

# LIKVIDACE ŠKODNÝCH UDÁLOSTÍ Z AUTOPOJIŠTĚNÍ

## Naše standardy jsou následující:

- **elektronická likvidace škod** s maximálním využitím dostupné moderní techniky a související komunikace
- okamžitá možnost **telefonického hlášení PU** i přímo z místa škody prostřednictvím oddělení Péče o zákazníky (po-pá 8-20h, so-ne 09-18hod) tel. 241 170 000 - ihned sdělení **registračního čísla** škodné události
- možnost i dalších způsobů hlášení škody : non-stop přes **internet** ([www.allianz.cz](http://www.allianz.cz)) – potvrzení o registraci vč. registračního čísla škodné události během několika minut, prostřednictvím smluvních partnerů nebo naší obchodní služby (telefon, formulář), **e-mailem** ([hlaseni@allianz.cz](mailto:hlaseni@allianz.cz)), **poštou**
- u VIP klientů jsou nastaveny specifické zjednodušené postupy hlášení škod, komunikace, likvidace
- možnost komunikace klienta s úsekem likvidace PU **elektronickou formou** ([hlaseni@allianz.cz](mailto:hlaseni@allianz.cz)), garance odpovědi nejpozději následující pracovní den
- možnost komunikace klienta s úsekem likvidace **telefonickou formou** (při obsazenosti telefonní linky 241 170 000 nabídne moderní technologie CALL BACK možnost zpětného volání a při zanechání telefonního čísla pracovníci likvidace následně volají zpět)
- možnost **sledování stavu likvidace konkrétní PU přes internet** ([www.allianz.cz](http://www.allianz.cz)) a možnost **elektronického přiřazení požadovaných podkladů** k likvidaci
- operativní komunikace pracovníků likvidace s klientem v průběhu likvidace
- **prohlídka vozidla technikem smluvního autoservisu** (neprodleně po přistavení vozidla, seznam viz [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz)) nebo **mobilním technikem** (do 3 pracovních dní od nahlášení PU do Allianz), aktivní spolupráce mobilního technika se zástupcem servisu při stanovení technologie a rozsahu opravy
- zajištění **kvality opravy** podle technologických postupů a časových norem daných výrobcem vozidla a akceptace cen náhradních dílů a sazeb opravárenských prací u smluvního autoservisu
- možnost poskytnutí zálohy na opravu na podkladě písemné žádosti u většího rozsahu poškození (při splnění zákonných podmínek)
- možnost úhrady opravy bezhotovostním způsobem (tzv. **krycím dopisem**) u smluvního event. i nesmluvního servisu (krycí dopisy do 1-2 pracovních dní od obdržení faktury)
- možnost **zprostředkování prodeje havarovaného či nalezeného odcizeného vozidla** (totální škoda) prostřednictvím internetové burzy vraků nebo smluvního autobazaru
- **silné finanční zázemí a scénáře** (postupy) i pro velké škody, živelné pohromy a katastrofy
- pravidelné sledování spokojenosti klientů a **vyhodnocování kvality poskytovaných likvidačních služeb**
- nespokojenost a stížnosti klientů řešené centralizovaným oddělením stížností
- sledování a odhalování pojistných podvodů specializovanými postupy a odborníky

Allianz pojišťovna, a. s., v současné době spolupracuje s mnoha **smluvními autorizovanými či neautorizovanými servisy v celé ČR** (cca 1.000 provozoven), a to na základě smlouvy o spolupráci v oblasti oprav motorových a přípojných vozidel. Seznam viz [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz).

Se smluvními servisy je uzavřena dohoda o spolupráci v oblasti oprav vozidel :

- umožňuje servisu **zprostředkovat hlášení škodné události** z havarijního pojištění, doplňkového pojištění (např. skla) i povinného ručení
- umožňuje za určitých stanovených podmínek provádět vlastní **prohlídku poškozeného vozidla** (u mnohých i bez nutnosti provádět zde opravu) – standardně do 100.000 Kč nákladů opravy
- vybrané servisy poskytují **slevy na opravy** (nižší náklady oprav)
- vybrané servisy poskytují různé **benefity zdarma** (např. mytí vozidla, čištění interiéru, seřízení světel, seřízení geometrie, kontrola provozních náplní apod.)
- vybrané servisy poskytují **náhradní vozidlo s levnějšími sazbami pronájmu**
- specializované servisy provádějí **opravy (scelování) nebo výměny skel**
- specializované servisy provádějí **opravy karoserie po krupobití metodou PDR** (speciálně vyškolení technici se speciálními nástroji pro opravu vozidel bez nutnosti lakování - výrazně levnější opravy)

## Likvidační procedura

V praxi přistupujeme k šetření škodné události aktivně ihned po přijetí hlášení škodné události tj. snahou je co nejdříve posoudit likviditu škody, v likvidním případě zajistit prohlídku vozidla a potřebné doklady, v nelikvidním případě neprodleně informovat zainteresované strany (klient, servis, leasingová společnost apod.).

Na základě hlášení ŠU je **každé poškozené vozidlo prohlédnuto**

- pracovníkem Allianz (mobilní technik),
- technikem smluvního autoservisu,
- externím spolupracovníkem (externí mobilní technik – kalamity, znalec – atypická vozidla apod.).

Mobilní technik nebo následně likvidátor určí **způsob likvidace škody** (parciální škoda, totální škoda).

Po shromáždění všech požadovaných dokladů je proveden **výpočet pojistného plnění** (dle právních předpisů, pojistných podmínek a smluvních ujednání), v rámci interních pravidel jsou škody revidovány, je prověřeno směřování výplaty pojistného plnění (oprávněná osoba, plná moc, ověřené bankovní účty u stálých klientů a partnerů, kontaktování klienta apod.).

O závěrech likvidace škodné události je pojištěný (havarijní pojištění, doplňkové pojištění) nebo poškozený (povinné ručení), příp. oprávněný zástupce, **písemně informován** preferovaným (dohodnutým) způsobem komunikace (e-mail, dopis). Pojištěný (povinné ručení) je informován pouze na vyžádání. V případě, kdy není uplatněný nárok plně vyplacen nebo šetření Allianz není ukončeno do 3 měsíců od uplatnění nároku, Allianz písemně informuje klienta o důvodech.

## Ukázka sledování stavu ŠU na internetu www.allianz.cz :

- 1) otevřená škoda – chybí faktura + možnost ji nahrát do systému (tlačítko Nahrát)

The screenshot shows the Allianz website interface for a claim. At the top, the Allianz logo is on the left, and a phone icon with the text 'Potřebujete pomoc?' is on the right. Below this is a progress bar with four steps: 'Nahlášení' (1), 'Posouzení' (2), 'Oprava' (3), and 'Hodnocení' (4). A car icon is positioned under the 'Posouzení' step. The claim number is 'Číslo škody: 2021180180' and the date is 'Datum škody: 21. 10. 2021'. The main content area shows a list of events:

- 24. 11. 2021, 9:11: **Chybějící dokumenty** (with a red exclamation mark icon). Below it, the text reads 'Nahrajte nám prosím kopii dokumentu: faktura (včetně položkového rozpočtu)' and there is a blue 'Nahrát' button.
- 24. 11. 2021, 9:12: **Dokument nahrán** (with a green checkmark icon).
- 25. 10. 2021, 15:40: **Fotografie nahrány** (with a green checkmark icon).

- 2) uzavřená škoda - vozidlo opraveno k vyzvednutí v servisu

The screenshot shows the Allianz website interface for a claim. At the top, the Allianz logo is on the left, and a phone icon with the text 'Potřebujete pomoc?' is on the right. Below this is a progress bar with four steps: 'Nahlášení' (1), 'Posouzení' (2), 'Oprava' (3), and 'Hodnocení' (4). A car icon is positioned under the 'Oprava' step. The claim number is 'Číslo škody: 2021173456' and the date is 'Datum škody: 12. 10. 2021'. The main content area shows a list of events:

- 8. 11. 2021, 8:16: **Probíhá oprava** (with a green checkmark icon).
- 24. 11. 2021, 9:16: **Vozidlo je připraveno k vyzvednutí** (with a green checkmark icon). Below it, the text reads 'Vaše vozidlo si můžete vyzvednout od 24. 11. 2021.' and 'Přejeme Vám šťastnou cestu. Postaráme se o úhradu nákladů na opravu.'

- 3) uzavřená škoda definitivně

The screenshot shows the Allianz website interface for a claim. At the top, the Allianz logo is on the left, and a phone icon with the text 'Potřebujete pomoc?' is on the right. Below this is a progress bar with four steps: 'Nahlášení' (1), 'Posouzení' (2), 'Oprava' (3), and 'Hodnocení' (4). A car icon is positioned under the 'Hodnocení' step. The claim number is 'Číslo škody: 2021150123' and the date is 'Datum škody: 13. 8. 2021'. The main content area shows a single event:

- 29. 9. 2021, 8:33: **Děkujeme za Vaši důvěru!** (with a blue checkmark icon).

## **Obecně :**

Zákon č.89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákon č.168/1999 Sb. o „povinném ručení“ uvádí lhůtu pro tzv. ukončení šetření škodné události 3 měsíce s tím, že pojistné plnění je splatné do 15 dnů od ukončení šetření škodné události pojistitelem (tj. od data shromáždění všech požadovaných podkladů a informací k likvidaci škody).

Potvrzení tzv. **krycích dopisů do smluvních servisů Allianz** tj. kolik bude Allianz hradit z fakturované ceny opravy, je prioritně vystavováno **do 1-2 pracovních dnů** od obdržení faktury a žádosti o krycí dopis. U nesmluvních servisů, pokud krycí dopis akceptují, je tato doba přiměřeně delší s ohledem na detailní posouzení fakturace.

Rychlost vyřízení ŠU (doba od nahlášení do výplaty) je odvislá nejen na interních procesech a kapacitách pracovníků Allianz při šetření škodné události, ale často a zejména na vnějších vlivech jako **jsou doba opravy vozidla či dodání požadovaných dokumentů od klienta, zastupujících osob, policie a jiných orgánů**. Naši snahou je uvedené doby stále zkracovat jak optimalizací pracovních postupů, snižováním byrokracie, lepší komunikací s klienty a partnery, lepšími službami smluvních partnerů apod.

## **Bezpečnost dat**

Každý zaměstnanec, každý pracovník na dohodu apod. je povinen zachovávat mlčenlivost o pojištění i škodných událostech, se kterými přijde do styku (zákon o pojišťovnictví, zákon o ochraně osobních údajů, GDPR, vše v platném znění).

Systém evidence škod a zpracování dat není zpřístupněn externím partnerům ani jiným subjektům.

Zpracoval: Ing. Libor Beran, metodik úseku likvidace PU vozidel, 24.11.2021