

A stylized blue and grey icon of a coronavirus particle with a banner across it.

Pandemie koronaviru

Opatření UNIQA pojišťovny související s nařízením vlády k pandemii COVID-19

(aktualizace ke dni 15. 4. 2020)

OBSAH

| | |
|--|----|
| Obecná opatření | 2 |
| Pojištění osob | 4 |
| Pojištění přerušení provozu svobodných povolání (BUFT) | 7 |
| Cestovní pojištění | 7 |
| Pojištění vozidel | 8 |
| Pojištění majetku | 10 |
| Pojištění odpovědnosti | 11 |
| Pojištění stavebně montážní | 12 |
| Pojištění přepravy | 12 |
| Likvidace pojistných událostí | 13 |

Opatření UNIQA pojišťovny související s nařízením vlády k pandemii COVID-19

(aktualizace ke dni 15. 4. 2020)

NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY (FAQ)

Obecná opatření



OO1) Bude možné, s ohledem na tíživou finanční situaci, dojednat odklad splátek pojistného?

UNIQA nemůže aplikovat plošné odklady splátek. Žádosti o odklad splátek bude stejně jako doposud posuzovat výhradně individuálně.

OO2) V bance (nebo leasingové společnosti) mi poskytl 3měsíční odklad splátek úvěru (PPI) nebo leasingových splátek. Jak je to s mým pojištěním?

Máme mnoho partnerů z oblasti bank nebo leasingových/úvěrových společností, přičemž každý z nich může mít trochu jiný přístup k placení, resp. platnosti pojistné ochrany, v období odkladu splátek. Někteří z nich po dobu odkladu splátek placení pojistného nepožadují (s tím, že se pak dlužné pojistné hradí formou jeho rozložení do budoucích splátek), jiní zase ano. Pro zcela přesné informace se, prosím, obraťte na poskytovatele vašeho úvěru/leasingu. Děkujeme za pochopení.

OO3) Omezený provoz pošty, nebo prodloužení doby doručování zásilek, může mít dopad na (ne)dodržení lhůt uvedených ve VPP především v souvislosti se storny PS.

Pokud Česká pošta rozhodne o prodloužení lhůt doručení doporučených zásilek a / nebo zásilek do vlastních rukou, bude UNIQA prodloužené lhůty respektovat. Toto platí i pro tzv. fikci doručení.

V případech výpovědi ze strany klienta je rozhodující datum doručení výpovědi do UNIQA pojišťovny. V případech výpovědi k výročí pojistné smlouvy bychom akceptovali i ty výpovědi, které obdržíme do data výročí pojistné smlouvy, resp. konce příslušné lhůty prodloužené o dobu, kdy pošta garantuje doručení.

OO4) Jak lze kontaktovat UNIQA pojišťovnu v době nouzového stavu a omezení běžného provozu?

Osobní setkání, služební cesty, účast na akcích

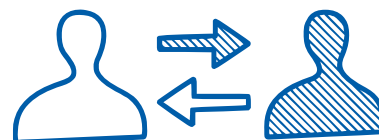
V zájmu minimalizace šíření nákazy jsou osobní setkání s obchodními partnery pozastavena a služební cesty (tuzemské i zahraniční) zakázány. Pracovníci UNIQA se nezúčastňují žádných hromadných a skupinových akcí, konferencí, porad, školení apod. Akce tohoto typu s osobní přítomností účastníků ani neorganizují. Ke kontaktu je třeba využít telekomunikačních prostředků.

Jak se spojit s pracovníky centrály

Všichni zaměstnanci jsou dostupní na telefonu. Pevné linky v kancelářích jsou přepojeny na mobilní telefony. Shodně to platí pro kontakt obchodních partnerů a jejich key account manažerů, resp. servisních pracovníků. Rovněž lze posílat e-maily – všichni jsou vybaveni notebooky s připojením.

Jak se spojit s pojišťovacími poradci

Naprostá většina obchodních míst UNIQA byla uzavřena. Kontaktujte své pojišťovací poradce na mobilních telefonech. Aktuálně platná telefonní čísla lze zjistit na webu UNIQA pojišťovny podle jednotlivých obchodních míst: <https://www.uniqa.cz/kontakty/>.



Hlášení a prohlídky škod

K nahlášení škody lze využít on-line hlášení na webu www.uniqa.cz. Případně lze k tomu účelu kontaktovat i naše Call Centrum na telefonu 488 125 125 (8 až 16 h ve všední dny). Pokyny, jak postupovat při zasílání dokumentace, obdrží každý klient v registračním e-mailu ke škodě od UNIQA, včetně užitečných proklíčků a kontaktů.

Veškeré podklady ke škodám lze poslat on-line nebo e-mailem. Pro on-line komunikaci slouží link <https://rychleskody.uniqa.cz/iRSU/public/searchInfo.xhtml>.

Dokumenty lze adresovat podle druhu škody na tyto adresy:

likvidace.vozidla@uniqa.cz (pojištění aut)

likvidace.osoby@uniqa.cz (životní, zdravotní, úrazové, cestovní pojištění)

likvidace.majetek@uniqa.cz (pojištění domů a domácností, firem a průmyslu)

Alternativně lze dokumentaci ke škodě poslat i poštou na adresu: UNIQA pojišťovna, Evropská 136, 160 12 Praha 6 (s číslem škody).

Fyzické prohlídky škod jsou v zájmu minimalizace osobních kontaktů až do odvolání v omezeném režimu: u běžných škod požaduje UNIQA zaslat podrobnou fotodokumentaci od zákazníka. Je-li prohlídka nutná, děje se tak až po dohodě s klientem, zda je to urgentní či je možné počkat. Pokud je to naléhavé, technik UNIQA je v telefonickém spojení s klientem, vyžádá si navíc potřebné detailní fotografie, případně se vypraví na fyzickou prohlídku na dohodnuté místo, aniž by ale byla požadována přítomnost zákazníka. Vše vyřizují telefonicky.

NOVÉ!

U škod na majetku občanů jsou NOVĚ od poloviny dubna spuštěny i videoprohlídky škod ve spolupráci s poškozenými klienty.

Jak sjednávat pojistné smlouvy

I v tomto omezeném režimu je UNIQA připravena sjednávat nové pojistné smlouvy. Za tímto účelem je možné kontaktovat servisní pracovníky obchodních partnerů, pojišťovací poradce, naše obchodní partnery zprostředkovávající pojištění UNIQA nebo Call Centrum (zde retail). Některé základní retailové druhy pojištění lze uzavírat na webu www.uniqa.cz. Interní procesy jsou i nyní nastaveny tak, aby bylo možné velkou část rizik pokrýt a platné pojištění sjednat bez podpisu, zejména zaplacením prvního pojistného. Případné odlišnosti nebo omezení sdělí kompetentní kontaktní pracovníci jednotlivých distribučních kanálů.

Služby Call Centra

Operátoři jsou k dispozici na telefonu 488 125 125 (hlášení škod a informace k pojištění). Současně lze na tomto čísle sjednat i některé druhy retailového pojištění (domácnost, auta, odpovědnost). Provozní doba Call Centra je ve všední dny od 8 do 16 hodin.

Poštovní zásilky

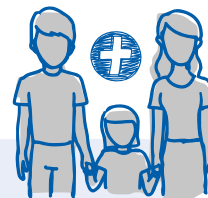
UNIQA i nadále přijímá listovní zásilky zaslané poštou. Vzhledem k převažujícímu režimu home office však může nastat větší prodleva při jejich zpracování, jsou-li adresovány konkrétní osobě na centrále nebo na obchodní pobočce. Dokumentace ke škodám a obchodní produkce přicházející poštou je v prvním kroku naskenována a zaslána k internímu zpracování elektronicky ve standardních lhůtách jako obvykle. Zde prodlevy nevznikají. Nejvyšší prioritu má korespondence ke škodám.

Provoz úseku poštovních služeb UNIQA je zajištěn i směrem ven a zásilky odcházejí poštou každý všední den.

Osobní doručování na centrálu

V zájmu prevence nákazy žádáme o minimalizaci této formy doručení písemností do UNIQA. Není-li jiná možnost, lze dokumenty donést na recepci v přízemí centrály v Praze 6, Evropská 136. Podatelna takto došlé písemnosti denně zpracovává a předává dále.





PO1) Bude přijat do pojištění návrh, kde je potřeba dodat lékařskou zprávu, ale kvůli vyhlášení nouzového stavu ji není možné zajistit včas?

Jsou dvě možnosti, které budeme s klienty individuálně předem komunikovat:

1. Jestliže na základě údajů v dotaznících rozhodneme, že pojištění poskytneme za podmínek sjednaných v návrhu, bude vystaven protinávrh (klient obdrží dopis), jehož jedinou odlišností od původně sjednaného návrhu bude povinnost klienta dodat požadovanou lékařskou zprávu do 31. 8. 2020 a informace o tom, že pokud lékařskou zprávu do 31. 8. 2020 neobdržíme, vyhrazuje si pojistitel právo navýšit pojistné o 100 %. S takto formulovaným protinávrem musí klient vyslovit písemný souhlas (viz níže), jinak pojistná smlouva nevznikne.

Pokud do uvedeného data obdržíme lékařskou zprávu, bude pojistné dle pojistné smlouvy nadále v nezměněné výši, což následně písemně potvrdíme. Pokud lékařskou zprávu do 31. 8. 2020 neobdržíme, vyhrazuje si pojistitel právo navýšit pojistné o 100 % k datu (resp. od 1. 9. 2020). Nebude-li možné tuto lékařskou zprávu z objektivních důvodů do uvedeného termínu doložit (např. trvání nouzového stavu i po 31. 8. 2020, zdravotní důvody na straně zákazníka), ale zákazník tak učiní bez zbytečného odkladu po odpadnutí důvodů bránících doložení lékařské zprávy, bude zákazníkovi pojistné zpětně ke dni 31. 8. 2020 sníženo na původní výši a případný přeplatek pojistného bude vrácen.

2. Jestliže na základě údajů v dotaznících rozhodneme, že návrh lze přijmout pouze s určitými odlišnostmi (navýšení pojistného nebo omezení pojistného plnění), bude vystaven protinávrh (klient obdrží dopis s vysvětlením těchto odlišností) a zároveň obdrží upozornění na nutnost dodání lékařské zprávy do 31. 8. 2020 spolu s informací, že pokud následně obdržíme požadovanou lékařskou zprávu a posouzení jeho zdravotního stavu dopadne příznivě, vrátíme částku, o kterou bylo z důvodu původně předpokládaného vyššího zdravotního rizika navýšeno pojistné, nebo zrušíme výluku. V případě, že toto posouzení příznivě nedopadne, zůstane pojistná smlouva v platnosti tak, jak byla uzavřena. A pokud lékařskou zprávu do 31. 8. 2020 neobdržíme, vyhrazuje si pojistitel právo navýšit pojistné o 100 %. S takto formulovaným protinávrem musí klient vyslovit písemný souhlas (viz níže), jinak pojistná smlouva nevznikne.

**POZOR,
ZMĚNA!**

Následně podle doložené lékařské zprávy znovu posoudíme zdravotní stav a jeho výsledek (viz výše) klientovi písemně potvrdíme. Pokud lékařskou zprávu do 31. 8. 2020 neobdržíme, vyhrazuje si pojistitel právo navýšit pojistné o 100 % k tomuto datu (resp. od 1. 9. 2020). Nebude-li možné tuto lékařskou zprávu z objektivních důvodů do uvedeného termínu doložit (např. trvání nouzového stavu i po 31. 8. 2020, zdravotní důvody na straně zákazníka), ale zákazník tak učiní bez zbytečného odkladu po odpadnutí důvodů bránících doložení lékařské zprávy, bude zákazníkovi pojistné zpětně ke dni 31. 8. 2020 sníženo na původní výši a případný přeplatek pojistného bude vrácen. Následně proběhne výše zmiňované posouzení podmínek pojistné smlouvy na základě předložené lékařské zprávy.

V obou případech jsme vycházeli z aktuálního zdravotního stavu klienta dle jím uvedených údajů. Je potřeba, aby takto uzavřená smlouva byla zákazníkem odsouhlasena písemným vyjádřením s vlastnoručním podpisem a zaslána naskenovaná na e-mail zivot@uniqa.cz, anebo jiným způsobem, který dohodneme s klientem a který bude splňovat principy GDPR.

PO2) Vzniká nárok na pojistné plnění za sjednané pojištění pracovní neschopnosti, ošetřování nemocného dítěte z důvodu karantény?

Pokud bude vystavena pracovní neschopnost nebo ošetřování člena rodiny pouze z důvodu karantény, pak pojistné plnění poskytnuto nebude. V pojistných podmínkách je nárok na pojistné plnění podmíněn nemocí nebo úrazem.

V případě, že během karantény (nebo i mimo období karantény) zákazník prokazatelně onemocní, pak se již bude jednat o pojistnou událost (ode dne vzniku onemocnění) a pojistné plnění bude poskytnuto.

Za onemocnění se dle aktualizované klasifikace Světové zdravotnické organizace považuje i podezření na onemocnění COVID-19 s kódem „U69.75 Podezření na COVID-19“. V případě, že se onemocnění COVID-19 potvrdí kódem U07.1, tak obě onemocnění považujeme za jednu pojistnou událost a za datum pojistné události se považuje to datum, kdy byl dán klient do karantény na základě individuálního podezření na COVID-19.

PO3) Jak postupovat, když zákazník potřebuje potvrdit vinkulaci pojistného plnění?

Naskenovanou žádost o vinkulaci pojistného plnění spolu s potvrzením je potřeba zaslat na e-mailovou adresu zivot@uniqa.cz a do předmětu e-mailu uvést slovo „Vinkulace“. Naskenované potvrzení této žádosti bude následně odesláno e-mailem zpět. Upozorňujeme, že je potřeba dohodnout s bankou, zda tento postup bude akceptovat. V případě potřeby je na žádost klienta možné odeslat akceptovanou žádost i bance.

PO4) Je možné provést identifikaci účastníka obchodu na dálku?

U nové produkce lze identifikaci tváří v tvář nahradit dodáním následujících tří dokladů: kopie občanského průkazu, kopie druhého dokladu totožnosti a kopie výpisu z účtu, ze kterého bude hrazeno pojistné. Pro úspěšnou akceptaci pojistné smlouvy je nezbytné, aby platba prvního pojistného proběhla z tohoto účtu.

PO5) Jaké jsou podmínky v případě, že by klient potřeboval získat prostředky z rezerv smluv ŽP?

V tento moment bohužel většina smluv IŽP a KŽP neumožňuje mimořádný výběr, protože by taková smlouva nesplnila podmínky pro uznání pojistného jako daňově odečitatelné položky a poskytnutí takového výběru by vedlo k nutnosti dodanění pojistného, které bylo odečteno od základu daně za posledních 10 let.

Vzhledem k tomu, že aktuální hodnota podílových jednotek je závislá na vývoji kapitálového trhu, a s ohledem na aktuálně vysoké poklesy hodnot na finančních trzích nedoporučujeme momentálně realizovat mimořádný výběr z pojistné smlouvy, ani žádat o ukončení platnosti pojistné smlouvy.

PO6) Je možnost sjednat životní pojištění distančním způsobem (z důvodu omezení fyzického kontaktu mezi zprostředkovatelem a zákazníkem)?

**POZOR,
ZMĚNA!**

Od 3. 4. 2020 může zprostředkovatel sjednat v DigiPOS produkt DOMINO Risk s možností akceptací zaplacením první splátky pojistného. Podmínkou je soulad čísla bankovního účtu, ze kterého je hrazeno pojistné s údajem o bankovním spojení na návrhu a při provedené identifikaci (viz PO4). Z legislativních důvodů nelze tento způsob sjednání pojištění uplatnit pro produkty investičního životního pojištění.

Pokud by vzhledem k ocenění rizika mělo dojít k úpravám podmínek pojištění ze strany pojistitele, dojde k ukončení původně sjednané pojistné smlouvy a klientovi bude vrácena zpět první splátka pojistného. Pojistitelem bude vystaven protinávrh s novým číslem, který bude klientovi zaslán spolu s průvodním dopisem. Klient stvrzuje přijetí protinávrhu (a uzavření nové pojistné smlouvy) zaplacením splátky pojistného pod novým číslem pojistné smlouvy jako variabilním symbolem.

PO7) Budou nějaké výluky v souvislosti s COVID-19 u Employee Benefits?

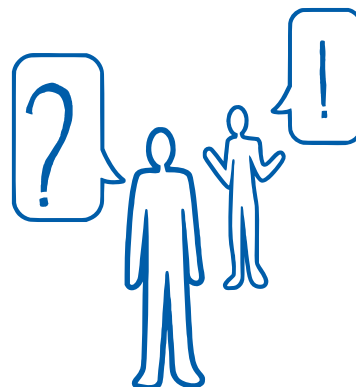
Aktuálně nepředpokládáme zahrnutí speciálních výluk na COVID-19 do pojištění. Při úpisu nových obchodů bude však individuálně posuzováno riziko možného dopadu na některé vybrané provozy, kde došlo k vysokému nárůstu rizika. Tam nebude možné pojistit za obvyklých cenových podmínek. Obnovy existujících smluv probíhají bez omezení a jakýchkoli nestandardních úprav.

PO8) Jakým způsobem prokáže klient totožnost pro výplatu pojistného plnění při odkupu/dožití/vážných nemocech, nebo při invaliditě?

Za předpokladu, že pojistník = oprávněná osoba (pojištěný P1) se jedná se o klienta, který je pojišťovně již znám, a můžeme tedy předpokládat, že pojišťovna / zprostředkovatel provedla první fyzickou identifikaci již v minulosti.

Pro identifikaci na dálku nám klient dodá **dvě kopie dokladů totožnosti**, tj. občanský průkaz, cestovní pas, případně jiný doklad vydaný orgánem veřejné správy, v němž je uvedeno jméno a příjmení, datum narození a z něhož je patrná podoba, popřípadě i jiný údaj umožňující identifikovat osobu, která doklad předkládá, jako jeho oprávněného držitele. Kopie jsou zde vyžadovány ze zákona, proto není nutný výslovný souhlas klienta s jejich pořízením.

Společně s těmito kopiemi musíme obdržet i **kopii dokladu potvrzujícího existenci účtu** vedeného na jméno identifikovaného klienta, ze kterého bylo placeno pojistné (tím je např. i účet vedený na jméno druhého z manželů, ke kterému má klient podpisové právo) u banky nebo jiné úvěrové instituce. Naplnění této podmínky je důležité s ohledem na záruku toho, že instituce usazená v zemi EHP provedla prvotní identifikaci v souladu s požadavky práva EU.



Může se jednat o **kopii aktuálního výpisu z účtu** (zde je na rozdíl od kopie průkazu totožnosti či podpůrného dokladu přípustně vymazat nepodstatné údaje, jako např. adresáty uvedených transakcí), smlouvu o zřízení účtu, potvrzení dané banky nebo jiné úvěrové instituce, v krajním případě i prohlášení klienta o existenci takového účtu (s uvedením identifikačních údajů klienta i účtu).

Další podmínkou je **uskutečnění výplaty na účet, jehož existence byla prokazována** zasláním kopie požadovaných dokladů.

Je-li vyplácená částka vyšší než 15.000 EUR, pak je nutné dodat **legalizaci (ověření podpisu)**, kterou je možné provést na Czech pointu, u notáře, nebo advokáta.

V případech, kdy **pojistník je jiná osoba než oprávněná osoba (pojištěný P1)**, nejedná se o prosté ověření podpisu již známého klienta, ale je třeba provést identifikaci oprávněné osoby na Czech pointu nebo u notáře. O provedení této identifikace je vystavena **veřejná listina**. Správný poplatek pro Czech point je stanoven na 200,- Kč, pro notáře je stanoven na 1.000,- Kč.

UNIQA zašle oprávněné osobě **identifikační formulář**, který oprávněná osoba vyplní a podepíše. Takto vyplněný identifikační formulář (originál), veřejnou listinu vydanou Czech pointem / notářem (originál) a **kopii dokladů, které byly použity při identifikaci**, odešle oprávněná osoba poštou na adresu UNIQA.

Vzhledem k výše uvedenému postupu není nutné u žádných částek ještě navíc dodávat legalizaci (**ověření podpisu**).

PO9) Jaký je postup, když potřebuji provést změnu na pojistné smlouvě?

S výjimkou změnových požadavků, u kterých je nutná účast zprostředkovatele, akceptujeme požadavky zasláné e-mailem (z ověřeného e-mailu) na adresu zivot@uniqa.cz. V případě potřeby lze i změnové požadavky s nutnou účastí zprostředkovatele řešit individuálně ve spolupráci s Call Centrem.



PO10) Jaký je postup, když potřebuji vypovědět pojistnou smlouvu?

Vyplněný a vlastnoručně podepsaný formulář Výpověď pojistné smlouvy zašlete naskenovaný z ověřeného e-mailu na adresu zivot@uniqa.cz. Pro identifikaci klienta je třeba dodat kopie dvou dokladů totožnosti spolu se souhlasem s pořízením těchto kopií a dále výpis z účtu, ze kterého bylo hrazeno pojistné.

Veškeré doklady musí klient zaslat následně také poštou v papírové podobě. Na tuto skutečnost bude upozorněn buď e-mailem nebo telefonicky pracovníkem Call Centra při vyřizování žádosti.

PO11) Jaký je postup při hlášení pojistné události z pojištění denních dávek při pracovní neschopnosti z důvodu onemocnění COVID-19?

V rámci pojištění denních dávek při pracovní neschopnosti nebudeme uplatňovat sankce za pozdní nahlášení škodní události týkající se podezření či onemocnění diagnózou COVID-19. Stanovení podezření na uvedené onemocnění a v průběhu času jeho překvalifikace na diagnózu COVID-19 bude považováno za jednu pojistnou událost a nebude uplatňována nová karenční doba. Škodní událost lze nahlásit po ukončení léčení obvyklým způsobem telefonicky na Call Centrum nebo prostřednictvím webového hlášení.

NOVÉ!

PO12) Co mám dělat, když mám uzavřené pojištění dávek při pracovní neschopnosti a přišel jsem v důsledku aktuální situace o práci?

Sjednané pojištění doporučujeme v rámci pojistné smlouvy ukončit, protože Vám nemůže vzniknout nárok na pojistné plnění. Pokud nejpozději do 6 měsíců od ukončení pojištění opět nastoupíte do zaměstnání, a tuto skutečnost nám spolu s žádostí o opětovné sjednání stejného pojištění oznámíte, bude Vaše pojištění obnoveno za původně sjednaných podmínek a v původním rozsahu (tj. nebudeme zohledňovat Váš aktuální věk ani znovu zkoumat Váš zdravotní stav).

NOVÉ!

PO13) Kde lze jednoduše získat další bližší informace spojené s COVID-19?

Společnosti Diagnose.me rozšířila svou nabídku benefitů nově o službu spojenou s onemocněním COVID-19. Klienti, kteří si v rámci životního pojištění sjednali službu společnosti Diagnose.me, si mohou na stránkách společnosti Diagnose.me provést rychlý test na koronavirus, spojit se s odborníky, kteří poradí ohledně prevence nebo testování na koronavirus, a také jak zvládnout úzkost a stres z pandemie. Najdete zde i informace, jak si usnadnit práci z domova nebo jak mluvit o pandemii s dětmi. Mimoto je možné samozřejmě využít stávající služby jako je druhý lékařský názor nebo si stáhnout aplikaci AIDA a virtuálního kouče AIDA Coach.

NOVÉ!

Pojištění přerušení provozu svobodných povolání (BUFT)

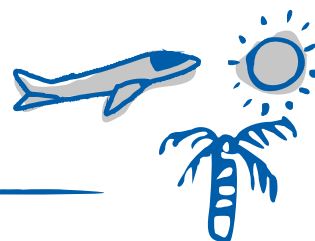


PP1) Je možné aktuálně sjednat pojištění přerušení provozu svobodných povolání – BUFT, nebo provést jeho úpravu?

Bohužel není. S ohledem na aktuální situaci je od 18. 03. 2020 prodej tohoto pojištění dočasně přerušen, a rovněž není možné provádět úpravy ve sjednaných pojistných smlouvách.

PP2) Vzniká nárok na pojistné plnění za sjednané pojištění přerušení provozu z důvodu karantény?

U pojištění přerušení provozu se poskytuje pojistné plnění pouze v případě, kdy je karanténa nařízena rozhodnutím oprávněného správního orgánu České republiky (např. Ústřední krizový štáb ČR, místně příslušná hygienická stanice). Potvrzení o nařízení karantény správním orgánem musí být součástí hlášení pojistné události, aby mohlo být pojistné plnění poskytnuto.



Cestovní pojištění

CP1) Chci vycestovat do zahraničí a mám cestovní pojištění UNIQA

Pokud se vycestování týká oblastí, u nichž v návaznosti na usnesení vyhlášení nouzového stavu rozhodla vláda o přijetí krizových opatření, včetně zákazu cestování do rizikových zemí, není cestovní pojištění platné.

Platné je pouze pro osoby, které mají výjimku z tohoto opatření (aktuálně osoby pracující do 100 km od hranic, řidiči nákladních vozidel, atd...). Pro ně je pojištění platné ve sjednaném rozsahu v oblastech, kam mají umožněno cestovat na základě platné výjimky.

CP2) Co bude pokryto z cestovního pojištění, pokud jsem uvízl v zahraničí v důsledku vyhlášení karantény?

Cestovní pojištění bude (za předpokladu, že zákazník nevycestoval do nedoporučené oblasti nebo navzdory zákazu cestování) zdarma prodlouženo ve sjednaném rozsahu až do chvíle, kdy bude mít zákazník možnost legálního návratu do ČR (například vládním letem vypraveným pro návrat českých občanů).

**POZOR,
ZMĚNA!**

UNIQA také pokryje případné náklady na repatriaci ze zahraničí ve smyslu pojistných podmínek, ale pouze za předpokladu, že postižený klient neměl objektivně možnost využít vládního repatričního letu zpět.

CP3) Chci stornovat svoji cestu, mohu využít pojištění stornovacích poplatků?

Pojištění stornovacích poplatků z důvodu zákazu cestování nebo uzavření cílové destinace bohužel nelze uplatnit.

CP4) Mohu si sjednat cestovní pojištění?

Možnost sjednávání cestovního pojištění nebyla pozastavena. S ohledem na situaci není možné sjednat cestovní pojištění s počátkem dříve než 1. 5. 2020. Zároveň je zastavena možnost sjednat připojištění stornovacích poplatků, a to až do 30. 4. 2020.

**POZOR,
ZMĚNA!**

CP5) Byla sjednána pojistná ochrana, která nemohla být z důvodu vládních opatření využita a neexistovala možnost vzniku pojistné události, např. cestovní pojištění. Bude vráceno pojistné?

Uzavřel-li klient cestovní pojištění do zahraničí v dobré víře, a potom z důvodu zákazu cestování nebo nedoporučení vycestovat do jeho cílové destinace ztratil pojistný zájem (neodcestoval), vrátí mu UNIQA na jeho žádost zaplacené pojistné zpět.



PV1) Pokud se uzavřou stanice STK, nebude mít klient možnost zajistit technickou kontrolu a/nebo emise u svého vozidla – hrozí mu sankce při pojistné události?

Pokud by byly uzavřeny stanice STK, nebude UNIQA uplatňovat postih v případě, kdy vozidlo mělo platnou technickou kontrolu a emise nejméně do 1. 1. 2020, a technický stav vozidla neměl příčinnou souvislost se vzniklou škodou. Případy, kdy by špatný technický stav vozidla měl příčinnou souvislost se škodou, budou řešeny individuálně.

PV2) Jsou omezené možnosti prohlídek VINFoto před pojištěním ojetých vozidel?

Prohlídku VINFoto na autorizovaných pracovištích Cebia je možné bez problémů realizovat zcela bezkontaktním způsobem. S provedenou prohlídkou si lze vybrat ze všech dostupných variant spoluúčastí pro daný KASKO produkt. Pokud panuje obava se nyní na prohlídku vozidla dostavit, bude možné pojištění v rámci KASKO pojištění se spoluúčastí 20 %, min. 20.000,- Kč (tj. počátek pojištění od navrhovaného počátku), a v budoucnu pak spoluúčast snížit prostřednictvím ZL v AiV (po dodatečně provedené prohlídce).

PV3) Pokud se kvůli omezenému provozu servisů a nedostatku náhradních dílů prodlouží doba opravy, je možné využívat déle náhradní vozidlo z KASKO?

Nezbytně nutné delší využití náhradního vozidla v rámci POV vyvolané aktuální situací nebude předmětem krácení pojistného plnění.

Pokud nebude stačit sjednaný limit pojistné částky z připojištění náhradního vozidla sjednaný v pojistné smlouvě, bude klientům do odvolání sjednaný limit pro toto pojištění navýšen o 50 %.

PV4) Dočasné vyřazení vozidla z evidence

Důvod zavedení: někteří flotiloví klienti nyní nemohou vozidla využívat k podnikání (např. mezinárodní autobusová doprava atd.), a v této souvislosti nechtějí hradit pojištění. Pojištění je normálně možné přerušit/ukončit pouze na základě dočasného vyřazení z evidence a dání značek do depozita. Technicky však tento proces není možné provést, protože příslušné úřady v ČR jsou momentálně zavřené. Podle nového sdělení Ministerstva dopravy se bude jako datum vyřazení vozidla z provozu v registru vozidel dočasně považovat datum podání elektronické žádosti (do datové schránky, nebo se zaručeným elektronickým podpisem) na vydaném formuláři. Součástí takové žádosti by mělo být i prohlášení vlastníka vozidla, že nemůže RZ předat na úřad, ale že jsou sejmuty a uloženy mimo vozidlo. Klienti nás o provedení tohoto kroku mohou informovat e-mailem spolu s doložením kopie elektronické žádosti.

POV – pro ukončení POV dle § 12 odst. 1 písm. c) zákona č. 168/1999 Sb. bude tedy kromě kopie technického průkazu (což je současný stav) nově dočasně postačovat i doložení kopie elektronické žádosti a doklad o jejím elektronickém podání na úřad.

Ukončení POV se do ČKP reportuje standardně beze změn jako ukončená smlouva s důvodem zániku „Vyřazení tuzemského vozidla z evidence“, a nehrozí tak sankce za nepojištěné vozidlo.

KASKO – zde můžeme krytí ukončit společně s POV nebo poskytnout klientovi dočasné krytí v rozsahu živél, odcizení za příslušné pojistné (produkt „KASKO odcizení“).

PV5) Jakým způsobem získám zelenou kartu?

Na základě aktuálního sdělení ČKP je umožněna distribuce zelených karet v PDF formátu e-mailem. Kromě standardního způsobu tisknutí zelených karet v AiV na příslušné formuláře je k dispozici také elektronická barevná verze zelené karty, kterou je možné poslat klientovi e-mailem. Upozorňujeme klienty, že je nutné si vytisknout zelenou kartu na barevné tiskárně.

Platnost zelených karet se nemění, tj. při vzniku podpisem, je zelená karta platná na první rok pojištění. Při vzniku pojištění zaplacením je její platnost nejprve 30 dní, a po úhradě první splátky pojistného dostává klient zelenou kartu platnou na jeden rok poštou společně s pojistkou. Automatický systém distribuce zelených karet při prolongaci smluv zůstává zatím bez změn.



PV6) Zastavení poskytování slevy za pískování OCIS a možnosti sjednání produktu UNIQA SafeLine (všechny varianty)

Důvod zavedení – u těchto produktů není možné 100% zajistit distanční způsob instalace a základní seznámení klienta s produktem a funkcími zařízení (omezení osobních kontaktů).

Řešení – do odvolání bude staženo z nabídky v rámci AiV pro nové smlouvy, vyjma pojistek pro nová vozidla realizovaných dealery, kteří zařízení instalují před předáním klientovi.

PV7) Je možnost sjednat pojištění vozidel distančním způsobem (z důvodu omezení fyzického kontaktu mezi zprostředkovatelem a zákazníkem)?

V AiV má zprostředkovatel možnost kromě standardního způsobu sjednání (podpisem) nově i možnost uzavření pojištění zaplacením první splátky pojistného. Podmínkou je uvedení jak e-mailové adresy klienta, tak jeho mobilního telefonu. Na e-mail mu přijde šifrovaná dokumentace k uzavírané pojistné smlouvě, a na telefon přijde heslo k dokumentaci.

Jak v AiV postupovat při sjednání pojištění zaplacením: pro zprostředkovatele popsáno v detailním manuálu, který je ve formátu PDF k dispozici v AiV na úvodní stránce.

Pro případné dotazy je možné využít adresy kasko@uniqa.cz.

Možnost uzavření pojištění zaplacením první splátky pojistného nelze realizovat pro produkt „Právník do auta na rok zdarma“. Klientům, kteří sjednají pojištění vozidel zaplacením, bude tento produkt nabízen prostřednictvím CRM.

Klient obdrží po zaplacení pojistného e-mail, ve kterém kromě potvrzení o uzavření pojistky bude informace o tom, že má nárok na Právníka do auta na rok zdarma. Toho si bude moci aktivovat přes link, který bude také součástí tohoto e-mailu.

NOVÉ!

PV8) Jak se bude řešit potvrzení vinkulací?

Z důvodu eliminace fyzického kontaktu mezi pracovníky pojišťovny a zákazníkem vydáváme zákaz potvrzování vinkulací u finančních institucí, jejichž formuláře jsou integrovány v AiV. Jedná se o následující společnosti:

- UniCredit Leasing CZ
- ČSOB Leasing
- S Autoleasing
- Essox
- RCI Financial Services
- Moneta Auto – nově
- Raiffeisen Leasing – nově



Z celkového počtu potvrzených vinkulací tyto společnosti tvoří více jak 95 %. Pro tyto společnosti je nutné využít řešení vinkulací, které je nabízeno prostřednictvím aplikace AiV, které je těmito společnostmi dlouhodobě akceptováno.

PV9) Jaký je postup, když potřebuji provést změnu v pojistné smlouvě nebo ji potřebuji vypovědět?

Žádost o změnu nebo výpověď lze vyřídit prostřednictvím změnového lístku v AiV. V případě výpovědi je třeba vložit Výpověď jako přílohu a tu označit jako podepsanou. Výjimečně lze požadavek na změnu nebo žádost o výpověď zaslat z ověřeného e-mailu na adresu sps.vozidla@uniqa.cz.



PM1) Budou se provádět rizikové prohlídky?

Po dobu účinnosti vládního nařízení nebudou prováděny žádné prohlídky míst pojištění za účelem posouzení rizik. Informace o riziku Posouzení rizik bude řešeno ve formě tzv. "desktop" činností. Žádáme tedy externí partnery o co nejvíce podkladů a informací o riziku v elektronické podobě (přílohami v mailu, datovou schránkou apod.).

**POZOR,
ZMĚNA!**

Pokud nebude k dispozici dostatek rizikových informací ani po dodatečné komunikaci, hrozí, že nebude možné akceptovat některé nové složitější obchodní případy do pojištění.

V případě obnovy stávající smlouvy, kde by za normálních okolností byla nutná riziková prohlídka, může být smlouva prodloužena dodatkem na nezbytně nutnou dobu za pro rata pojistné (3 měsíce, max. 6 měsíců) Může se to týkat takových smluv, kde v předchozím období byla ze strany pojistitele uložena zásadní doporučení, resp. opatření ke snížení rizika, ke kterým se pojistník svým podpisem zavázal, a nebude možné prokázat jejich splnění prohlídkou v místě. V takovém případě bychom pro obnovu, případně dodatek, uznali např. písemné prohlášení pojistníka o splnění těchto doporučení / opatření, a v nejbližším možném termínu by došlo k rizikové prohlídce. **Půjde vždy o individuální posouzení každého jednotlivého případu rizikovým inženýrem a upisovatelem současně.**

PM2) Co se stane, pokud nemovitost nemůže být dočasně využívána (např. uzavřený hotel, provozovna)?

Ustanovení pojistných podmínek, podle kterého se pojištění nevztahuje na „budovy, které nejsou provozně využívány k danému účelu a věci uložené v těchto budovách“ (viz zejm. čl. 10 odst. 4 písm. g) VPP UZC/Živ/05, UCZ/Živ/06, UCZ/Živ/10 a čl. 10 odst. 3 písm. g) VPP UCZ/Živ/14), **nebude pojistitelem vykládáno v tom smyslu, že by dopadalo na prokazatelné nucené dočasné omezení užívání pojištěné budovy v důsledku usnesení vlády č. 215 ze dne 15. března 2020, resp. jiného právního aktu vlády či rozhodnutí orgánu veřejné moci v souvislosti s aktuálním výskytem a šířením koronaviru (COVID-19), a to za podmínky, že současně nedojde ke změně účelu užívání budovy či jiné podstatné změně charakteru pojištěného rizika.**

PM3) Je v souvislosti s COVID-19 poskytováno krytí v rámci majetkového přerušení provozu?

Podstatou majetkového přerušení provozu je vždy vznik věcné škody. Samostatná finanční škoda vzniklá v souvislosti s COVID-19 bez příčinné souvislosti s věcnou škodou není pojištěním kryta a ani nebude takové připojištění v současné době akceptováno.

PM4) Pokud dojde vlivem úředního rozhodnutí k zamezení přístupu a následnému přerušení provozu, je kryto toto přerušení z doložky Zamezení přístupu (Denial of access)?

Podstatou této doložky k přerušení provozu je rovněž věcná škoda na majetku, která v tomto případě může vzniknout v okolí majetku pojištěného. Následně dojde k úřednímu rozhodnutí a zamezení / zákazu přístupu do majetku pojištěného, aniž by tento majetek byl přímo poškozen či zničen. Není však kryto přerušení provozu vlivem úředního rozhodnutí o zamezení přístupu v souvislosti s COVID-19

NOVÉ!

PM5) Je možnost sjednat korporátní pojištění elektronickou formou?

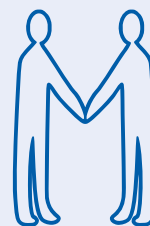
V rámci zefektivnění procesů a možnosti uzavírání pojistných smluv písemnou elektronickou formou nabízíme pro naše společné klienty možnost podpisu dokumentace za pomoci **kvalifikovaného certifikátu pro zaručený elektronický podpis**. Všechny útvary korporátního pojištění disponují elektronickým podpisem na bázi kvalifikovaného certifikátu, tj. primárně Průmyslový majetek, Odpovědnost, Přeprava, Technická rizika. Pro tento proces je důležité, aby obě smluvní strany disponovaly elektronickými podpisy. Pokud je tímto řešením vybaven rovněž klient, je možné bez problémů smlouvy podepisovat a zasílat výhradně elektronickou formou.

NOVÉ!

V rámci soupojištění doporučujeme ponechat celý proces na vedoucím pojistiteli, který zajistí a vykomunikuje formu pro uzavření dokumentace za soupojistitele, aby nedocházelo k opakovanému problému s uzamčenými dokumenty, které znemožňují další podpisy.

V případě, že bude smlouva uzavřena elektronicky, je důležité, aby i následné dodatky byly uzavřeny stejným způsobem, aby nedocházelo ke smíšení smluvní dokumentace. Dále je důležité, aby **elektronicky sjednané pojistné smlouvy nebyly tisknuty a zasílány souběžně poštou.**

V takových případech je pojistná smlouva neplatná.





PM6) Je možnost sjednat pojištění Domov VARIANT distančním způsobem (z důvodu omezení fyzického kontaktu mezi zprostředkovatelem a zákazníkem)?

POZOR, ZMĚNA!

Od 3. 4. 2020 má zprostředkovatel v DigiPOS možnost kromě standardního způsobu sjednání (podpisem) nově i možnost uzavření pojištění zaplacením první splátky pojistného.

PM7) Jak se bude řešit potvrzení vinkulací?

Vinkulace je možné zasílat k potvrzení e-mailem či poštou. Potvrzené vinkulace budou zasílány klientům stejnou formou, jakou jsme vinkulaci obdrželi (tzn. papírové budou odeslány poštou, e-mailové budou odesílány e-mailem), příp. dle požadavku. V případě e-mailové varianty bude spolu s potvrzenou vinkulací klient upozorněn na to, že negarantujeme akceptaci této formy bankou. Výjimkou je Raiffeisenbank, kde je předjednána adresa pro doručování: vinkulace@rb.cz.

PM8) Jaký je postup, když potřebuji provést změnu v pojistné smlouvě nebo ji potřebuji vypovědět?

Akceptujeme požadavky zaslané e-mailem z ověřené e-mailové adresy na adresu taxace.majetek@uniqa.cz.

V případě výpovědi doporučujeme zasílat naskenovanou žádost s vlastnoručním podpisem. Případy budou řešeny individuálně.

NOVÉ!

Pojištění odpovědnosti



POD1) Budete akceptovat úpravu Snížení pojistného z důvodu očekávaného nižšího obratu v podnikatelském pojištění odpovědnosti za škodu?

V pojištění odpovědnosti vycházíme při výpočtu pojistného z obratu za předchozí uzavřený rok, proto se snížení obratu následkem potíží v souvislosti s COVID-19 se projeví až při výpočtu pojistného v dalším roce – v tom případě tento dopad zohledníme.

Z předpokládaného obratu vycházíme jen u nových klientů, resp. podnikatelských subjektů. Většinou jde o menší firmy s minimálním pojistným.

POD2) Budete akceptovat úpravu smlouvy i mimo výroční den v případě, že dojde následkem COVID-19 ke změně činnosti nebo rizika?

Jsme připraveni individuálně posuzovat možné změny na smlouvách z důvodu sníženého rizika, a to formou snížení limitů, sublimitů plnění nebo zrušení některých dodatkových pojištění úplně, aby klient ušetřil tam, kde necítí akutní potřebu pojistné ochrany.

POD3) Jak reagujete na nařízení vlády, které ukládá krajským hejtmanům a primátorovi hl. města Prahy zajištění školského zařízení pro děti ve věku od 3 do 10 let, jejichž zákonní zástupci pracují jako zaměstnanci bezpečnostních sborů, obecní policie, poskytovatelů zdravotních služeb, orgánů ochrany veřejného zdraví a příslušníci ozbrojených sil anebo pedagogickými nebo nepedagogickými pracovníky určené školy nebo školského zařízení?

Potvrzujeme, že i péči o starší děti v rámci vybraných mateřských škol za nastalé situace považujeme za činnost oprávněnou. Samotná odpovědnost za případné úrazy školních dětí by se posuzovala dle občanského zákoníku (zanedbaný dohled, porušení povinnosti, provozní odpovědnost apod.), nikoli dle zákoníku práce, neboť by se nejednalo o typický školní úraz (jako při výuce ve škole).



PSM1) Co považujete v případě pojištění CAR/EAR za úplné zastavení prací?

Zastavení prací znamená náhlé přerušení sledu prací dle harmonogramu stavebních prací ať už je vyvoláno úředním rozhodnutím, dodavatelsko-odběratelskými vztahy nebo situací, které čelíme nyní (šíření koronaviru).

Úplné zastavení prací znamená, že se toto náhlé přerušení vztahuje na celé staveniště.

PSM2) Jak budete v rámci pojištění CAR/EAR postupovat v případě úplného zastavení stavebních prací?

Klienti v této souvislosti mohou počítat s naším vstřícným přístupem při řešení potřeby prodloužení doby pojištění výstavby. U kratších prodloužení (do 30 dnů) nevyklučujeme poskytnout možnost prodloužení zcela zdarma. V případě nutnosti stavbu zcela pozastavit připadá v úvahu převedení pojištění stavby do režimu typu „Silent risk“, tedy z režimu All-risk do režimu vyjmenovaných rizik. Každé žádosti o prodloužení pojištění doby výstavby se budeme věnovat individuálně, dle typu stavby a stupně jejího dokončení. Požádáme případně o aktualizované informace a navrheme řešení.



PP1) Jakým způsobem postupovat při změně trasy přepravy v souvislosti s bezpečnostními opatřeními?

Uvedenou skutečnost je nutné nám nahlásit, jakmile se o ní pojistník / pojištěný dozví: týká se to zejména již pojištěných přeprav v rámci deklaračních smluv nebo jednorázových přeprav.

PP2) Jak postupovat v případě, že není havarijní komisař uvedený v pojistné smlouvě dostupný?

Dojde-li k této situaci, nechť klient kontaktuje pojistitele, který přebírá veškerou komunikaci a řešení vzniklé situace.

PP3) Budete reagovat na požadavky snížení obratu dopravců?

V pojištění odpovědnosti dopravců vycházíme při výpočtu pojistného z obratu za předchozí uzavřený rok, proto se snížení obratu následkem potíží v souvislosti s COVID-19 projeví až při výpočtu pojistného v dalším roce – v tom případě tento dopad zohledníme.

U nových klientů vycházíme z předpokládaného obratu, kde by již měla být tato situace zohledněna a následně stanoveno minimální a předpokládané pojistné (tím pádem nižší). Minimální je myšleno ve smyslu „zálohové“, nikoli tak, že obrat je příliš nízký a pro daný produkt je určena minimální výše pojistného.

PP4) Jaké jsou možnosti vynětí vozidel z pojistné smlouvy na pojištění odpovědnosti silničního dopravce?

Akceptujeme níže uvedené způsoby, přičemž vozidlo musí být vždy identifikováno registrační značkou a uvedeno datum, ke kterému ke změně dochází (k tomuto datu bude rovněž provedena změna v pojistné smlouvě).

- a) kopie VTP se záznamem o vkladu do depozitu
- b) podání elektronické žádosti na příslušný úřad přes datovou schránku. Klient cca do týdne obdrží od úřadu zpětné potvrzení, které je povinen pojistiteli následně zaslat.
- c) protokol o vrácení vozidel (předávací protokol) leasingové společnosti
- d) kupní smlouva dokladující prodej vozidla



LPU1) Jak plánuje pojišťovna řešit situace v případě škodních událostí, když nebude možná fyzická přítomnost klientů?

Vzhledem k tomu, že škodní události se zpracovávají elektronickou formou a naši zaměstnanci jsou technicky vybavení tak, aby svoji práci mohli vykonávat i z domu, jsme na tuto situaci připravení. Ve snaze eliminovat fyzický kontakt již v tomto režimu pracujeme.

Dohodnuté obhlídky pojištění vozidel jsou vykonávány bez přímého fyzického kontaktu s klientem.

Dále bylo v polovině dubna NOVĚ zavedeno ve spolupráci s externím partnerem řešení videoprohlídek za součinnosti postiženého klienta u retailových majetkových škod.

LPU2) V případě, že mám škodu na vozidle, je nutné, aby prohlídku rozsahu škody vykonal Váš technik?

Likvidace škodní události může proběhnout bez prohlídky technikem pojišťovny, a to při jakékoli škodní události na skle vozidla řešené ve spolupráci se smluvním autoskloservisem UNIQA pojišťovny, a dále při jakékoli škodní události řešené ve spolupráci se smluvním nezávislým servisem (v obou případech má oprávnění pořídit fotodokumentaci a kalkulaci nákladů na opravu smluvní partner). Při opravě vozidla ve smluvním autorizovaném servisu je v on-line režimu komunikace s oprávněním pořídit fotodokumentaci sítí autorizovaných Hyundai servisů a dalších více než jednoho sto smluvních partnerů (kontakt na on-line spolupracující smluvní autorizované servisy sdělí pracovníci našeho Call Centra).

Lze zvolit také variantu likvidace škody rozpočtem: v takovém případě lze jít cestou vlastního pořízení fotodokumentace rozsahu poškození Vašeho vozidla a nasdílení fotografií technikovi UNIQA pojišťovny e-mailem.

Drobné škody na vozidlech jsme připraveni odbavovat expresně, opět na základě pořízené fotodokumentace.

LPU3) Jaké jsou v současné době možnosti umístit vůz do autoservisu?

Smluvní servisy UNIQA pojišťovny jsou v současné době v provozu, byť některé z nich s dodatečnými úpravami provozní doby nebo nastavením opatření, směřujících k eliminaci osobního kontaktu. Kapacity smluvních servisů jsou dostatečné a opravy škod na pojištěných vozidlech standardně běží.

LPU4) Má současná situace vliv na prodloužení doby likvidace škod?

Likvidátoři UNIQA pojišťovny odbavují škodní události v běžných lhůtách zpracování, krycí dopisy pro smluvní servisy vystavujeme do 24 hodin od doručení faktur.

LPU5) Zajistí UNIQA odtah nepojízdného vozidla?

Asistenční služba funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu v celém rozsahu územní ochrany pojištění, tj. v Česku i Evropě, vyjma nařízením státních orgánů uzavřených územních celků.

LPU6) Jakým způsobem lze zažádat o výplatu zálohy u pojištění pracovní neschopnosti?

V případě vzniku pracovní neschopnosti vystavené pro onemocnění COVID-19 nebo jeho podezření lze odchýlně od VPP zažádat o zálohové plnění po uplynutí karenční doby, nejdříve však po dvou měsících od vystavení PN.

NOVÉ!