

## Podle jakých kritérií si vybíráme autopojištění?

*Praha, 20. listopadu 2024*

V České republice jezdí téměř deset milionů vozidel s povinným ručením. Jeho základní kritéria jsou pro všechny pojišťovny stejná. Přesto se však pojistitelé snaží odlišit i v tomto segmentu. Jak konkrétně a co považují motoristé při sjednávání autopojištění za nejdůležitější, o tom jsme si povídali s ředitelem úseku tvorby a správy produktu Slavia pojišťovny Jiřím Běťákem.

**Slavia v posledních letech zaznamenala větší zájem o svůj produkt autopojištění, než byl průměr trhu. Jaká jsou podle vašeho názoru základní kritéria, která odlišují jednotlivé pojišťovny?**

Velmi stručně řečeno, jde o podporu pro jeho distribuci, šířku produktové nabídky, inovace spojené například se zahraničními inspiracemi, pomoc po nehodě a samozřejmě i příjemnou klientskou komunikaci. Za každým z těchto pojmů je velké množství detailů, které nakonec vytvářejí celkový obraz o pojišťovně.

**Zastavme se u některých z nich. Jaké distribuční kanály mohou využívat klienti Slavie?**

V rámci distribuční sítě je jedním z našich kritérií maximální přívětivost. Každému proto umožňujeme výběr ze všech prodejních kanálů, na které si vzpomene. Počínaje našimi vlastními pobočkami, přes širokou síť našich obchodních partnerů a populárních srovnávačů až po vlastní webové stránky Slavia pojišťovny. Pokud se může povinné ručení něčím lišit, pak jsou to především jeho doplňkové služby. A v nich jde hlavně o autoasistenci. Při té spolupracujeme s Global Assistance, která je společně s Europe Assistance nejsilnější na českém trhu. Kvalita asistenčních služeb je totiž často známkou celé pojišťovny. Platí zkrátka, že v nouzi poznáš přítele. Některé problémy mohou motoristy hodně vytočit a Slavia má jejich řešení už v základní variantě autopojištění. Třeba ztrátu klíčku, proražení pneumatiky, rozkousané hadičky v motoru a podobně. K přívětivosti samozřejmě patří i pohodlná komunikace s klienty přes e-mail a online kontrola dokumentů.

**Po nehodě nebo při poruše nejde jenom o odtažení ze strany asistenční služby, ale také o rychlost a kvalitu opravy ze strany servisu...**

Přesně tak. A velkým plus pro majitele vozidla je, když mu pojišťovna dokáže doporučit servis, ve kterém jsou kvalitní, rychlí, a navíc opravu finančně nepřepálí. V takovém případě pak pojišťovna škodu o to rychleji zaplatí.

## **Jak už bylo řečeno, povinné ručení má základní kritéria stejná. Jaké jsou tedy vaše další možnosti v produktové nabídce?**

V dnešním autopojištění už neexistuje jednoznačná dělící čára mezi povinným ručením, které chrání výhradně řidičovo okolí a havarijním pojištěním, které naopak chrání pouze jeho samotného. Rizika se v něm prolínají a je pouze na motoristech, aby si zvolili anebo namodelovali právě ta, která chtějí mít pojištěním pokrytá. Slavia jim takovou volbu umožňuje. Mám teď na mysli třeba populární pojištění čelního skla, žvlů anebo střetu se zvěří.

## **Některé pojišťovny svoji nabídku rozšiřují také do zahraničí. Může taková obchodní expanze něco přinést i domácím řidičům?**

Na první pohled se zdá, že nikoliv, ale opak je pravdou. Svými konkrétními zahraničními zkušenostmi totiž můžeme obohatit i vlastní produkty a servis. Slavia letos začala pojišťovat auta v Nizozemsku a díky tomu jsme získali široký a také inspirativní přehled o tamějším trhu. Dotýká se třeba právního servisu po nehodě, sítí autoopraven, garance lepšího nákupu náhradních dílů nebo třeba sdílení nebezpečných míst či stylu jízdy.

## **Máte na mysli telematickou jednotku ve vozidle?**

Ano, ale v moderním podání, v mobilu. Starší generace se s telematikou moc nekamarádí, ale mladší už k ní má úplně jiný vztah. Tahle oblast je stále ve vývoji a uvidíme, co třeba do budoucna nabídne ve spojení s umělou inteligencí.

## **Využívá Slavia umělou inteligenci už dnes?**

Ano, využívá. Díky tomu například dokážeme s velkou přesností určit cenu náhradních dílů po nehodě. Spolupracujeme se společností Audatex, která se zaměřuje na automatizování výpočtů nákladů na opravy. Umělá inteligence nám také pomáhá v boji s pojistnými podvody. A to je dobře, protože tak snižujeme sazby poctivým klientům. Některé opravy se nezdárají naučtovat si i o 20 procent vyšší cenu náhradního dílu, než je jeho doporučená sazba od výrobce. Když si navíc uvědomíte, že někde dokonce mají od svých dodavatelů 20% slevu, tak to už je neuvěřitelná marže, kterou touto cestou získají a kterou ve finále zaplatí klienti.

## **Jak tohle funguje právě v Nizozemsku?**

Tam mají menší servisy sdružené do několika sítí, které pro naše nizozemské klienty představují garanci rychlé a kvalitní opravy, a navíc ještě za rozumnou cenu. U nás něco podobného teprve vzniká. Věřím, že za pár let už na tom v Česku budeme lépe.

## **Zaručuje vždy známé jméno servisu také garanci kvalitních služeb?**

Mělo by to tak být, ale bohužel to vždy neplatí. Menší opravci někdy bývají nespravedlivě ve stínu velkých servisů. Ale podívejte se na to racionálně. Je celkem logické, že si mladí a talentovaní automechanici po několikaleté praxi v roli zaměstnanců zakládají vlastní menší opravy. A na jejich bývalá zaměstnanecká místa přicházejí noví a tím pádem méně zkušení kolegové. Komu vy ale chcete svěřit opravu svého vozu? Zkušenému fachmanovi, nebo začínajícímu opraváři? Sítě menších servisů mně proto dávají smysl a chápu, že k nim mnozí rádi jezdí.

## **Některé pojišťovny se snaží přitáhnout klienty tím, že jim nabízejí tzv. Klientské zóny. Plánuje něco podobného i Slavia?**

Klientské zóny jsou zajímavým lákadlem, ale záleží především na tom, aby klientům opravdu sloužily a nekomplikovaly jim život. Zním případy, kdy klienti od pojišťoven dostanou dopis s nabídkou, kterou si ale mohou otevřít až v klientské zóně, do které se však dostanou pouze s heslem. A pokud si na něj nevzpomenou, mají smůlu. Tohle už je komplikované a tuhle cestu my neplánujeme. K heslům nás nutí zákon na ochranu osobních údajů, ale třeba v případě kartiček zdravotního pojištění cizinců se snažíme postupovat co nejjednodušeji, aby klienti měli vše k dispozici ihned.

### **Pro další informace kontaktujte:**

Václav Bálek, tel.: 605 203 447, [vaclav.balek@slavia-pojistovna.cz](mailto:vaclav.balek@slavia-pojistovna.cz)

### **O společnosti Slavia pojišťovna a.s.**

Slavia pojišťovna, člen skupiny SPGROUP a.s. a expert na neživotní pojištění, staví na dlouholetých zkušenostech z pojištnictví, které sahají až do dob rakousko-uherské monarchie, do roku 1868. Je jedinou ryze českou pojišťovnou s tradicí na našem trhu již více než 150 let. Dnes patří mezi Top10 neživotních pojišťoven v České republice a mezi lídry v oblasti pojištění cizinců. Dlouhodobě se zaměřuje na zodpovědné řídiče, kterým v rámci autopojištění dokáže nabídnout zajímavé podmínky. Své služby poskytuje fyzickým osobám, živnostníkům, malým a středně velkým firmám, velkým korporacím či obcím a městům. Služby poskytuje i personálním agenturám a cestovním kancelářím. Prostřednictvím 18 poboček a více než stovky kontaktní míst obsluhuje více než 250 000 aktivních klientů. Ti mohou pojištění sjednávat, hlásit pojistné události či poskytovat fotodokumentaci k těmto pojistným událostem i plně online, přes webové stránky či on-line aplikace Slavia pojišťovny.