



Zdravotní pojištění cizinců

AXA Assistance

Webinář

Customer Line
3/2021 Ostrava



AXA Assistance zůstává v regionu Central Eastern Europe

Akvizice mezi pojišťovnami AXA a Uniqa se **netýkala** naší společnosti **AXA ASSISTANCE CZ s.r.o.** (IČO 25695215, patřící do skupiny AXA Partners).

Nadále budeme aktivně působit na slovenském trhu neživotního pojištění.

Stále budeme rozvíjet své aktivity a prodávat další produkty neživotního pojištění v čele s cestovním pojištěním pod **logem AXA**, které skupina používá celosvětově.

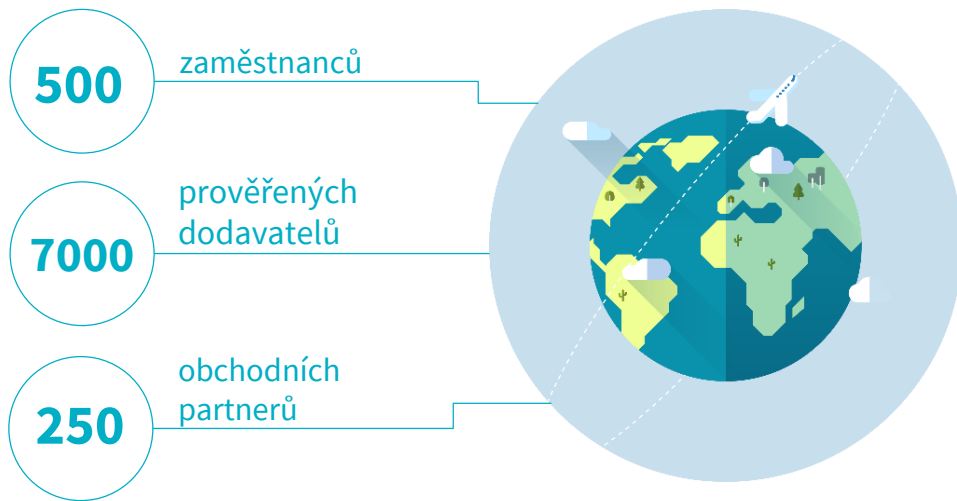




“Chceme poskytovat
podporu a servis
naším partnerům stejně
jako našim klientům.”

AXA Partners CEE

CEE – Central & Eastern Europe (střední a východní Evropa)



*statistika z roku 2019

AXA Assistance

Asistenční služba s celosvětovým pokrytím

- ➔ Využíváme synergie CEE a příslušnosti k celosvětové skupině AXA
 - ➔ 24/7 asistence v češtině, angličtině, ruštině a dalších jazycích
 - ➔ Vlastní smluvní tlumočníci do vietnamštiny, čínštiny, arabštiny a dalších jazyků

- ➔ Vzájemně propojená Call centra
 - ➔ Praha
 - ➔ Ostrava
 - ➔ Varšava
 - ➔ Denně vyzvedneme přes **2600** hovorů a vyřešíme přes **1000** případů

- ➔ Obchodní partneři
 - ➔ Kromě vlastních produktů pojištění obsluhujeme i klienty
 - NN životní pojišťovna, Wüstenrot poistovňa, ČSOB pojišťovna, Komerční banka, ...

Obsah

Zdravotní pojištění cizinců

1 Obecné informace

2 Varianty pojištění

3 Sjednání a platba

4 Dokumenty

5 Pojistné podmínky

6 Zrušení a změna smlouvy

7 covid-19



1

Obečné informace

O jaké pojištění se jedná?

Pro koho je pojištění určeno?

Asistence

Vyřízení pojistné události



Obecné informace

O jaké pojištění se jedná?

- ➔ Zdravotní pojištění pro cizince nabízíme ve variantách
 - ➔ **Nutná a neodkladná péče,**
 - ➔ **Komplexní pojištění (STANDARD, MATKA).**
- ➔ Oba typy zdravotního pojištění kryjí následující typy cest
 - ➔ **turistické,**
 - ➔ **studijní,**
 - ➔ **pracovní.**
- ➔ Oba typy zdravotního pojištění platí na území Schengenského prostoru
 - ➔ **krytí léčebných výloh je vždy v režimu nutné a neodkladné péče,**
 - ➔ **ve variantě Komplexního pojištění cizinců maximálně po dobu 30 dní.**

Obecné informace

Pro koho je pojištění určeno?

- ➔ Pojištění je určeno pro cizince žijící na území SR, kteří nejsou státními občany SR a účastníky veřejného zdravotního pojištění



Pojištění není platné na území, kde pojištěný:

- má trvalý pobyt,
- je státním občanem,
- je účastníkem veřejného zdravotního pojištění.



Ve výjimečných případech je možné pojistit občany SR, kteří dlouhodobě žijí v zahraničí a vracejí se do SR. V SR nemají veřejné zdravotní pojištění. V případě zájmu o takové pojištění nás prosím kontaktujte na e-mail MAKL@axa-assistance.cz pro posouzení žádosti.

Obecné informace

Pro koho je pojištění určeno?

	Minimální a maximální možná délka pojištění				
	Turistická a pracovní cesta			Studijní pobyt	Matka
	1 - 5	6 - 59	60 +	15- 26	15 - 45
Minimální délka trvání PS	3 měsíce	1 měsíc	3 měsíce	3 měsíce	12 měsíců
Maximální délka trvání PS	36 měsíců	36 měsíců	12 měsíců	36 měsíců	36 měsíců

Obecné informace

Asistence

- ➔ Oddělení zdravotní asistence může klientovi pomoci s výběrem lékaře a rovnou může sjednat schůzku
- ➔ U tohoto typu pojištění netrváme na ošetření v rámci smluvní sítě lékařů



Klient může využít jakékoliv zdravotní zařízení i bez vědomí asistenční služby. Podmínkou je, aby zařízení nespadlo do skupiny nadstandardních zdravotních zařízení.

Obecné informace

Vyřízení pojistné události

- Vždy je nutné nárok na pojistnou událost nahlásit telefonicky/e-mailem
- Dokumenty potřebné k vyřízení nároku jsou
 - lékařské zprávy,
 - účty za ošetření/léky,
 - oznámení škodné události.
- Pojistnou událost lze nahlásit nejpozději do 4 let.
- Termín pro vyřízení nároku je 90 dní, obvykle vyřizujeme tyto nároky v řádech několika dní



V případě, kdy klient nedodá dokumenty, prodlužuje se doba vyřízení nároku. Bez kompletní dokumentace nelze spis uzavřít a plnit pojistné plnění.



2 Varianty pojištění

Nutná a neodkladná péče

Komplexní zdravotní pojištění

Pojištění MATKA

Varianty pojištění

Nutná a neodkladná péče



všeobecné pojistné podmínky



všeobecné pojistné podmínky

- ➔ Zdravotní pojištění pro cizince, kteří:
 - ➔ **zamýšlejí pobývat na území Slovenské republiky maximálně po dobu 90 dnů,**
 - ➔ **zamýšlejí pobývat na území Slovenské republiky déle než 90 dní,**
 - ➔ **žádají o krátkodobé vízum,**
 - ➔ **žádají o dlouhodobé vízum.**



Toto zdravotní pojištění cizinců je dostačující, pokud je žádost o vízum podána na zastupitelském úřadě Slovenské republiky v zahraničí (velvyslanectví, konzulát).



Pojištění splňuje legislativní podmínky “Zákona o pobyte cudzincov na území Slovenska” z různých důvodů – krátkodobé (vízum) nebo dlouhodobé (přechodný pobyt), je uznávané orgány státní a místní správy a akceptované cizineckou policií.

Varianty pojištění

Nutná a neodkladná péče



Pojištění pokrývá:

- **nutné a neodkladné vyšetření potřebné ke stanovení diagnózy a léčebného postupu,**
- **hospitalizaci v nemocnici,**
- **ambulantně předepsané léky,**
- **ošetření zubním lékařem při akutních bolestivých stavech zubů,**
- **přepravu do zdravotnického zařízení,**
- **repatriaci pojištěného včetně přepravy tělesných ostatků do mateřské země pojištěného**
- **komplikace do 18. týdne (včetně) těhotenství.**



Kód pojišťovny je 888.



V režimu nutné a neodkladné péče se pojištění vztahuje i na pobyty na území Schengenského prostoru.

Varianty pojištění

Nutná a neodkladná péče

PŘEHLED POJISTNÉHO PLNĚNÍ	
Pojištění nutné a neodkladné péče	Limit pojistného plnění
celkový limit	60 000 EUR
repatriace a transporty	skutečné náklady do celkového limitu
stomatologické ošetření	200 EUR

Varianty pojištění

Komplexní zdravotní pojištění



všeobecné pojistné podmínky

- ➔ Zdravotní pojištění pro cizince, kteří:
 - ➔ **zamýšlejí pobývat na území Slovenské republiky déle než 90 dní,**
 - ➔ **žádají o dlouhodobé vízum.**



Toto zdravotní pojištění cizinců je nezbytné, pokud je žádost o vízum nebo o prodloužení víza či pobytu podána na území Slovenské republiky.



Pojištění splňuje legislativní podmínky “Zákona o pobyte cudzincov na území Slovenska” z různých důvodů – krátkodobé (vízum) nebo dlouhodobé (přechodný pobyt), je uznávané orgány státní a místní správy a akceptované cizineckou policií.

Varianty pojištění

Komplexí zdravotní péče

- ➔ Pojištění pokrývá:
- ➔ **ambulantní péči,**
 - ➔ **ústavní a léčebnou péči (včetně diagnostické, preventivní, pohotovostní a dispenzární péče),**
 - ➔ **záchranné služby,**
 - ➔ **dopravy nemocného a poskytnutí ambulantně předepsaných léků,**
 - ➔ **repatriaci pojištěného nebo tělesných ostatků pojištěného,**
 - ➔ **péči související s těhotenstvím a porodem, můžete si vybrat z variant:**
 - *STANDARD, která pokrývá komplexní zdravotní péči*
 - *MATKA zahrnuje i poporodní péči o novorozence pojištěné.*



Kód pojišťovny je 888.



V režimu nutné a neodkladné péče se pojištění vztahuje i na pobyty na území Schengenského prostoru a tranzitní země (pobyt mimo území SR však smí trvat nejdéle 30 dnů).

Varianty pojištění

Komplexní zdravotní péče - STANDARD

PŘEHLED POJISTNÉHO PLNĚNÍ	
Pojištění komplexní zdravotní péče	Limit pojistného plnění
celkový limit	60 000 EUR
repatriace a transporty	skutečné náklady do celkového limitu
stomatologické ošetření	200 EUR
ambulantně předepsané léky	200 EUR



V pojistném programu Komplexní zdravotní pojištění – STANDARD jsou uplatňovány čekací doby:

- v případě těhotenství v délce 3 měsíce ode dne počátku pojistné doby*
- v případě porodu 8 měsíců ode dne počátku pojistné doby*

Varianty pojištění

Komplexní zdravotní péče - MATKA

- ➔ Zdravotní pojištění pro cizince, kteří:
 - ➔ **zamýšlejí pobývat na území Slovenské republiky déle než 90 dní,**
 - ➔ **v rámci pobytu plánují založit rodinu nebo již čekají dítě,**
 - ➔ **žádají o dlouhodobé vízum.**



Toto zdravotní pojištění cizinců je nezbytné, pokud je žádost o vízum nebo o prodloužení víza či pobytu podána na území Slovenské republiky.

Varianty pojištění

Komplexní zdravotní péče - MATKA

PŘEHLED POJISTNÉHO PLNĚNÍ	
Pojištění komplexní zdravotní péče	Limit pojistného plnění
celkový limit	60 000 EUR
repatriace a transporty	skutečné náklady do celkového limitu
stomatologické ošetření	200 EUR
ambulantně předepsané léky	200 EUR
poporodní péče o novorozence	12 000 EUR



V pojistném programu Komplexní zdravotní pojištění – MATKA nejsou uplatňovány čekací doby na těhotenství ani na porod.



3

Sjednání a platba

Jak pojištění sjednat?
Jak pojištění uhradit?



Sjednání a platba

Jak pojištění sjednat?

- Zdravotní pojištění cizinců lze sjednat online prostřednictvím [IPUS](#)
- Pokud je pojištěným dítě do 18 let, je nutné dole ve formuláři označit/odznačit pole „*Pojištník je shodný s pojištěným*“



Pojištění lze sjednat pouze, pokud máte uzavřenou spolupráci i na sjednání tohoto typu pojištění.

Sjednání a platba

Jak pojištění uhradit?

- ➔ Měnu pojistného je v EUR
- ➔ Platba pojistného, pokud sjednává pojištění přihlášený zprostředkovatel, je možná pouze převodem
- ➔ Pokud si pojištění sjednává klient sám, může platit i kartou nebo online převodem



V případě kdy klient platí pojistné ze zahraničního účtu, je nutné k ceně pojistného přičíst i poplatky za platbu (zahraniční platba a/nebo platba v jiné měně).



4

Dokumenty



Dokumenty

- ➔ V případě sjednání online (prostřednictvím makléře) jsou dokumenty doručeny e-mailem do 3 - 5 dní od uhrazení
- ➔ Dokumenty nemohou být zaslány před spárováním platby v našich systémech
- ➔ Po spárování platby klientovi přijde
 - ➔ **smlouva,**
 - ➔ **asistenční kartička,**
 - ➔ **potvrzení o úhradě,**
 - ➔ **pojistné podmínky a další dokumenty ke sjednání (IPID, atd.).**



Potvrzení o pojištění není zasíláno automaticky. Klient o něj může požádat emailem na IPUS@axa-assistance.cz



Po sjednání klientovi přijde na email návrh smlouvy (začínající písmenem „N“ – toto není číslo smlouvy) a podklady k platbě.



5

Pojistné podmínky

Platnost pojištění
Nejčastější výluky



Pojistné podmínky

Platnost pojištění

- Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného
- K uzavření pojistné smlouvy je třeba uhradit návrh pojistné smlouvy do 30 dní, v opačném případě návrh zaniká
- Pojistitel stanoví pojistné podle rozsahu pojištění, ohodnocení rizika, limitu pojistného plnění (případně dalších skutečností rozhodujících o jeho výši)
- Pojistné je jednorázové, jeho výše je uvedena v pojistné smlouvě a je splatné v měně, kterou si pojistník zvolil při sjednání pojistné smlouvy
- Pojištění vzniká (tj. je účinné) od 00:00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako den počátku pojištění a končí ve 24:00 hodin dne uvedeného v pojistné smlouvě jako den konce pojištění



Zaplacením pojistného se rozumí:

- okamžik, kdy bylo pojistné **připsáno na účet poskytovatele platebních služeb pojistitele**
- okamžik, kdy bylo pojistné **připsáno na účet poskytovatele platebních služeb zástupce pojistitele**

Pojistné podmínky

Nejčastější výluky

- V rámci pojištění jsou vždy ve výluce preexistenční onemocnění a to i v případě navazujících smluv



Chronické/dlouhotrvající nemoci jsou kryty, pokud vznikly v době platnosti smlouvy a to např. i onkologická léčba až do limitu, či do konce platnosti PS (podle toho, co nastane dříve)



Preexistence:

- *existence onemocnění či úrazů před uzavřením pojistné smlouvy*
- *léčebná péče související s ošetřením onemocnění či úrazů, jejichž příčina nebo příznaky nastaly před uzavřením pojistné smlouvy nebo během čekací doby*

Pojistné podmínky

Nejčastější výluky

- ➔ Pojistné plnění nemusí být poskytnuto v případě, kdy pojistná událost vznikla v důsledku
 - ➔ porušení zákona,
 - ➔ výtržností,
 - ➔ účasti na demonstracích, povstáních, nepokojích,
 - ➔ válečného konfliktu, účasti nebo přípravou teroristického útoku,
 - ➔ požití alkoholu, omamných a psychotropních látek (neuplatňuje se v případě události na území SR),
 - ➔ úmyslného jednání, zavinění či spoluzavinění pojištěného (neuplatňuje se v případě úrazu na území SR),
- ➔ Pojistné plnění dále pojistitel není povinen poskytnout v případě, kdy
 - ➔ se pojištěný neřídí pokyny pojistitele nebo asistenční služby,
 - ➔ pojištěný nespolupracuje nebo nedodá potřebné doklady,
 - ➔ pojištění odmítne repatriaci,
 - ➔ pojištěný odmítne ošetření nebo potřebná lékařská vyšetření lékařem nebo zdravotnickým zařízením, kterého určil pojistitel nebo asistenční služba
 - ➔ pojistitel nemohl prošetřit škodnou událost proto, že pojištěný nezbavil mlčenlivosti vůči pojistiteli nebo asistenční službě ošetřujícího lékaře nebo další instituce

Pojistné podmínky

Nejčastější výluky

→ Další výluky

- interrupce, vyšetření a léčba neplodnosti a umělého oplodnění a nákladů spojených s antikoncepcí a hormonální léčbou,
- vypracování lékařského potvrzení na vlastní žádost,
- neakutní ošetření zubů a služeb s tím spojených, nákladů na zubní náhrady, korunky nebo úpravy čelisti, zubní rovnátka, můstky, odstranění zubního kamene nebo povlaku
- zakoupení léků a zdravotnických pomůcek bez lékařského předpisu,
- očkování, s výjimkou povinného očkování v souladu se zákonem č. 298/2011 Sb. a dále očkování proti tetanu a vzteklině v souvislosti s úrazem,
- vyšetření a léčení hepatitid od stanovení diagnózy,
- lázeňské péče nebo léčení, fyzikální a koupelové léčby,
- akupunktury a homeopatie,
- orgánové transplantace, léčení hemofilie, inzulinoterapie (kromě poskytnutí první pomoci),
- vyšetření a léčení nakažlivých pohlavních chorob včetně infekce HIV/AIDS od stanovení diagnózy
- vyšetření a léčení vrozených vývojových vad od stanovení diagnózy,
- léčení závislostí,
- zhotovení a opravy protéz (ortopedických, zubních), brýlí, kontaktních čoček nebo naslouchacích přístrojů
- náhrady za nadstandardní lékařskou péči a služby
- náhrady za kosmetické a estetické zákroky



6 Zrušení a změna smlouvy

Podmínky zrušení

Změna smlouvy/údajů na smlouvě

Zrušení a změna smlouvy

Podmínky zrušení

- ➔ Pojištění zaniká
 - ➔ uplynutím pojistné doby pojištění,
 - ➔ písemnou dohodou smluvních stran,
 - ➔ výpovědí pojistitele nebo pojistníka,
 - ➔ dalšími způsoby uvedenými v občanském zákoníku.



Skutečnost, že se pojištěný stane účastníkem veřejného zdravotního pojištění, není důvodem zániku pojištění.



Zanikne-li pojištění před uplynutím pojistné doby z jiného důvodu než uvedeného výše, náleží pojistiteli pojistné do konce pojistné doby.



Pojištění nemůže být během pojistné doby přerušeno.

Zrušení a změna smlouvy

Podmínky zrušení

- ➔ Při žádosti o zrušení smlouvy sjednané na dálku (online, přes zprostředkovatele) do 14 dní (zákonná lhůta) od sjednání
 - ➔ **pokud smlouva nezačala platit**
 - v takovém případě navrací pojistitel 100 % pojistného
 - ➔ **pokud smlouva začala platit**
 - v takovém případě navrací pojistitel 100 % *nespotřebovaného* pojistného
- ➔ Pojistná smlouva může být zrušena nejpozději v den začátku platnosti pojištění
 - ➔ **po 14 denní zákonné lhůtě**
 - v takovém případě navrací pojistitel 80 % pojistného



Pokud chce pojištěný zrušit současnou smlouvu a sjednat novou, je možné udělit výjimku. V takovém případě nás kontaktujte na e-mail MAKL@axa-assistance.cz. Pošlete nám číslo současné smlouvy a podmínky nové smlouvy, které klient požaduje. Situaci prověříme a vyjádříme se vám.



Pojistné se spotřebovává v rádech měsíců.

Zrušení a změna smlouvy

Změna smlouvy/údajů na smlouvě

- ➔ Změna údajů na uhrazené smlouvě je možná
 - ➔ o změnu je možné zažádat na e-mailu MAKL@axa-assistance.cz
- ➔ Změnu údajů na neuhrazené smlouvě je možné udělat sjednáním nové smlouvy
 - ➔ původní smlouvu je možné nechat zrušit bez sankcí na e-mailu MAKL@axa-assistance.cz



Po změně údajů nelze opravenou smlouvu znovu vygenerovat a zaslat. Oprava je řešena formou změnového listu (potvrzení o změně).



V rámci změny na smlouvě nelze požadovat

- *záměnu pojištěného za někoho jiného,*
- *změnu doby trvání,*
- *změnu typu pojištění,*
- *změnu ovlivňující výši pojistného.*



7 covid-19



Covid-19

- ➔ Nutná a neodkladná péče i Komplexní zdravotní pojištění cizinců kryje péči v souvislosti s onemocněním koronavirem
- ➔ Testování je hrazeno jen v případě **medicínského důvodu**
- ➔ Nejsou hrazeny preventivní a plánované testy (povinný test při vstupu do země)



V případě, že pojištěný nebude vpuštěn do SR kvůli nákaze koronavirem, vrátíme pojistné v plné výši a neuplatňujeme podmínky pro zrušení a výpověď pojistné smlouvy.



Prostor pro dotazy





Přihlášení do systému IPUS



Obecné informace

Přístup k IPUS

- Zapomenuté heslo si vygenerujete následujícím způsobem
 - na stránce pro přihlášení [zde](#)
 - vyplníte „Použivatelské meno“
 - pole „Heslo“ necháte prázdné
 - kliknete na odkaz „Vyžádat heslo na e-mail“
 - heslo Vám přijde do emailu



Takto vygenerované heslo je platné pouze 24 hodin a při prvním přihlášení budete vyzváni k jeho změně.



V některých případech bude na stránce ještě nutné vyplnit kontrolní opsání kódu. Postup je ale stejný, jen je třeba kód správně opsat.

- Získání nového přístupu ke sjednání pojištění
 - je třeba nám napsat na email taxace@axa-assistance.cz
 - email musí obsahovat celé jméno, název společnosti, IČO, kontaktní email
 - informace o tom, jaký typ produktu máte zájem sjednávat (ICP, ZPC)

Prihlásenie

Použivatelské meno:

Heslo:

Prihlásit'

[Vyžádat heslo na e-mail](#)

Neviete si rady?

Poradíme Vám na našej zákazníckej linke: +421 229 292 985 Po – Pi od 8 do 18 hod).
Pre svoju otázku môžete využiť tiež e-mailovú adresu: MAKL@axa-assistance.cz

Kontakty pro klienty



asistence CZ 292 292 220 / SK 220 664 238 (non-stop)



asistence info@axa-assistance.cz



hlášení PU CZ 272 099 917 / SK 220 664 228 (PO – PÁ 09:00 – 17:00)



hlášení PU claims.travel@axa-assistance.cz

Kontakty pro Vás



229 292 985 (PO – PÁ 08:00 – 18:00)



MAKL@axa-assistance.cz



Pravidelný newsletter



WEB pro makléře <https://www.axa-assistance.sk/informacie-pre-obchodnych-partnerov/>



FAQ pro makléře <https://www.axa-assistance.sk/faq/>



COVID-19 informace <https://www.axa-assistance.sk/covid-1/>



Děkujeme