

Osobní likvidátor a Srovnání pojištění EUCS v praxi



Co se dnes dozvíte?

- EUCS v číslech
- Proč a jak používat **Srovnání pojištění EUCS**
- Představení služby **Osobní likvidátor EUCS**
- Příklady likvidací
- Jak službu nabízet
- Dotazy



EUCS v číslech

600

Výher

4

Prohry

1500

Dotazů v roce
2017

150 mil.

Plnění pro
klienty EUCS

27 000

Pojistných
událostí

Srovnání pojištění EUCS

Jak používat v praxi?

SROVNÁNÍ HAVARIJNÍHO POJIŠTĚNÍ

Toto srovnání pojistných podmínek slouží výhradně k pracovním účelům certifikovaných partnerů, kteří jsou předplatiteli služeb EUCS.
Aktualizováno k 1. 1. 2018

European Compensation Services s.r.o.
Revoluční 1082/8, 110 00 Praha 1, Česká republika
www.branklienta.cz / kaplan@eucs.cz



OBECNÉ	ALLIANZ	ČPP	ČSOB	AXA	ČESKÁ POJIŠTOVNA	DIRECT	GENERALI	KOOPERATIVA	UNIQA
Totální škoda	100 %	100 %	85–100 %	80 %	80 %	80 %	100 %	100 %	KASKO Basic – 80 % a při živelní události nebo odcizení musí zároveň dojít k trvalému vyřazení vozidla z registru; KASKO Super, Max – 100-150 %
Stanovení pojistné částky	Výši pojistné hodnoty vozidla určuje pojišťovna na základě pojistné matematických metod	Pojistnou částku nebo limit pojistného plnění stanoví pojistník na vlastní odpovědnost	Pojistnou částku si na vlastní odpovědnost stanovuje pojistník	Pojistnou částku si na vlastní odpovědnost stanovuje pojistník	Pojistnou částku nebo limit pojistného plnění stanoví pojistník na vlastní odpovědnost	Pojistnou částku (na celý rok) nebo limit pojistného plnění (na každou událost) stanoví pojistník na vlastní odpovědnost	Pojistnou částku nebo limit pojistného plnění určuje pojistník na vlastní odpovědnost	Pojistnou částku stanoví pojišťovna obvyklou cenou pojištěného vozidla, případně jiným v pojistné smlouvě uvedeným způsobem. Má-li pojistník při sjednání pojištění možnost hranici pojistného plnění stanovit, stanoví ji na svou odpovědnost	Pojistnou částku si na vlastní odpovědnost stanovuje pojistník
Podpojištění	Ne	Ano, není-li stanoven limit pojistného plnění	Tolerance 15 %	Ano	Ano, není-li stanoven limit pojistného plnění	Ano – tolerance 10 %; Ne – při stanovení limitu pojistného plnění	Ano, není-li stanoven limit pojistného plnění	Ne	Ano
Územní platnost	Území Evropy včetně Turecka s výjimkou Běloruska, Moldavska, Ruska a Ukrajiny, není-li v ZPP, DPP stanoveno nebo v pojistné smlouvě dohodnuto jinak	Geografické území Evropy včetně Turecka s výjimkou Ruska, Běloruska, Ukrajiny a Moldávie, není-li v DPPHAV nebo v pojistné smlouvě ujednáno jinak	Geografické území Evropy a území celého Turecka	Geografické území Evropy a Turecka, s výjimkou Běloruska, Moldavska, Ruské federace a Ukrajiny	Geografické území Evropy a Turecka, s výjimkou Arménie, Ázerbájdžánu, Běloruska, Gruzie, Moldavska, Ruska a Ukrajiny, pokud není v pojistné smlouvě nebo v pojistných podmínkách ujednáno jinak	Klient si sám vybírá územní platnost: a) území České republiky nebo b) geografické území Evropy a Turecka	Geografické území Evropy s výjimkou Islandu, Grónska, Špicberků, Kanárských ostrovů, Madeiry, Kypru a Azorských ostrovů, pokud není v pojistné smlouvě nebo v pojistných podmínkách ujednáno jinak	Geografické území Evropy a celé území Turecka	Geografické území Evropy včetně asijské části Turecka
Snížení doby bezeškodního průběhu za pojistnou událost	36 měsíců	24 měsíců + za každou pojistnou událost se bezeškodní doba neprodluhuje o měsíc, ve kterém vznikla	36 měsíců	24 měsíců + za každou pojistnou událost v posledních třech letech se pojistné navíc navyšuje o 50 %	36 měsíců	2 stupně B/M na spodní hranici nově stanoveného stupně; 10 stupňů B/M, pokud by došlo v průběhu trvání pojištění k události z důvodu požití alkoholu či jiných omamných látek	Událost s výplatou pojistného plnění do 20 000 Kč – 2 stupně B/M na spodní hranici nově stanoveného stupně; Událost s výplatou pojistného plnění nad 20 000 Kč – 4 stupně B/M na spodní hranici nově stanoveného	2 stupně B/M na spodní hranici nově stanoveného stupně; Při pojistné události pod vlivem alkoholu zaniká veškerý bonus	36 měsíců; Systém B/M neplatí pro variantu pojištění Basic

Srovnání pojištění EUCS

- Původně nástroj prevence před pojistným neplněním.
- Dnes přes 1500 odběratelů.



Srovnání pojištění EUCS

- Vychází ze zkušeností z likvidací a ze sporů s pojišťovnami.
- Je podložené stanovisky nezávislých advokátů.
- Vytvořeno nezávisle na institucích.



Srovnání pojištění EUCS

- K.O. kritéria
- Konstrukce rizik v hlavním tarifu
- Alkohol



Srovnání pojištění EUCS

Životní pojištění

- **Smrt** – sebevražda, rozdíly mezi hlavním tarifem a připojištěním
- **Invalidita** - definice invalidity, psychiatrické diagnózy, zkoumání příjmu pojištěného
- **Pojištění pracovní neschopnosti** - pracovní úrazy, lhůty na hlášení pojistné události



Srovnání pojištění EUCS

Havarijní pojištění

- Totální škoda
- Způsob určení pojistné částky
- Územní platnost



Srovnání pojištění EUCS

Pojištění odpovědnosti

- Hrubá nedbalost
- Odpovědnost za vypůjčené věci
- Územní platnost



Srovnání pojištění EUCS

Pojištění nemovitosti a domácnosti

- Atmosférické srážky, voda z otevřených kohoutů
- Zahradní nábytek a věci svou povahou patřící na zahradu
- Vichřice
- Porucha chladicího zařízení
- Přepětí a Podpětí
- Podpojištění



Příběh **ponaučeného** klienta

		HLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI	PRŮBĚH PLNĚNÍ	OSOBNÍ LIKVIDÁTOR	PRÁVNÍ KLINIKA	JINÁ POMOC
Příběh 1.	NEMÁ PK/ NEMÁ LIKVIDACE Klient nemá PK a nechce využít Osobního likvidátora EUCS.	klient nahlásil sám	nastal problém v plnění	již nemůže sjednat	nemůže sjednat	posouzení min. 3 000,- + DPH, odměna za řešení 20% nebo hodinová sazba NEMÁ GARANTOVANÉ ŘEŠENÍ
Příběh 2.	SJEDNAL PK Klient se částečně poučil a sjednal si PK (platí každý rok 1990 Kč).	klient nahlásil sám	nastal problém v plnění	již nemůže sjednat	KLIENT SLUŽBU MÁ posouzení případu zdarma/ řešení v režimu 10% + DPH z plnění	již nemusí platit další náklady/ právní poradna je v ceně
Příběh 3.	SJEDNAL PK A VYUŽIL LIKVIDACE klient pochopil nutnou odbornost a prevenci	klient nahlásil společně s EUCS	bezproblémový průběh/ vyšší plnění	KLIENT SLUŽBU MÁ dopředu nic nezaplatil, odměna vždy 10% + DPH	KLIENT SLUŽBU MÁ Díky PK odpadá pravidlo odměny min. 3 000,- z likvidace	již nemusí platit další náklady/ právní poradna je v ceně
Příběh 4.	VYUŽIL LIKVIDACE Klient nechtěl PK, ale využil Osobního likvidátora EUCS	klient nahlásil společně s EUCS	bezproblémový průběh/ vyšší plnění	KLIENT SLUŽBU MÁ dopředu nic nezaplatil odměna vždy 10% + DPH z plnění, min. 3 000,-	nemůže sjednat	nemá právní poradnu

Osobní likvidátor EUCS

Jak používat v praxi?

Osobní likvidátor EUCS

Proč služba vznikla?

- **Reakce na řešení sporů - kladen větší důraz na kvalitu servisu**
- Náročnost procesu řešení hlášení:
 - Určení likvidity - očekávání klienta
 - Časová náročnost
 - Nižší míra profesionality a možnost věc ovlivnit
 - Nepřímá odpovědnost
 - Nulová finanční odměna
 - Nevyužitý potenciál nástroje na doporučení



Osobní likvidátor EUCS

- **Jaká je praxe v pojišťovnách?**



Osobní likvidátor EUCS

Standardní proces řešení

- **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.



Osobní likvidátor EUCS

Standardní proces řešení

- **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.



Osobní likvidátor EUCS

Standardní proces řešení

- **Klienta zastoupí Osobní likvidátor EUCS**

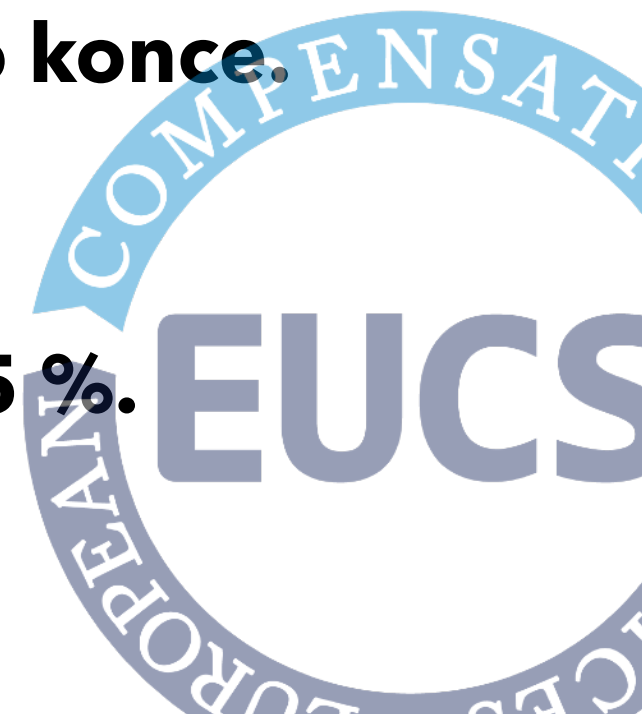
- Podrobná analýza pojistné události před nahlášením pojišťovně.
- Nahlášení pojistné události za klienta na základě advokátní plné moci.
- Kompletace potřebných dokumentů.
- Komunikace s pojišťovnou prostřednictvím právního zástupce.
- Přednostní řešení u pojišťovny.
- Pokud není plněno na poprvé stoprocentně,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



Osobní likvidátor EUCS

Jak službu používat?

- Vašemu klientovi se stane pojistná událost. **Poradce nabídne řešení za podílovou odměnu 10% + DPH.** Pokud klient souhlasí se zastoupením, obrací se poradce na asistenta likvidace EUCS.
- Asistent likvidace EUCS spolu s advokáty provádí vyhodnocení případu. Pokud je případ likvidní, již si ho celý přebere EUCS a vyřídí s klientem do **úspěšného konce.**
- Po vyplacení pojistného plnění si EUCS naúčtuje odměnu 10% + DPH a z ní vám vyplatí provizi **15%.**



Osobní likvidátor EUCS

Důležité upozornění

- Rozdíl mezi **SPOREM S POJIŠŤOVNOU** a **LIKVIDACÍ**



Osobní likvidátor EUCS

Jaké případy řešit?

- Všechny škody na nemovitosti a domácnosti (voda, vichřice, požár,...).
- Všechny škody z povinného ručení i havarijního pojištění s výjimkou parciálních škod hrazených oproti faktuře.
- Všechny případy kromě denního odškodného za úraz a pracovní neschopnost.
- Obecně jakékoliv škody vyšší než 50tis. Kč.



Osobní likvidátor EUCS

Příklady

- Vážný úraz při dopravní nehodě
- Vyteklá pračka a hrubá nedbalost
- Rozbitý televizor v supermarketu
- Škoda na notebooku při návštěvě finanční poradkyně
- Rozdíl trvale obývané domácnosti a pojištěný trvale žijící v domácnosti
- Podpojištění u plnění za domácnost
- Plnění z občanské odpovědnosti a odpovědnosti zaměstnance za škodu na služebním autě
- Hlášení škody z odpovědnosti zaměstnance (automechanik, projektant)



Osobní likvidátor EUCS

Příklady - Přezkoumání odpovědnosti za dopravní nehodu

Klient předjížděl zprava auto, které chtělo odbočit doleva. Řidič si na poslední chvíli manévr rozmyslel a při najíždění zpět do pruhu vytlačil našeho klienta. Škodu šetřila policie, kdy náš klient dostal peněžitou pokutu za předjíždění zprava. Klient si díky této pokutě myslel, že je viníkem nehody. Plnění neočekával žádné. Věc již neřešil a za své náklady vůz nechal opravit. O nehodě se zmínil svému poradci, který mu doporučil řešení skrze naše likvidační oddělení. Na základě šetření jsem zjistili, že v Allianz, kde měl klient POV byla stanovena spoluúčast našeho klienta pouze na 10%, tj. z 90% mohl za nehodu manévrující vůz.

Na základě přezkoumání jsme klientovi zajistili plnění ve výši 90%, tj. 33201,- ke kterým by se nikdy nedostal.

Práce EUCS: Díky profesní znalosti jsme určili, že by viníkem mělo být odbočující auto a uznali, že je věc řešitelná.

Na základě tohoto rozhodnutí jsme kontaktovali pojišťovnu našeho klienta, kde měl pov ruč a zjišťovali jsme, jakou stanovila pojišťovna míru zavinění.

Náš předpoklad se naplnil a míra zavinění byla pro našeho klienta pouze 10%.

Na základě tohoto šetření jsme dále profesně argumentovali v Kooperativě a po několika odvoláních jsme docílili plnění.



Osobní likvidátor EUCS

Příklady – Přezkoumání odpovědnosti za dopravní nehodu



Centrum likvidace pojistných událostí – motorová vozidla
Korespondenční adresa » Brněnská 634, 664 42 Modřice

Naše značka (č.j.)

Váš dopis / ze dne

Telefon

+420957105105

Místo odeslání / datum

Praha 25.1.2018

Věc Oznámení o poskytnutí pojistného plnění z pojištění odpovědnosti (povinné ručení)

Vážený pane

dovolujeme si Vám oznámit, že jsme ukončili šetření pojistné události

Pojistná smlouva č.:

Datum vzniku: 6.6.2017

Pojištěné vozidlo: TOYOTA, COROLLA

RZ (SPZ):

Poškozený:

Celková výše pojistného plnění činí **33 201,00 Kč** bez/včetně DPH a byla stanovena následujícím způsobem:

Plnění za poškozené vozidlo Lancia Lybra ve výši: 33 201,00 Kč včetně DPH, bylo stanoveno formou totální škody s ohledem na technicky nemožnou nebo ekonomicky nerentabilní opravu, jako rozdíl ceny vozidla před poškozením 40 000,00 Kč (určena průzkumem trhu) a po poškození 3 111,00 Kč (určena aukční nabídkou).

V souladu s ustanovením § 2969 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, se při určení výše škody na věci vychází z její obvyklé ceny v době poškození a zohlední se, co poškozený musí k obnovení nebo nahrazení funkce věci účelně vynaložit. S ohledem na zákonné podmínky nutnosti a účelnosti nelze v daném případě uvažovat o opravě poškozeného vozidla v cenové relaci přesahující jeho obvyklou cenu. Je totiž zřejmé, že vzniklou škodu lze plnohodnotně řešit nahrazením funkce věci pořízením jiného obdobného vozidla za vynaložení nižších nákladů – tedy účelně. Motorová vozidla jsou veřejně obchodovatelnou komoditou, přičemž v cenové hladině odpovídající obvyklé ceně poškozeného vozidla je na trhu dostupný dostatek obdobných vozidel – v rámci nahrazení funkce věci není nutno trvat na pořízení vozidla totožné tovární značky a modelu.

Uvedenou částku Vám poukazujeme následujícím způsobem:

Na účet

Ve smyslu § 9 odst. 3 zákona č. 168/1999 Sb. Vás informujeme o důvodu, pro který **bylo pojistné plnění sníženo**.

Šetřením jsme zjistili, že míra účasti poškozeného vozidla na střetu představuje 10%. V souladu s ustanovením § 2932 občanského zákoníku bylo pojistné plnění vyplaceno po zohlednění této míry účasti.

Ubezpečujeme Vás, že pokud nám předložíte doklady, které jsme v době šetření pojistné události neměli k dispozici, jsme připraveni se Vaším nárokem dále zabývat.



Osobní likvidátor EUCS

Příklady – Přezkoumání odpovědnosti za dopravní nehodu

	Rozbitý automobil
Původní plnění	0,-
Plnění zajištěné EUCS	33 201 .-
Náklady pro klienta	3 320,-
Celkově získal	29 881,-
Odměna pro poradce	498 ,-

Osobní likvidátor EUCS

Příklady – Vytopený byt

Vytopení bytu způsobené prasklým radiátorem. Voda z radiátoru vytopila ložnici a stříkající voda způsobila další škody. Klient původně nárokoval plnění ve výši **15 000 Kč.**

Díky zastoupení likvidačním týmem EUCS bylo plnění v celkové výši **32 268 Kč, tedy o 114% více**

Reakce poradkyně:

Pane Sedláčku dobrý den,
mnohokrát děkuji za vyřešení pojistné události. Ani já jsem nečekala tak vysoké plnění :-). Věřím, že se po této zkušenosti pan ***** stane klientem EUCS...

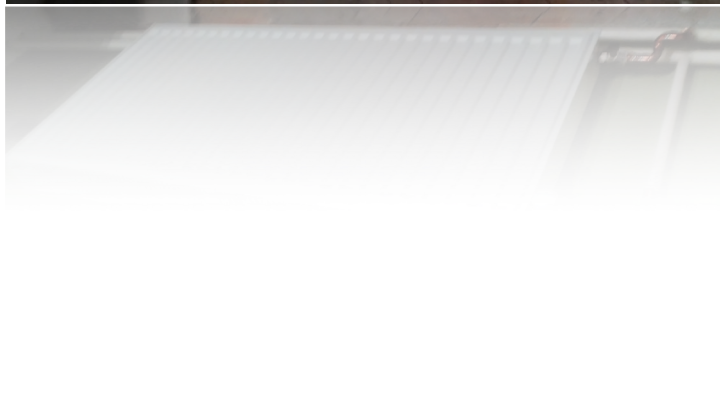
Přeji vše dobré v Novém roce...

S pozdravem



Osobní likvidátor EUCS

Příklady - Vytopený byt



Osobní likvidátor EUCS

Příklady – Vytopený byt

	Připravený klient	Nepřipravený klient
Koberec	3 000,-	2 000,-
Radiátor	2 020,-	1 800,-
Ručníky	2 500,-	1 000,-
Parkety	8 000,-	6 000,- - 8 000,-
Postel	10 000,-	2 000.-
Skřín	2 000.-	2 000.-
Náklady na vysoušení	470,-	0,-
Instalatér	1 277,-	0,-
Matrace	3 000,-	0,-
Celkem	32 268,-	15 800,-

Vichr na balkóně



Vichr na balkóně

	Připravený Jan	Nepřipravený jan
Očekávané plnění	13 569,-	13 569,-
Plnění zajištěné EUCS	35 265,-	0
Náklady pro klienta	3 526,-	0,-
Celkově získal	31 739,-	0,-
Odměna pro poradce	529,-	0,-
Rozdíl v pojistném plnění	21.669,-	

Osobní likvidátor EUCS

Příklady – Vyhořelý byt

Požár bytu způsobený vzplanutím polštáře od akumulčních kamen, kterou zapříčinila nájemnice bytu. Majitelka bytu požadovala navrácení bytu v původním stavu a nechtěla řešit nic přes pojištění. Klientka se dostala do situace, kdy nevěděla jak danou věc řešit, ani co po ní bude nárokováno, ani zdali bude mít nárok na plnění z pojištění, které má ona, či majitelka domu.

Klientka byla od počátku zastoupená naším likvidačním oddělením. Společně jsme nárokovali plnění z jejího vlastního pojištění domácnosti. Nárokovalo se pouze vybavení, která bylo v jejím vlastnictví.

Klientce jsme zajistili hlášení pojistné události i se sestavením seznamu poškozených věcí.

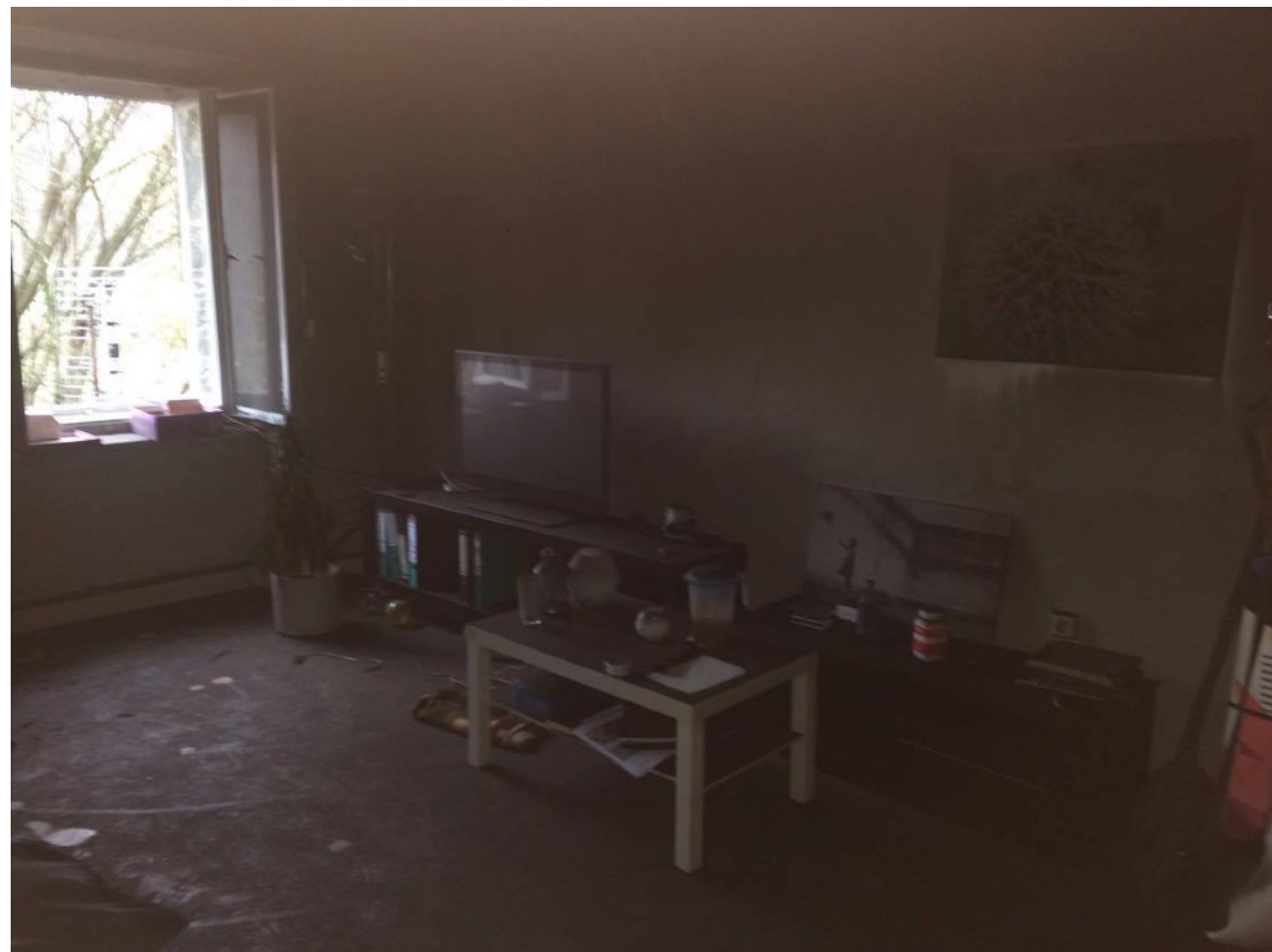
Klientka byla zastoupena za **odměnu 10% z plnění.**

Celkově jsme klientce pomohli s **plněním ve výši 296.000 Kč,**
při 10% odměně pro naši společnost, ze které náleželo poradci **2 960 Kč.**



Osobní likvidátor EUCS

Příklady - Vytopený byt



Osobní likvidátor EUCS

Příklady – Vytopený byt

	Připravená klient	Nepřipravený klient	
Kožená bunda DC	300,-	??	kolo Pells kolo Filda sportovní boty reebok růžovo černé dámské kožené boty na klunku, tmavě modré sportovní boty nike modro zelené pánské nike revolution sportisimo boty adidas cloudfoam race pánské celé modré adidas NEO ripple Leather pánské boty celé bílé černé koženkové tenisky s bílou podrážkou dámské zip/tkaničky V+J Ústí nad Orlicí kožené žabky tamaris dámské lodičky kožené černé dámské lodičky kožené černé s páskem dámské trekové boty salomon, šedo růžové dámské šedé semišové kozačky CCC kožené kozačky na klunku dámské kožená bunda DC ESCAPE NAKLADACÍ CINKA S POGUMOVANÝMI KOTOUČI TRX (3dfitness shop) kotouč 5kg a 2,5 kg činky jednoručky 3kg pogumované modré činky jednoručky černé 1,5 kg overball 3d fitness růžov ý posilovací lavice reebok média Metrix obraz na zeď obraz opřený
Protein Promin	1 175,-	??	
Oblečení co nešlo vyčistit	5 000,-	??	
Barevné slámky Ikea	249,-	??	
Celkové nároky	296 000,-	??	
Odměna pro poradce	4 035,- + 600,- PK	0	

Osobní likvidátor EUCS

Příklady – Vážný úraz po dopravní nehodě

Klientka jela jako spolujezdec ve svém autě, které řídil její přítel, a ten způsobil nehodu. Zranil vážně sebe i svoji přítelkyni.

Původně klientka myslela, že nemá nárok na nic jiného než odškodnění ze soukromé životní pojistky, ze které **dostala několik desítek tisíc korun denního odškodného za úraz.**

Po vyhodnocení případu jsme dospěli k závěru, že lze nárokovat i odškodnění z povinného ručení jejího auta (ikdyž jde o pojistnou smlouvu, kterou uzavírala na svoje jméno). Je důležité vědět, že u povinného ručení není pojištěna pouze odpovědnost vlastníka vozidla, ale jakéhokoliv řidiče včetně rodinných příslušníků. V tomto případě lze získat plnění za újmu na zdraví i z "vlastní" smlouvy.



Osobní likvidátor EUCS

Příklad – Vážný úraz po dopravní nehodě

	Připravený klient	Nepřipravený klient
Odškodnění za vytrpěnou bolest	798 056,-	
odškodnění za trvalé následky	6 097 425,-	
Ošetřovné	46 720,-	
Léčebné výlohy nehrazené z veřejného zdrav. pojištění	41 977,-	
duševní útrapy dcera	200 000,-	
duševní útrapy matka	150 000,-	
duševní útrapy otec	150 000,-	
duševní útrapy bratr	100 000	
npz	244 371,-	
Celkově	7 828 549,-	0,-
Odměna pro poradce	78 285 ,-	0,-

Ještě navíc....

Probíhá spor o doplacení ošetřovného a navýšení odškodnění za trvalé následky, kde očekáváme doplatek **v řádu několik set tisíc korun.**

Dále probíhá spor o doplacení plnění za trvalé následky z úrazových pojistek, kde jde řádově o částku **2 000 000,-**



Osobní likvidátor EUCS

Další případy

- Poničená zahrada
- Vichřice
- Úmrtí při dopravní nehodě
- Poškození balkonu



Osobní likvidátor EUCS

Reakce klientů

- **“Největší spokojenost s touto cenou, splnil jste vše, co jste slíbil.”** - reakce klienta na vyplacené plnění a vystavenou fakturu
- **“Za každou korunu jsem rád, kdybych Vás nekontaktoval, tak to nechám být a nedostanu nic. Budu všude doporučovat Vaše služby”**
- **“Za dobře odvedenou práci, zasloužená odměna.”** - reakce na fakturu



Osobní likvidátor EUCS

Jak nabídnout službu klientovi?

- Marketingový leták
- Obchodní řeč a příklady argumentů



Osobní likvidátor EUCS

Dotazy

- Konzultace s likvidátorem
- Snížená odměna u vyšších škod
- Likvidace VIP klientů



Osobní likvidátor EUCS

Další kroky

- Zajištění fungování služeb Osobního likvidátora a Srovnání pojištění
- S jednotlivci, kteří mají zájem o nabídku právních služeb, následné vzdělávání a škola servisního poradenství



Děkujeme za pozornost

Arcvin Babajan

Lukáš Kaplan

778 722 763

737 811 228

babajan@eucs.cz

kaplan@eucs.cz