

Postoj BNP PARIBAS CARDIF Pojišťovny v souvislosti se šířením Koronaviru COVID-19 dle produktových kategorií:

1. Pojištění schopnosti splácet / Pojištění vyčerpané částky / Pojištění pravidelných výdajů / Úrazové pojištění

- Vzhledem k rychlému šíření nákazy a přísným doporučením vlády ČR, bude se klientům nějakým způsobem upravovat / měnit stávající pojištění?
- V rámci našich produktů nedochází k žádnému omezení krytí či pojistné ochrany. Platnost pojištění zůstává v plném rozsahu.
- Bude se rozsah pojištění vztahovat i na země, které jsou aktuálně vedeny jako rizikové?
- Pojistná ochrana výše uvedených produktů je platná celosvětově a v případě pojistné události nerozlišujeme, jestli k ní došlo v ČR či například Itálii nebo Číně.
- Dochází k nějakým změnám, když by chtěl klient nahlásit škodní událost?
- Způsob hlášení škodních událostí se nemění (detaily naleznete v sekci „CHCI NAHLÁSIT UDÁLOST“), ale vzhledem k případným nečekaným změnám s poštovními službami pojišťovna doporučuje elektronickou formu komunikace.
- Může klient nahlásit škodní událost, pokud se nachází v karanténě?
- Ano, i během období karantény může klient událost nahlásit. Důležité je, aby byly splněny všechny náležitě podmínky k tomu, aby událost mohla být posouzená a uznaná jako pojistná a mohlo dojít k výplatě pojistného plnění. To znamená, byla lékařem vystavena např. pracovní neschopnost.
- Jak má postupovat klient v pracovní neschopnosti, pokud mu lékař zruší kontrolu a nebude schopen vydat potvrzení o trvání pracovní neschopnosti?
- Za daných okolností a pouze během tohoto období je postačující, když klienti nahlásí trvání pojistné události telefonicky nebo e-mailem. V případě dokládání ostatních lékařských zpráv by se klienti měli pokusit dodat pojišťovně maximum informací, které mají k dispozici.
- Proplatí klientovi pojišťovna karanténu buď v ČR nebo v zahraničí?
- Samotná karanténa (kdekoli) není automatickým důvodem pro vznik pojistné události a výplaty pojistného plnění. Pokud ovšem během karantény pojistná událost vznikne (např. klient se ocitá v pracovní neschopnosti), tak datum počátku karantény se počítá jako datum počátku pojistné události.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

**The insurer
for a changing
world**

- Vztahuje se pojištění schopnosti splácet i na situace, kdy klientovi vznikl nárok čerpat státní dávku Ošetrového (OČR)?
- V případě, že klientovi vznikne nárok na čerpání OČR dle České správy sociálního zabezpečení následkem uzavření školy / školky atp., tak po splnění podmínek karenční a čekací doby mu během tohoto období vzniká nárok na pojistné plnění z pojištění ošetřování člena rodiny, pokud má toto pojištění klient sjednané ve své smlouvě.
- Klient byl hospitalizován v nemocnici kvůli koronaviru? Má nárok na pojistné plnění?
- V případě, že bude klient hospitalizován v důsledku koronaviru a budou splněny všechny standardní předpoklady (např. uplynutí čekací či karenční doby) má klient standardně na pojistné plnění nárok.
- Jak má klient postupovat v případě, že nedobrovolně přišel o zaměstnání a neví, jak má pojistkovně doručit potřebné dokumenty k vyřízení události (např. potvrzení o evidenci na úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání)?
- Pokud klientovi vznikne nárok na pojistné plnění dle standardních podmínek pro ztrátu zaměstnání, může samozřejmě pojistkovně doložit všechny potřebné dokumenty elektronicky na adresu czinfo@cardif.com. Seznam dokumentů je uveden v pojistných podmínkách, případně ve formuláři Oznámení škodní události. Detaily naleznete v sekci „NAHLÁSIT UDÁLOST“.
I nadále je důležité, aby klient mimo jiné pojistkovně dodal: vyplněný formulář Oznámení škodní události, kopii poslední pracovní smlouvy, kopii dokladu, na jehož základě došlo ke skončení pracovního (resp. zániku službeního) poměru, vždy s uvedením přesného důvodu a rozhodnutí o přiznání podpory v nezaměstnanosti od úřadu práce.
V případě dokumentů, které je potřeba doložit od úřadu práce, je dobrá zpráva ta, že klient vyřídí většinu záležitostí online. Doporučujeme navštívit portál úřadu práce <https://www.uradprace.cz/>, kde naleznete všechny potřebné informace, kde dokumenty získat.
- Co se stane s pojištěním úvěru v případě, že se klient nachází v režimu odkladu splátek?
- Pojištění schopnosti splácet i za této situace nadále pokračuje a zároveň je potřeba i nadále hradit pojistné. V případě pojistné události obdrží klient pojistné plnění i během ochranné doby. Při pracovní neschopnosti nebo ztrátě zaměstnání se pojistné plnění rovná úhradě měsíční splátky úvěru v původní výši, tedy ve výši před ochrannou dobou.
Ani režim odkladu splátek nedokáže odložit nečekaná rizika, která mohou během této doby nastat a fatálně ohrozit klientovy schopnosti dostát jeho finančním závazkům.

2. Cestovní pojištění

- Vzhledem k rychlému šíření nákazy a přísným doporučením vlády ČR, bude se klientům nějakým způsobem upravovat / měnit stávající pojištění?
- V rámci našich produktů nedochází k žádnému omezení krytí či pojistné ochrany. Platnost pojištění zůstává v plném rozsahu.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

**The insurer
for a changing
world**

- Bude se rozsah pojištění vztahovat i na země, které jsou aktuálně vedeny jako rizikové?
- Územní platnost Cestovního pojištění je definována konkrétní pojistnou smlouvou buď v rozsahu Evropa, nebo Svět. Pojistné krytí není ovlivněno tím, zda je země, ve které došlo k pojistné události, evidována jako riziková.
- Dochází k nějakým změnám, když by chtěl klient nahlásit škodní událost?
- Způsob hlášení škodních událostí se nemění (detaily naleznete v sekci „CHCI NAHLÁSIT UDÁLOST“), ale vzhledem k případným nečekaným změnám s poštovními službami pojišťovna doporučuje elektronickou formu komunikace.
- Může klient uplatnit pojištění storna zájezdu, když jsou uzavřeny hranice a není možné cestovat do zahraničí?
- Pojištění zrušení cesty dle platných pojistných podmínek je možné využít pouze na situace uvedené v pojistných podmínkách, jako je například úraz nebo nemoc pojištěného klienta nebo osoby, se kterou měl klient cestovat, nebo například vážné poškození domu nebo bytu, kde klient bydlí. Uzavření hranic a zákaz cestování mimo ČR není důvodem pro uplatnění Pojištění zrušení cesty. V těchto případech doporučujeme klientům obracet se na poskytovatele, u kterého zájezd či cestu do zahraničí zakoupili.
- Může klient využít Cestovní pojištění a nahlásit škodní událost v případě, že musel být v zahraničí v karanténě (ať už v nemocnici nebo v ubytovacím zařízení) a nestihl tak plánovaný návrat do ČR?
- Klient může v rámci Cestovního pojištění využít Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb, které kryje náklady na zdravotní péči, hospitalizaci i lékařem předepsané léky. Cestovní pojištění dle platných podmínek nekryje náklady na ubytovací zařízení, pokud klient netráví karanténu v nemocnici, ani náklady na náhradní dopravu do ČR.
- Jak může klient využít Cestovní pojištění v případě, že v zahraničí onemocní koronavirem?
- Pojištění léčebných výloh pokrývá náklady na zdravotní péči, hospitalizaci i lékařem předepsané léky i v případě onemocnění koronavirem.
- Co se stane s cestovním pojištěním v současné době, kdy není možné cestovat do zahraničí a klienti tak cestovní pojištění nevyužijí?
- Tuto komplikovanou situaci samozřejmě vnímáme a intenzivně hledáme řešení, které by umožnilo klientům si cestovní pojištění ponechat a opět využívat po znovu otevření hranic. V tuto chvíli prosíme klienty o trpělivost.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

**The insurer
for a changing
world**

3. Pojištění platebních karet, osobních věcí a pojištění internetových rizik/Pojištění nahodilého poškození a odcizení mobilních zařízení

- Vzhledem k rychlému šíření nákazy a přísným doporučením vlády ČR, bude se klientům nějakým způsobem upravovat / měnit stávající pojištění?
- V rámci našich produktů nedochází k žádnému omezení krytí či pojistné ochrany. Platnost pojištění zůstává v plném rozsahu.
- Bude se rozsah pojištění vztahovat i na země, které jsou aktuálně vedeny jako rizikové?
- Pojistná ochrana výše uvedených produktů je platná celosvětově, pokud je to takto uvedené v podmínkách vašeho pojištění. Aktuální situace nemá žádný vliv na územní rozsah pojištění.
- Dochází k nějakým změnám, když by chtěl klient nahlásit škodní událost?
- Způsob hlášení škodních událostí se nemění (detaily naleznete v sekci „CHCI NAHLÁSIT UDÁLOST“), ale vzhledem k případným nečekaným změnám s poštovními službami pojišťovna doporučuje elektronickou formu komunikace. I přes všeobecně přijímaná opatření ke koronaviru jsme zatím u této kategorie pojištění nepřistoupili k žádným změnám v našich procesech.

4. Pojištění prodloužené záruky

- Vzhledem k rychlému šíření nákazy a přísným doporučením vlády ČR, bude se klientům nějakým způsobem upravovat / měnit stávající pojištění?
- V rámci našich produktů nedochází k žádnému omezení krytí či pojistné ochrany. Platnost pojištění zůstává v plném rozsahu.
- Dochází k nějakým změnám, když by chtěl klient nahlásit škodní událost?
- Způsob hlášení škodních událostí se nemění (detaily naleznete v sekci „CHCI NAHLÁSIT UDÁLOST“), ale vzhledem k případným nečekaným změnám s poštovními službami pojišťovna doporučuje elektronickou formu komunikace. V souvislosti se všeobecně přijímanými karanténními opatřeními ohledně koronaviru jsme u této kategorie pojištění bohužel byli nuceni přistoupit ke změnám v části našich procesů. Změny se zatím týkají především pravidel návštěv a kapacit servisních techniků v souvislosti s opravami větších spotřebičů či elektroniky (např. pračky, ledničky, televize apod.) u klientů doma, a proto může docházet ke zpoždění.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

**The insurer
for a changing
world**