



Jak řešit likvidace pojistných událostí profesionálně?

Lukáš Kaplan

29.11.2017





Představení společnosti EUCS

- **Od roku 2012** pomáháme finančním poradcům a jejich klientům řešit různé právní nároky zejména proti pojišťovnám.
- **Od roku 2017** zajišťujeme pro poradce a jejich klienty řešení likvidace pojistných událostí od A do Z.
- Náš likvidátor zodpovídal za vyřešení více než **25 000 pojistných událostí**.
- V rámci naší poradny jsme odpověděli více než **10 000 dotazů**.
- Úspěšně jsme vyřešili více než **500 sporů** o pojistné plnění v celkové hodnotě přes **100 000 000,- Kč**.



Představení společnosti EUCS

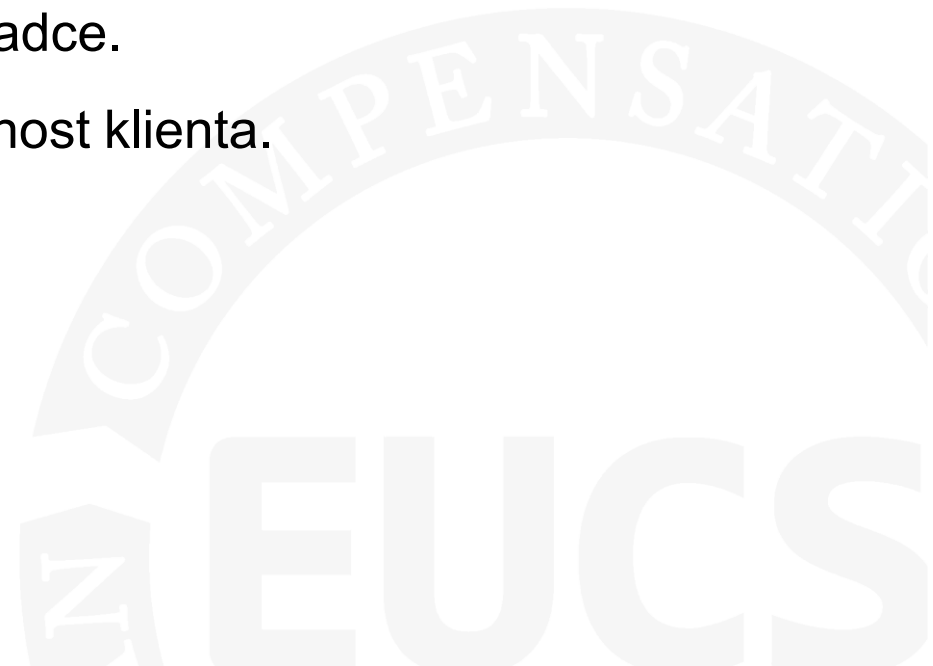
- Máme vlastní tým právníků a likvidátorů.
- Spolupracujeme s několika specializovanými advokátními kancelářemi a soudními znalci z různých oblastí.
- Srovnáváme pojistné produkty podle důležitých kritérií, více na **analyzypojisteni.cz**.
- Pomáháme poradcům s přechodem na placené servisní poradenství, více na **advalo.cz**.
- Pořádáme certifikační workshopy pro finanční poradce přes web **branklienta.cz**.



Způsoby řešení likvidace pojistných událostí

Klient řeší zcela sám

- Pokud není spokojený s plněním, neví jak pokračovat.
- Hledá právníky na internetu nebo mezi známými.
- Řešení je zcela mimo kontrolu poradce.
- Výsledkem je zpravidla nespokojenost klienta.





Způsoby řešení likvidace pojistných událostí

Klientovi pomáhá finanční poradce

- Když není s plněním spokojený, poradce pomůže s odvoláním.
- Když nepomůže ani odvolání, obrací se na právníka.
- Poradce má proces řešení pod kontrolou částečně.
- Bere mu však čas, který není zaplacený.
- Výsledkem je občas nespokojený klient, riziko negativní reference.



Způsoby řešení likvidace pojistných událostí

Řešení likvidace externě od A do Z

- Likvidaci řeší od počátku advokátní kancelář na plnou moc.
- S pojišťovnou komunikuje výhradně právní zástupce.
- Poradce má o řešení likvidace 100% přehled a šetří mu čas.
- Klient získá maximální plnění.
- Výsledkem je spokojený klient a nová doporučení.



Likvidace škody z pojištění občanské odpovědnosti – vytopení od souseda

Voda protekla ke klientovi bytovým jádrem. Nejvíce byla zasažena koupelna, kde voda tekla přes osvětlení, a kuchyňská linka.

- Klient žádal proplacení škody na kuchyňské lince, elektrospotřebičích (kávovar, pračka), plovoucí podlaze a osvětlení. Tu pojišťovna proplatila.
- Na základě našeho posouzení, zjištění skutečného stavu a fotodokumentace bylo navrženo uplatnění i další škody, kterou klienta „nenapadlo“ uplatňovat.



Likvidace škody z pojištění občanské odpovědnosti – vytopení od souseda

- Úklid po vytopení ve výši 3.000,- Kč.
- Na podlaze v koupelně stál ve vodě prací prášek v papírové krabici Persil - 2 ks (na bílé a tmavé prádlo) - vytopením prášek zvlhnul a došlo ke znehodnocení - uplatněno ve výši 2 x 429,- Kč.
- Navrhli jsme provést revizi elektroinstalace - 2.300,- Kč.
- Znehodnocený koberec v koupelně - 2.100,- Kč.
- Granule pro psa - navlhlé - 2050,- Kč.
- Drobná kosmetika - zubní kartáčky, zubní pasta, mezizubní kartáčky atd. - 1.400,- Kč.
- Na kuchyňské lince se nacházely léky a doplňky stravy - 740,- Kč.



Likvidace škody z pojištění občanské odpovědnosti – vytopení od souseda

Klient dostal od pojišťovny zaplacené položky navíc v celkové výši **12.448,- Kč.**





Likvidace pojistné události z povinného ručení – poškozený bazén

Nepozorný soused poškodil při couvání na zahradě se svým vozem bazén našeho klienta.

Uplatněná škoda:

- Popraskané lišty, bazénová folie, deformace tělesa bazénu.
- Klient žádal opravu bazénu rozpočtem (folie, zalištování, práce).
- Cena opravy 7.670,- Kč.



Likvidace pojistné události z povinného ručení – poškozený bazén

Na základě našeho odborného posouzení, zjištění skutečného stavu a fotodokumentace bylo navrženo následující řešení:

- Výměna celého tělesa bazénu vč. folie, demontáž a montáž nového bazénu (neopravitelné deformace, v budoucnu hrozilo prorezavění) cena 38.640,- Kč – doložena kalkulace bazénové firmy.
- Dovoz vody – 4.630,- Kč – doložena cenová nabídka vodáren.
- Odčerpání vody z bazénu vlastním čerpadlem: 90,- Kč opotřebení + spotřeba el. proudu.
- Bazénová chemie – 1.400,- Kč (chlor, úprava pH, stabilizátor chloru, atd.).



Likvidace pojistné události z povinného ručení – poškozený bazén

- Celková nárok vznesený na pojišťovnu: 44.760,- Kč.
- Likvidace proběhla formou rozpočtu nákladů na opravu.
- Pojišťovna akceptovala doloženou kalkulaci a vyplatila požadovaný doplatek v plné výši.





Likvidace pojistné události z povinného ručení – poškozený bazén

Rozdíl v pojistném plnění **37 090,- Kč**
(navýšení téměř o 500%).





Likvidace pojistné události z povinného ručení – zranění spolujezdce při dopravní nehodě

Nepozorný řidič zásilkové služby přejel při couvání naši klientku a způsobil jí zranění.

- Uplatnění nároku na odškodnění vytrpěné bolesti doložením lékařských zpráv: pojišťovna uznala pojistné plnění 400.000,- Kč.
- Doplněním znaleckého posudku, aniž byla doložena jakákoliv nová informace o zdravotním stavu, navýšila pojišťovna pojistné plnění na 717.000,- Kč.



Likvidace pojistné události z povinného ručení – zranění spolujezdce při dopravní nehodě

Rozdíl v plnění **317.000,- Kč**
(navýšení téměř o 80%).

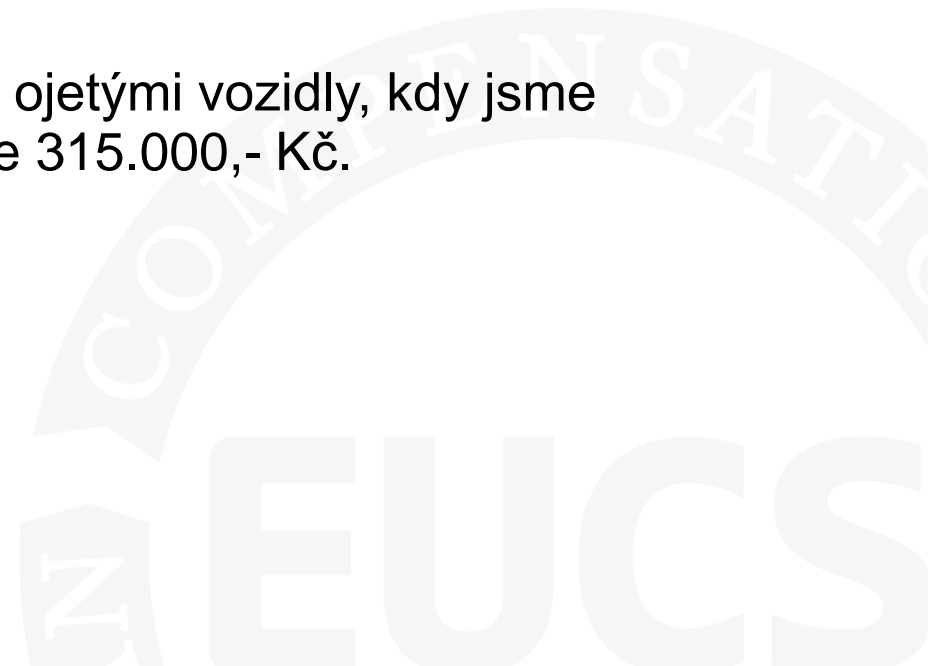




Likvidace pojistné události z havarijního pojištění – totální škoda

Klient vlastní chybou havaroval a došlo k poškození jeho vozu.

- Pojišťovna zhodnotila škodu na vozidle jako totální škodu. Obvyklá cena vozidla byla pojišťovnou stanovena na 280.000,- Kč.
- Provedli jsme vlastní šetření trhu s ojetými vozidly, kdy jsme namítali, že obvyklá cena vozidla je 315.000,- Kč.





Likvidace pojistné události z havarijního pojištění – totální škoda

Pojišťovna po našem odvolání doplatila
pojistné plnění ve výši **35.000,- Kč.**





Likvidace pojistné události z pojištění nemovitosti – vichřice

Vichřice „odnesla“ zahradní domek na dům klienta. Tím došlo k poničení fasády domu. Vichřice dále zničila slunečník, věšák na prádlo a barel na vodu.

- Klient žádal po konzultaci s poradcem původně pojistné plnění jen za škodu na fasádě domu. Mysleli si, že když nechal na zahradě slunečník, věšák na prádlo a barel na dešťovou vodu, tak tyto věci nemůže nárokovat na pojišťovně, stejně tak zahradní domek, který nebyl nijak připevněn k zemi.
- Na základě našich znalostí pojistných podmínek dané pojišťovny jsme za klienta po dohodě s ním uplatnili veškerou uvedenou škodu. Pojišťovna tyto nároky akceptovala a proplatila škodu i na věcech popsaných výše.



Likvidace pojistné události z pojištění nemovitosti – vichřice

Klient tak dostal oproti jeho očekávání
zaplaceno navíc **27.590,- Kč.**





Likvidace pojistné události z pojištění nemovitosti – vodovodní škoda

Klientovi prasklo těsnění odpadového potrubí u sprchové vaničky.

- Škodu uplatnil klient sám u svého pojistitele. Uplatňoval demontáž obkladů a dlažeb, zařizovacích předmětů a zárubní, instalaci nových obkladů a dlažby, montáž nových zárubní, úpravu omítek, hydroizolaci a malbu.
- Klient žádal úhradu škody podle faktury ve výši 64.450,- Kč.
- Pojišťovna vyplatila pojistné plnění ve výši 11.320,- Kč.
- Provedli jsme zpětné posouzení případu. Provedli jsme vlastní šetření škody a na základě našeho odvolání pojišťovna doplatila pojistné plnění ve výši 45.825,- Kč.



Likvidace pojistné události z pojištění nemovitosti – vodovodní škoda

Rozdíl v pojistném plnění **45.825,- Kč**
(navýšení o více než 400%).





Jak řešit likvidace pojistných událostí profesionálně?

Postup při řešení likvidace pojistných událostí externě

- Podrobná analýza pojistné události před nahlášením pojišťovně.
- Nahlášení pojistné události za klienta na základě advokátní plné moci.
- Kompletace potřebných dokumentů.
- Komunikace s pojišťovnou prostřednictvím právního zástupce.
- Přednostní řešení u pojišťovny.
- Pokud není plněno na poprvé stoprocentně, právní zástupce automaticky udělá další kroky k zajištění maximálního plnění.
- Advokátní zastoupení v případě sporu s pojišťovnou.



Jak řešit likvidace pojistných událostí profesionálně?

Přínos externí likvidace pro poradce a jejich klienty

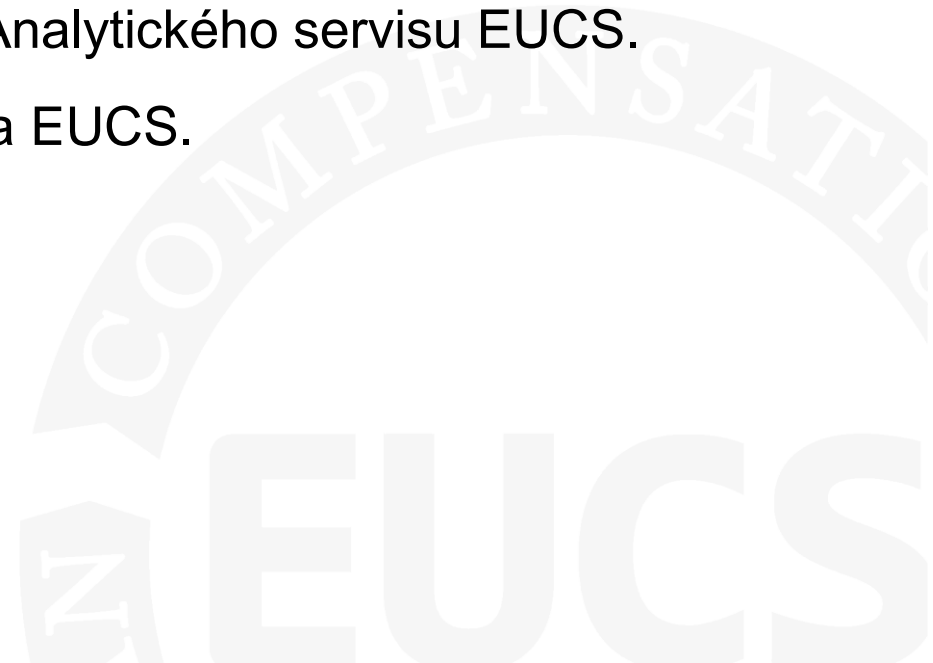
- Klient získává maximální plnění v nejkratším možném čase.
- V důsledku podrobné analýzy se neřeší zbytečně nároky, na které nemá klient právo (často ŽP a pojištění odpovědnosti).
- Úspora průměrně 5 hodin času poradce na každou pojistnou událost.
- Získání doporučení na nové klienty díky profesionální likvidaci pojistných událostí.
- Možnost získat odměnu za řešení likvidace.



Jak řešit likvidace pojistných událostí profesionálně?

Podmínky spolupráce

- Měsíční paušál 3.000,- Kč/poradce nebo zvýhodněný firemní tarif.
- Zahrnuje přímé telefonické konzultace s likvidátorem.
- Vyřešení až 10 pojistných událostí ročně od A do Z.
- Zvýhodněné podmínky využívání Analytického servisu EUCS.
- Propojení se službou Právní klinika EUCS.
- Provize z jednotlivých případů.





Jak řešit likvidace pojistných událostí
profesionálně?

Certifikační workshop EUCS

www.branklienta.cz





Jak řešit likvidace pojistných událostí profesionálně?

Dotazy?





Jak řešit likvidace pojistných událostí profesionálně?

Děkuji za pozornost!

Lukáš Kaplan

Email: info@eucs.cz

Tel.: + 420 737 811 228

Web: eucs.cz

branklienta.cz

poradnaposkozeneho.cz