



Linka pomoci řidičům

**SPOLEHLIVÁ POMOC ŘIDIČŮM**

12 MĚSÍCŮ, 24 HODIN DENNĚ | [WWW.1224.CZ](http://WWW.1224.CZ)

**Tisková konference**

24. 6. 2015



# Obsah tiskové konference

## Stresové situace řidičů

- PhDr. Michal Walter, dopravní psycholog

## Smluvní asistenční společnosti pojišťoven

- Ing. Petr Bold, prezident České asociace asistenčních společností

## Linka pomoci řidičům 1224

- JUDr. Ing. Jakub Hradec, výkonný ředitel České kanceláře pojistitelů



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Stresové situace řidičů

PhDr. Michal Walter,  
dopravní psycholog



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)



# Pět otázek na úvod

- Měli jste už někdy dopravní nehodu?
- Zůstali jste už někdy s nepojízdným autem na silnici?
- Jak jste se cítili, co jste prožívali?
- Jak jste se chovali, co jste dělali, jak jste jednali?
- Co je podle vašeho názoru v této situaci nejdůležitější?



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Příčiny dopravních nehod

Ročně v ČR cca 1/4 milionu dopravních nehod

## Hlavní příčiny

- Nepřiměřená rychlost
- Nedodržení bezpečné vzdálenosti
- Nevěnování se řízení (telefonování za jízdy apod.)

90 % dopravních nehod způsobeno selháním lidského faktoru (řidiče)

## Řidiči

- Podceňují dopravní situaci
- Přeceňují vlastní schopnosti
- Nesoustředí se na řízení
- Nerespektují ostatní účastníky silničního provozu



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Prožívání a chování po dopravní nehodě

Dopravní nehoda je vždy **nečekanou a značně emocionální situací** pro všechny účastníky

Negativní emoce v první fázi vždy převažují nad racionálním uvažováním

**Reakce na tuto stresovou událost je individuální, závisí na:**

- Typu osobnosti
- Předchozí zkušenosti
- Míře odolnosti vůči stresu (resilience)



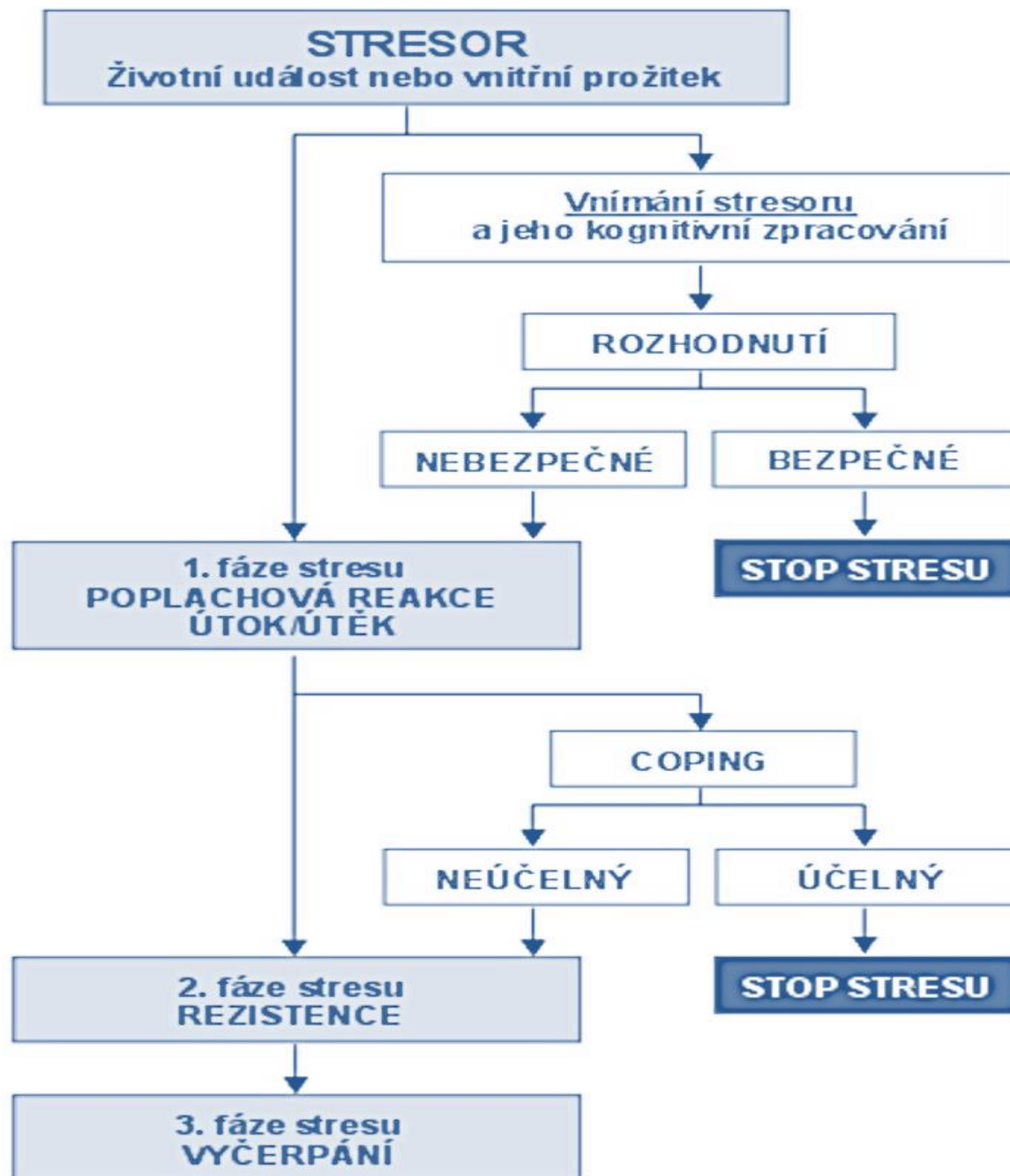
12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Reakce řidiče na stresovou situaci

- Aktivace tělesné stránky prostřednictvím hormonů („sešlápnutí plynu“)
- Příprava na reakci ve smyslu „**boj nebo útěk**“ (nebo „mrtvý brouk“ – zamrznutí)
- Nahromadění energie, pohotovost k reakci
- Situace většinou neumožní energii bezprostředně využít, reakci je potřeba odložit nebo energii využít v jiné situaci
- Vystresovaný řidič, který neví, jak přivolat pomoc, snadno naletí - je **náchylný k využití zbytečných a nevýhodných služeb**



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)





# Řešení situace po dopravní nehodě

- Řidič je většinou v šoku, zaplavený emocemi, podle závažnosti a následků nehody začne s časovým odstupem jednat
- Pro motoristy jsou v psychicky náročné situaci důležité **opěrné body, na které se může spolehnout**

## Základní stavební kameny řešení (závisí na charakteru nehody)

Zajistit  
místo  
nehody

Poskytnout  
první  
pomoc

Kontaktovat  
složky IZS  
112 / 150 /  
155 / 158

Odtah  
nepojízdného  
vozidla



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Smluvní asistenční společnosti pojišťoven

Ing. Petr Bold,  
prezident České asociace asistenčních společností



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)



# Role smluvních asistenčních společností u nehod

## Policie

Vyšetřuje příčiny a následky dopravní nehody  
Řídí dopravu a uzavírá silnici v místě havárie

## Záchranná služba

Zajišťuje prvotní ošetření zraněných osob  
Transportuje raněné do nemocnic

**Klíčové účastníci pro  
zajištění bezpečnosti  
na silnicích**

## Hasiči

Velí celému zásahu  
Vyprošťují zraněné z havarovaných vozů  
Asistují zdravotníkům při ošetření a transportu zraněných

## Smluvní asistenční společnosti pojišťoven

Poskytují servis řidičům v rámci pojištění  
(povinné ručení i havarijní pojištění)  
Odtahují nepojízdná vozidla



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Česká asociace asistenčních společností (ČAAS)

- Sdružuje nejvýznamnější asistenční společnosti, které operují v ČR i v zahraničí

## Členové ČAAS

- Smluvně zajišťují služby pro pojišťovny a jejich klienty
- Pokrývají všechny regiony ČR
- Mají více než 85% podíl na trhu

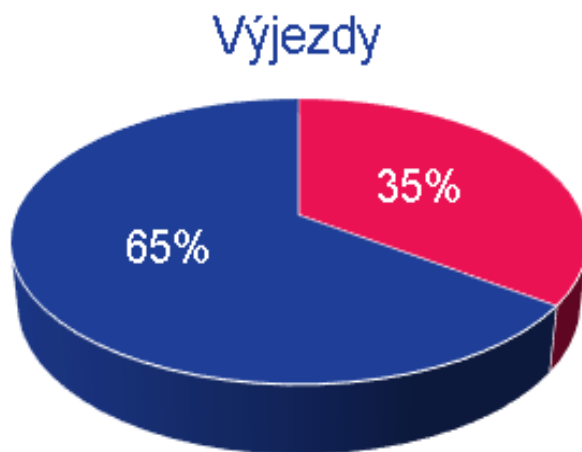


12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

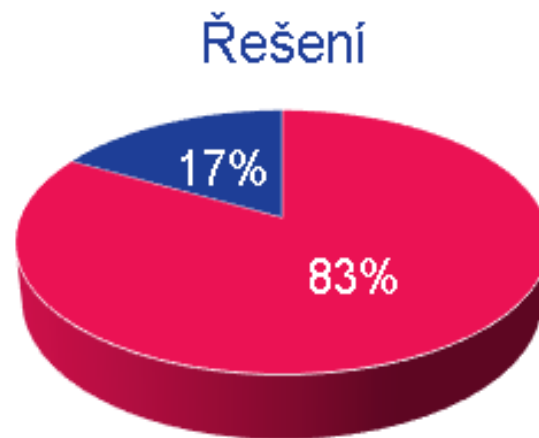
# Pomoc smluvních asistenčních společností pojišťoven řidičům

- Více než **1100 odtahových** a asistenčních vozů zcela pokrývá **celou ČR**
- V průměru **do 30 minut** je odtahový vůz na místě
- Většina vozů vybavena GPS systémem
- Automatické vyhledání nejbližší posádky vede k rychlému odstranění následků nehody nebo poruchy vozu

## Neřeší ale jen dopravní nehody!



■ Nehody ■ Poruchy



■ Odtahy ■ Opravy



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Smluvní asistenční společnosti pojišťoven vs. „samozvané“ asistenční služby

## Smluvní asistenční společnosti pojišťoven

- Dodržují náročné podmínky pojišťoven
- Poskytují předplacené služby v rámci povinného ručení a havarijního pojištění
- Jsou pod průběžnou kontrolou pojišťoven

## „Samozvané“ asistenční služby

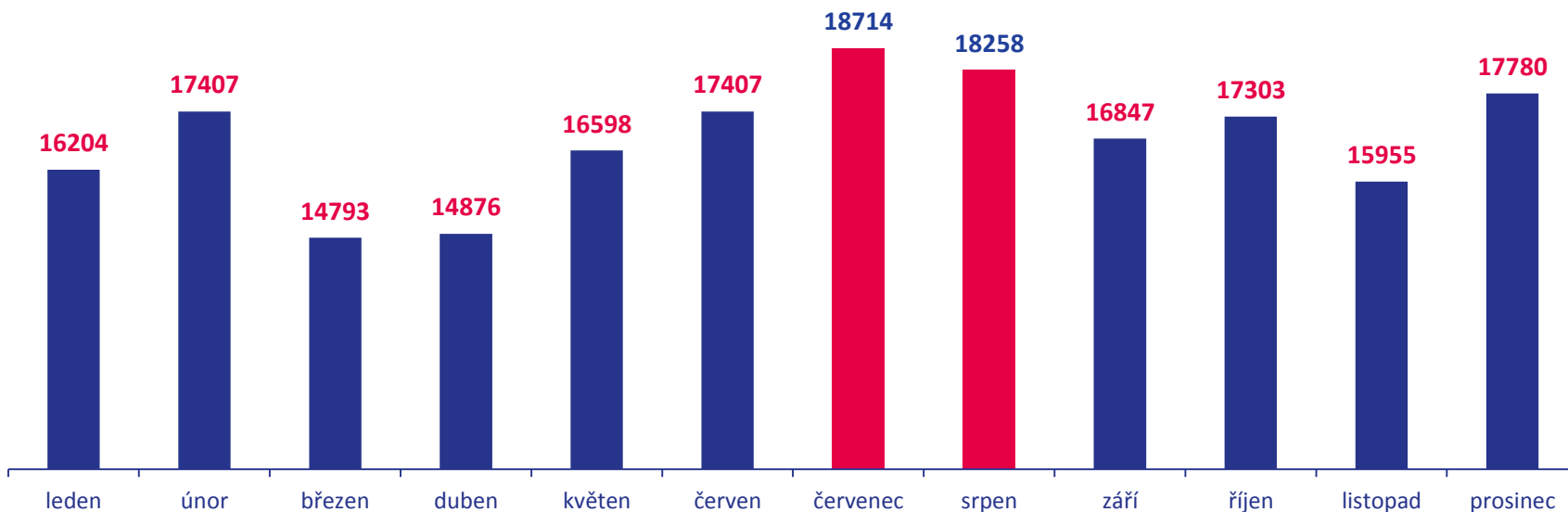
- Nejsou vázány podmínkami pojišťoven
- Poskytují různou kvalitu služeb
- Své služby zákazníkům vnucují
- Nepodléhají žádné kontrole
- Jimi poskytnuté služby nemusí být pojišťovnami plně proplaceny



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Počty zásahů stoupají v létě

ČAAS 2014, asistované poruchy a nehody (počet zásahů)



Cca 200 000 zásahů v roce 2014  
12% meziroční nárůst



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Linka pomoci řidičům 1224

JUDr. Ing. Jakub Hradec,  
výkonný ředitel České kanceláře pojistitelů



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)





# Nehodové centrum pojišťoven (NCP) - neveřejná linka ČKP pro Policii ČR a HZS

## Call centrum NCP

- Funguje od roku 2009
- Spolupráce policie, pojišťoven a jejich asistenčních společností
- Call centrum NCP zjistí pojišťovnu účastníka nehody a případ předá její smluvní asistenční společnosti
- Vyšle odtahový vůz

Rychlejší odstranění následků nehod

Řešení pro veřejnost = 1224



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Poslání Linky pomoci řidičům 1224

- Rychlé odstranění nepojízdných vozidel po nehodě/poruše
- Rychlé obnovení bezpečného plynulého provozu
- Předcházení následným dopravním nehodám



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Linka pomoci řidičům 1224

## Jednotné číslo

- Pro klienty všech pojišťoven
- Okamžitě přepojí na správnou smluvní asistenční společnost pojišťovny
- Nonstop pro celou ČR

# 1224

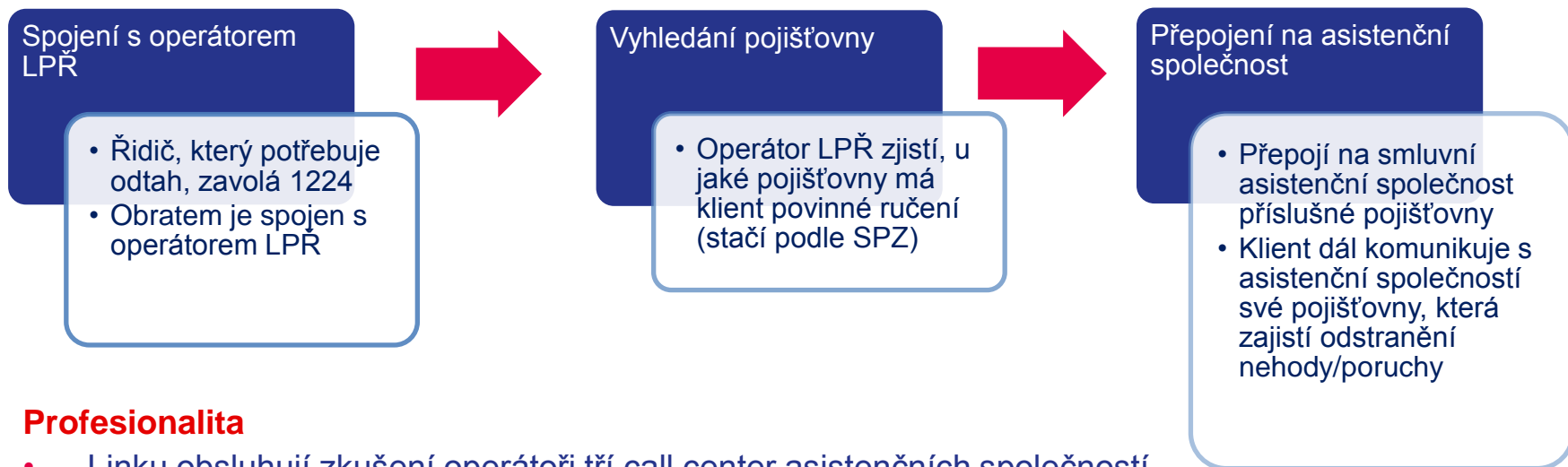
- Snadno zapamatovatelné číslo: **12 měsíců, 24 hodin denně**
- **Opěrný bod ve stresu**

Společný projekt všech pojišťoven,  
které poskytují povinné ručení



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Jak funguje 1224



## Profesionalita

- Linku obsluhují zkušení operátoři tří call center asistenčních společností, které jsou členy České asociace asistenčních společností

## Dostupnost

- Nepřetržitý provoz 24 hodin denně
- Na lince 1224 k dispozici operátoři tří zapojených call center
- Možnost zvyšovat kapacitu linky podle aktuálních potřeb řidičů

## Rychlost

- Okamžité přepojení na operátory

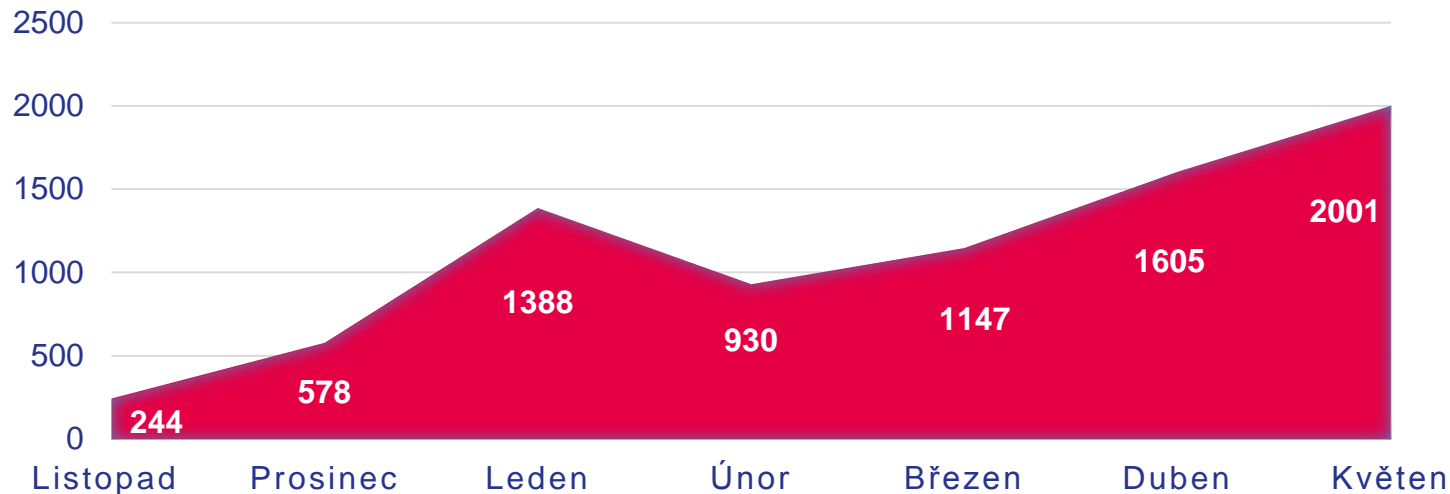
**Komunikace  
s operátory  
v průměru za  
6 sekund!**



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Spontánní zájem řidičů o linku roste

## Počet volání na 1224



## Počet telefonátů v ověřovacím provozu roste

- **7500 hovorů** do 31. 5. 2015
- Obvyklé měsíční přírůstky 25 – 40 %



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Jak o lince 1224 informujeme?

## Kde najdou řidiči číslo na Linku pomoci řidičů

- Zelená karta
- Euroformulář o nehodě od pojišťovny
- Weby pojišťoven a **www.1224.cz**

V létě startuje informační kampaň!



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# Výhody linky 1224 pro řidiče

**A**

## Jednoduchost

- Jednotné číslo
- Rychlé spojení na smluvní asistenční společnosti všech pojišťoven
- Číslo zůstává stejné i při změně pojišťovny

**B**

## Úspora pro řidiče

- Přístup ke všem službám v ceně pojištění
- Ochrana řidičů před zbytečnými náklady, které mohou vzniknout využitím nabídky „samozvaných“ asistenčních služeb

**C**

## Profesionální služby

- Garantovaná kvalita služeb smluvními asistenčními společnostmi
- Rychlý odtah / zprovoznění auta na místě
- Odtah vozů do spolehlivého servisu



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)

# 1224 – novinka pro klienty

Pojišťovny v ČR nabízejí unikátní řešení  
v evropském měřítku

Výhodná služba pro klienty všech  
pojišťoven v ČR



12 měsíců v roce  
24 hodin denně  
[www.1224.cz](http://www.1224.cz)





Linka pomoci řidičům

**SPOLEHLIVÁ POMOC ŘIDIČŮM**

12 MĚSÍČŮ, 24 HODIN DENNĚ | [WWW.1224.CZ](http://WWW.1224.CZ)

**Děkujeme  
za pozornost**

**Kontakt:**

**Aleš Povr**, tiskový mluvčí ČKP, Česká kancelář pojistitelů

GSM: +420 725 509 652, e-mail: [ales.povr@ckp.cz](mailto:ales.povr@ckp.cz), [www.ckp.cz](http://www.ckp.cz)

