

## 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. **123456789** - 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** **123456789**, **poštou**
- u VIP klientů jsou nastaveny specifické zjednodušené postupy hlášení škod, komunikace, likvidace
- možnost komunikace klienta s úsekem likvidace PU **elektronickou formou** **123456789** garance odpovědi nejpozději následující pracovní den
- možnost komunikace klienta s úsekem likvidace **telefonickou formou** (při obsazenosti telefonní linky **123456789** 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, there is a progress bar with four stages: 1. Nahlášení (Reported), 2. Posouzení (Assessment), 3. Oprava (Repair), and 4. Hodnocení (Evaluation). The car icon is currently at stage 2. Below the progress bar, the claim number is 2021180180 and the date is 21. 10. 2021. The main content area shows a list of updates:

- 24. 11. 2021, 9:11: **Chybějící dokumenty** (Missing documents). The text says: "Nahrajte nám prosím kopii dokumentu: faktura (včetně položkového rozpočtu)" (Please upload a copy of the document: invoice (including itemized budget)). There is a blue "Nahrát" (Upload) button.
- 24. 11. 2021, 9:12: **Dokument nahrán** (Document uploaded).
- 25. 10. 2021, 15:40: **Fotografie nahrány** (Photos uploaded).

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

The screenshot shows the Allianz website interface for a closed claim. The progress bar now shows the car icon at stage 3, "Oprava" (Repair). The claim number is 2021173456 and the date is 12. 10. 2021. The main content area shows a list of updates:

- 8. 11. 2021, 8:16: **Probíhá oprava** (Repair in progress).
- 24. 11. 2021, 9:16: **Vozidlo je připraveno k vyzvednutí** (Vehicle is ready for pickup). The text says: "Vaše vozidlo si můžete vyzvednout od 24. 11. 2021." (You can pick up your vehicle from 24. 11. 2021). Below this, it says: "Přejeme Vám šťastnou cestu. Postaráme se o úhradu nákladů na opravu." (We wish you a safe journey. We will take care of the reimbursement of repair costs).

- 3) uzavřená škoda definitivně

The screenshot shows the Allianz website interface for a definitively closed claim. The progress bar now shows the car icon at stage 4, "Hodnocení" (Evaluation). The claim number is 2021150123 and the date is 13. 8. 2021. The main content area shows a single update:

- 29. 9. 2021, 8:33: **Děkujeme za Vaši důvěru!** (Thank you for your trust!).



## 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 dní** 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**. Naší 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).

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

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