

Využívání moderních komunikačních kanálů pro finanční operace již dávno není jen výsadou bank. Inspirovat se brzy nechaly i pojišťovny.

Pojišťovna na drátě (1)

V prvním pololetí tohoto roku jste se v Chipu setkali se seriálem *Banka na drátě*, který mapoval oblast přímého bankovníctví a využívání alternativních komunikačních kanálů mezi bankou a klientem. V zářijovém Chipu jsme v článku *Když nevíte, co s penězi* představili projekt Private Investors Online, který investorům umožňuje alokovat peněžní prostředky do akcií obchodovaných na americké burze, samozřejmě za použití internetu.

Další důležitou součástí finančního systému jsou bezesporu **pojišťovny**. Velké pozornosti se v poslední době těší zejména s ohledem na připravovanou liberalizaci trhu se zákonným pojištěním odpovědnosti za škody způsobené provozem motorového vozidla (tzv. povinné ručení), která nastane od příštího roku.

Oproti bankám jsou pojišťovny institucemi, které si doslova zakládají na osobní personalizované péči o klienta. Bylo tomu tak odjakživa, vzpomeňme jen na řadu starších českých filmů s oblíbenými postavkami často až neodbytných pojišťováků. Nové moderní metody prodeje pojištění zejména za pomoci internetu a telefonu již ale nejsou ničím výjimečným a my se vám je ve dvoudílném článku pokusíme představit.

Co se pojišťuje

U Lloyda prý všechno, v našich krajích jsme skromnější. Pojištění se v zásadě dělí na životní a neživotní. **Životní pojištění** může být sjednáno pro případ smrti nebo dožití, nejčastěji postihuje oba tyto faktory. Zejména dlouhodobost trvání pojistných smluv u životního pojištění (není výjimkou 20 a více let) samozřejmě neumožňuje jejich uzavírání jinak než osobně, po zralé úvaze a zvážení všech možných variant. Životní pojistky navíc často představují nemalou investici, a tak by bylo přinejmenším neodpovědné šetřit zde časem.

Naproti tomu u **neživotního pojištění** je situace poněkud jiná. I když zejména u podnikatelských subjektů se vyskytují problematické případy, pojistné smlouvy neživotního pojištění jsou obecně jednodušší a jejich uzavření a správu lze úspěšně provádět i bez osobního kontaktu. Naprosto ideální pro využití moderních komunikačních kanálů mezi klientem a bankou je zcela určitě *cestovní pojištění*, ke kterému se ještě několikrát dostaneme.

Zde je na místě upozornit, že na Chip CD, který je součástí tohoto čísla časopisu, naleznete v rubrice *Co nebylo v Chipu* rozsáhlý článek s názvem **Pojišťovna na drátě SPECIÁL**. Stejně jako tomu bylo u "Banky na drátě SPECIÁL" na Chip CD 5/99, zabývá se oblastí pojišťovnictví po teoretické

stránce. Dozvíte se v něm, jaký je rozdíl mezi pojistníkem a pojištěným, proč musíte platit povinné ručení, co říká česká legislativa, kdo či co je VPP a mnoho dalšího.

Webová prezentace základem

Stejně jako v jiných oblastech podnikání je dnes běžným standardem, že každá solidnější pojišťovna má svou vlastní prezentaci na internetu. V mnoha případech tam zájemce o uzavření pojistné smlouvy nalezne všechny potřebné informace, včetně všeobecných pojistných podmínek a sazeb pojistného. O další informace si v takovýchto případech lehce zažádáte zasláním e-mailu nebo prostým vyplněním formuláře na webové stránce. Požadovaných údajů se vám zcela jistě dostane v rozumné době, zaměstnanec pojišťovny vás navíc bude zcela určitě kontaktovat nejméně dvakrát, neboť snaha prodat produkt – tj. pojistnou smlouvu – je obrovská. Z vlastní zkušenosti nabyté při přípravě tohoto článku mohu potvrdit, že “pojišťováci” téměř vždy dostojí své pověsti a nedovedou připustit, že neuspěli. Telefonovat pětkrát v průběhu měsíce, zda opravdu nemám zájem pojištění sjednat, hraničí již s obtěžováním (naštěstí nikoli sexuální). To však je problém spíše etický, pojďme zpět k tématu článku.

U pojišťoven se už vcelku úspěšně prosazují bezplatné “zelené” linky, začínající předčíslím 0800, takže ani ten, kdo dosud není on-line (tedy připojen k internetu), nemusí zoufat. Operátorka si ve většině případů pouze vezme kontakt na volajícího a o další se již postará obchodní zástupce pojišťovny v regionu příslušném podle místa bydliště zájemce. Využití bezplatných telefonních čísel určitě přináší své ovoce, neboť máte-li si vybrat z nabídky dvou firem, z nichž jedna má telefonní předvolbu někam do “Horní Dolní” a druhá 0800, kam asi zavoláte? Vyprávět by o tom mohli Američané, kde prý je v provozu více než deset milionů bezplatných linek (u nás podle sdělení Telecomu zatím necelá tisícovka...).

Po teoretickém úvodu přejdeme nyní ke konkrétním nabídkám pojistných produktů, které lze sjednat jinak než klasicky osobně. Poznamenejme ještě, že informace byly zpracovávány na přelomu září a října, takže rozsah takto nabízených produktů se od té doby již mohl rozšířit.

ČS-Živnostenská pojišťovna

ČS-Živnostenská pojišťovna je od roku 1995 členem Finanční skupiny České pojišťovny. Na internetu ji naleznete na adrese www.zivpo.cz, kde také můžete on-line uzavřít některé druhy pojištění. Zatím se jedná o pojištění odpovědnosti z výkonu povolání G@RANT a o pojištění domácnosti Dom@cnost. Oba pojistné produkty jsou speciálně vytvořeny k prodeji prostřednictvím internetu. Na pojištění uzavřeném tímto způsobem vyděláte hned dvakrát – ušetříte čas a ještě vám bude poskytnuta desetiprocentní sleva na pojistném.

G@rant vychází z principů klasického pojištění odpovědnosti za škody způsobené při výkonu povolání. To znamená, že tato pojistná ochrana se vztahuje na **škody, které způsobí zaměstnanec svému zaměstnavateli**. Pojistný produkt G@rant je vytvořen tak, aby umožňoval maximální variabilitu. Je tedy možné “poskládat” pojištění tak, aby vyhovovalo vašim konkrétním potřebám. Výše pojistného pak závisí na tom, zda při výkonu povolání řídíte či neřídíte dopravní prostředek, vykonáváte povolání na území ČR, Evropy, nebo celého světa, přejete-li si sjednat připojištění jiné majetkové škody, a v neposlední řadě samozřejmě na zvolené pojistné částce.

Pojištění **Dom@cnost** se vztahuje na všechna běžně sjednáváná pojistná nebezpečí, tedy **kompletní živelní škody a odcizení**. Jak je patrné již z názvu, pojištěny jsou věci ve vlastnictví pojištěného, ale také věci, které jím byly v době pojistné události užívány. Místem pojištění jsou přitom kromě bytu také prostory k němu náležející (sklep, komora, garáž apod.). Pojištění se sjednává **“na novou hodnotu”** – to je taková částka, která je potřebná k znovuzřízení pojištěné věci stejného druhu, parametrů a kvality při cenách v místě pojištění obvyklých. Jako “něco navíc” získáte automaticky i bezplatné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v běžném občanském životě pro všechny členy pojištěné domácnosti.

Konkrétní způsob uzavření obou výše zmíněných druhů pojištění je shodný a zcela snadný. Klepnutím na tlačítko *Průvodce pojištěním* se vám zobrazí Všeobecné pojistné podmínky a Smluvní ujednání, se kterými musíte pro pokračování vyslovit souhlas. Nyní stačí vyplnit potřebné údaje, nechat si zkušebně vypočítat výši pojistného a vygeneruje se návrh smlouvy. Ten ještě jedenkrát přezkontrolujete, a je-li vše v pořádku, odešlete návrh smlouvy do pojišťovny.

Pojištění je platné od následujícího dne po dni odeslání návrhu pojistné smlouvy. Zaplatit je nutno do třiceti dnů od data odeslání návrhu pojistné smlouvy; v opačném případě pojištění nevznikne a nelze uplatňovat nárok na žádné pojistné plnění. Jako potvrzení sjednané pojistné smlouvy zašle pojišťovna doporučenou poštou pojistku.

Jak vidíte, ČS-Živnostenská pojišťovna zvolila klasický počítačový symbol @ jako rozlišovací znak pro pojištění sjednatelné přes internet. V blízké době byste “zavináčových” pojištění měli na jejich webových stránkách nalézt více, připravuje se totiž on-line uzavírání cestovního pojištění a povinného ručení.

Evropská cestovní pojišťovna

Už bylo řečeno, že pro uzavírání pojistných smluv prostřednictvím moderních komunikačních kanálů se velmi dobře hodí cestovní pojištění. Podíváme se proto ke specialistům na tento pojistný produkt – navštívíme **Evropskou cestovní pojišťovnu, a. s.** Kromě možnosti sjednat cestovní pojištění osobně v centrále společnosti v Praze a v mnoha cestovních kancelářích můžete využít i telefonu a internetu. Taktéž pro nahlášení pojistné události lze využít internetu.

Nejprve si ovšem společnost stručně představíme a podíváme se obecně na nabídku jejich produktů cestovního pojištění. Jedná se zde o jedinou specializovanou cestovní pojišťovnu na českém trhu, která je členem *Mezinárodní asociace evropských cestovních pojišťoven* (IAE). Základními nabízenými produkty jsou:

HolidayPass – komplexní pojištění platné do celého světa. Vedle základních rizik zajistí ochranu i při zrušení cesty, opožděném odjezdu nebo při zpoždění zavazadel; nově přináší kompenzaci za nevyužití celé dovolené, zahrnuje obvyklé zimní sportování, a navíc pro aktivní sportovce umožňuje i připojištění *SportRisk*.

HolidayHelp – vztahuje se na cesty po Evropě a Středomoří. Kromě pojištění léčebných výloh, úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu nebo přivolání opatrovníka umožňuje i proplacení storno-poplatků.

HolidayMed – základní pojištění léčebných výloh a následků úrazu včetně přivolání opatrovníka z domova. Je vhodné pouze na krátké cesty po Evropě a Středomoří; nelze sjednat pro rodiny, ani pro osoby starší 70 let.

SportRisk – doplněk pojištění HolidayPass pro aktivní sportování po celém světě. Poskytuje pojistnou ochranu při provozování rizikových sportů, amatérských soutěží a tréninku v zahraničí.

EuroPass – pro opakované služební cesty i na dovolenou.

Mezi pojištěná rizika přitom patří mj. léčebné výlohy, převoz, přeložení, repatriace, přivolání ošetřovatele, úraz, odcizení zavazadel, zpoždění zavazadel, odpovědnost za škodu a právní zastoupení, zrušení cesty, zmeškání/zpoždění odjezdu, přerušení cesty, kompenzace nevyužitých dovolených či únos letadla. Některá rizika jsou součástí jen vybraných pojistných produktů.

Pro sjednání pojištění přes telefon musíte být držiteli platební karty (Eurocard/MasterCard nebo VISA) – stačí zavolat, operátorce sdělit potřebné identifikační údaje a číslo platební karty, a pojistka bude zaslána obratem poštou.

Při použití internetu vyplníte údaje v návrhu na uzavření pojistné smlouvy na stránce www.evropska.cz (pomůže vám interaktivní průvodce) a návrh odešlete do centrály pojišťovny. Do tří dnů od odeslání vyplněného návrhu smlouvy je nezbytné zaplatit pojistné, tedy částku, kterou systém vypočte při vyplňování smlouvy (platbu lze uskutečnit poštovní poukázkou typu A nebo bezhotovostně převodem z účtu u peněžního ústavu).

Pokud příslušnou částku nezaplatíte v uvedeném termínu, nejpozději však jeden den před počátkem pojištění (tj. dnem odjezdu), k uzavření pojistné smlouvy nedojde a nevzniká nárok na pojistné plnění. Na cestu si s sebou vezmete identifikační kartu, kterou si buď vytisknete, nebo si alespoň opíšete kontaktní údaje (telefonní číslo na asistenční službu spolu s číslem pojistky), a doklad o zaplacení pojistného (ústřížek složenky, resp. kopii příkazu k úhradě; tyto doklady předložíte, budete-li v zahraničí potřebovat jakoukoli pomoc či radu).

A dostanete-li se v zahraničí, nedej bože, do nesnází? Čtyřicet hodin denně je vám k dispozici asistenční služba *EuroAlarm Global Assistance Prague* s kvalifikovaným českým personálem, která je připravena poskytnout pomoc v nouzové situaci kdekoli ve světě. Tato tzv. aktivní asistence je samozřejmě součástí všech cestovních pojistek Evropské cestovní pojišťovny.

Jako součást asistenční sítě poskytují klientovi pomoc přímo v místě jeho pobytu tzv. *Euro-Centra* – např. formou úhrady účtů v nemocnici nebo v případě zničení či odcizení zavazadel, kdy - poškozenému poskytnou finanční výpomoc. Díky kontaktu se zahraničními nemocnicemi v dané oblasti mohou zajišťovat dohled nad úrovní léčebné péče. Euro-Centra jsou samozřejmě také schopna zajistit pomoc v případě škody způsobené klientem pojišťovny na majetku či zdraví třetí osoby.

Příště

Dnes jsme vám po nezbytném úvodu prezentovali nabídku prvních dvou pojišťoven, u nichž si můžete sjednat pojištění jiným způsobem než v pobočce či za přítomnosti obchodního zástupce pojišťovny. V příštím čísle se už zdržíme teoretizování a celý článek bude věnován konkrétním pojistným produktům, moderním způsobům jejich uzavírání, výhodným nabídkám apod.

Michal Prádka