



DEFEND At a Glance

2017/2018

DEFEND
INSURANCE
GROUP

DEFEND INSURANCE GROUP

Just drive.

OBSAH

4	Úvodní slovo
5	Profil skupiny
6	Region skupiny
7	Pojistitelé a zajistitelé
8	Naše strategie
10	Management Team
12	Zkušenosti zaměstnanců
14	Zkušenosti partnerů
16	Zkušenosti zákazníků
18	Inovace & Vývoj
20	Právní jistota
22	Shrnutí produktů
24	GardX Protection
26	Finance & Očekávání
28	Naše milníky

ÚVODNÍ SLOVO

**Vážení obchodní partneři, dámy a pánové,
s radostí vám předkládáme naši zprávu za rok 2017 a jsme nesmírně
potěšeni, že to pro nás bylo další úspěšné období. Nejen z pohledu
ekonomických výsledků, ale také díky tomu, že jsme dosáhli
významného růstu společnosti a rozšířili jsme naše portfolio.**

V první řadě bych rád poděkoval celému managementu a zaměstnancům, kteří mají obrovský podíl na úspěchu v uplynulém roce, v němž jsme zvládli zpracovat 115 000 pojistných smluv.

Nyní s více než 56 lidmi v 5 kancelářích po celém regionu a dalšími 2 pobočkami, které se budou otevírat v roce 2018, jsme v lepší pozici než kdy dříve, abychom klientům poskytovali prvotřídní produkty a služby.

Vloni jsme zaznamenali 54% nárůst oproti předchozímu roku a všechny pobočky se významně posunuly vpřed. Nyní očekáváme ještě strmější růst, díky trhu v Polsku a Maďarsku, kde jsme si již vybudovali nadějnou pozici a uzavřeli řadu významných kontraktů.

Před rokem jsme předpokládali 133 000 sjednaných pojistek pro rok 2018. Již nyní však můžu říct, že DEFEND INSURANCE směřuje k 148 000 pojistkám, které přinesou hrubé pojistné 64 milionů eur. To celé představuje 40% růst oproti roku 2017.

Naše nové sídlo na Chodově nám poskytuje jak dostatek prostoru a možností pro nábor nových zaměstnanců a posouvání celé společnosti vpřed, tak kapacitu pro další plánovaný růst.

V uplynulém roce bylo výzvou pro naše Compliance a Systémové oddělení GDPR (Nařízení o ochraně osobních údajů) a IDD (Zákon o distribuci pojištění), nicméně všechny právní doporučení a změny byly včas a bezproblémově provedeny v souladu s protokoly.

Mezi naše hlavní úkoly pro rok 2018 patří uzavření smlouvy s dalším pojistitelem s A ratingem, spuštění nových webových stránek pro všechny země a implementace mnohojazyčné vzdělávací platformy, která zajistí precizní školení pro všechny naše zaměstnance a partnery v souladu s našimi produkty a předpisy.

S nadšením hledíme do příštího roku, ale i do budoucnosti, kdy očekáváme další růst skupiny ve všech zemích. Nadále vyhráváme nové tendery a zároveň se nám daří udržovat a rozvíjet naši současnou síť partnerů. Věříme, že jdeme správným směrem a doufáme, že máte stejnou důvěru v naši budoucnost jako my.

S pozdravem,



Andrew Quirke
Managing Director





PROFIL SKUPINY

Neustále se snažíme napříč celou skupinou překonávat očekávání zákazníků vývojem a dodáváním špičkových produktů a služeb. Naším partnerům přinášíme zisk a inovativní řešení, která výrazně přispívají ke spokojenosti a věrnosti jejich zákazníků.

Naše skupina zahrnuje společnosti, které se ve svém produktovém portfoliu vzájemně doplňují a podporují. Výsledkem je velmi silná skupina schopná dodat koncovým zákazníkům kompletní nabídku služeb v regionu střední a východní Evropy a Spojeného království. Pokrýváme klíčové oblasti automobilového odvětví:

- **Pojištění**
- **Ochranu**
- **Bezpečnost**
- **Digitální merchandising**

V průběhu minulých let DEFEND INSURANCE GROUP významně rostla a vybudovala si pozici předního administrátora a poskytovatele automobilového pojištění.

Poskytujeme pojistné produkty a řešení na míru pro naše klienty v celém regionu s důrazem na prodloužené záruky, pojištění GAP a S.M.A.R.T. produkty.

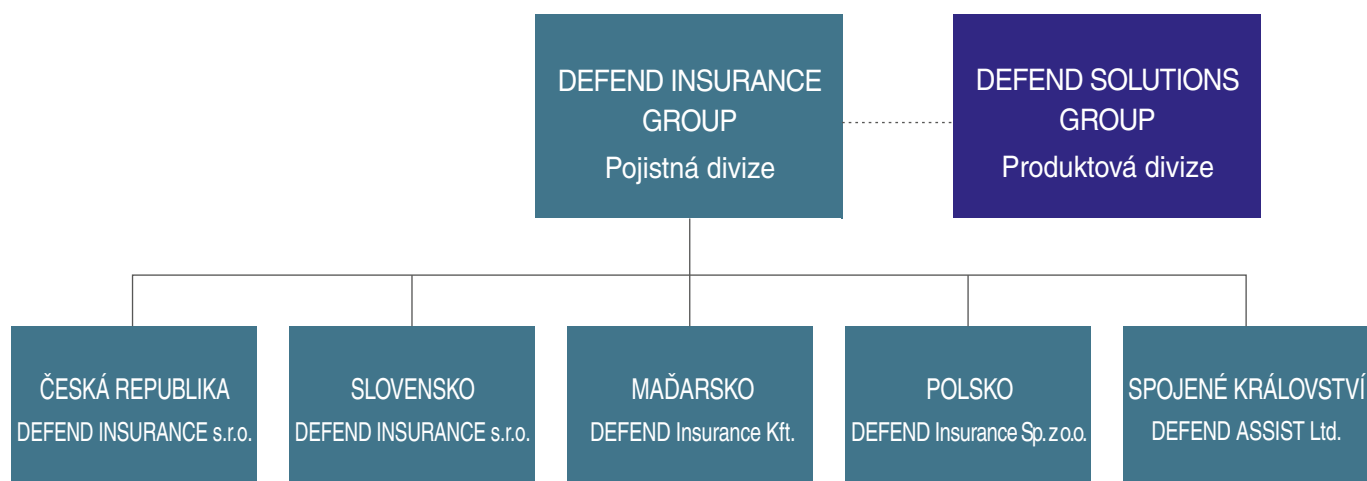
Naši činnost provozujeme pod právně závaznými zmocněními Lloyd's of London, přičemž spolupracujeme i s dalšími místními poskytovateli, které Lloyd's zajišťuje. To nám poskytuje potřebnou flexibilitu a schopnost rychle reagovat na potřeby zákazníků vždy, když zavádíme nové produkty.

Spolupracujeme s více než 1 300 prodejci vozidel, 200 nezávislými makléři a 40 fleetovými a leasingovými společnostmi napříč všemi trhy (vyjma Spojeného království a Irska).

Pokračující výborný dvouciferný růst posledních let posiluje naši pozici vedoucího poskytovatele pojistných služeb v automobilovém sektoru v regionu střední a východní Evropy.

Zatímco DEFEND INSURANCE GROUP poskytuje širokou škálu pojistných produktů, DEFEND SOLUTIONS GROUP rozvíjí silné partnerství s britským leaderem na trhu GardX International Ltd.

Úspěšně jsme uvedli na trh jejich systém ochrany vozidla, který vyhrál řadu ocenění, společně s novou platformou DEFEND SpinCar, která pomáhá prodejčům vozidel s online prezentací vozidel a konverzí zákazníků.



REGION SKUPINY

Skupina DEFEND INSURANCE GROUP má celkem 6 poboček v pěti zemích napříč Evropou – v České republice, Slovensku, Maďarsku, Polsku a ve Velké Británii.



Centrála v České republice

DEFEND INSURANCE HOLDING s.r.o.

Roztylská 1860/1

148 00 Praha

Česká republika

Administrativní centrum v Česku

DEFEND INSURANCE s.r.o.

Tovární 1613

769 01 Holešov

Česká republika

Pobočky v Polsku

DEFEND INSURANCE Sp. z o.o.

ul. Bonifratska 17

00-203 Varšava

Polsko

DEFEND INSURANCE Sp. z o.o.

ul. Ligocka 103

40-568 Katowice

Polsko

Pobočka na Slovensku

DEFEND INSURANCE s.r.o.

Pribinova 4

811 09 Bratislava

Slovensko

Pobočka v Maďarsku

DEFEND INSURANCE Kft.

Rákóczi út 42.

1072 Budapešť

Maďarsko

Pobočka ve Spojeném království

DEFEND ASSIST Ltd.

8 Huxley Drive

SK7 2PH Manchester

Spojené království



AmTrust Syndicates Limited

AmTrust je nadnárodním pojistitelem, který poskytuje pojištění speciálních rizik v zastoupení Lloyd's Syndicate.

DEFEND INSURANCE GROUP úzce spolupracuje s týmem AmTrust v Londýně, který se zaměřuje na poskytování flexibilních a relevantních řešení na míru pro jasně definovanou skupinu zákazníků.



PANNONIA
INSURANCE

CIG Pannonia je pojišťovací společnost založená a vedená maďarským managementem, která se úspěšně rozrostla, rozšířila svou síť partnerů a dnes má úctyhodné postavení na trhu. V roce 2010 společnost zahájila veřejné obchodování a je nyní registrována na budapeštské burze cenných papírů.



Acasta European Insurance Company Limited je dynamicky reagující pojišťovna, která od roku 2012 nabízí své služby a produkty po celé Evropě. Společnost Acasta nabízí širokou škálu pojistných produktů, upisovací kapacitu a flexibilní a inovativní přístup.



Newline Group je vedoucí specializovaná pojišťovací skupina se sídlem v Londýně, která působí prostřednictvím dvou upisovacích platform: Newline Syndicate 1218 at Lloyd's a Newline Insurance Company Ltd.

POJISTITELÉ & ZAJISTITELÉ

Tři z pěti společností DEFEND INSURANCE GROUP se mohou pyšnit statusem Coverholder at Lloyd's, a to v České republice, na Slovensku a v Polsku.

Vedle Lloyd's spolupracujeme s dalšími lokálními pojišťovnami jako je CIG Pannonia a Acasta European Insurance, obě zajištěny Lloyd's, a nově také s Newline Group, které nám zaručují dostatečnou flexibilitu a schopnost rychle reagovat na potřeby zákazníků.

Jistota Lloyd's

Lloyd's of London je jeden z nejstarších a nejrespektovanějších anglických pojistných trhů, založený v roce 1688. Lloyd's má aktuálně rating A od A. M. Best, A+ od Standard & Poor's a AA- od Fitch. Na základě právně závazného zmocnění je DEFEND oprávněn lokálně uzavírat a administrovat pojistky jménem Lloyd's.

V lednu 2017 byl náš hlavní upisovatel ANV Syndicates Ltd. (syndikát Lloyd's) převzat společností AmTrust Syndicates Limited. AmTrust je globálně uznávaná pojišťovací společnost s A ratingem a jsme velmi potěšeni, že se rozhodla nadále poskytovat plnou podporu našim stávajícím i budoucím strategickým plánům.

Otázka Brexitu

S ohledem na naši spolupráci s britskými pojistiteli a očekávaným odchodem Spojeného království z Evropské Unie, plánovaným na 29. března 2019, se nás mnoho partnerů a klientů oprávněně ptá na dopady Brexitu na stávající a budoucí spolupráci a samozřejmě také na pojistné smlouvy a kontrakty, které byly uzavřeny před Brexitem.

23. května 2018 Lloyd's oznámil, že získal licenci od Národní banky Belgie pro Lloyd's Insurance Company S.A. (Lloyd's Brussels). Pod dohledem Belgické národní banky a v souladu s evropskou směrnicí Solvency II začne Lloyd's Brussels upisovat pojistné smlouvy od 1. ledna 2019, kdy DEFEND začne zprostředkovávat pojištění Lloyd's exkluzivně prostřednictvím této nové belgické pobočky.

Syndikát AmTrust v Londýně bude nadále pokračovat ve svých obchodních aktivitách a 100% zajišťovat belgickou pobočku Lloyd's. Zároveň bude udržovat přímý kontakt s DEFENDEM a pokračující spolupráci stejně, jako tomu bylo doposud..

Newline Group

Neustále hledáme nové příležitosti a výzvy, k čemuž si potřebujeme být jisti, že máme za sebou pouze kvalitní pojistitele a zajišťitele.

Jsme nesmírně rádi, že se můžeme pochlubit novou spoluprací s Newline, která nám poskytne dodatečnou flexibilitu při zavádění nových produktů a služeb na trh.

NAŠE STRATEGIE

Naše strategie předurčuje úspěch DEFENDU v krátkodobém i dlouhodobém horizontu. Stavíme na naší stabilní finanční pozici, vyváženém portfoliu produktů a služeb, důvěryhodnosti značky a odbornosti našich lidí, kteří rozumí pojistnému trhu. V neposlední řadě je pro nás důležitá schopnost přizpůsobovat se novým výzvám.

Minulý rok se nesl ve znamení kontinuity i změny. Pokračovali jsme v budování naší společnosti z dlouhodobého hlediska a zároveň vytvářeli nové produkty související se změnami vývoje trhu, kde internet a nové technologie posouvají očekávání našich zákazníků.

KLÍČOVÉ PRVKY NAŠÍ STRATEGIE

Management team

V průběhu roku 2017 se uskutečnily strukturální změny ve vlastnictví DEFEND INSURANCE GROUP, kterou tak nyní vlastní dosavadní výkonní ředitelé.

Jsou zavázáni dodržovat nejvyšší standardy řízení společnosti a dohlížet na management, aby zajistil správný směr vývoje celé skupiny, účelné nakládání s prostředky a efektivitu všech našich obchodních činností.

Motivovaní zaměstnanci

Odbornost a znalosti v oboru na vysoké úrovni jsou klíčem k poskytování těch nejvhodnějších řešení a nejlepších služeb, které nás odlišují od konkurence.

Nadále se soustředíme na výběr těch správných lidí na jednotlivé pozice a pomáháme jim v jejich osobním i pracovním růstu, z čehož těží nejen samotní zaměstnanci, ale i zákazníci a partneři.

Efektivní řešení

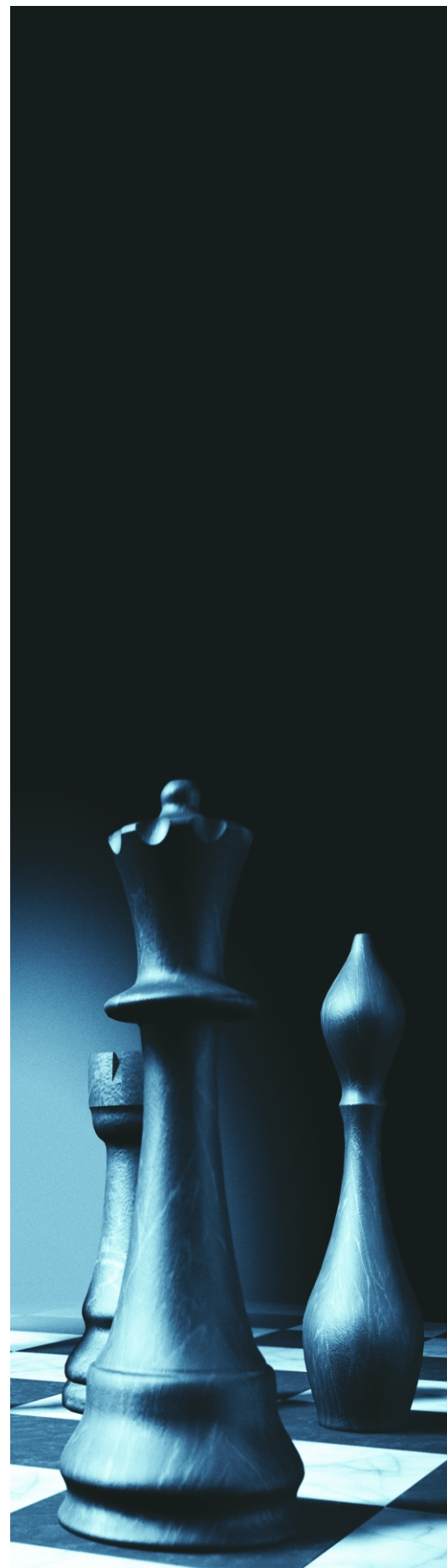
Všechn náš růst má organický základ a vzniká identifikací nových příležitostí, učením se a zkušenostmi. Využíváme nových technologií a změn na trhu pro vývoj výjimečných produktů a služeb, které našim zákazníkům poskytují vysokou přidanou hodnotu.

Precizní oceňování rizik a efektivní řešení pojistných událostí předurčuje naši společnost ke kontinuálnímu růstu a dalším úspěchům.

Vynikající zákaznický servis

Naši zákazníci si ve skutečnosti kupují zákaznický servis a řešení pojistných událostí, na které se mohou v těžkých chvílích spolehnout.

Chápeme, jak důležité je získat si jejich důvěru, a proto dbáme, aby si z každého kontaktu s námi odnášeli pozitivní zkušenost. Náš tým zákaznického servisu představuje skutečný rozdíl ve svém přístupu.



NAŠE STRATEGIE

Neustále pečlivě sledujeme veškeré požadavky, abychom zajistili, že žádné nezůstanou nevyřízené, všechny jsou zpracované férově a včas a zákazníci tak mohou očekávat rychlý a kvalitní servis.

Spolehliví partneři

Spoluprací s různými poskytovateli a společnostmi, kteří zprostředkovávají naše služby, získáváme přístup na trhy potenciálními zákazníky.

Celý náš tým poskytuje podporu našim smluvním partnerům a jejich zaměstnancům během všech fází implementace pojistných programů a dalších produktů, včetně školení a nepřetržité administrativní podpory.

Chceme, aby naši partneři věděli, za čím si stojíme a byli si vědomi hodnot, které přinášíme, vedoucí k uspokojení potřeb všech našich zákazníků.

Vážení zákazníci

Každý den se stáváme díky svým produktům součástí životů stovek lidí, proto je pro nás zákazník vždy prioritou.

Pojistný trh dnes nabízí mnoho alternativ, proto si velmi vážíme každého zákazníka, který své vozidlo svěří nám. Je to důkaz, že svou práci a produkty děláme kvalitně a srozumitelně.



MANAGEMENT TEAM

Hluboké znalosti v oboru jsou klíčem k růstu společnosti a poskytování nejlepších produktů a služeb. Vedoucí manažeři DEFENDU pracovali mnoho let pro jiné společnosti v automobilovém či pojistném sektoru a mají dlouholeté zkušenosti a znalosti trhu, které nám pomohly vybudovat rozsáhlou partnerskou síť na evropském automobilovém trhu.

ŘEDITELÉ

Andrew Quirke
Managing Director

„If the buyer does not buy, it is our fault, not theirs.“

Andrew má více než 20 let zkušeností z automobilových pojišťoven v Evropě. V roce 2012 spoluzakládal DEFEND INSURANCE GROUP a od té doby je zodpovědný za strategii a řízení DIG a DSG společností, a zároveň vede obchodní oddělení společnosti.



Allan LaGrange
Underwriting Director

„We're taking the opportunity to ensure the efforts we take this year will pay off.“

Allan má více než 30 let zkušeností v pojistném sektoru se zaměřením na speciální rizika pojištění vozidel. Spoluzaložil DEFEND INSURANCE GROUP a je zodpovědný za upisování, strategii pojistných produktů a spolupráci s pojistiteli.



Pavel Tempír
Technology Director

„We are committed to implementing market leading solutions.“

Pavel má více než 15 let zkušeností s IT systémy, data miningem a analýzami. Spoluzaložil DEFEND INSURANCE GROUP a má na starosti IT a systémy, především vývoj MIS a online systému pro správu pojistných produktů.



DIVIZNÍ MANAŽEŘI

Jak na úrovni ředitelů, tak i manažerů jednotlivých divizí, náš management tým je pro nás velkou výhodou.

Přináší perfektní kombinaci znalostí a zkušeností ze svých oborů a touhu poskytovat našim partnerům a klientům prvotřídní inovativní produkty, díky kterým se naše společnost rozvíjí.

Mariam Gulbani

Compliance Manager

„My aim is to do what is right, not what is easy.“

Mariam má více než 5 let zkušeností s Compliance a právním poradenstvím v pojišťovnách. Do DEFENDU nastoupila v roce 2017 a od té doby dohlíží na oblasti smluvních vztahů, právní jistoty a Compliance.



Miroslava Izáková

Finance Manager

„Not everything that counts can be counted and not everything that can be counted counts.“

Miroslava má téměř 20 let zkušeností s financemi a reportingem v pojišťovacích společnostech. Do DEFENDU nastoupila v roce 2016 a od té doby dohlíží na finanční situaci všech společností skupiny.



Kateřina Tichá

Marketing Manager

„Create a vision that makes you wanna jump out of bed in the morning.“

Kateřina má více než 7 let zkušeností s marketingem a grafickým designem. V DEFENDU je od roku 2015 a aktuálně má na starosti promo aktivity skupiny a je zodpovědná za marketingovou strategii pro celé portfolio.



Jiří Voborník

Claims Manager

„Find a reason for claim approval, not for its rejecting.“

Jiří má téměř 15 let zkušeností s likvidací pojistných událostí a managementem autoservisů. V DEFENDU je od roku 2013 a dohlíží na každodenní operace celého oddělení pojistných událostí pro celý region.



Lenka Zlatníková

System Manager

„Be flexible but still precise to leave no client in doubt, that we are professionals.“

Lenka má více než 15 let zkušeností s administrativou a systémy. Do DEFENDU nastoupila v roce 2013 a aktuálně je zodpovědná za procesy spojené s administrací pojistných smluv a řídí administrativní tým v Holešově.



Lenka Zlatníková

System Manager

„Be flexible but still precise to leave no client in doubt, that we are professionals.“

Lenka má více než 15 let zkušeností s administrativou a systémy. Do DEFENDU nastoupila v roce 2013 a aktuálně je zodpovědná za procesy spojené s administrací pojistných smluv a řídí administrativní tým v Holešově.



COUNTRY MANAGERS

Naše rostoucí mezinárodní společnost se více než zdvojnásobila v uplynulých letech, díky čemuž jsme se rozhodli přenést část zodpovědnosti a provozní řízení na lokální pobočky prostřednictvím Country Managerů, kteří mají předchozí zkušenosti s řízením a rozvojem podniků a výborné prodejní schopnosti.

Gabriela Motežčíková

Country Manager CZ

„Satisfied business partner and pleased customer is our biggest goal.“

Gabriela má více než 15 let zkušeností v obchodní sféře. K DEFENDU se připojila v roce 2013 a momentálně vede prodejní tým a je zodpovědná za strategii a prodeje DIG i DSG produktů v České republice.



Carine Osusky

Country Manager UK

„I'm passionate about building teams and processes to create value and deliver satisfaction.“

Carine má více než 10 let zkušeností s péčí o zákazníky a provozním managementem. Nastoupila k nám v roce 2017 a od té doby je zodpovědná za činnosti DIG ve VB a vede oddělení pojistných událostí.



Alžbeta Rigáňová

Country Manager SK

„A positive feedback is the best and cheapest way to build up a position.“

Alžbeta má více než 20 let zkušeností s pojištěním vozidel a jejich financováním. Do DEFENDU nastoupila v roce 2017 a aktuálně je zodpovědná za strategii a prodeje DIG produktů na Slovensku a vedení tamního obchodního týmu.



Tomasz Oszczepalski

Country Manager PL

„We allow you to benefit from our international solutions.“

Tomasz má více než 15 let zkušeností s pojištěním vozidel, péčí o zákazníky a obchodem. Do DEFENDU nastoupil v roce 2016 a je zodpovědný za strategii a prodeje DIG produktů v Polsku a vedení tamního obchodního týmu.



Emília Nagy

Country Manager HU

„No one can surely predict the future. But we can protect it.“

Emília má více než 15 let zkušeností s obchodní činností a financováním vozidel. Do DEFENDU nastoupila v roce 2017 a aktuálně je zodpovědná za strategii a prodeje DIG produktů v Maďarsku a vedení tamního obchodního týmu.



ZKUŠENOSTI ZAMĚSTNANCŮ

Společnost je jen tak silná, jak silní a dobří jsou její lidé.

Jsme hrdí, že máme zkušené a schopné týmy, které řídí všechny oblasti našich aktivit. Na konci roku 2017 jsme zaměstnávali více než 55 lidí v rámci regionu. Respektujeme přínos každého jednotlivce, který s námi pracuje, dbáme na dobré pracovní podmínky, a dáváme jim příležitost k rozvoji jejich individuálního potenciálu.

Abychom zajistili, že budeme mít správné lidi na každé pozici, neustále hledáme způsoby, jak zaměstnance podporovat, což jde ruku v ruce s přátelským pracovním prostředím a budováním silné firemní kultury. Naše filozofie je jednoduchá, ale přesto efektivní: Lidé, kteří rádi dělají svou práci, ji dělají lépe.

Přilákání a udržení talentů

Společnost může uspět pouze, pokud dokáže přilákat a udržet si talentované, schopné a motivované lidi.

Loajalita talentovaných zaměstnanců a naše společné úsilí, které nám pomohly uskutečnit mnoho věcí lépe než naší konkurenci, jsou klíčovými důvody našeho loňského úspěchu.

Komunikace

Věříme, že je pro všechny velmi důležité chápat, co se u nás děje, proto mezi sebou sdílíme informace mnoha způsoby. Komunikace však musí být obousměrná a jsme vděční, když s námi zaměstnanci sdílí své zkušenosti a přichází s vlastními návrhy na zlepšení.

Benefity

V DEFENDU vždy hledáme nové způsoby, jak pomoci zaměstnancům najít pozitivní rovnováhu pracovního a osobního života a podporovat jejich vitalitu.

Naším cílem jsou spokojenější zaměstnanci. Vedle zdravotního volna (tzv. sickdays), home office nebo pružné pracovní doby (pro pozice, které to umožňují), jsme v ČR spustili program Multisport, který dává zaměstnancům možnost pravidelně navštěvovat více než 1000 sportovních a volnočasových zařízení po celé zemi.

Zábava

Pevně věříme, že lidé, kteří rádi dělají svou práci, přináší skvělé služby našim zákazníkům.

Povzbuzujeme naše zaměstnance, aby se bavili a trávili i část volného času se svými kolegy mimo pracoviště.

Společné aktivity mimo kancelář jsou skvělým způsobem budování vztahů, které jim umožní lépe spolu komunikovat, důvěřovat si a prohlubovat vzájemnou spolupráci v týmu.



ZKUŠENOSTI ZAMĚSTNANCŮ

Zpětná vazba

Zpětná vazba zaměstnanců je jádrem našeho růstu.

Konstruktivní zpětná vazba nám nabízí novou perspektivu a otevírá oči k věcem, na které jsme se dříve nesoustředili, a tím pomáhá zlepšovat naše procesy a produkty.

V neposlední řadě zapojení zaměstnanců do chodu společnosti zvyšuje jejich motivaci podávat lepší výkony.

Co ukázal náš poslední průzkum v roce 2017?

Celková spokojenost se společností



Spokojenost s nadřízeným



Spokojenost s kolegy



Naše společnost je vhodná pro ty, kteří hledají:

Příležitost využívat cizí jazyky

Možnost učit se novým věcem

Práci v týmu mladých lidí

Rozmanitou práci

Práci v mezinárodním prostředí

Možnost práce při studiu

Možnost kariérního postupu

Příjemné pracovní prostředí

Pružnou pracovní dobu

Volnost a samostatnost

Vzdělávání a školení

Školení představuje nejlepší příležitost rozšíření znalostí našich zaměstnanců a významný nástroj pro náš rozvoj.

Abychom udrželi vynikající úroveň našich služeb, zavedli jsme efektivní e-learningovou platformu pro zlepšování znalostí a dovedností našich zaměstnanců i partnerů (dealerů, brokerů a dalších).

Účelem těchto školení je zlepšit výkonnost každého zaměstnance či partnera a napomoci k získání potřebné úrovně znalostí a dovedností, aby mohli kvalifikovaně vykonávat jejich práci.

Strukturovaný systém školení a osobního rozvoje zajišťuje, že jak zaměstnanci, tak všichni naši partneři získají konzistentní znalosti a zkušenosti a všichni si mohou být vědomi očekávání a procesů uvnitř společnosti.

Školení probíhá na třech základních úrovních:

- Každý nový kandidát, který nastoupí do společnosti je seznámen se všemi požadavky a postupy jeho práce, stejně tak jako s naší vizí, pravidly a pracovními podmínkami.

- Stávající zaměstnanci jsou školeni, aby si osvěžili a rozšířili své znalosti a také aby se seznámili se změnami, pokud nastanou.

- Všichni naši partneři a jejich zaměstnanci jsou školeni, aby byli připraveni odborně nabízet naše produkty.

Odměny a uznání

Stragii DEFENDU v oblasti odměňování nejsou pouze peníze. Je to také o zpětné vazbě nebo prostému poděkování za dobře odvedenou práci. Současně jsme zavedli výkonnostní hodnocení, abychom pomohli talentovaným zaměstnancům dosáhnout jejich cílů a podpořili správný vývoj jejich kariéry.



ZKUŠENOSTI PARTNERŮ

S rostoucí nabídkou služeb se snažíme nacházet další nové způsoby, jak oslovit zákazníky.

Spoluprací s různými poskytovateli a společnostmi získáváme přístup k milionům potenciálních zákazníků skrze smlouvy o spolupráci, například s prodejci vozidel, makléři, fleetovými správci a dalšími.

Naším smluvním partnerům a jejich zaměstnancům poskytujeme podporu celého našeho týmu během všech fází implementace pojistných programů a dalších produktů včetně školení, obchodního rozvoje a kontinuální administrativní podpory. Chceme, aby naši partneři věděli, za čím stojíme a byli si vědomi hodnoty, kterou přinášíme našim zákazníkům.

Zvyšování ziskovosti prodejců

Technické změny, regulace a konkurence neustále vyvíjí tlak na efektivitu automobilového průmyslu, díky které si udrží ziskovost. Při vývoji nových produktů využíváme procesy, které pomáhají definovat požadavky zákazníků, čímž zvyšujeme jejich následnou spokojenost a zároveň vytváříme příležitost pro vyšší ziskovost prodejců vozidel..

Lidský kapitál

Naše činnost stojí na vztazích, které jsme si vybudovali s našimi partnery. Na základě našeho průzkumu víme, že pro více než 60% našich partnerů je důvěra a vztah k našemu obchodnímu zástupci mezi dvěma nejpodstatnějšími důvody spolupráce s DEFEND.

Školení a podpora

Při implementaci nového produktu na trh náš obchodní tým plánuje důkladné školení pro všechny prodejce našich partnerů a rovněž jim poskytuje příslušné marketingové materiály a podklady.

Tím však naše práce nekončí. Naše partnery pravidelně navštěvujeme, hodnotíme výkonnost a hledáme oblasti pro zlepšení, které povedou ke spokojenosti zákazníků a dalšímu růstu.

Systemy

Náš online systém pro administraci pojistných smluv iDEFEND patří nadále k jedné z největších konkurenčních výhod na trhu. Neustále investujeme do vývoje, zvyšování bezpečnosti a rozšiřování dostupného spektra funkcí. iDEFEND nabízí uživatelsky přívětivé a flexibilní prostředí s možností získání informací o jednotlivých produktech.

Kampaně a soutěže

Pro naše partnery realizujeme individuálních prodejních kampaní. Ty zahrnují i soutěže pro jednotlivé prodejce, kdy DEFEND přispívá na ceny. Naši partneři se podílejí na našem úspěchu, proto chceme jejich aktivity řádně podpořit a ocenit.



ZKUŠENOSTI PARTNERŮ

Co říkají naši partneři?

Naše produkty a služby nabízí širokou škálu benefitů pro naše partnery i klienty.

Vývoj produktů a poskytování specifických řešení je závislé na důkladném pochopení a respektování těchto přínosů samotnými prodejci.

Požádali jsme proto naše partnery, aby seřadili benefity podle jejich důležitosti v rámci naší spolupráce a níže uvádíme poznatky.

„Proč s námi spolupracujete?“

Spolupráce s obchodním zástupcem

Provize partnerům

Snížit riziko reklamací/poj. událostí

Loajalita zákazníků

Záruka jako přidaná hodnota

Finanční motivace pro prodejce

Ochrana zákazníků

Zvýšení počtu prodaných vozů

Zvýšení prodejní ceny vozidel

Další benefity

Komunikace

Budování vztahů je důležité pro náš dlouhodobý růst. V našem odvětví je třeba, aby se všechny strany nepřestaly vzájemně informovat.

Naším partnerům zasiláme pravidelně informace o novinkách a změnách a především oceňujeme, když s námi sdílí své zkušenosti a přináší návrhy na vylepšení našich služeb.

Reporting

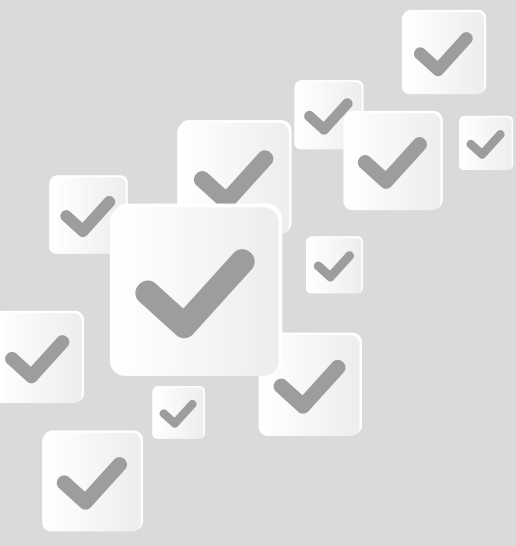
Vývoj našich systémů se soustředí na poskytování Business Intelligence (BI) řešení pro partnery. Investice do takových technologií přináší nové funkce jako konsolidace všech relevantních dat prostřednictvím online systému iDEFEND téměř v reálném čase a další vizualizace dat, stejně jako komplexnější statistiky našeho celého portfolia.

Marketing

Za každým novým produktem je mnoho hodin přípravy srozumitelné prodejní strategie a POS materiálů, které vysvětlují výhody pro zákazníky tím nejlepším možným způsobem.

Naše materiály jsou navrženy tak, aby odrážely nejen naši korporátní identitu, ale také aby uspokojily potřeby každého partnera a jeho zákazníků, přičemž dbáme na pečlivou a jasnou prezentaci každého produktu a jistotu, že je zákazník informován správně.

Víme, že každý materiál představuje závazek obchodníka svým zákazníkům. Prezentuje, co mohou od produktů očekávat a jak se liší od konkurence. Jsme potěšeni, že v roce 2017 využilo 25% našich partnerů výhod na míru vytvořených materiálů.



ZKUŠENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Každý den jsme součástí životů stovek lidí.

Proto v DEFENDU učíme náš tým, že zákazník je vždy prioritou. To znamená učit se klást ty správné otázky, pozorně naslouchat a pochopit specifické potřeby každého zákazníka.

Naše průběžné školení je obsáhlé, ale vše směřuje k jednomu zásadnímu principu: Pokud je zákazník na prvním místě, vše ostatní se vyřeší.

Učíme se od zákazníků

Vyvíjíme produkty dle našich zákazníků. Abychom uměli předvídat a reagovat na jejich potřeby, pečlivě jim nasloucháme.

Každý kontakt se zákazníkem je pro nás cenným zdrojem, který nám může pomoci zlepšit způsob, jakým fungujeme.

Náš tým se neustále zabývá otázkami a námitkami, které dostáváme s cílem ještě vylepšit produkty a služby, které poskytujeme.

Hodnota produktů a služeb

Snažíme se vytvářet a nabízet produkty, které zákazníci chtějí a které jim poskytnou potřebnou úroveň ochrany za odpovídající cenu.

V otázce poměru hodnoty a ceny nezohledňujeme pouze ekonomické hledisko, ale zahrnujeme i celou zkušenost, která s našimi produkty souvisí. Bereme v potaz úhel pohledu a očekávání zákazníků, a zda naše produkty a služby vhodným způsobem reflektují jejich specifické potřeby.

Zákaznický servis

V napjatých situacích je komunikace velmi důležitá a chceme zákazníka ujistit, že máme vše pod kontrolou.

Náš tým zákaznického servisu je tu, aby uměl odpovědět na veškeré dotazy a pomohl zákazníkovi provést celý procesem.

Těší nás, že všechny pevné linky jsou nyní provozované skrze digitální ústřednu, která nám umožňuje využívat funkce jako interaktivní hlasová odpověď (IVR) a nahrávání hovorů.

Zároveň žádáme zákazníky, aby nám poskytli zpětnou vazbu, ať už pozitivní nebo negativní, abychom mohli stále vylepšovat úroveň služeb, které poskytujeme.

Jasně obchodní podmínky

Věříme našim mimořádným produktům a službám, a proto nemusíme nic skrývat za matoucími nebo nesrozumitelnými obchodními podmínkami. Vždy jasně deklarujeme, co poskytujeme a co mohou zákazníci očekávat.



ZKUŠENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Řešení pojistných událostí

Naši zákazníci si ve skutečnosti kupují řešení pojistných událostí, na které se mohou spolehnout, a proto považujeme kvalitu jejich zpracování za největší příležitost, která nás odlišuje od konkurence a nabízí zákazníkům řešení, která předčí jejich očekávání.

Zefektivnili jsme administrativu, abychom se mohli více soustředit na potřeby zákazníků a dokázali jsme zrychlit řešení pojistných událostí.

V roce 2017 jsme zpracovali více než 5 700 pojistných událostí z 5 zemí a schválili jsme více než dvě třetiny z nich.

Jednoduchost procesu

Víme, že při každé škodní události je přáním klienta její rychlé a efektivní vyřízení.

Vše, co nahlášení obnáší je telefonát našemu oddělení pojistných událostí, uvedení všech požadovaných informací a vyplnění jednoduchého formuláře bez zbytečných komplikací.

Klid v duši

Můžete se na nás spolehnout. Neseme odpovědnost za stovky našich zákazníků v Evropě. Proto je pro nás důležité zřetelně komunikovat kdo jsme, za čím si stojíme a jaké základní hodnoty přinášíme svým zákazníkům.

INOVACE & VÝVOJ

Svět obchodu je pro každou společnost příliš dynamický na to, aby se nemusela vyvíjet.

Inovace a změny se dějí neustále a ovlivňují obchodní prostředí. Zákazníci očekávají více, jejich potřeby se mění a technologický pokrok v sobě ukrývá potenciál pro nabídku nových inovativních služeb.

V této části bychom rádi představili některé z mnoha příkladů, které nás odlišují od konkurence a ukazují, jak využíváme našich znalostí k tvorbě zákaznický orientovaných produktů a služeb v tomto náročném prostředí.

Vývoj našeho portfolia pojištění

Aktivně rozvíjíme naše portfolio na základě potřeb a životního stylu našich zákazníků.

Naše mimořádně efektivní procesy vývoje společně s hlubokými znalostmi oboru nám dovolují zrychlit proces inovací a pružně přinášet na trh nové produkty a služby.

Naším cílem je mít vynikající produkty v každé kategorii, ve které na trhu působíme.

V roce 2017 jsme přestavili pojištění **DEFEND Technical Control**, které pokrývá náklady na opravu vozidel, které selhaly při testu způsobilosti (technické kontrole).

Dále využíváme současný trend zvyšující se obliby alternativních pohonů.

Byli jsme jednou z prvních společností, která představila pojištění GAP pro elektrická, hybridní a další vozidla s alternativním pohonem v Evropě.

Prodej vozidel s alternativním pohonem vzrostl v regionu střední a východní Evropy o více než 50% za poslední rok, přičemž zájem o elektrická auta nadále roste.

Ačkoliv pojistný trh byl dosud trochu opatrný, co se týká elektrických vozů, mezinárodní pozadí i ekonomická stabilita naší společnosti nám umožnily být o krok napřed a vyvinout zcela novou řadu pojištění **DEFEND Gap** přizpůsobenou těmto vozidlům.

Další výzvou v letošním roce bude rozvinout a zjednodušit prodloužené záruky DEFEND Car Protect, které by umožnily pojistit i vozidla s alternativním pohonem.

Již nyní máme v nabídce samostatné programy pro LPG a CNG vozidla, nicméně díky našim zkušenostem věříme, že do konce roku představíme zcela nové jednotné pojistné podmínky, které budou zahrnovat všechny tyto pohony, včetně elektrických a hybridních, pro usnadnění prodejního procesu a následné administravy.



INOVACE & VÝVOJ

Vývoj produktů mimo segment pojištění

Naše první velká diverzifikace od pojištění vozidel byl systém ochrany vozidel GardX, uvedený před 3 lety, společně s nově spuštěným DEFEND SpinCar, který přináší vysoce inovativní řešení prezentace vozidel.

Oba produkty nám otevírají dveře na velké trhy a v obou případech využíváme klíčové zkušenosti a dovednosti nabyté při prodeji pojištění, abychom i s těmito novými produkty uspěli. Naší prioritou je jejich další vývoj se zaměřením na dlouhodobý stabilní růst.

DEFEND SpinCar

Mezi největší změny, které ovlivňují přístup a chování zákazníků a našich partnerů, patří způsob, jakým spolu prodejci a zákazníci spolupracují a co očekávají od automobilového trhu.

Měnící se svět, kde je zákaznické chování do značné míry formováno internetem, byl skvělou příležitostí pro spuštění nové platformy pro prodejce DEFEND SpinCar.

DEFEND SpinCar představuje zcela novou sadu nástrojů obrazové a video prezentace vozidel, které napomáhají dealerům přesněji rozpoznat zájem zákazníků a zvýšit míru konverze. Zákazníkům umožňuje prohlédnout si detailně exteriér i interiér vozu a zaměřit se na jeho výhody či výbavu.

Vývoj systémů

Náš online systém pro správu pojistných smluv iDEFEND představuje jednu z našich největších konkurenční výhod, kterou neustále vyvíjíme a zdokonalujeme.

Zatímco se naši partneři mohou těšit z benefitů zprostředkování online dat a statistik téměř v reálném čase, pracujeme na vývoji uživatelského prostředí, které bude modernější s intuitivnějším ovládáním a přístupem k informacím o všech nabízených produktech při prodeji.

Větší efektivita

Abychom podpořili náš růst, snažíme se zvýšit efektivitu provozu napříč společnostmi.

Soustředíme se na strukturální úspory nákladů v oblastech, kde nedochází k přímé interakci se zákazníky, zejména v administrativě.

Vystavení pojistek v místě prodeje společně se snižováním sběru tištěných dokumentů jsou součástí šetrného přístupu k životnímu prostředí. To přispívá nejen ke snížení spotřeby papíru, ale i zvyšování efektivity.

Zjednodušili jsme taktéž naše vnitřní procesy posílením centrálního rozhodování v některých oblastech a podporou centrálních nákupů v rámci celé skupiny.

PRÁVNÍ JISTOTA

Ve společnosti DEFEND jsme se zavázali dodržovat nejvyšší standardy dodržování norem a předpisů. Je to zásadní předpoklad definující, kdo jsme a jak fungujeme.

Pokud jde o právní regulace, rok 2017 představoval další velkou výzvu pro celý automobilový sektor. Kromě nejistoty panující okolo GDPR, Evropská unie představila nový zákon o distribuci pojištění (IDD), která přinese řadu dalších změn.

Abychom zajistili, že obchodní praktiky naší společnosti jsou neustále v souladu s platnými zákony, regulacemi a etickými principy, vytvořili jsme a implementovali rozsáhlý firemní proces navržený tak, aby nám pomohl udržet nejvyšší standardy a profesionalitu.

Protože compliance problematika je velmi obsáhlá, nejen naše právní oddělení je odpovědné za plnění vyplývajících povinností, ale i každý zaměstnanec má povinnost jednat v souladu se stanovenými interními předpisy a v rámci platné legislativy.

Obecné nařízení o ochraně osobních údajů

Po sérii bezpečnostních selhání se společnosti po celém světě více soustředí na ochranu osobních údajů svých zákazníků.

Dle GDPR jsou prodejci pojištění povinni chránit osobní data zákazníků, která obdrží v prodejním procesu. Zároveň jsme i my, jako správce pojistných smluv, zavázáni přijmout zodpovědnost nad kontrolou tohoto procesu a připravit pro naše partnery pokyny pro zavedení opatření na ochranu osobních dat všech našich klientů.

V obou případech slabé zabezpečení a potenciální zneužití dat mohou patřit mezi nejvážnější finanční rizika.

Aktivně pracujeme na úpravě práv a povinností v souladu s GDPR a přesně a srozumitelně jsme definovali naše role ve zpracování osobních údajů s našimi pojistiteli i partnery.

Zatímco společně s pojistiteli jednáme jako správce osobních dat klientů, prodejci jsou odpovědní za roli zpracovatelů dat. Z účelem prokázání dodržování povinností jsme podepsali se všemi partnery Smlouvu o zpracování osobních dat.

Navíc, transparentně uvádíme na svých webových stránkách Zásady ochrany osobních údajů určené veřejnosti, kde je popsáno, jak nakládáme s osobními daty a jak je zpracováváme. Tento dokument je zároveň součástí dokumentů v Pojistné smlouvě.

V rámci ochrany dat a bezpečnost našich systémů, spolu s dalšími bezpečnostními opatřeními, využíváme protokol TLS pro šifrování emailů a efektivní přenos dat, což zaručuje zabezpečení emailové komunikace na obou stranách.



PRÁVNÍ JISTOTA

Zákon o distribuci pojištění (IDD)

Zákon o distribuci pojištění, který je platný od února 2018 se stal horkým tématem pro pojišťovací zprostředkovatele i zprostředkovatele doplňkových pojištění.

Podle legislativy na našich lokálních trzích budou někteří zprostředkovatelé doplňkových pojištění povinni se registrovat u příslušné centrální banky pod svým primárním pojišťovacím partnerem, nicméně stále záleží, jak konkrétně členské státy EU do svých domácích zákonů tuto směrnici implementují.

Zákon o distribuci pojištění také zvýšil minimální hodnotu pojištění odpovědnosti za škody na 1 250 000 EUR na pojistnou událost a na 1 850 000 EUR na všechny události ročně, čemuž jsme se přizpůsobili.

Informační dokument o pojistném produktu (IDOP)

Novinka, kterou představila Evropská komise spolu s IDD je jednotný povinný Informační dokument o pojistném produktu (IDOP).

IDOP zahrnuje informace o daném pojistném produktu, jeho krytí, výlukách, hlavních výhodách a vlastnostech, procesu zrušení pojistky a další, aby pomohl zákazníkům porozumět nabízenému produktu a poskytl možnost porovnat tento produkt s dalšími na trhu.

V souladu s požadavky jsme vytvořili dokumenty IDOP pro všechny naše produkty a tyto dokumenty budou též zveřejněny na našem webu, aby byly snadno dostupné pro zákazníky.

Interní procesy

Tento rok jsme provedli i obsáhlou revizi našich interních procesů. Na základě požadavků od pojistitelů jsme je aktualizovali a provedli školení pro dotčená oddělení, především v rámci řešení stížností.

Zároveň, s ohledem na nadcházející právní změny, pracujeme na nových verzích mnoha dalších interních dokumentů, jako například Férový přístup k zákazníkům, Whistle-blowing směrnici a samozřejmě Zásady ochrany osobních údajů.

ZÁRUČNÍ PRODUKTY

DEFEND
Car Protect

I když neustále vyvíjíme nové inovativní produkty, nezapomínáme na základy.

Koupě auta patří mezi nejdůležitější finanční rozhodnutí rodin i jednotlivců, kde je nutné brát v potaz nejen počáteční investici, ale také potenciální riziko budoucích nákladů na opravu.

Prodloužená záruka kryje mechanické, elektrické a elektronické poruchy vozidel způsobené selháním kryté součástky.

Naše programy DEFEND Car Protect pro nová i ojetá osobní a nákladní vozidla dosáhly vynikající úrovně ve všech ohledech: bezkonkurenční věkové limity vozů při uzavření pojištění, limity pojistného plnění a konkurenceshopné sazby.

Všechny naše programy je možné brandovat a upravit na míru potřebám našim partnerům.

DEFEND
Smart Protect

Další z řady produktů, které poskytují zákazníkům dodatečný klid na cestách.

Pojištění S.M.A.R.T. Protect kryje drobná kosmetická poškození.

Pomáhá udržovat vozidlo v nedotčeném stavu bez nevídaných škrábanců, oděrek a promáčklín z každodenního používání v rámci jednoho nízkého pojistného.

Pojištění drobných a středních poškození je vhodné zejména pro zákazníky, kteří chtějí udržet vysokou hodnotu vozidla a ochránit svůj bonus za bezeškodní průběh.

Program je možné upravit na míru potřebám partnerů a brandovat.

DEFEND
Technical Control

Vynikající nástroj, který pomáhá udržet si zákazníky a zmírnit jejich starosti s dodatečnými výdaji.

DEFEND Technical Control je náš nejnovější produkt.

Pojištění technické kontroly pokrývá náklady na opravu součástek, díky kterým vozidlo selhalo při testu způsobilosti.

Zatímco náklady na tyto opravy neustále rostou, DEFEND Technical Control pokrývá většinu z příčin selhání při technické kontrole a nabízí jedinečnou příležitost přivést zákazníky zpět do svých partnerských servisů.

**Klíčové ukazatele
záručních produktů
2013 - 2017**



Klíčové ukazatele
pojištění Gap
2013 - 2017

16

Programů

38 000

Sjednaných
pojistek

€340

Průměrné pojistné
na trhu

800

Vyřízených poj.
událostí

€13M

Hrubé upsané
pojistné

DALŠÍ PRODUKTY

DEFEND Gap Programy DEFEND Gap jsou uzpůsobeny pro všechna vozidla do každé situace s krytím i pro elektrická vozidla, hybridy a další vozidla s alternativním pohonem (CNG, LPG).

Každý den se stane několik tisíc dopravních nehod a krádeží vozidel v Evropě, které stojí rodiny miliardy.

Bohužel, hodnota vozu může oproti prodejní ceně klesnout o více než 50% během 3 let. V případě totální škody nebo krádeže, pojištění Gap uhradí částku odpovídající rozdílu

mezi zůstatkovou hodnotou vozidla a jeho pořizovací cenou nebo výší dluhu / doplatku z financování vozidla v závislosti na vybraném krytí.

Všechny naše programy DEFEND Gap je možné brandovat a upravit na míru, aby vyhovovaly našim partnerům.

DEFEND SpinCar Komplexní interaktivní sada fotek a videí, která přispívá ke zvýšení míry konverze zákazníků.

Postoje a chování zákazníků se formují prostřednictvím internetu a služeb, které poskytuje. Zkušenosti z jiných odvětví, které se vyvíjeli rychleji, se nyní přenášejí i do automobilového sektoru prostřednictvím očekávání zákazníků a jejich náročných požadavků

DEFEND SpinCar pozvedne prezentaci prodejců nových i ojetých vozidel na vyšší úroveň. Aplikace zvyšuje efektivitu fotografů, zatímco je prokázáno, že zvyšuje dobu strávenou na webu a míru konverze zákazníků tím, že poskytuje interaktivnější a atraktivnější zážitek.



Osvědčený v nejnáročnějších podmínkách na světě, GardX ochranný systém ochrání lak Vašeho vozidla.

Současné laky vozidel jsou vodou ředitelné a velmi náchylné k vyblednutí. Navíc jsou neustále vystaveny mnohým škodlivinám, které narušují jeho povrch a nevyhnutelně degradují vzhled exteriéru vozu.

Systém ochrany vozidla GardX chrání exteriér vozidla, přičemž zachovává jeho lesk a udržuje ho v kondici jako nové po každém použití. Navíc, poskytuje ochranu i pro interiér před znečištěním a politím a obsahuje řadu bezpečnostních prvků.

GARDX PROTECTION

GardX Protection Ltd. poskytuje širokou škálu pojistných i nepojistných produktů navržených na míru automobilovému trhu ve Spojeném království a Irsku.

Společnost GardX je leaderem na trhu v nepojistném segmentu se systémem ochrany vozidla GardX, za který obdrželi 4 roky v řadě britské ocenění Car Dealer Power Awards. Jedná se o jasný důkaz, jak silně jsou produkty ochrany vozidel GardX vnímány na automobilovém trhu.

Nicméně GardX neposkytuje pouze nepojistné produkty. Zaměřují se zároveň na škálu pojistných produktů, kde se jim daří výrazně zvyšovat penetraci těchto produktů i díky asistenci a partnerství s DEFEND, které v roce 2017 významně posílilo.

Technologie

V roce 2017 jsme pro GardX vytvořili na míru systém pro správu produktů a pojistných událostí, iGard. Uživatelské prostředí iGardu může být přizpůsobováno specifickým potřebám jednotlivých dealerů, ať už se jedná o banální záležitosti jako přizpůsobení barev systému korporátním barvám a logu dealera, či o komplexnější úpravy například správy přístupových práv různých skupin uživatelů.

Backend systému iGard představuje inovativní a robustní nástroj pro správu pojistných událostí. Systém podporuje celý proces řešení pojistných událostí od nahlášení, přes kalkulaci a schvalování až po správu plateb, díky čemuž významně zefektivňuje práci likvidátorů pojistných událostí.

Systém iGard je také napojen na systém iFinance (rovněž na zakázku vytvořený systém pro GardX), který obsahuje funkce pro správu financí a reporting.

V roce 2018 chceme nadále posilovat náš vztah s GardX a poskytovat jim technologická řešení pro zvýšení jejich podíl na trhu.

Další projekty s plánovanou realizací v roce 2018 zahrnují:

- **mobilní aplikaci GardX Assure Claims App**, která umožňuje dealerům nabídnout zákazníkům unikátní možnost okamžitě nahlásit pojistné události pár kliknutími;
- **B2B2C** – Přímá zákaznická platforma, která jednotlivým prodejcům vozidel přinese nástroj, jak nabízet produkty GardX Assure zákazníkům po zakoupení vozidla (i v případě, že zákazník vozidlo koupil u jiného prodejce).
- **iGard v dalších jazycích** v souladu s místní legislativou, který umožní jeho použití v dalších zemích mimo Spojené království.
- Přenesení všech registrací nepojistných produktů do systému iGard (více než 1 milion záruk).



GardX Portfolio



GardX Vehicle Protection

Systém ochrany vozidel s nanotechnologií vytváří vysoce přínavou transparentní vrstvu, která chrání lak vozidla před škodlivinami a zároveň poskytuje vysoký lesk.



C.A.R.S. Plus

Pojištění drobných poškození, které pomáhá udržet vozidlo jako nové bez oděrek a škrábanců.

Tyre and Alloy Wheel Protection

Zbaví Vás obav z výměny poškozených kol či pneumatik a dostane Vás zpátky na cesty díky opravě či výměně „kus za kus“.

Asset Protection

V případě totální škody, Asset Protection poskytuje plnění rozdílu mezi obecnou hodnotou vozu a jeho kupní cenou nebo vypořádáním finanční či leasingové smlouvy.



GardX AD-Vantage

Revoluce v prezentaci vozidel, která zaručuje konzistentnost fotografického výstupu a zvyšuje dobu strávenou na webu a míru interakce.

Lidé a procesy

V roce 2017 bylo prostřednictvím systému iGard registrováno celkem 26 000 pojistných a 40 000 nepojistných produktů.

Zpracovali jsme více než 4 000 pojistných událostí pro pojistné produkty a zároveň jsme poskytovali podporu dealerům a reporty pro naše upisovatele.

Předpokládáme, že se v roce 2018 počet registrovaných pojistných produktů více než zdvojnásobí vzhledem k novým akvizicím.

GARDX PROTECTION

S tím souvisí i následné výrazné zvýšení počtu zpracovaných pojistných událostí.

Abychom zvládli tento nápor, změnili jsme organizační strukturu a přijmuli Operations Managera, který je odpovědný za řízení všech operací a dohlíží na plnění a překonávání úrovně služeb, které GardXu poskytujeme.

Vzájemná spolupráce s GardX obohacuje obě strany a je naším cílem náš vztah i nadále posilovat a prohlubovat.

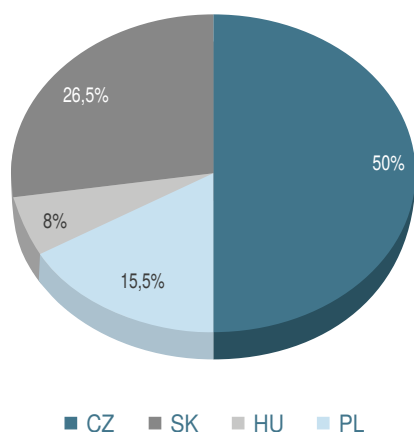


FINANCE & OČEKÁVÁNÍ

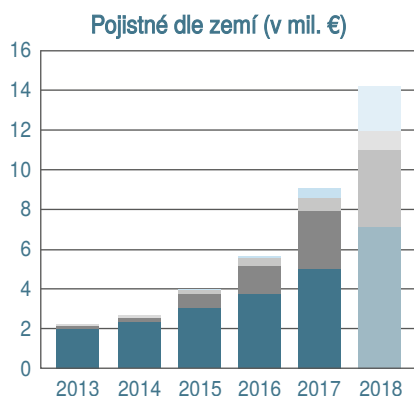
DEFEND INSURANCE GROUP i v roce 2017 pokračovala ve výrazném růstu.

Tento úspěch je důkazem úspěšného zaměření se na naši hlavní pojistnou činnost. Nadále jsme profitovali z našeho vyváženého portfolia, precizního posuzování rizik a komplexního řešení pojistných událostí, a zaznamenali jsme historicky nejlepší výsledky celé skupiny.

Všechny země střední a východní Evropy zaznamenávají růst o 30 a více % s očekávanými příjmy 49,1 mil. € v roce 2018. Členění dle zemí je naznačeno níže.



Hrubé pojistné pokračuje v impozantním růstu ve všech 23 regionálních oblastech.



Samostatnou zmínku si zaslouží sjednávání prodloužených záruk v Česku, Polsku a Maďarsku, které představuje významnou obchodní příležitost, především v oblasti brandování a úprav na míru.

Vnímáme též zvyšující se poptávku po kvalitnějších a dlouhodobějších zárukách, společně s větší náročností klientů.

Do konce roku 2018 budou zároveň plně spuštěny ve všech zemích programy DEFEND Gap MINI, který je již nyní velmi oblíben u prodejců ojetých vozů, a novinka DEFEND Gap MINI+.

S ohledem na klíčové ukazatele, které zajišťují naše efektivní řízení, jsme pyšní, že jsme dosáhli vytyčených cílů, které svědčí o našem správném směřování.

Obrat na zaměstnance nadále stoupal o 4%, k více než 1 070 000 €, zatímco mzdové náklady na jednu pojistnou smlouvu zůstaly na stejné úrovni jako v roce 2016, přestože počet zaměstnanců vzrostl.



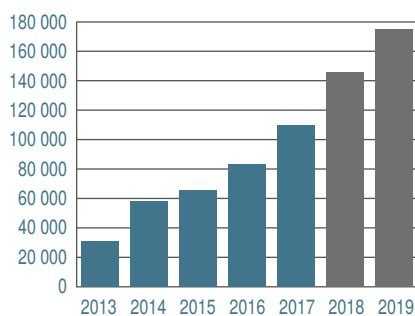
FINANCE & OČEKÁVÁNÍ

Na základě našich současných výkonů můžeme sebevědomě hledět do budoucna, vzhledem k tomu, že z plánovaných 131 000 pojistek v roce 2018 aktuálně směřujeme k 148 000.

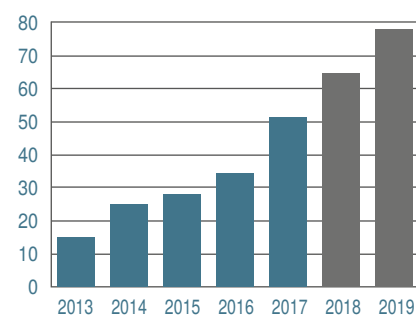
Naše projekty, které aktuálně dokončujeme, společně s řadou uzavřených významných kontraktů přispělo k dosažitelnému cíli 175 000 pojistek pro rok 2019.

Shrnutí:

DIG roční počet smluv
2013-2019



DIG roční hrubé upsané pojistné (mil.€)
2013-2019

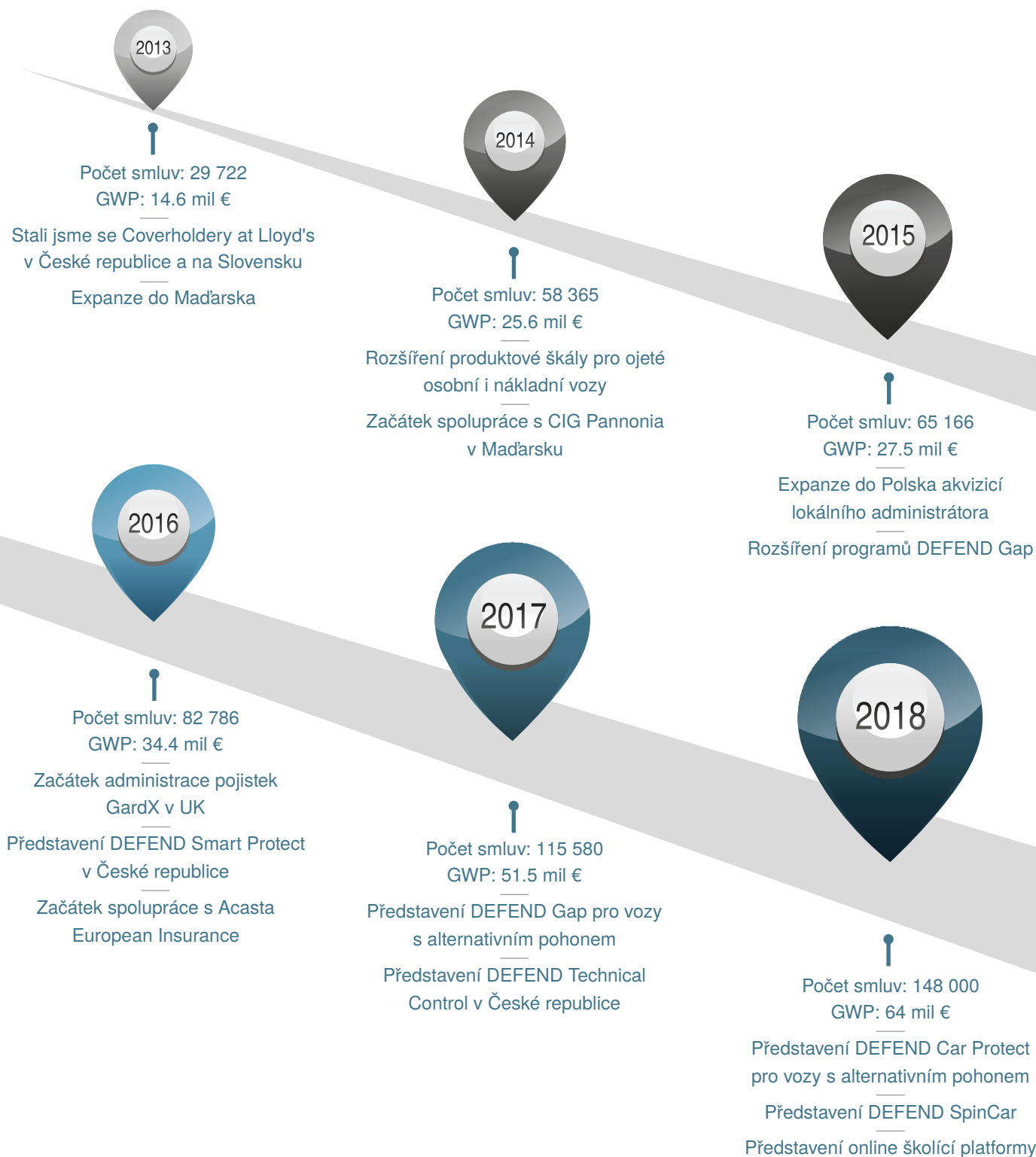


Rok	Počet smluv	GWP v mil.€	Růst	Typ
2013	29 772	14.6		Skutečný
2014	58 356	25.6	75%	Skutečný
2015	65 166	27.5	7%	Skutečný
2016	82 786	34.4	25%	Skutečný
2017	115 580	51.5	45%	Skutečný
2018	148 000	64	24%	Očekávaný
2019	175 000	75.7	18%	Předpověď

NAŠE MILNÍKY

Historické milníky a řada úspěchů provází naši cestu od lokální společnosti po silného hráče, jakým jsme nyní.

Za celou dobu jsme jako první spustili/vytvořili řadu jedinečných produktů, přinášeli nové inovace a neustále rostli díky organickému růstu a akvizicím.



EPILOG

Na závěr bychom Vám chtěli poděkovat za přečtení naší zprávy. Rok 2017 byl pro naši skupinu velmi úspěšný a pokračovali jsme ve vynikajícím růstu napříč všemi ukazateli.

Rok 2018 přináší řadu změn a nové výzvy pro náš trh. Je to pro nás příležitost ujistit se, že úsilí vynaložené letos se nám v budoucnu vrátí s všestrannějšími produkty, posílenými vztahy s našimi partnery a ještě lepšími službami pro naše zákazníky. Chceme být prvotřídní partner s produkty a službami, které předčí všechna očekávání a přispějí k Vašemu obchodnímu úspěchu!

S pozdravem,

Jménem skupiny DEFEND INSURANCE GROUP

Andrew Quirke
Managing Director



INFORMACE

Společnosti DEFEND INSURANCE:

DEFEND INSURANCE HOLDING s.r.o.
Roztylská 1860/1
148 00 Praha
Česká republika
ID: 24123480

DEFEND INSURANCE s.r.o.
Roztylská 1860/1
148 00 Praha
Česká republika
ID: 63478498

DEFEND INSURANCE s.r.o.
Pribinova 4
811 09 Bratislava
Slovensko
ID: 36816175

DEFEND INSURANCE Sp. z o.o.
ul. Czerwińskiego 6
40-123 Katowice
Polsko
ID: 240069520

DEFEND INSURANCE Kft.
Rákóczi út 42.
1072 Budapešť
Maďarsko
ID: 01-09-195354

DEFEND SOLUTIONS s.r.o.
Plaská 622/3
150 00 Praha
Česká republika
ID: 03802116

www.defendinsurance.eu

Upozornění

Tato zpráva obsahuje výhledová prohlášení, která odrážejí současné názory a odhady vedení společnosti. Tato prohlášení v sobě zahrnují určitá rizika a nejistoty, které mohou způsobit, že se skutečné výsledky mohou podstatně lišit od těch očekávaných. Potenciální rizika a nejistoty zahrnují faktory jako obecné ekonomické podmínky, fluktuace měnových kurzů, konkurenční produkty a tlaky na cenotvorbu a vývoj regulací.

Tato zpráva je dostupná online v PDF v angličtině, češtině, slovenštině, maďarštině a polštině. V případě nesrovnalostí v překladech má přednost původní anglické znění.



DEFEND
INSURANCE
G R O U P