosti:

GLOBAL ASSIST a.s.  
Počet akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 100.000,-- Kč  
t.j. 85 ks akcií v hodnotě 8,500.000 Kč,  
procentní podíl 85 %

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group  
Počet akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 100.000,-- Kč,  
t.j. 15 ks akcií v hodnotě 1,500.000 Kč,  
procentní podíl 15 %

Dne 1. srpna 2013 došlo ke změně akcionářské struktury, kdy jediným akcionářem společnosti se stala Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group s vlastnictvím 100 ks akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 10.000.000,- Kč

### 3.2. Majetkové účasti:

GLOBAL ASSISTANCE SLOVAKIA, s.r.o.  
Sídlo: Údernícka 5, 851 01 Bratislava, Slovenská republika  
Základní kapitál: 6.639,- €  
Majetková účast GLOBAL ASSISTANCE a.s. 100 %

Společnost nemá v zahraničí organizační složku.

#### **4. Zpráva o podnikatelské činnosti společnosti za rok 2013 a výhled pro rok 2014**

Vedení společnosti stanovilo pro rok 2013 pro jednotlivé úseky úkoly, které byly zaměřeny na zajištění rozvoje hlavních funkcí společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. především v těchto oblastech:

- a) Asistenční služby:  
rozšířili a přizpůsobili jsme technické, technologické a personální podmínky zajišťování asistenčních služeb nárůstu počtů jejich využívání klienty pojišťoven a dalších smluvních partnerů.
- b) Středisko letecké ambulance:  
před dokončením je vytvoření nestátního zdravotnického zařízení GLOBAL ASSISTANCE a.s. pro zajišťování leteckých repatriací klientů s využitím speciálně upravených letadel.
- c) Nehodové centrum pojišťoven:  
podíleli jsme se na dalším rozvoji projektu České kanceláře pojistitelů.
- d) Systém řízení jakosti:  
v roce 2013 jsme připravili systém řízení jakosti v GLOBAL ASSISTANCE a.s. na audit v souladu s normou ISO 9001:2009. Audit byl proveden renomovanou auditorskou společností TÜV Rheinland s výrokem „Global Assistance a.s. podal při opakovaném auditu důkaz, že jeho systém managementu kvality podle normy ČSN EN ISO 9001:2009 je zaveden a splňuje požadavky této normy a je využíván. Na jeho základě byl pro GLOBAL ASSISTANCE a.s. vydán nový certifikátu s platností na další tříleté období, t.j. do 2.5.2016“.
- e) V průběhu roku se společnost věnovala dalším úkolům, které spočívaly ve vytvoření systému pro zařazení dopravního zpravodajství do aplikace Koop Asistent, určené pro smartphony klientů pojišťoven, úkolům vyplývajícím se změnou akcionářské struktury a úkolům z projektu VIG na rozšíření v poskytování asistenčních služeb.
- f) V roce 2013 společnost nevyvíjela aktivity v oblasti vědy a výzkumu a vzhledem k charakteru své činnosti se nezabývala problematikou ochrany životního prostředí.
- g) Příprava a vzdělávání pracovníků:  
příprava a vzdělávání pracovníků se uskutečňovalo podle schváleného plánu. Pro pracovníky call center byly organizovány semináře se zaměřením na metodiku řízení asistenčního zásahu, profesionální a efektivní komunikaci po telefonu, výuku jazyků a další odborná školení. Pracovníci dalších úseků byli vysíláni na odborná školení v oblasti právní a ekonomické, která byla zajišťována externími subjekty.
- h) Statistické výsledky poskytování asistenčních služeb opět v roce 2013 prokázaly, že zařazování asistenčních služeb k jednotlivým pojišťovacím produktům je klienty vítáno a počty vyžádaných služeb v jednotlivých letech se zvyšují. Pro pojišťovny je přínosem využití asistenčních služeb jako podpory prodeje pojišťovacích produktů, získávání podkladů z míst nehod pro likvidaci pojistných událostí a v neposlední řadě ke snižování pojistných podvodů.

- i) Ve výhledu pro rok 2014 se předpokládá rozvoj činností společnosti především v těchto oblastech:
- zavedení nové technologie pro řízení procesu asistenčních služeb na Slovensku
  - uvedení střediska pro letecké repatriace do plného provozu
  - v procesu sběru, třídění a distribuce dopravních informací přejít na ještě vyšší podíl automatického zpracování
  - připravit zavedený systém řízení jakosti ve společnosti podle ČSN EN ISO 9001:2009 na audit

Po datu vydání účetní závěrky nedošlo k žádným dalším událostem s významným vlivem na účetní závěrku k 31. prosinci 2013, které by měly být v této výroční zprávě uvedeny.

Výroční zpráva byla projednána a schválena představenstvem společnosti GLOBAL ASSISTANCE a.s. dne 31. ledna 2014.



Ing. Petr Bold  
předseda představenstva