

2. 5. 2005

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Jak usnadnit likvidaci pojistné události?

Nějaký majetek v našich končinách má téměř každý a téměř každý jej má nejspíše pojištěn. Návštěva zlodějů, prasklé vodovodní potrubí, vichřice, která bere vše s sebou nebo náhlá nepojízdnost auta – to vše může přijít nečekaně rychle. Poradíme vám, jak se připravit a co dělat, abyste tímto úskalím propluli co nejsnadněji.

Podle aktuálních výsledků České asociace pojišťoven za rok 2004 tvoří pojištění majetku téměř 25 % z celkového neživotního pojištění, v absolutním vyjádření jde o více než 16 miliard korun předepsaného pojistného. Větší procentní podíl na neživotním pojištění (31 %) má už jenom zákonem dané povinné ručení.

Co dělat, když se něco stane

"Nejjednoduššího a nejrychlejšího vyšetření ze strany policie a vyplacení peněz od pojišťovny se dočkáte, budete-li schopni potvrdit existenci všech odcizených a poškozených předmětů a to, že náležely do vaší domácnosti. Ideální je doložení jejich hodnoty účtenkami, záručními listy nebo znaleckými posudky," říká Richard Kapsa z České pojišťovny.

Proto:

- Pořídte si dokumentační fotografie stavby a veškerého příslušenství.
- Vyfoťte všechny místnosti své domácnosti a jejich zařízení.
- Každý cenný předmět vyfotografujte zvlášť a poznamenejte si jeho rozměry. Drobné cenné předměty vyfoťte také zvlášť, ale s přiloženým měřítkem.
- K fotografii každého předmětu přiložte jeho účtenku, záruční list nebo znalecký posudek.
- Fotografie s podrobným popisem pečlivě uložte na bezpečné místo, nejlépe mimo samotnou pojištěnou domácnost (např. k rodičům nebo jiným příbuzným).

Všechny tyto doklady přispějí nejen k rychlejšímu a zdárnějšímu vyšetření případu policií, ale samozřejmě i k vyřízení pojistné události. Pokud takovou dokumentaci pojišťovně nepředložíte, ať už proto, že si ji předem nevyhotovíte nebo proto, že do základů vyhoříte, pojišťovna si s tím poradí i tak. Jen jí to bude možná o něco déle trvat. Rychlost vyřízení škodní události závisí totiž především na rychlosti předložení všech potřebných dokladů a na jejich úplnosti.

Jedná-li se o trestný čin, při kterém vám vznikla škoda na majetku, volejte okamžitě Policii ČR. "Snažte se zabránit zhoršování následků již vzniklé pojistné události, i když s tím budou spojené přiměřené finanční výdaje. Pojišťovna vám je proplatí v rámci pojistného plnění," doporučuje Richard Kapsa z České pojišťovny. Potřebujete-li začít s úklidem pojištěného místa ihned, ještě před příchodem likvidátora, není to žádný problém. Ze všeho nejdříve ale vše vyfoťte nebo natočte na video. Zničené věci nevyhazujte a pokuste se je uchovat do té doby, než si je likvidátor osobně prohlédne.

Podělte se s pojišťovnou o špatné zprávy

To, že se vám stala škoda na majetku, oznamte své pojišťovně co nejdříve. Zatím nejčastějším způsobem oznámení pojistné události pojišťovně je zřejmě písemná forma na tiskopise příslušné

pojišťovny. Ten získáte buď přímo na pobočce pojišťovny, kde vám ho nejspíše pomohou i vyplnit, nebo si ho můžete vytisknout z jejích internetových stránek, vyplnit a spolu s doklady poslat poštou na danou adresu.

V některých pojišťovnách nabízí možnost vyplnění formulářů pojistné události na internetu. Nejrychlejší a nejpohodlnější způsob oznámení pojistné události je telefonát. S jeho pomocí můžete pojišťovnu o škodě informovat bezprostředně po jejím vzniku, třeba při čekání na policii. Nemusíte chodit osobně na pobočku, zjišťovat její otevírací dobu a omlouvat se v práci nebo rušit domluvené schůzky. U České pojišťovny si klienti na možnost hlášení škod rychle zvykli. "Zatímco na konci roku 2002 bylo 100 % škod hlášeno klasickou 'papírovou' cestou, dnes již 90 % hlášení probíhá prostřednictvím telefonu," dodává Kapsa.

Přijmout oznámení po telefonu a zároveň celou událost vyřídit bez nutné návštěvy pobočky pojišťovny nebo pošty u nás umí zatím jen některé pojišťovny, ale trend v zahraničí je jasný. Česká pojišťovna se při zavádění svého nového systému inspirovala u západoevropských pojišťoven, kde klientský servis funguje na bázi využívání moderních technologií ke spokojenosti klientů již několik let. Klientský systém založený na využití internetu u ní funguje již od konce roku 2003. Proto se na tento způsob vyřizování pojistné události můžeme podívat podrobněji.

Možnosti nahlášení pojistné události u různých pojišťoven

Pojišťovna	Pobočka	Možnost využít internet		Možnost využít telefon	
		Vytištění formuláře	Vyplnění a odeslání formuláře on-line	Poskytnutí informací	Nahlášení a registrace
Allianz	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano, zelená linka 800 170 000, po ohlášení kontakt likvidátora, "tradiční" oběh dokumentů
Česká podnikatelská pojišťovna	Ano	Ano	Ne	Ano	PU lze telefonicky oznámit, pak poštou přijde originál, který je třeba podepsat a vrátit poštou nebo osobně
Česká pojišťovna	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano, klientský servis 844 114 114, po ohlášení kontakt likvidátora, digitální oběh dokumentů
ČSOB pojišťovna	Ano	Ano	Ano, ale následně je nutné odeslat formulář ještě poštou	Ano	Lze předběžně nahlásit, likvidátor dorazí a přiveze formulář

Generali	Ano	Ne, lze pouze vyplnit rychlé oznámení a odeslat	Ano, ale následně přijde poštou vyplněný formulář, který je třeba podepsat a vrátit poštou nebo osobně	Ano	Lze nahlásit, následně přijde poštou vyplněný formulář, který je třeba podepsat a vrátit poštou nebo osobně
Kooperativa	Ano	Ano	Ne	Ano	Telefonicky nahlásit a do 14 dnů doručit formulář

Zdroj: internetové stránky a zelené linky pojišťoven

Jak probíhá likvidace pojistné události

Ať už pojistnou událost zaregistrujete jakýmkoliv způsobem, bude v systému pojišťovny zaevidována a bude jí přidělen likvidátor. Ten by vás měl co nejdříve kontaktovat a domluvit s vámi termín své návštěvy.

Ve většině případů vás navštíví likvidátor pojišťovny, který provede prohlídku poškozeného místa nebo předmětu a zároveň vyčíslí výši škody. Pro likvidátora si připravte seznam poškozených věcí včetně údajů o jejich ceně a stáří. Není nic jednoduššího, než sáhnout po obálce, kde máte vše uloženo z doby, kdy jste věci pořídili a pojistili. Likvidátorovi popíšete, co se stalo z vašeho pohledu, on se na to samé podívá z pohledu pojišťovny. Sepíše seznam poškozených věcí a pořídí vlastní fotodokumentaci. Zápis o pojistné události a vlastní zjištění pracovníka pojišťovny si pozorně přečtete a teprve poté podepíšete.

Pokud likvidátor nevypočte výši plnění hned na místě při první návštěvě (což je obvyklé u škod menšího rozsahu), měl by vás informovat o tom, jak s vámi bude projednávána výše plnění. K seznámení s výší plnění a k jejímu podpisu můžete být pozváni na pobočku pojišťovny nebo vás likvidátor navštíví ještě jednou.

Jaké doporučení má pro klienty zkušený likvidátor České pojišťovny Jiří Falta? Podle jeho názoru a zkušeností je dobré s nahlášením pojistné události neváhat a nahlásit ji co nejdříve. "Čím dříve se ke škodě dostaneme, tím snadněji a rychleji ji zhodnotíme a oceníme," říká Jiří Falta. Zvláště řidiči by měli mít na paměti, že se jim vyplatí respektovat výběr servisu, který jim pojišťovna pro opravu vozu doporučí. "Autoservisu, se kterým máme dohodu o spolupráci, pošleme krycí dopis, ve kterém zaručíme proplacení výdajů na opravu vozu našeho klienta. Klient sám se pak už nemusí o nic starat, jen si vyzvedne opravené auto." Zatímco klientům, kteří si vyberou vlastní servis bez ohledu na doporučení pojišťovny se často stává, že jim pojišťovna zpětně neproplatí jejich veškeré výdaje, protože servis si účtoval nadsazené ceny, které neodpovídaly běžným cenám na trhu. Seznam spolupracujících autoservisů Česká pojišťovna sice na svém webu z konkurenčních důvodů nezveřejňuje, nicméně při kontaktování klientského servisu ČP nebo ČP Asistent (silniční asistenci ČP) operátor sdělí, zda servis vybraný klientem je smluvním servisem ČP, nebo mu najde nejbližší smluvní servis podle značky vozidla a místa havárie.

Budoucnost v pojišťovnách už začala

Škoda na majetku nikoho nepotěší. Jeho uvedení do původního stavu nebo náhradu chceme realizovat co nejrychleji a chceme s tím strávit co nejméně času. Omlouvat se v práci, rušit předem domluvené schůzky nebo ubrat ze svého již tak vzácného volného času a místo toho si udělat výlet do pojišťovny a stát ve frontě u přepážky, to asi nikoho nenadchne. Vždyť pro klienty pojišťoven platí stejné principy jako pro klienty přímého bankovníctví a internetových obchodů, kteří si pochvalují zejména úsporu času, pohodlí, klid, soukromí a možnost provedení transakce kdykoliv během dne.

Přepážky, šanony, dopisy a faxy naší rychlé době už zkrátka nestačí. Česká pojišťovna zachytila tento trend jako první a zatím jediná pojišťovna u nás, ale brzy se jistě podobného systému dočkáme i u ostatních pojišťoven. Co vlastně umí?

Co vše lze zařídit u České pojišťovny po telefonu a po internetu

Typ pojištění	Nahlášení pojistné události	Informace	
		o nahlášených pojistných událostech	o konkrétních smlouvách
Motorová vozidla	Ano	Ano	Ano
Majetek	Ano	Ano	Ano
Odpovědnost	Ano	Ano	Ano
Životní a úrazové pojištění	Ne	Ne	Ano

Zdroj: ČP

Nový systém v České pojišťovně založený na digitálním oběhu dokumentů usnadňuje uzavírání a vedení pojistných smluv a nabízí rychlejší a průhlednější vyřizování pojistných událostí. Klient při jejich nahlášení nemusí osobně navštěvovat pobočky pojišťovny, ale může komunikovat prostřednictvím telefonu nebo internetových stránek. Nový systém výrazně urychluje celý proces a šetří čas i peníze klientů. Průměrná doba jednoho telefonického rozhovoru operátora klientského servisu s klientem je sedm minut.

Pojistnou událost nemá na starosti pouze jediný likvidátor. Nový systém hlídá lhůty pro zpracování pojistné události, umožňuje lepší kontrolu a v případě nemoci či dovolené likvidátora může vše snadno převzít některý z kolegů.

Jasná řeč čísel

Klienti České pojišťovny mají možnost nahlásit pojistnou událost vyplněním formuláře na pobočce, na internetu nebo telefonicky. Telefonické klientské centrum České pojišťovny měsíčně vyřídí 17 až 22 tisíc hovorů klientů, kteří chtějí nahlásit pojistnou událost, informovat se o průběhu likvidace svého případu nebo ověřit stav svých pojistných smluv. Velmi výrazně se zkrátila průměrná doba zpracování pojistné události, tedy doba, po kterou klienti čekají na vyplacení pojistného plnění. Škody z pojištění motorových vozidel byly před zavedením nového systému vypláceny do 20 dnů z 29 %, dnes je ve lhůtě 20 dnů od nahlášení vyřízeno 63 % škod.

U komplikovanějších případů je často třeba dokládat vícero dokumentů. Jakmile dnes likvidátor České pojišťovny obdrží poslední potřebný dokument, během pěti dní je v 90 % případů škoda vyřízena a vyplacena.

Poměr škod zlikvidovaných do určité doby od nahlášení v České pojišťovně

Doba od nahlášení do výplaty	Starý systém	Nový systém (Klientský servis)
5 dnů	15%	35%
10 dnů	22%	52%
15 dnů	28%	59%
20 dnů	33%	63%

Zdroj: ČP

Zdroj: Osobní finance, Jiří Dvořák