

Komunikační manuál řešení pojistných událostí pro klienta Městská část Brno - střed

Pro hlášení pojistných událostí (škod) společnosti Allrisk používejte prosím výhradně tato spojení:

Telefon: +420 605 900 090 (v pracovní dny 8:00 -17:00 hod.)

+420 605 841 714 ředitel Centra likvidace pojistných událostí pan Michal Kudláček
(v naléhavých případech)

E-mail: brno-stred@allrisk.cz

V kopii zasílejte hlášení kontaktní osobě za MČ Brno-střed na e-mail : romana.brzobohata@brno-stred.cz

Důležité zásady:

- Kontaktujte společnost Allrisk pokud možno ihned po vzniku pojistné události (škody).
- V případě vzniku požáru jste povinni kontaktovat **Hasičský záchranný sbor, linka 150.**
- Při škodě vzniklé odcizením, vandalismem, loupežným přepadením nebo při podezření ze spáchání jiného trestného činu vždy oznamte událost **Policii ČR, linka 158.**
- V případě škody na zdraví zajistěte ošetření zraněného **lékařem, linka 155.**
- Proveďte záznam o úrazu, pokud se jedná o pracovní úraz.
- V případě škody odpovědnostního charakteru způsobené někomu jinému vyzvěte poškozeného, aby svůj nárok písemně uplatnil a ten následně předejte společnosti Allrisk.

S pojistiteli komunikujte výhradně prostřednictvím společnosti Allrisk.

Bez konzultace se společností Allrisk se nevyjadřujte písemně ani jinou formou k míře svého případného zavinění.

Pro nahlášení pojistné události používejte formulář společnosti Allrisk, který je přílohou tohoto manuálu.

Po nahlášení pojistné události obdržíte od společnosti Allrisk nebo od paní Brzobohaté (kontaktní osoba za MČ Brno-střed) e-mail, ve kterém bude uvedeno číslo pojistné události a informace, jaké doklady je nutno doložit.

Podklady k pojistné události zasílá každý odbor samostatně

- e-mailem na společnost Allrisk brno-stred@allrisk.cz
- v kopii na kontaktní osobu paní Brzobohatou romana.brzobohata@brno-stred.cz

V procesu následného vyřizování pojistné události po jejím zaregistrování uvádějte vždy do předmětu e-mailu přidělené číslo konkrétní pojistné události pro snadnou identifikaci, ke které pojistné události se dokumenty vztahují.

V případě dotazů ke stavu vyřízení pojistné události, zaslání výplatních dopisů nebo jiných dotazů, kontaktujte paní Brzobohatou telefonicky na **tel.: +420 542 526 287, mobil: +420 602 641 411** nebo e-mailem.

Je nutné zajistit, aby pracovníci, kteří se mohou dostat do pozice hlášení pojistné události, byli proškoleni příslušným vedoucím na používání tohoto manuálu.

Je vhodné, aby byly příslušné dokumenty dostupné ve firemním intranetu.

A. Obecné pojmy pro vyřizování pojistných událostí

Pro úspěšnou likvidaci pojistných událostí je potřeba splnit několik povinností, které jsou stanoveny v pojistných podmínkách. V případě jejich nedodržení nebo porušení má pojišťovna právo na snížení, v krajním případě i na odmítnutí pojistného plnění. Přestože k takovým situacím dochází zcela výjimečně, je potřeba těmto ujednáním věnovat náležitou pozornost a snažit se v maximální míře přispět k jejich dodržování. Jde o velmi důležité **povinnosti pojištěného**.

OZNÁMENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI

Mezi základní podmínky úspěšné a bezproblémové likvidace pojistné události patří neprodlené oznámení o tom, že nastala pojistná událost (doslova bývá řečeno „bez zbytečného odkladu“).

Za dostatečně včasné oznámení se obvykle považuje, bylo-li učiněno v průběhu následujících 1-3 dnů po vzniku škody, byť samozřejmě mohou nastat objektivní okolnosti, které tuto dobu prodlouží.

ZÁBRANA ZVĚŠŮVÁNÍ ROZSAHU ŠKODY

Další důležitou povinností je zajistit, **aby nedocházelo ke zvětšování rozsahu škody**, a aby stav po vzniklé škodě zůstal nezměněn či poškozené věci byly zachovány do doby, než budou prohlédnuty likvidátorem pojišťovny. Tyto dvě podmínky se někdy mohou dostat do rozporu, zájem na zamezení zvětšování rozsahu škody je však přednější. Pojistné podmínky na to pamatují ujednáním, ve kterém se uvádí, že s opravou majetku nebo odstraňováním zbytků vyčká pojištěný pokynů pojišťovny, pokud z bezpečnostních, hygienických nebo jiných vážných důvodů není nutné začít neprodleně s opravou nebo

odstraňováním. V každém případě je však nezbytné **zajistit průkaznou dokumentaci škody** – fotografie, videozáznam, zápisy apod., viz dále.

PRŮKAZNÁ FOTODOKUMENTACE

Bezprostředně po zjištění škody provést dostupnými prostředky maximální množství fotodokumentace se zřetelem na průkaznost:

- Celkový pohled i detaily poškozené věci.
- Celkový pohled i detaily toho, co vedlo k následné škodě.

PRÁVO POJIŠŤOVNY NA REGRES

Dále je potřeba zajistit, aby nedošlo k promlčení nebo zániku případného práva na náhradu škody proti třetí straně. Toto právo ze zákona přechází na pojišťovnu, která poté, co vyplatí pojistné plnění svému klientovi, může nárokovat náhradu škody na případném viníkovi.

Používané odborné termíny při likvidaci pojistné události

- **Registrace škody** – po nahlášení škody pojišťovně pojišťovna zaregistruje pojistnou událost a zašle **unikátní číslo pojistné události**, pod kterým následně probíhá další komunikace.
- **Škodní událost** – je každá škoda, kterou klient utrpí, nebo která je na něm uplatňována. Tato škoda je nahlášena pojišťovně, pokud existuje sebemenší předpoklad, že je daná škoda pojištěna.
- **Pojistná událost** – vzniká ze škodní události, pokud pojišťovna uzná, že škoda vznikla z pojištěné příčiny a směřuje k jednání o náhradě škody.
- **Hlášení pojistné události** – bude používán formulář, který je součástí manuálu a je jeho přílohou.

B. Postup při vzniku škody

Základní informace k oznámení škody

- vyplnění formuláře

- Název a jméno pojištěného
- Datum vzniku pojistné události
- Místo vzniku pojistné události
- Funkční spojení (telefon, e-mail)
- Příčina a popis vzniku škody, odhad výše škody
- Rozsah a charakter škody - **tento bod je podstatný !**
- ❖ Podstata - příčina vzniklé škody – **POZOR, tato část je citlivá na formulaci a někdy je lépe tuto položku konzultovat s oddělením Centra likvidace pojistných událostí společnosti Allrisk**
- Číslo pojistné smlouvy
- Číslo bankovního spojení pro výplatu pojistného plnění
- Číslo leasingové/úvěrové smlouvy

Oznámení škody pojistiteli

Nevyčkávat s nahlášením škody do doby, než budou Vámi shromážděny všechny požadované doklady. Tyto lze dokládat následně!!! Přiložte podklady, které máte momentálně k dispozici.

Po oznámení pojistné události společnosti Allrisk a shromáždění alespoň minimálních informací potřebných pro nahlášení pojistiteli, bude společností Allrisk škoda obratem pojistiteli nahlášena. Následně bude pokračovat komunikace k doplnění dalších potřebných dokumentů a informací.

Dokumentace vzniklé škody

V případě škod na majetku je obvykle nutné provést **prohlídku likvidátorem pojišťovny**, která má sloužit k přesnému určení rozsahu poškození a je východiskem pro určení pojistného plnění pojišťovny. Z toho důvodu vyčkejte s opravou poškozené věci či s odstraňováním následků škody na pokyn pojistitele nebo společnosti Allrisk.

V případě, že není možné **vyčkat s opravou poškozené věci** (např. hygienické důvody, ekologické důvody, zmírnění či předcházení vzniku následných

škod), je nutné pořídit podrobnou fotodokumentaci a **vyměněné / poškozené díly / věci ponechat k dispozici** pro následné došetření škody. V tomto případě je konzultace s někým ze servisního teamu společnosti Allrisk velmi užitečná. Je nezbytné provést vždy **průkaznou fotodokumentaci**.

Další průběh likvidace pojistné události

Ke vzniklé škodě je nezbytné předložit doklady prokazující její rozsah, které budou předány pojistiteli k posouzení nároku a stanovení výše pojistného plnění dle sjednaných pojistných smluv.

Jedná se především o podklady prokazující příčinu škody, její výši a další podklady, které pracovníci likvidace společnosti Allrisk budou v průběhu likvidace pojistné události upřesňovat a koordinovat jejich předání.

Ukončení pojistné události

O vyřízení škody bude pojištěný vždy písemně informován.

DŮLEŽITÉ ZÁSADY

❖ Při škodě vzniklé odcizením či loupežným přepadením, případně při podezření ze spáchání jiného trestného činu, v jehož důsledku škoda vznikla, vždy oznamte událost Policii ČR.

❖ Oznámení policii a prvotní výpovědi je nutné **přikládat velkou důležitost - událost musí být co nejpresněji popsána kompetentní osobou (způsobu zabezpečení, způsob odcizení apod.)**.

❖ V případě vzniku požáru jste povinni oznámit příslušnému Hasičskému záchrannému sboru každý požár, který vznikl, i když se Vám jej podařilo uhasit.

❖ Pokud je škoda zaviněna konkrétní osobou (i právnickou), je nutné zajistit informace, které pojistiteli poslouží při postihu proti viníkovi; **nezajištění takových informací může vést až k odmítnutí pojistného plnění pojistitelem**.

❖ S pojistiteli komunikujte a veškeré nejasnosti či nesrovnalosti řešte výhradně prostřednictvím společnosti Allrisk.