

Hlášení škody od klienta

V případě, že již má klient s makléřem uzavřenou smlouvu, v níž pověřil pojišťovacího makléře vyřizováním pojistných událostí, může klient škodu nahlásit makléři, který dále komunikuje s pojišťovnou. Po vzniku pojistné události tedy klient (zaměstnanec klientské firmy) nahlásí škodu nejdříve makléřské firmě.

Hlášení škody od klienta je tak firemní událostí (Business event). Tuto událost lze vidět jako určitý impuls ke spuštění celého firemního procesu (Business proces). Impuls považují za externí, protože pochází od klienta.

Pro jednoduchost diagramu jsem tuto událost nazval pouze jako Hlášení škody od klienta a znázornil ji jako jedinou událost. Ve skutečnosti by se dal tento impuls znázornit jako alternativní cesty hlášení, např. v paralelním zobrazení. Klient tak může nahlásit škodu několika způsoby:

- telefonicky (včetně SMS),
- poštou,
- elektronicky,
- faxem,
- osobně,
- kombinací předešlých způsobů.

Poštou je možné hlásit menší neakutní škody, u kterých lze očekávat, že nebude nutné zajistit prohlídku rozsahu škody ze strany pracovníka pojišťovny. Výhodou je možnost zaslání originálních dokladů. Tento typ některé firmy rádi využívají např. pro hlášení menších škod uplatňovaných z pojištění odpovědnosti zaměstnance za škodu způsobenou zaměstnavateli (tzv. blbenky), kdy klient zasílá již všechny potřebné doklady najednou.

Telefonicky pak jsou hlášeny akutní záležitosti, kdy je třeba vysvětlit určité složitější skutečnosti. Makléř si tak zaznamená prvotní informace, potřebné k okamžitým zásahům.

Elektronická cesta umožňuje také velmi rychlou cestu komunikace. Využit tak lze email nebo informační systém makléře, pokud makléř dává klientovi k dispozici on-line přístup.

Fax je bohužel stále celkem častým prostředkem komunikace, kterého se firmy pro svoji jednoduchost neradi vzdávají. Je tak nutností tento způsob klientovi umožňovat, ale

s postupem času očekávám eliminaci tohoto komunikačního prostředku. Osobně považuji fax za překonaný především kvůli nízké kvalitě kopií dokumentů a zpoplatnění služby.

Někteří menší klienti přijdou škodu nahlásit osobně do kanceláře makléře. Vede je k tomu ať už náhodná cesta kolem, nebo obliba komunikace z očí do očí. Častější formou osobního hlášení je však návštěva klienta makléřem v sídle klienta. Klienti samozřejmě rádi vidí zájem makléře, lze tak hlásit např. několik škod najednou, které by jinak šly poštou. Pro makléře se v tomto případě objevuje možnost vyústí dalších obchodních příležitostí a zlepšování vztahu s klientem. Z časových důvodů to samozřejmě nemůže být příliš často.

Zjištění zákl. informací o pojistné události

Po prvotním hlášení škody klientem, popř. již v průběhu hlášení, se makléř snaží zjistit co nejvíce informací o škodě. Zjistí druh škody (škoda na vozidle, na přepravovaném nákladu, atd.), rozsah škody, okolnosti (předpokládané příčiny škody, popř. viníka, zúčastněné strany, datum, místo, čas a další relevantní skutečnosti). Tento krok lze postupem času ušetřit "výchovou" klienta. Klient se naučí škodu hlásit vyhovujícím způsobem s úplnými informacemi.

Vyhledání informací o klientovi

V této aktivitě, je třeba zjistit z informačního systému makléře potřebné informace o klientovi a o jeho pojištění. Informace slouží k rozhodovacímu procesu, který následuje.

Rovněž je zde prostor pro ověření ohlašovatele u klienta. Ohlašovatelem by měla být pověřená osoba, předem dohodnutá mezi klientem a makléřem.

Lze tuto škodu uplatnit?

Na základě zjištění informací o klientovi a s využitím svých znalostí makléř nyní rozhodne, zda lze požadovat pojistné plnění. Jinými slovy, makléř prověří, zda má klient dané riziko pojištěno a zda pojistné plnění není pro daný případ vyloučeno, např. ve výlukách z pojištění v příslušných VPP, nebo zda uplatnění není vyloučeno už samotnou právní úpravou pojišťovnictví.

Škodu nelze uplatnit

Na základě zjištění, že klient není pojištěn proti takovému druhu škody a škodu nelze uplatňovat ani z cizího pojištění (např. povinné ručení nebo jiná odpovědnost), sdělí makléř tuto skutečnost klientovi.

V této chvíli je vhodné vy užit tento výsledek jako užitečnou zpětnou vazbu, vypovídající o pokrytí pojistných rizik klienta. V případě, že je riziko pojistitelné, doporučí makléř i přes původní nezájem klienta potřebný druh pojištění. Pokud již nyní klient projeví zájem, lze mu předložit nabídku pojištění. Tento firemní proces bude popsán zvlášť, mimo proces likvidace škod.

Přiřazení škody

V případě, že je škoda uplatnitelná, přiřadí makléř na základě získaných informací o klientovi a informací o vzniklé škodě hlášení k pojistné smlouvě (konkrétní číslo pojistné smlouvy), která byla platná v době vzniku škody.

Nutná prohlídka?

Makléř na základě informací od klienta o rozsahu a druhu škody rozhodne, zda je nutné hlásit škodu pojišťovně ihned z důvodu potřeby provést prohlídku poškozené věci mobilním technikem pojišťovny, který vytvoří zápis o provedení prohlídky a pořídí průkaznou fotodokumentaci. Tuto prohlídku je třeba v naprosté většině událostí zajistit, f

S tímto hlášením pojišťovně se nesmí otálet, aby se zabránilo vzniku dalších škod klienta, např. v podobě ušlého zisku, penále apod. Je nezbytné, aby např. nákladní souprava mohla být co nejdříve opravena a byla schopna uskutečnit již sjednanou, nebo dokonce z části uskutečněnou přepravu.

V některých případech je vozidlo naopak schopno pokračovat v přepravě i bez okamžité opravy a dokončit přepravu zboží. Odstaveno z provozu a opraveno je až následně.

Nahlášení škody pojišťovně

Škodu hlásí pojišťovně za klienta pracovník makléřské společnosti (tel., e-mail, osobně, IS pojišťovny). V této chvíli je v některých případech vhodné vyjednávat s pojišťovnou o schválení způsobu a výši opravy či likvidace škody. Schválení může vydat např. pověřený likvidátor pojišťovny, vedoucí úseku likvidace pojišťovny nebo i samotný mobilní technik pojišťovny. Jako příklad může posloužit situace, kdy se stane nehoda vozidla v zahraničí. Pak se nabízí dvě základní alternativy místa opravy. Buď vozidlo opravit v zahraničí, nebo vozidlo odtáhnout do tuzemska a opravit zde. Pro dobré rozhodnutí je nutné získat rozpočet oprav v zahraničí a rozpočet oprav v tuzemsku s náklady za odtah či ušlý zisk kvůli zdržení. U zahraničních oprav lze očekávat především vyšší sazby za hodinu opravných prací. Tento limit může být stanoven pojistnou smlouvou.

Pověření mobilního likvidátora

Z mého pohledu se jedná o sub-process, který probíhá v pojišťovně, ale makléř s tímto procesem musí počítat, protože pojišťovna většinou slibuje pověření mobilního technika do tří dnů. Pojišťovna tedy na základě hlášení makléře pověří mobilního technika provedením prohlídky. Pojišťovna zde pověřuje techniky především podle místa, kde se poškozená věc nachází, často tak např. dle adresy sídla firmy klienta, adresy poboček, adresy opravny apod.

Provedení prohlídky

I zde jsem proces namodeloval s určitou mírou abstrakce. V některých případech je totiž proces složitější. Např. někdy je pro dobrý výsledek procesu likvidace pojistné události potřeba provést více prohlídek mobilním technikem. Mobilní technik tak provede v časovém rozestupu několika dní či týdnů více prohlídek kvůli zaznamenání veškerých poškození. Provede se tak prohlídka poškozeného vozidla, např. v těchto fázích:

- poškozené vozidlo po nehodě jako celek,
- částečně rozebrané vozidlo v servisu, kdy se odhalí další poškozené díly (dříve skryté),
- poškozené součástky v době dalšího odstrojení vozidla, popř. v době, kdy už je vozidlo opraveno.

Např. v případě škody uplatňované z pojištění odpovědnosti silničního nákladního dopravce mobilní technik také schvaluje, jakým způsobem naložit s poškozeným nákladem. Rozdělí tak přepravovaný náklad z havarovaného vozidla dle použitelnosti na:

- použitelné bez výhrad,
- částečně poškozené, určené k prodeji,
- nepoužitelné, určené k likvidaci - i zde však často lze odprodat do sběrných surovin apod.

Prostředky získané z prodeje výše uvedených zbytků se odečtou od celkové škody. Uvedl jsem zde jen příklady, podle nichž lze analogicky postupovat i v jiných případech škod. Někdy může být užitečná přítomnost makléře u prohlídky poškozené věci.

Pověření likvidátora

Po provedení prohlídky pojišťovna může pověřit likvidátora pojistných událostí, který zahájí šetření pojistné události. Likvidátor bude posléze požadovat chybějící dokumenty a v závěru šetření rozhodne o případné výši pojistného plnění. Likvidátor však v těchto chvílích u některých pojišťoven ještě pověřován být nemusí. K tomu dochází až při dalším hlášení škody pojišťovně požadovaným formulářem pojišťovny.

Doporučení opravy

Jak jsem již popsal v předešlých aktivitách procesu likvidace pojistné události, je vhodné začít provádět opravu až po schválení pojišťovnou. Klient by měl věc prodiskutovat alespoň s pojišťovacím makléřem, který poté doporučí další postup. Pojišťovny navíc mohou vyžadovat opravy autorizovanými servisy.

Zjištění detailních informací

Do této doby mohly být k dispozici pouze zákl. údaje. Detailními se myslí např. vyčíslení škody, přesný průběh vzniku škody, zápis od policie, hasičů apod. K vyčíslení škody nejlépe poslouží faktur) za opravu, předpis náhrady škody apod. Samozřejmě faktura připadá v úvahu pouze za předpokladu, že je poškozená věc již opravena. Jinak je třeba obstarat předběžný rozpočet opravy, proforma fakturu apod.

Předání dokumentů klient – makléř

Klient předá makléřské společnosti dokumenty, které si makléř ke škodě vyžádá (např. kopie VTP, ŘP, nájemní smlouvy, záznam o provozu vozidla, vyčíslení škody: faktura za opravu, ušlý zisk, penále apod.).

Vinkulace?

V případě, že pojištěný není vlastníkem věci, může být pojistné plnění v pojistné smlouvě vinkulováno ve prospěch vlastníka věci. Proto je třeba zjistit, zda je poškozená věc např. v leasingu, zástavním právu, nájmu apod.

Zajištění devinkulace

Dle leasingové smlouvy mezi klientem a leasingovou společností makléř zajistí vydání devinkulačního prohlášení ve prospěch klienta. Díky tomuto kroku bude moci jít pojistné plnění na účet klienta (např. držitele vozidla).

Úplné nahlášení pojišťovně

První hlášení, které předcházelo tomuto, bylo především z důvodu zajistit prohlídku poškozené věci pracovníkem pojišťovny. V tomto kroku mám na mysli úplné hlášení včetně vyplněné "hlášenky". Pojišťovny vyžadují vyplněné formuláře včetně dalších příloh nutných k likvidaci pojistné události. Problém je, že každá pojišťovna má své formuláře. Hlášení probíhá většinou buď poštou nebo elektronicky.

Předání dokumentu makléř – pojišťovna

Předání dokumentů zařazují jako sub-process nahlášení škody. Makléř předá dokumenty pojišťovně zpracované v takové formě, aby bylo možné pojistnou událost uzavřít v co nejkratším čase a s co nejlepším výsledkem v podobě pojistného plnění pro klienta.

Pověření likvidátora II

Pokud nedošlo k pověření konkrétního likvidátora při žádosti o prohlídku nebo se žádost ani nepodávala, dojde k tomu nyní, kdy pojišťovna obdrží hlášení Škody. Některá pojišťovna pověří likvidátora již po prohlídce, jiná až nyní.

Doplnění evidence makléře

Evidování informací ohledně vyřizování pojistné události samozřejmě probíhá neustále. ale nyní je opravdu ten pravý milník k větší evidenci, včetně doplnění detailních informací. hlášení pojišťovně, uložení dokumentů poskytnutých pojišťovně apod.

Zažádat o zálohu? Žádost o proplacení zálohy.

V případě velké škody, nebo při očekávání delší doby opravy vozidla či řešení pojistné události je možné požádat pojistitele o zálohu na pojistné plnění.

Žádost podává za klienta makléř. V případě, že vše není opravena, je nutné doložit rozpočet opravy apod.

Zjištění, splnění či rozporování dalších požadavků pojišťovny

Pro ukončení šetření pojistné události může likvidátor pojišťovny požadovat další dokumenty. Makléř musí tyto dokumenty od klienta získat, popř. rozporovat potřebu dokumentů k dokončení likvidace PU v situacích, kdy je likvidátor požaduje neoprávněně.

Uznán nárok na pojistné plnění?

Likvidátor ukončí a oznámí makléři výsledek šetření pojistné události. Není žádným tajemstvím, že pojišťovny se výplaty pojistného plnění snaží v co největší míře omezovat. K čemuž vy užívají nejen platných zákonů, ale také klíčků, které jim umožňují všeobecné a zvláštní pojistné podmínky. Více se o této problematice zmíním v kapitole Další doporučení z praxe.

Nastat můžou následující stavy:

- škoda vyplacena v celé požadované výši (samozřejmě po oprávněném odečtení spoluúčasti či amortizace).
- výše výplaty pojistného plnění krácena,
- výplata pojistného plnění zcela zamítnuta.

Výplata pojistného plnění

Po uznání nároku poškozeného a ukončení šetření pojistné události pojišťovna vyplácí pojistné plnění ve prospěch poškozeného. Makléř konzultuje spokojenost s klientem. Samotnou první výplatou pojistného plnění však mnohdy práce makléře nekončí.

Ověření postupu likvidátora

Makléř musí ověřit postup likvidátora při určení výše pojistného plnění a rozhodnout, zda tímto bude likvidace PU uzavřena. V případě vyplacení Škody v celé požadované výši (po oprávněném odečtení spoluúčasti či amortizace) již nebude co řešit, ale v případě krácení Škody, je třeba zažádat o přezkoumání.

Odvolání proti stanovené výši pojistného plnění

Makléř se odvolá proti výsledku šetření v případech, kdy bylo plnění kráceno nebo zcela zamítnuto, dle makléřova názoru neoprávněně. Makléř podává žádost o přehodnocení likvidace na pojišťovnu s potřebnými argumenty, proč si myslí, že bylo při likvidaci PII postupováno odchylně od znění zákona či pojistných podmínek, nebo došlo k jinému pochybení. V případě, že pojišťovna bude trvat na svém postupu při likvidaci jako na správném, nezbyvá makléři než dále ve sporu s pojišťovnou zastupovat klienta, případně nechat rozhodnout soud.

Pojišťovna doplácí

Když makléř obhájí svůj názor a pojišťovna přehodnotí výši likvidace nebo pokud se tak stane na základě soudního příkazu, pojišťovna doplatí pojistné plnění, které neoprávněně strhla. Makléř informuje klienta.

Plnění zamítnuto

Pojišťovna obhájila postup likvidace svého likvidačního oddělení a nemusí doplácet pojistné plnění. Makléř informuje klienta.

Konečné doplnění evidence

Je třeba zaevidovat výsledek likvidace PU a vhodným způsobem archivovat spis.

Ukončení likvidace PU

V diagramu je tímto znázorněn konec procesu likvidace pojistné události.