

Mimořádná opatření pro likvidaci škod na majetku, vozidlech a zdraví osob v souvislosti s tornádem 24. června 2021

V Praze 28. 6. 2021

Vážení obchodní partneři,

rádi bychom Vás informovali o krocích, kterými jsme reagovali na kalamitní situaci způsobenou tornádem v oblasti mezi Hodonínem a Břeclaví v uplynulém týdnu:

- 26. a 27. června byl zaveden víkendový provoz pro Centrum zákaznické podpory, od 9:00 do 17:00 (infolinka 957 444 555).
- Byly zavedeny víkendové směny pro pracovníky likvidace.
- Během víkendu 26. a 27. června byly k dispozici také pobočky Břeclav a Hodonín od 8:00 do 14:00.
- Klienti byli informováni prostřednictvím regionálního **Radia Jih** o dostupnosti našich poboček. (<https://www.radiojih.cz/>)
- ČPP vyplácí okamžitě zálohy na škody. Ty lze v této fázi využít především na sanační práce. Peníze mohou mít klienti na účtech i do druhého dne.
- Byly aktivovány zrychlené formy výpočtu pojistného plnění.
- Pokud klienti vloží k online hlášení škody fotodokumentaci, popis poškození s výměrami a případně vlastní odhad výše škody, ukončí pracovník likvidace šetření již při prvním načtení hlášení (platí především pro škody do 100.000 Kč).
- Pro zajištění kapacity na likvidaci velkých škod, např. na průmyslových areálech, byli osloveni externí partneři z oboru znalectví.
- I v případě velkých škod jsme připraveni vyplácet zálohy na plnění a postupovat tak, aby mohl klient pojistné plnění čerpat co nejrychleji.

Pokud by pojištění klienti hlásili pojistné události Vaším prostřednictvím, budeme rádi, když jim pomůžete. Připravili jsme proto několik doporučení, díky kterým bude vyřízení pojistné události snadné a rychlé.

Doporučený postup pro hlášení škody na majetku:

- Škodní událost lze nahlásit na telefonní lince 957 444 555 nebo online [ZDE](#).
- Škodu vyfoťte, stačí i mobilním telefonem.
- Připravte si prosím číslo účtu pro platbu zálohy nebo pojistného plnění.

- Situace je obtížná, některá místa jsou nedostupná. Začít odklizení je možné po zdokumentování škody i bez prohlídky technikem pojišťovny.

Tip pro klienty:

Pokud má klient pojištěnu domácnost, která se stala v důsledku pojistné události neobyvatelnou, poskytneme pojistné plnění za prokázané náhradní ubytování. Pojistné podmínky stanoví limit v Kč a nejdelší časové období, po které lze náklady na náhradní ubytování čerpat.

Informace k havarijnímu pojištění vozidel:

V souvislosti s kalamiční situací v období 21.6. - 28.6.2021 bude likvidace PU z pojištění vozidel přistupovat maximálně rychle a vstřícně.

Z důvodu zatížení smluvních servisů a v některých případech i jejich zničení, byl schválen mimořádný postup při likvidaci škod z pojištění přírodních rizik, které lze v souvislosti s touto kalamiťou:

- likvidovat rozpočtem na žádost klienta, pokud bude PU z přírodních rizik vyplacena rozpočtem a následně bude doložena oprava v nesmluvním servisu, budeme tento postup akceptovat;
- není nutné provádět opravu ve smluvním servisu.

Informace k hlášení pojistné události v důsledku úrazu:

Pojistnou událost nám oznamte po ukončení léčení vašeho úrazu prostřednictvím webového oznámení, v papírové podobě na příslušném formuláři nebo na našem kontaktním místě. K oznámení připojte kopii veškeré zdravotnické dokumentace z průběhu léčení vašeho úrazu, a to včetně lékařské zprávy z prvního a posledního ošetření. V případě hospitalizace je třeba doložit kopii závěrečné propouštěcí zprávy.

Děláme maximum pro to, abychom našim společným klientům poskytli rychlou a kvalitní pomoc.

S pozdravem



Ing. Petr Vokřál

Regionální ředitel



Ing. Jana Pešavová

Ředitelka odboru externího obchodu



Monika Vodičková

Ředitelka odboru interního obchodu