



VÝROČNÍ ZPRÁVA 2014

GLOBAL ASSISTANCE a.s.

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

IČ: 27181898, DIČ: CZ27181898, DIČ pro skupinu 699000955
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

Obsah

1. Úvod
2. Orgány společnosti
3. Vlastnická struktura společnosti a majetkové účasti
4. Zpráva o podnikatelské činnosti za rok 2014 a výhled pro rok 2015

1. Úvod

Global Assistance a.s. je společnost, která je součástí mezinárodního koncernu Vienna Insurance Group. Tato skupina sdružuje přes 50 pojišťoven ve 25 zemích a má cca 23 000 zaměstnanců.

Global Assistance a.s. je univerzální asistenční společnost, působí mezinárodně a zajišťuje služby podle jejich druhu a charakteru na území ČR, Evropy, až po zdravotní asistenční služby v celém světě.

Od roku 2004 má zavedený systém řízení jakosti, se záměrem trvale dosahovat a prokazovat zvyšování kvality poskytovaných služeb a zajišťovat spokojenost svých zákazníků. Ve smyslu požadavků normy prochází systém každý rok interním auditem, kontrolním auditem certifikačního orgánu a každým třetím rokem kompletním opakovaným auditem s certifikací renomované zahraniční firmy TÜV Rheinland.

Srdcem společnosti je dispečink, který pracuje v nepřetržitém provozu 24/7. Je vybaven nejmodernější technikou a profesionálními operátory. Pro volání zákazníků z ČR je k dispozici jednotné telefonní číslo 1220 a ze zahraničí +420 1220, příp. +420 266 799 779.

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 projektech "Nehodové centrum pojišťoven" a „Linka pomoci řidičům“** jejichž nositelem je Česká kancelář pojistitelů. U projektu Nehodové centrum pojišťoven se jedná ve spolupráci s Policií ČR o obsluhu jednotného čísla na dispečinku, kterému Policie ČR předává požadavky na odtahy vozidel při haváriích a poruchách. Tento systém se uplatňuje především v případech, kdy si řidiči z různých důvodů nezavolají svoji asistenční společnost
V projektu „Linka pomoci řidičům“ se jedná o vytvoření dispečinku s jednotným veřejným telefonním číslem 1224 pro klienty všech pojišťoven, jehož úkolem je předávat případy k vyřízení příslušné asistenční službě pojišťovny, kde má klient 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. Letecké a pozemní převozy pacientů a jejich repatriace zajišťuje vlastními prostředky
- **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
Ing. Marek Jaroš, člen představenstva
Pavel Strapko, člen představenstva

V roce 2014 nedošlo ke změně ve složení představenstva společnosti.

2.2. dozorčí rada:

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

Rozhodnutím řádné Valné hromady společnosti Global Assistance a.s. ze dne 28. 8. 2014 došlo ke změně ve složení dozorčí rady takto:

Mag. Peter Höfinger, předseda dozorčí rady
Jiří Sýkora, místopředseda dozorčí rady
Dr. Peter Hagen, člen dozorčí rady
Ing. Luděk Marek, člen dozorčí rady
Mag. Markus Maurer, člen dozorčí rady

3. Vlastnická struktura společnosti a majetkové účasti:

3.1. Vlastnická struktura společnosti:

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
Počet akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 100.000,-- Kč:
100 ks akcií v celkové hodnotě 10,000.000 Kč,
tj. procentní podíl 100 %

Dne 30. června 2014 došlo ke změně akcionářské struktury takto:

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
Počet akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 100.000,-- Kč:
40 ks akcií v celkové hodnotě 4,000.000 Kč,
tj. procentní podíl 40 %

VIENNA INSURANCE GROUP AG WIENER Versicherung Gruppe
Počet akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 100.000,-- Kč:
60 ks akcií v celkové hodnotě 6,000.000 Kč,
tj. procentní podíl 60 %

Dne 26. 11. 2014 došlo k výměně všech kmenových akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 100.000 Kč na jednu akcii, tj. k výměně 100 ks akcií v celkové hodnotě 10, 000.000 Kč za dvě hromadné akcie takto:

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

hromadná akcie 1 ks o jmenovité hodnotě 4,000.000 Kč,
tj. procentní podíl 40 %

VIENNA INSURANCE GROUP AG WIENER Versicherung Gruppe

hromadná akcie 1 ks o jmenovité hodnotě 6,000.000 Kč,
tj. procentní podíl 60 %

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 2014 a výhled pro rok 2015

Vedení společnosti stanovilo pro rok 2014 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. Pro řízení asistenčních služeb jsme dopracovali alternativní systémy – aplikaci do mobilních telefonů EPAS, která je založena na využití GPS.
- b) Středisko letecké repatriace:
dokončili jsme vytvoření nestátního zdravotnického zařízení Global Assistance a.s. pro zajišťování leteckých a pozemních repatriací klientů s využitím speciálně upravených letadel a sanitních vozů.
- c) Nehodové centrum pojišťoven a linka pomoci řidičům:
podíleli jsme se na dalším rozvoji projektů České kanceláře pojistitelů.
- d) Systém řízení jakosti:
v roce 2014 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 tomto 1. dozorovém auditu důkaz, že jeho systém managementu kvality podle normy ČSN

EN ISO 9001:2009 je zaveden a splňuje požadavky této normy, je využíván a dále se rozvíjí“.

- e) V průběhu roku se společnost věnovala dalším úkolům, které vyplynuly v souvislosti se změnou akcionářské struktury a úkolům z projektu VIG na rozšíření v poskytování asistenčních služeb.
- f) V roce 2014 společnost nevyvíjela aktivity v oblasti vědy a výzkumu a vzhledem k charakteru své činnosti se zabývala problematikou ochrany životního prostředí v činnosti svých smluvních partnerů při zajišťování asistenčních služeb.
- 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 2014 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 2015 se předpokládá rozvoj činností společnosti především v těchto oblastech:
 - systém řízení asistenčních služeb rozvíjet v souladu s požadavky odběratelů na rozšiřování spektra služeb a trendem zvyšování frekvence jejich využívání klienty
 - v segmentu dopravních informací zvýšit podíl automatického zpracování a vyhledání dalších odběratelů
 - připravit zavedený systém řízení jakosti ve společnosti podle ČSN EN ISO 9001:2009 na audit
 - dále rozvíjet projekt VIG zaměřený na rozšíření asistenčních služeb

Po datu vydání účetní závěrky nedošlo k žádným dalším událostem s významným vlivem na účetní závěrku k 31. prosinci 2014, které by měly být v této výroční zprávě uvedeny.

Výroční zpráva byla projednána a schválena představenstvem společnosti Global Assistance a.s. dne 20. ledna 2015.

Ing. Petr Bold
předseda představenstva