



Zdravotní pojištění cizinců
AXA Assistance
Webinář

Customer Line
3/2021 Ostrava



AXA Assistance zůstává v regionu Central Eastern Europe

Akvizice mezi pojišťovnamí 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 českém 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.

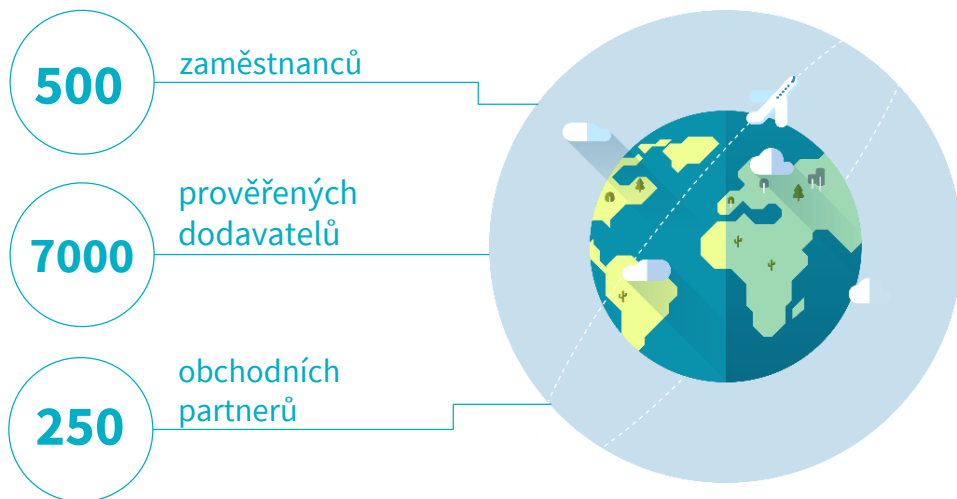




“Chceme poskytovat
podporu a servis
našim partnerům stejně
jako našim klientům.“

AXA Partners CEE

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



950 000

odchozích a příchozích hovorů



385 000

případů



1896

lékařských repatriací

*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 Obecné informace

O jaké pojištění se jedná?

Pro koho je pojištění určeno?

Seznam smluvních zařízení

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 ČR, kteří nejsou státními občany ČR 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 ČR, kteří dlouhodobě žijí v zahraničí a vracejí se do ČR. V ČR 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

Seznam smluvních zařízení

- Seznam zdravotních zařízení je k dispozici pro oddělení asistence, které může klientovi s výběrem lékaře pomoci a rovnou může sjednat schůzku
- Seznam zdravotních zařízení můžeme na vyžádání zaslat
- Seznam obsahuje položky
 - **specializace lékaře,**
 - **adresa a kontakt,**
 - **jazyk.**
- U tohoto typu pojištění netrváme na ošetření v rámci smluvní sítě lékařů



V případě, že požadujete seznam smluvních zařízení, pošlete nám žádost na e-mail MAKL@axa-assistance.cz. Seznam neustále aktualizujeme.



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

- Zdravotní pojištění pro cizince, kteří:
 - **zamýšlejí pobývat na území České republiky maximálně po dobu 90 dnů,**
 - **zamýšlejí pobývat na území České 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 České republiky v zahraničí (velvyslanectví, konzulát).



Pojištění splňuje podmínky zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou legislativou je uznáváno orgány Ministerstva vnitra ČR.

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,**
 - **převahu 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	1 600 000 Kč (nejméně však 60 000 EUR)
repatriace a transporty	skutečné náklady do celkového limitu
stomatologické ošetření	5 000 Kč

Varianty pojištění

Komplexní zdravotní pojištění



všeobecné pojistné podmínky

- Zdravotní pojištění pro cizince, kteří:
 - **zamýšlejí pobývat na území České 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 České republiky.



Pojištění splňuje podmínky zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s platnou legislativou je uznáváno orgány Ministerstva vnitra ČR.

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 ČR však smí trvat nejdéle 30 dnů).

Varianty pojištění

Komplexní zdravotní péče - STANDARD

PŘEHLED POJISTNÉHO PLNĚNÍ	
Pojištění komplexní zdravotní péče	Limit pojistného plnění
celkový limit	1 600 000 Kč (nejméně však 60 000 EUR)
repatriace a transporty	skutečné náklady do celkového limitu
stomatologické ošetření	5 000 Kč
ambulantně předepsané léky	5 000 Kč



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 České 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 České republiky.

Varianty pojištění

Komplexní zdravotní péče - MATKA

PŘEHLED POJISTNÉHO PLNĚNÍ	
Pojištění komplexní zdravotní péče	Limit pojistného plnění
celkový limit	1 600 000 Kč (nejméně však 60 000 EUR)
repatriace a transporty	skutečné náklady do celkového limitu
stomatologické ošetření	5 000 Kč
ambulantně předepsané léky	5 000 Kč
poporodní péče o novorozence	300 000 Kč



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 „*Pojistník 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 možné vybrat z CZK a EUR (záleží na podmínkách vaší rámcové smlouvy)
- 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 ČR),
 - úmyslného jednání, zavinění či spoluzavinění pojištěného (neuplatňuje se v případě úrazu na území ČR),
- 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 ČR kvůli nákaze koronavirem, vrátíme pojistné v plné výši a neuplatňujeme podmínky pro zrušení a výpověď pojistné smlouvy.



Na čem pracujeme?



Novinky v rámci Zdravotního pojištění cizinců

Inovace v roce 2021

➔ Online asistenční kartačka - **Your Pass**

- ➔ Online kartačka zdravotního pojištění v mobilu
- ➔ Nejmodernější pop-up v aplikaci Wallet (iOS, android)
- ➔ Zobrazení sítě smluvních zdravotnických zařízení
- ➔ Viditelná data platnosti pojištění včetně kontaktů na asistenci (telefon, chat)
- ➔ Očekávané nasazení v druhé polovině roku 2021



Pro více informací klikněte   

➔ Fyzická asistenční kartačka

- ➔ Chystáme inovaci kartačky z roku 2012
- ➔ Očekávané nasazení na přelomu března a dubna 2021

Průkaz pojištěného Číslo pojistné smlouvy: _____

Je vyžadováno kompletní zdravotní pojištění cizinců, které splňuje podmínky výše uvedeného zákona č. 128/1997 Sb. a poskytl je ÚVZ na území České republiky, se zrušením povinných příspěvků.

Jméno a příjmení pojištěného: _____

Datum narození: _____ Muž Žena

Počátek pojištění: _____ Konec pojištění: _____

V případě úrazu nebo onemocnění se vždy telefonicky obraťte na asistenční službu, která je Vám k dispozici NON STOP na telefonním čísle:

+420 292 292 220

Pojištění se vztahuje na turistický, studijní i pracovní pobyt na území ČR.

Pojistný program: STANDARD MATKA VIP

Územní rozsah: ČR + Schengen (v rozsahu krytí Nevydávané péče)

Horní hranice pojistného plnění: **1.600.000 Kč**

Pro více informací klikněte   

Pro více informací klikněte   

Pro více informací klikněte   

Asistenční služba poskytuje AXA ASSISTANCE CZ, telefonicky 24h/24, 140 62 Praha 4

Novinky v rámci Zdravotního pojištění cizinců

Inovace v roce 2021

→ Produkt VIP

- Spuštěn v únoru 2021
- Zajímavá provize pro makléře
- Vyšší pojistné krytí a další služby navíc
 - Objednání klienta k lékaři na konkrétní čas
 - Limit 100 000 EUR
 - Pojištění odpovědnosti
 - Stomatologické ošetření



V případě zájmu o sjednávání produktu „VIP“ kontaktujte svého obchodního zástupce v AXA Assistance.

→ Neustálé zvětšování sítě smluvních zdravotnických zařízení

- Již nyní pokrytí všech velkých nemocnic v Praze
- Zasmluvnění lékařů se specializací ve velkých městech s RU či AJ

Novinky v rámci Zdravotního pojištění cizinců

Inovace v roce 2021

- Chystáme úpravy sazeb a dalších variant sazebníku dle vývoje na trhu (duben 2021)

- Jdeme cestou API propojení
 - Pro vybrané partnery chystáme propojení systémů via API
 - Makléř ve svém vlastním engine (prostředí)
 - Sjednává pojištění
 - Pojistné smlouvy spravuje

- Od března 2021 jsme spustili prodej Komplexního zdravotního pojištění na Slovensku



V případě zájmu o sjednávání produktu „Komplexní zdravotní pojištění“ kontaktujte svého obchodního zástupce v AXA Assistance.



Prostor pro dotazy



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

272 099 909 (PO – PÁ 08:00 – 18:00)

MAKL@axa-assistance.cz

Pravidelný newsletter

WEB pro makléře <https://www.axa-assistance.cz/informace-pro-partnery/>

FAQ pro makléře <https://www.axa-assistance.cz/faq-for-business/>

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



Děkujeme