

Asistence Kooperativy vloni realizovala téměř 100 tisíc zásahů

12.2.2026 - | Kooperativa pojišťovna

Asistenční služba je většinou prvním kontaktem, když klienti pojišťovny řeší problém na silnici nebo doma. „Klientům v pojištění motorových vozidel pomůžeme nejen u nehody, poruchy, ale také v případech, že například potřebují vyprostit z příkopu či natankují špatné palivo. Při nenadálé havárii v domácnosti pak zajistíme služby řemeslníků jako je elektrikář, instalatér, plynář, topenář, sklenář, zámečnick, ale také případné IT konzultace. A samozřejmě je i pomoc při cestách do zahraničí,“ vypočítává šíři služeb Ondřej Poul, ředitel Centra likvidací pojistných událostí v pojišťovně Kooperativa.

Klienti Kooperativy využívají asistenční služby stále častěji, v loňském roce asistence Kooperativy realizovala o cca 12 % více zásahů. „Denně přijímáme přes 2000 hovorů, většinou žádosti o pomoc s nepojízdným automobilem. Celkem jsme v roce 2025 pro klienty Kooperativy zajišťovali 95 341 asistenčních zásahů,“ vypočítává Marek Jaroš, generální ředitel GLOBAL ASSISTANCE a. s., která zajišťuje asistenci i pro další pojišťovny.

Nejčastěji volali klienti Kooperativy asistenci k poruše vozidla, tyto zásahy vloni představovaly téměř 82 % zásahů u automobilů, celkem se jednalo o 58 526 zásahů u porouchaných vozidel, ve 12 788 případech asistence Kooperativy zasahovala u dopravních nehod. „V téměř polovině zásahů naše asistence řešila poruchy motoru, pak poškozené pneumatiky, problémy s automatickým startem vozidla nebo spojkou. A třeba 1042 klientů hlásilo problém s akumulátorem, 518 volalo asistenci, když natankovali nesprávné palivo, a 226 klientům palivo došlo a využili asistenci k jeho dovozu,“ představuje problémy motoristů Marek Jaroš.

Výrazně se také zvyšuje zájem o asistenci v pojištění domácnosti a nemovitosti. Zejména o například nedávno přidané služby desinfekce, desinsekce, deratizace. Vloni asistence realizovala v domácnostech celkem 16 851 zásahů. „Klientům Kooperativy nejčastěji pomáhají naši instalatéři při vodovodních haváriích, otevíráme jim zabouchnuté dveře a řešíme problémy s elektroinstalací. Celkem 1094 zásahů, o 30 % více než v roce 2024, směřovalo k odstranění vosích nebo sršních hnízd. A pomáhali jsme také 85 cyklistům při havárii nebo závadě na jejich kole,“ vysvětluje Marek Jaroš. A doplňuje jeden typický příklad: „V mrazivý zimní den nás kontaktoval klient, že jeho manželka si při odchodu s dítětem v kočárku na procházku doma zabouchla nejen klíče, ale také telefon a všechny doklady. Naštěstí si pamatovala manželovo číslo a mohla mu zavolat z půjčeného telefonu. Ten byl bohužel mimo město a měl samozřejmě starost, aby venku neprochladli. Proto žádal rychlý zásah. Zajistili jsme zámečníka, který byl na místě do třiceti minut, a mrznoucí maminku s dítětem pustil do bytu.“

V letních měsících má pak napilno asistence u cestovního pojištění. „Celkem jsme v zahraničí zajišťovali 7176 zásahů, nejčastěji nás klienti kontaktují z Egypta, Itálie, Španělska a Rakouska. Pomáháme jim s překlady, vyhledáním odpovídajícího zdravotního zařízení, ale řešili jsme i komplikovaný převoz klienta z Kazachstánu. Převoz byl možný až po cca tříměsíční hospitalizaci, museli jsme zajistit speciální letadlo i sanitku v místě. Celkové náklady na léčení a převoz pak přesáhly částku 2,9 milionu Kč,“ představuje jeden z komplikovaných zásahů Marek Jaroš.

<https://www.koop.cz/clanky/asistence-kooperativy-vloni-realizovala-temer-100-tisic-zasahu>