

A woman with her arms raised in celebration stands on a rocky shore. She is wearing a black tank top, light green shorts, and sunglasses. The background shows a clear blue sky and the ocean. A large red arrow graphic points upwards from the bottom left towards the center of the image.

AXA cestovní pojištění webinář



Obsah

Webinář cestovní pojištění

1 Cestovní pojištění

2 Novinky

3 Sjednání pojištění

4 Cestovní a lékařská asistence

5 Likvidace událostí

6 Covid-19



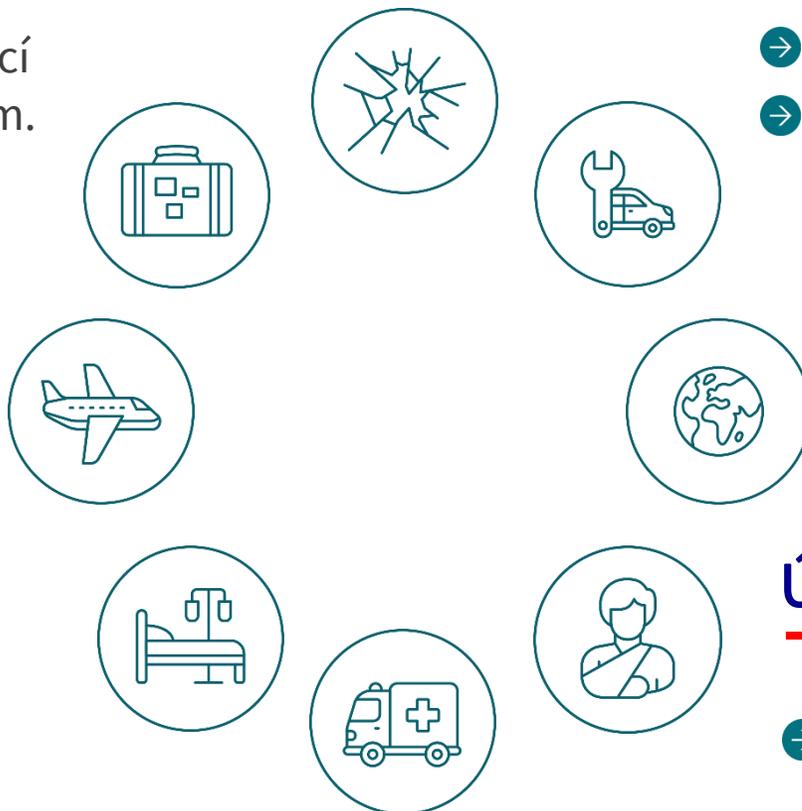
1 Cestovní pojištění

- Obecné informace
- Varianty pojištění
- Limity pojištění
- Přehled interakcí



Co je cestovní pojištění

- Komerční neživotní pojištění pokrývající případné události spojené s cestováním.



Pro koho je určeno

- Jednotlivce, skupiny, rodiny.
- Děti do 18 let, dospělí ve věku 18 – 69 let, seniory nad 70 let.

K čemu je pojištění dobré

- K úhradě léčebných výloh v případě náhlého onemocnění nebo úrazu v zahraničí.
- K úhradě vzniklých nákladů v dalších aspektech pojištění, jsou-li předmětem pojištění.

Územní platnost

- Evropa, Svět bez USA a Kanady, Celý svět.

Cena a kvalita

- ➔ Na českém trhu jsme jedničky v cestovním pojištění.

Storno cesty

- ➔ Nabízíme připojištění storna cesty.



Síť zdravotních zařízení

- ➔ Mimo jiné máme vlastní smluvní síť zdravotních zařízení.

Covid-19

- ➔ Kryjeme komplikace v souvislosti s onemocněním covid-19.



Excelent

Pokud chcete všechny starosti hodit za hlavu a užívat si naplno bez ohledu kam cestujete. Excelent je ta správná volba pro jistotu a klid na cestách.

Nejvyšší limity: 500 milionů na léčebné výlohy vč. nákladů na repatriaci či zásahu horské služby, **25 milionů** na způsobené škody na zdraví.

Dílčí limit 25 miliónů korun pro léčebné výlohy související s onemocněním covid-19 – v oblastech, kam Ministerstvo zahraničních věcí České republiky nebo Světová zdravotnická organizace nebo obdobná instituce nedoporučuje cestovat nebo doporučuje tyto cesty odložit.

V ceně je navíc i pojištění zavazadel, právní asistence, odpovědnost za škodu na majetku, či pojištění cesty letadlem. A k tomu chráníme i vaše domácí mazlíčky.



Komfort

Pokud se chystáte na klidnou a nenáročnou dovolenou po Evropě, můžete zvolit Komfort.

Limity: 5 milionů na léčebné výlohy, **1 milion** na způsobené škody na zdraví.

V ceně i pojištění zavazadel, právní asistence, odpovědnost za škodu na majetku.



Reference

Toto pojištění je určené pouze na krátké výlety do sousedních zemí (např. návštěva rodiny, výlet za nákupy apod.).

Limity: 2,5 milionu na léčebné výlohy, odpovědnost za škodu není v ceně.

V ceně pojištění nejsou další důležitá rizika jako je například pojištění odpovědnosti.

NAŠE DOPORUČENÍ



Limity a pojistná rizika

	EXCELENT	KOMFORT	REFERENCE
 pojištění léčebných výloh	500 000 000 Kč	5 000 000 Kč	2 500 000 Kč
 pojištění asistenčních služeb	✓	✓	✓
 úrazové pojištění	✓	✓	—
 pojištění odpovědnosti za škodu	✓	✓	—
 pojištění zavazadel	✓	✓	—
 pojištění cestování letadlem	✓	—	—
 pojištění domácích mazlíčků	✓	—	—

Přehled počtu interakcí s klienty

	ZÁKAZNICKÁ LINKA	CESTOVNÍ ASISTENCE	LIKVIDACE POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ
 telefonicky	45 150	71 000	21 772
 e-mailem	39 905	85 000	23 469
 chat	31 171	připraveno pro rok 2021	připraveno pro rok 2021

→ Uvedené počty jsou za rok 2019



Zákaznická zkušenost



Pořízení pojištění



Stažení kartičky do mobilu

Cestování



Pojistná událost

Asistence na cestě



Návrat domů

Nahlášení události



Likvidace události



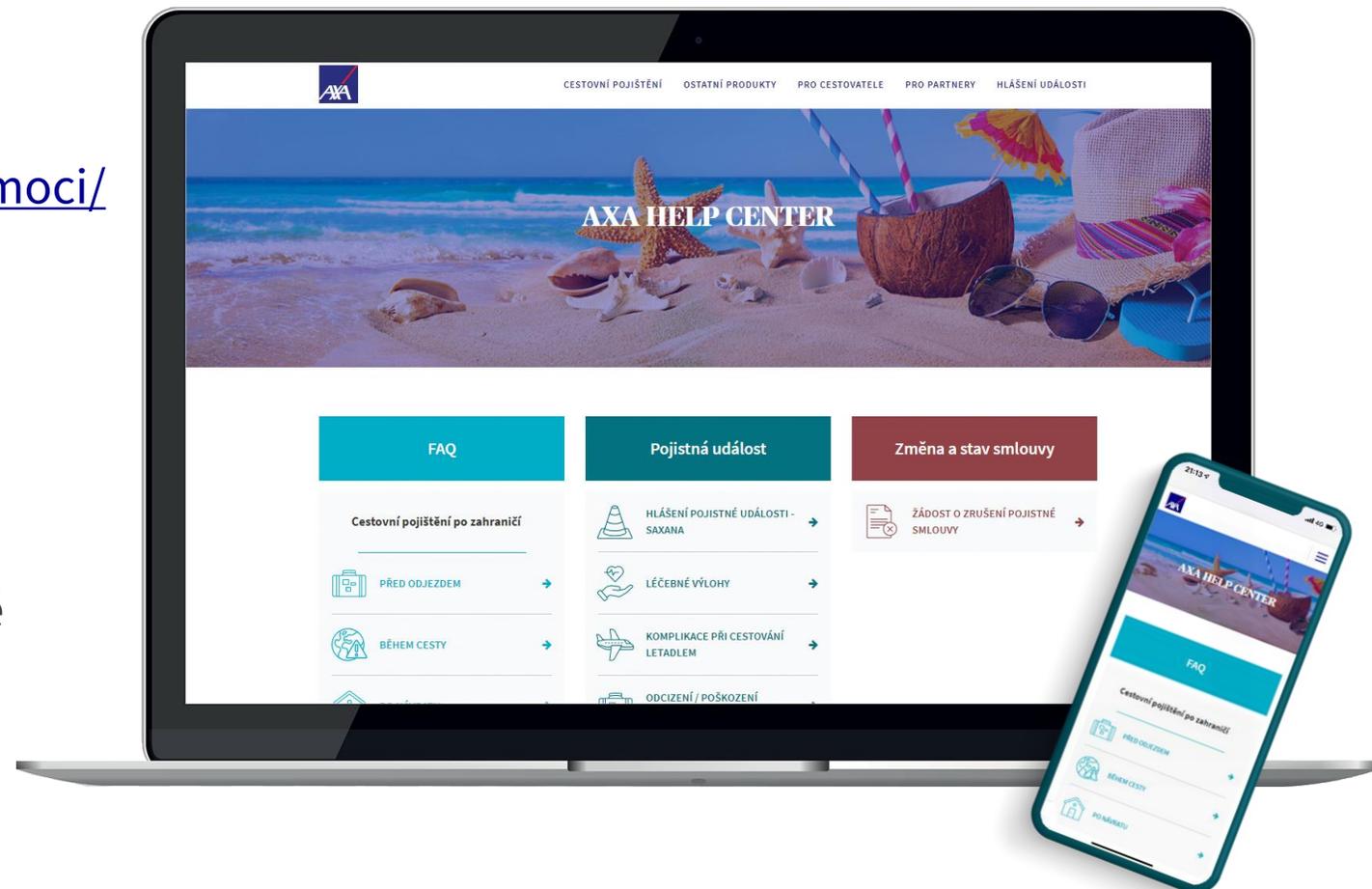
2 Novinky

- Centrum pomoci
- Chatbot
- Kartačka pojištění
- On-line hlášení



Centrum pomoci

- ➔ Dostupné na axa-assistance.cz/centrum-pomoci/
- ➔ Přehledně roztrženo dle
 - ➔ typu požadavku
 - ➔ fáze pojištění
- ➔ Všechny otázky a odpovědi na jednom místě



Chatbot

- ➔ Nasazujeme virtuálního asistenta jménem *Alex*
- ➔ Pomáhá odpovědět na nejčastější dotazy v oblasti
 - ➔ Cestovního pojištění
 - ➔ Pojištění cizinců žijících v ČR
- ➔ Umí pomoci s asistencí v zahraničí
- ➔ Vyzná se ve správě pojistných smluv



Digitální karta cestovního pojištění

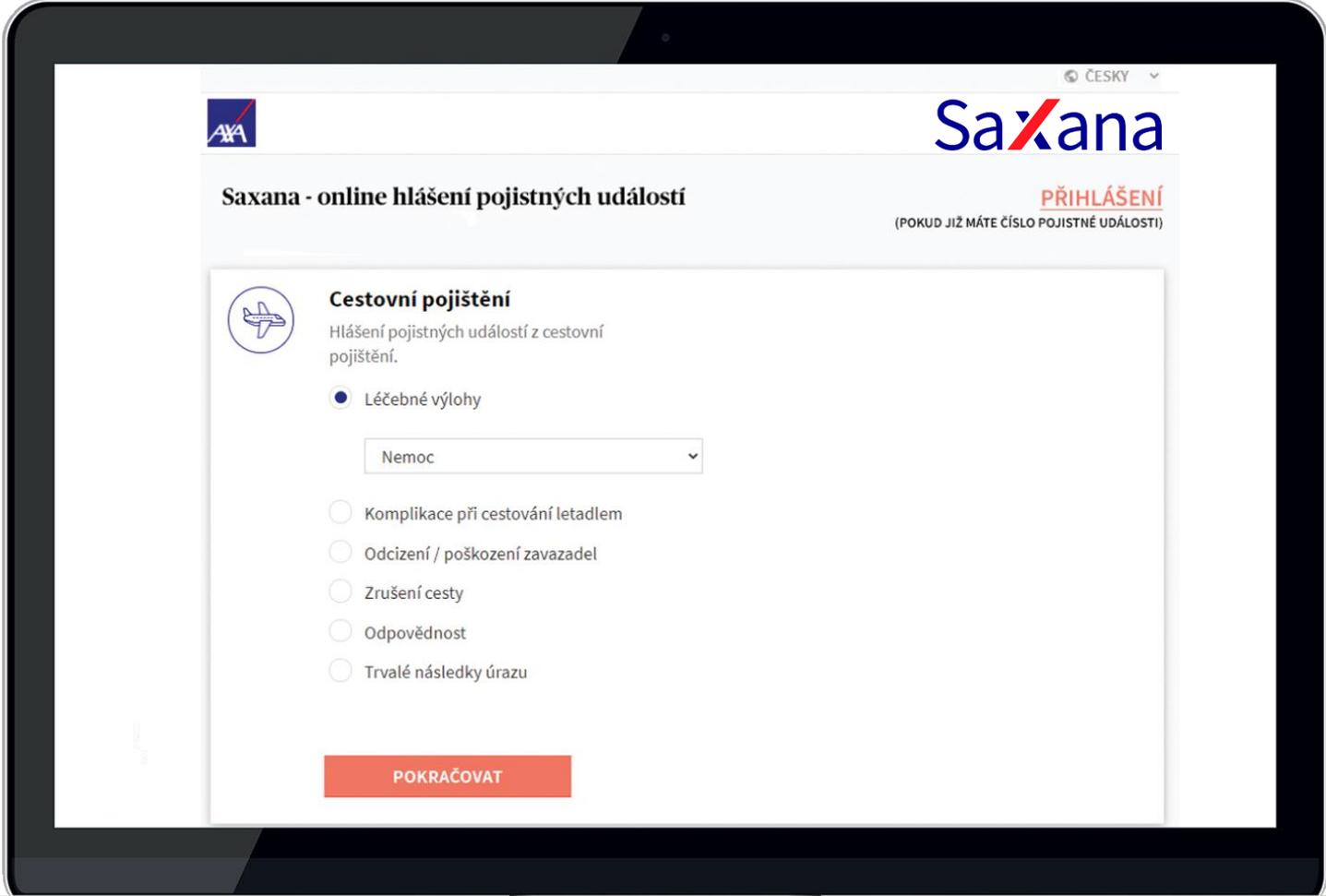
- ➔ PKpass – digitální karta pojištění v mobilu
- ➔ Využití chatu přímo z karty v mobilu
- ➔ Odkaz na centrum pomoci přímo z karty v mobilu
- ➔ QR kód na stažení karty do mobilu je zasílán v emailu s dokumenty k pojištění.



kliknutím na ...
zobrazíte podrobnosti

On-line hlášení událostí

- Saxana - on-line formulář na hlášení pojistných událostí.
- Hlášení události je rychlé a velmi jednoduché.
- V případě, kdy jste již kontaktovali asistenční službu je formulář předvyplněný.



The screenshot shows the Saxana online claim form for travel insurance. The page is titled "Saxana - online hlášení pojistných událostí" and features the AXA logo and the Saxana brand name. A language dropdown menu is set to "ČESKY". A "PŘIHLÁŠENÍ" button is visible, with a note "(POKUD JIŽ MÁTE ČÍSLO POJISTNÉ UDÁLOSTI)". The main form area is titled "Cestovní pojištění" and includes a sub-header "Hlášení pojistných událostí z cestovní pojištění." Below this, there are radio buttons for "Léčebné výlohy" (selected), "Komplikace při cestování letadlem", "Odcizení / poškození zavazadel", "Zrušení cesty", "Odpovědnost", and "Trvalé následky úrazu". A dropdown menu is currently set to "Nemoc". At the bottom of the form, there is a red "POKRAČOVAT" button.



3 Sjednání pojištění

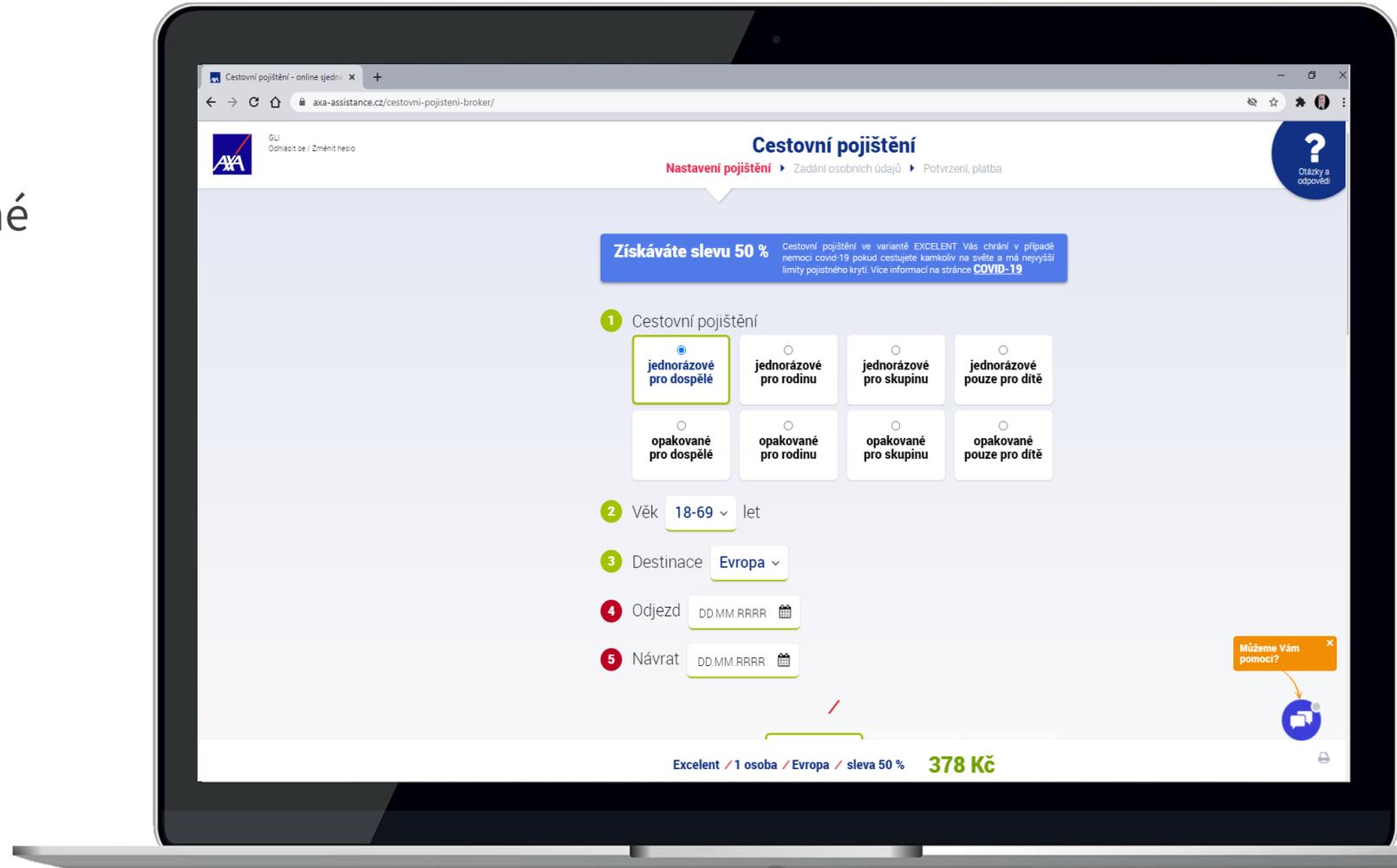
→ On-line

→ 5+1 otázka

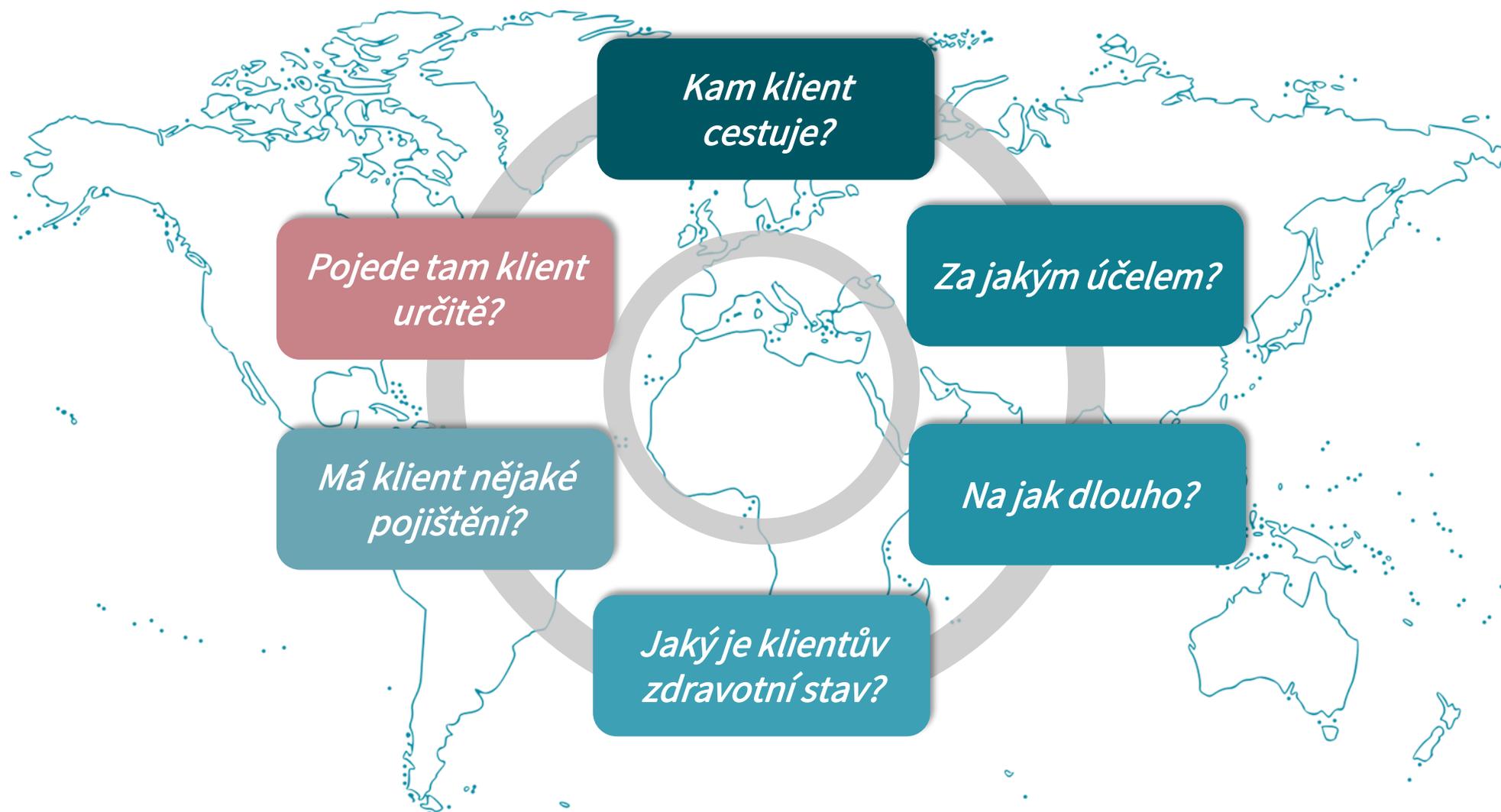


Sjednání pojištění

- Sjednání se slevou 50% je možné po přihlášení do IPUS.
- Pohodlně, on-line, za 3 minuty.
- Pro pomoc se sjednáním je možné využít chat přímo na stránkách.



5+1 otázka před sjednáním pojištění





4 Cestovní a lékařská asistence

- Evropský průkaz pojištění
- Zajímavosti



Evropský průkaz zdravotního pojištění (EHIC)

- V rámci zahraničí může krýt ošetření nutné a neodkladné péče.



Kde je EHIC platný?

- V rámci EU (vč. Švýcarska a zemí, které mají dohodu o jeho akceptaci).
- Pouze ve zdravotních zařízeních, která jsou financována z veřejných zdrojů.

Potřebuji i cestovní pojištění, když mám EHIC?

- Cestovní pojištění pokrývá případnou spoluúcast plynoucí z ošetření v rámci úhrady pomocí EHIC.
- Zdravotní zařízení má možnost rozhodnout o tom, z jakého pojištění bude škodní událost řešit.

Cestovní a lékařská asistence

- Země, do kterých cestují klienti nejčastěji
 - Letní sezóna: **Chorvatsko, Řecko, Egypt**
 - Zimní sezóna: **Rakousko, Itálie**
- Ročně zařídíme více než 2 000 hospitalizací
 - Nejdéle byl klient hospitalizován v **Thajsku 4 týdny**
- Ročně provedeme okolo 400 repatriací
 - Nejsložitější je přeprava pojištěného v rámci **STRETCHER**
 - Organizačně náročné jsou oblasti **jihovýchodní Asie** a **Jižní Ameriky**





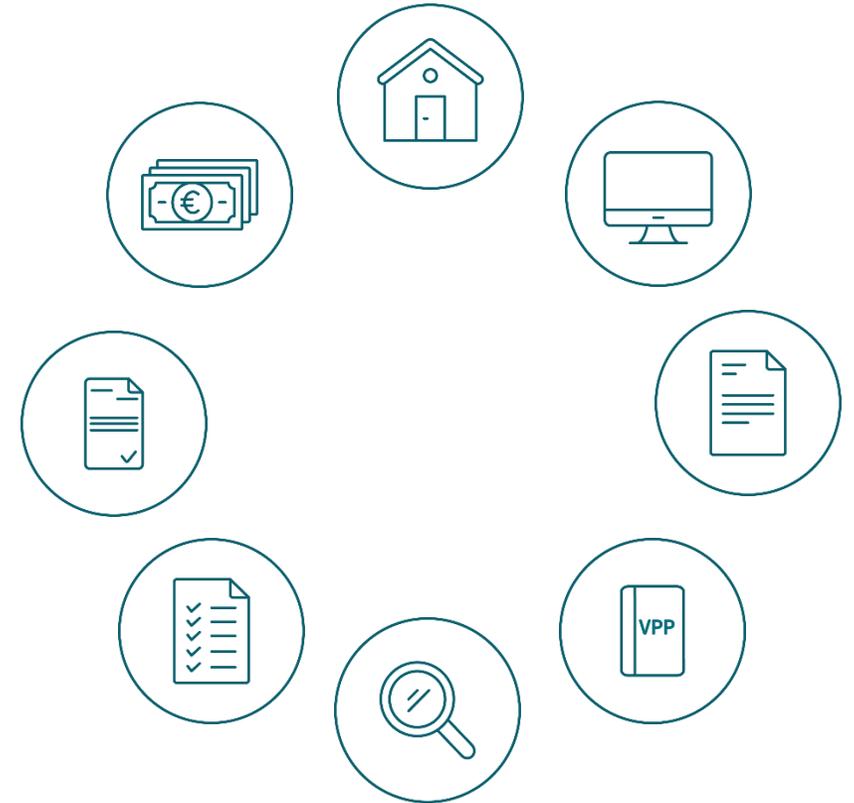
5 Likvidace událostí

→ Zajímavosti



Likvidace událostí

- Hlášení pojistné události on-line
 - **Není třeba** nám **volat** a složitě vše vysvětlovat a diktovat
- Ročně zlikvidujeme více než 25 000 případů
 - Pojistné události vyřizujeme průměrně do **2 dnů**
- Není nárok jako nárok
 - *Klienti si z pojištění nárokují čokolády odcizené ze zavazadel nebo třeba masáže ztuhlých zad z dlouhého letu*





6 covid-19

→ Přehled krytí

→ Přehled limitů



Covid-19

- ➔ S **nízkým rizikem** nákazy COVID-19
 - ➔ Bez specifických doporučení MZV
- ➔ Se **středním rizikem** nákazy COVID-19
 - ➔ MZV doporučuje dbát během pobytu zvýšené opatrnosti
- ➔ S **vysokým rizikem** nákazy COVID-19
 - ➔ MZV doporučuje dbát během pobytu zvýšené opatrnosti a dodržovat hygienická a protiepidemická opatření.
 - ➔ MZV upozorňuje, že cestování do určitých oblastí může být spojeno se zvýšeným rizikem nákazy.
- ➔ S **velmi vysokým rizikem** nákazy COVID-19
 - ➔ MZV doporučuje cestovat jen ve zcela nezbytných případech.
- ➔ S **extrémním rizikem** nákazy COVID-19
 - ➔ MZV varuje před cestami. Cesty do těchto zemí jsou zakázány ochranným opatřením Ministerstva zdravotnictví ČR s výjimkou neodkladných cest.

Covid-19

varianta REFERENCE

označení zemí podle MVZ



limit léčebných výloh

2 500 000 Kč

limit na náklady na ubytování a stravu související s nařízenou preventivní karanténou v souvislosti s onemocněním COVID-19

Evropa: 10 000 Kč spoluúčast 20 %
Svět bez USA a Kanady + Celý svět:
15 000 Kč spoluúčast 20 %

limit náklady na návrat po ukončení nařízené preventivní karantény v souvislosti s onemocněním COVID-19

Evropa: 10 000 Kč spoluúčast 20 %
Svět bez USA a Kanady + Celý svět:
15 000 Kč spoluúčast 20 %

dílčí limit pro léčebné výlohy související s onemocněním COVID-19

limit léčebných výloh

nelze pojistit

Covid-19

varianta KOMFORT

označení zemí podle MVZ



limit léčebných výloh

5 000 000 Kč

limit na náklady na ubytování a stravu související s nařízenou preventivní karanténou v souvislosti s onemocněním COVID-19

Evropa: 10 000 Kč spoluúčast 20 %
Svět bez USA a Kanady + Celý svět:
15 000 Kč spoluúčast 20 %

limit náklady na návrat po ukončení nařízené preventivní karantény v souvislosti s onemocněním COVID-19

Evropa: 10 000 Kč spoluúčast 20 %
Svět bez USA a Kanady + Celý svět:
15 000 Kč spoluúčast 20 %

dílčí limit pro léčebné výlohy související s onemocněním COVID-19

limit léčebných výloh

nelze pojistit

Covid-19

varianta EXCELENT

označení zemí podle MVZ



limit léčebných výloh

500 000 000 Kč

limit na náklady na ubytování a stravu související s nařízenou preventivní karanténou v souvislosti s onemocněním COVID-19

Evropa, Svět bez USA a Kanady + Celý svět:
30 000 Kč, spoluúčast 20 %

limit náklady na návrat po ukončení nařízené preventivní karantény v souvislosti s onemocněním COVID-19

Evropa, Svět bez USA a Kanady + Celý svět:
30 000 Kč, spoluúčast 20 %

dílčí limit pro léčebné výlohy související s onemocněním COVID-19

limit léčebných výloh

25 000 000 Kč

Kontakty pro Vás

272 099 909 (PO – PÁ 08:00 – 17:00)

MAKL@axa-assistance.cz

Pravidelný newsletter

WEB pro makléře <https://www.axa-assistance.cz/informace-pro-partnery/>

FAQ pro makléře <https://www.axa-assistance.cz/faq-for-business/>

COVID-19 informace <https://www.axa-assistance.cz/covid-19/>