**SPECIFIKACE PLNĚNÍ POSKYTOVATELE**

**Bližší definice rozsahu činností vykonávaných poskytovatelem. Poskytovatel:**

* Je nápomocný zájemci (formou konzultace) při prvotním nahlašování škodní události, kterou zájemce hlásí poskytovateli formou elektronického podání přes webový portál poskytovatele <https://skody.sokrat.cz/> (hlášení událostí je blíže popsáno v závěru této přílohy v odstavci Průběh likvidace škod)

* Elektronicky eviduje veškeré škodní a pojistné události hlášené zájemcem v databázi přístupné zájemci přes uzavřené webové rozhraní …….. a eviduje jejich průběh likvidace (aktuální stav likvidace online). Aktuální data z databáze poskytuje zájemci i formou exportu ve formátu csv (xls), případně na vyžádání je zájemci poskytne i v tištěné podobě (tištěnou podobu max. 1x měsíčně).
* Optimální formou oznamuje (hlásí) veškeré škodní události hlášené zájemcem (za předpokladu, že je možné je uplatnit jako pojistnou událost) příslušnému pojistiteli a vede v zájmu zájemce (s veškerou maximální péčí) kompletní komunikaci spojenou s likvidací pojistné události až do jejího vyřízení (ukončení) s příslušným pojistitelem.
* Dokládá příslušnému pojistiteli veškeré podklady nutné pro likvidaci pojistné události (za předpokladu, že mu byly tyto zájemcem poskytnuty) a zprostředkovává zájemci požadavky příslušného pojistitele o podklady a informace potřebné k likvidaci pojistné události.
* Je nápomocný zájemci při tvorbě a kompletaci podkladů k pojistné události pro příslušného pojistitele a při stanovování odhadu výše škody. Sděluje zájemci podle typu a rozsáhlosti škody rozsah potřebných podkladů. V případě nutnosti podat příslušnému pojistiteli podklady na jeho specifických formulářích, předává tyto formuláře v aktuální podobě zájemci.
* Provádí školení pověřených pracovníků zájemce v oblasti pojištění s důrazem na prevenci škod, zajišťování řádných znalostí o aktuálním stavu agendy smluvního pojištění zájemce a seznamování s principy řádných postupů při vzniku škodných událostí. Školení provádí na výzvu zájemce anebo v případě, že sám zjistí (při vyřizování pojistných událostí s pracovníky zájemce) jeho potřebu. Četnost školení se předpokládá 1x za pojistný rok.
* V průběhu pojistného období (nastanou-li objektivní důvody) iniciuje změny (úpravy) rozsahu pojištění a po dohodě se zájemcem je projednává s příslušným pojistitelem včetně přípravy smluvních ujednání (dodatků k pojistným smlouvám).
* Na výzvu a dle potřeb zájemce provádí rizikové prohlídky vybraných provozů zájemce, jejichž předmětem je zejména zmapování rizik v oblasti živelných rizik (vyjma rizika požáru), rizik odcizení a technických rizik. Součástí rizikových prohlídek provádí i kontrolu podkladů, na jejichž základě jsou vybrané položky jednotlivých provozů pojištěné. Z rizikových prohlídek poskytovatel podává zájemci písemnou zprávu o zjištěných rizicích s případnými návrhy opatření pro jejich eliminaci. Zprávu zpracovává v co možná nejkratším termínu (cca do 10 dnů od prohlídky), zejména pokud bude zjištěno významnější riziko škody.
* Je nápomocen při případném jednání škodní komise zájemce a to ve smyslu poradní činnosti, pomoci s návrhem textu zápisu jednání či při přípravě podrobné bodové osnovy zápisu.
* Obecně zajišťuje veškerou komunikaci s příslušným pojistitelem a to jak ve věci hlášení a likvidace pojistných událostí, tak i ve věci zprostředkovávání změn rozsahu pojištění (ty mohou být iniciovány jak ze strany zájemce, tak i ze strany pojistitele).

**Průběh likvidace škod (obecně formulovaný postup)**

Po vzniku pojistné události pověřený pracovník zájemce nahlásí škodní událost formou elektronického podání přes webový portál poskytovatele <https://skody.sokrat.cz/> vyplněním příslušného formuláře a připojením příslušných podkladů. Jiná forma ani jiný způsob hlášení škody nemusí být ze strany poskytovatele akceptován. V případě, že si pracovník zájemce nebude jist při vyplňování dat do hlášení o škodní události, může věc předem konzultovat s pracovníkem poskytovatele.

Na základě zaslaného hlášení zájemcem (za předpokladu, že oznámenou škodnou událost bude možné uplatnit jako pojistnou událost) pracovník poskytovatele nahlásí optimální formou škodnou událost z odpovídajícího druhu uzavřeného smluvního pojištění, jako pojistnou událost, na příslušného pojistitele. Škodní událost dále zaeviduje formou záznamu do systému sledování pojistných událostí. O zaevidování pojistné události a o jejím nahlášení příslušnému pojistiteli informuje pověřeného pracovníka zájemce elektronickou poštou. Pokud se jedná o škodní událost na nepojištěném majetku, provede poskytovatel prostou evidenci formou záznamu do databáze škodných událostí. Kromě jiných údajů bude v případě dopravních nehod vozidel zájemce v databázi sledován údaj o tom, zda byla daná škodná událost šetřena složkami dopravní služby Policie ČR či nikoli.

Pokud elektronické podání zájemce nebude poskytovateli kompletně vyplněno, nebo nebudou-li připojeny kompletní podklady nutné pro likvidaci pojistné události, bude pracovník zájemce telefonicky či emailem vyzván (pověřeným pracovníkem poskytovatele) k doplnění údajů a podkladů. To platí i v případě, že se vyskytne požadavek příslušného pojistitele na doplnění podkladů v průběhu likvidace pojistné události. Pověřený pracovník zájemce zašle příslušná doplnění podkladů požadovaných pojistitelem elektronickou poštou poskytovateli na emailovou adresu ………….., kde budou přiřazeny k záznamu o škodě a předány příslušnému pojistiteli. Poskytovatel bude při kompletaci podkladů požadovaných po zájemci pojistitelem součinný formou poradenství. Pro potřeby interní evidence zájemce může poskytovatel stanovit i odhad výše vzniklé škody.

Poskytovatel následně sleduje průběh likvidace pojistné události u příslušného pojistitele a v případě protahování případu urguje její vyřízení. O ukončení (vyřízení) pojistné události pak poskytovatel informuje zájemce přeposláním ukončovacího dopisu s oznámením o ukončení škody a provede příslušný aktualizační zápis do databáze pojistných událostí zájemce.