**Hlášení pojistných událostí - postup při hlášení a likvidaci PU**

**Hlášení pojistných událostí bude prováděno klientem vedoucímu pojistiteli -**

**Generali České pojišťovně a.s. prostřednictvím pojistitelem zplnomocněného pojišťovacího agenta (dále i „správce“)**

**Kontaktní e-mail:xxx**

**Správce bude hlášení pojistných událostí provádět dle níže uvedených informací**

**Pojistný produkt – Pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla**

**PS č. 4788627338**

Správce bude hlásit škodní události speciálnímu, pro tyto účely vytvořenému VIP týmu na klientském centru vedoucího pojistitele:

**Komunikační centrum vedoucího pojistitele - Generali České pojišťovny a.s.**

**Tel.: +420 241 114 114**

**WEB: www.generaliceska.cz/nahlasit-skodu**

Škody lze tedy hlásit telefonicky i prostřednictvím webového hlášení.

Současně je možné zajistit u správce externí Upload, takto je možné zasílat doklady přímo do spisu škodní události a jsou zpracovány v den odeslaní (do 30 min) – urychlení likvidace škodní události.

Komunikace probíhá prostřednictvím správce pojištění:

xxx

**Zástupci pro jednání v záležitosti likvidaci:**

xxx

Zástupce v případě nepřítomnosti

xxx

**Pro registraci škodní události jsou potřebné tyto údaje:**

# - číslo pojistné smlouvy (POV č. 4788627338)

* údaje o účastnících dopravní nehody
* registrační značky vozidel
* technické údaje z TP
* údaje z řidičského průkazu

Při telefonickém hlášení je nutné nahlásit jméno a příjmení, telefon a e-mailovou adresu na příslušnou kontaktní osobu České pošty, s.p. pověřenou k jednání o konkrétní škodě.

 **Hlášení škodných událostí**

**Zasílání potvrzení o registraci** (sdělení čísla PU, pod kterým je škodní událost registrována) bude probíhat **e-mailem** na **xxx**  v požadované lhůtě **do 24 hodin.** Tato lhůta (dodržení 24 hodin) platí pro běžné pracovní dny. Pokud bude hlášení zasláno v pátek odpoledne, bude potvrzení odesláno po víkendu v pondělí následujícího týdne, resp. následující nejbližší pracovní den.

* **Likvidace škodných událostí**

Probíhá napříč celou likvidací Generali České pojišťovny a.s.

Bezprostředně po přidělení na vyřizujícího likvidátora, bude klientovi prostřednictvím správce, tedy na[**xxx**](mailto:skodyCP.vozidla@satum.cz)odesílána zpráva k příslušnému číslu pod jakým je škodní událost registrována s informací o:

* **specifikaci dokladů,** které je třeba ke konkrétní události doložit
* **kontakt na vyřizujícího likvidátora**
* **likvidátor rozhodne o zadání prohlídky poškozené věci**

Podle charakteru škody dojde ze strany GČP k rozhodnutí o potřebě prohlídky poškozeného vozidla. Podmínky její realizace jsou s poškozeným předem projednány. Prohlídku provádí buď mobilní technik (do 48 hodin) nebo přímo likvidátor. Na místě sepíše zápis a pořídí fotodokumentaci, popř. dohodne další postup nebo jiná opatření.

**Zasílání dokladů k již zaregistrované škodné události**

Následné odesílání dokladů k již zaregistrované škodní události (trestní oznámení, usnesení PČR, účet od opravy, faktura, vlastní fotodokumentace, podklady z účetní evidence, příp. inventury apod.) bude realizováno prostřednictvím správce **externím uploadem** přímo k příslušné škodné události.

Požadované podklady nám mohou být **předány elektronicky v naskenované podobě prostřednictvím internetových stránek** www.generaliceska.cz/reseni-skody , **zde je možno i vkládat standardní dotazy k PU.**

Na základě toho dojde k bezproblémovému zpracování a přiřazení dokumentů k elektronickému spisu škodné události.

Likvidace pojistné události probíhá v souladu s příslušnými pojistnými podmínkami a smluvním ujednáním předmětné pojistné smlouvy.

Po shromáždění podkladů potřebných k likvidaci a ukončení šetření poukáže pojistitel náhradu škody na poškozeným uvedené bankovní spojení ve lhůtě 48 hodin.

Současně s výplatou pojistného plnění je odesíláno klientovi a poškozenému prostřednictvím správce „Oznámení o výplatě pojistné události“.

V případě, že škodní událost je nelikvidní, odesílá likvidátor zamítací dopis klientovi a poškozenému prostřednictvím správce s uvedením důvodů zamítnutí pojistného plnění k dalšímu projednání.

**Kontaktní osobou za pojistitele pro případ urgentních dotazů k likvidaci pojistných událostí z povinného ručení *(kde Česká pošta vystupuje jako poškozený)* je**:

• **xxx**

* **Reporty škodných událostí**

Požadované reporty o škodách z povinného ručení budou klientovi zasílány 1 x měsíčně (vždy do 5. dne v měsíci) prostřednictvím správce na e-mail: **xxx** takto:

ze smlouvy 4788627338

***„PoštaPOV\_xxxxxxxxxx\_RRRR-MM-DD.xls“***

ve struktuře:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PS** | **Případ St.** | **Vznik** | **Hlášeno** | **Vyplaceno Učet** | **Popis**  **ŠU** |

Legenda :

PS = číslo pojistné smlouvy

Případ = číslo pojistné události pod kterým bylo registrováno

St.= stav vyřízení PU: OT – Otevřená, UZ – Uzavřená, OO – Opětovně otevřená

* **Změny kontaktních údajů**

V případě změny některého z kontaktních údajů uvedených v tomto Ujednání k postupu při hlášení a likvidaci ŠU, kterými se rozumí zejména správce, e-mailové adresy, kontaktní osoby, telefonní čísla, apod., se Pojistník - Česká pošta, s.p. a vedoucí pojistitel – Generali Česká pojišťovna a.s. zavazují, že o této změně kontaktního údaje, vzniklého na její straně, bude druhou stranu informovat písemným oznámením, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy k této změně dojde. Toto oznámení bude považováno za řádně dané či učiněné druhé straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, emailem, či kurýrní službou na adresu sídla dané strany, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

**Při telefonickém hlášení obdržíte ihned číslo pojistné události, které je vhodné použít při každém dalším kontaktování GČP ve věci pojistné události.**

Přiřazení likvidátora a další likvidace probíhá automaticky prostřednictvím klientského centra.

V případech, kdy je nutná odborná expertíza, najímá pojišťovna externí odborníky v tuzemsku, případně v zahraničí.

Následné odeslání dokladů k již zaregistrované škodní události bude realizováno prostřednictvím správce externím uploadem přímo k příslušné pojistné události.

**Termín ukončení škodní události od doložení požadovaných dokladů:**

Likvidace pojistné události probíhá zásadně v souladu s příslušnými pojistnými podmínkami a smluvním ujednáním předmětné pojistné smlouvy.

**Termín vyplacení pojistného plnění od ukončení likvidace:**

Po ukončení šetření pojistné události je následně v souladu s Všeobecnými pojistnými podmínkami vyplaceno pojistné plnění.

Pojistitel poskytne pojistné plnění v tuzemské nebo zahraniční měně do 2 dnů (48 hodin), jakmile skončila šetření nutné ke zjištění rozsahu své povinnosti plnit. Ostatní termíny pro likvidaci pojistných událostí se řídí § 9 odst. 2 zákona č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.

**Poskytování záloh v souvislosti s likvidací pojistných události**:

Nemůže-li pojistitel ukončit šetření události ve lhůtě do 3 měsíců po jejím oznámení, je povinen sdělit osobě, která má právo na pojistné plnění důvody, pro které nelze šetření ukončit a poskytnout jí na její žádost přiměřenou zálohu.