

VEC: Žiadosť o predloženie ponuky realizácie obhliadok pre účely likvidácie poistných udalostí

Wüstenrot poisťovňa, a.s. (ďalej aj len „WP“ a/alebo „vyhlasovateľ“) Vás zaradila do okruhu uchádzačov o poskytovanie nižšie uvedených služieb a dovoľuje si Vás oboznámiť s nasledovným:

WP ako vyhlasovateľ **vyhlasuje túto výzvu** (ďalej aj iba ako „tender“) na predloženie ponuky spolupráce v oblasti realizácie obhliadok pre účely likvidácie poistných udalostí. Vyhlasovateľ je držiteľom licencie na vykonávanie poisťovacej činnosti pre poistný druh životného poistenia a pre poistný druh neživotného poistenia, na základe ktorej plánuje v nasledujúcom období uzatvoriť **zmluvu o poskytovaní služieb v oblasti realizácie obhliadok vzniknutých škôd pre účely likvidácie poistných udalostí neživotného poistenia.**

1 Identifikácie vyhlasovateľa:

Názov:	Wüstenrot poisťovňa, a.s. zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sa, vložka 757/B
Sídlo:	Karadžičova 17 825 22 Bratislava 26
IČO	31 383 408
DIČ	2020843561
DIČ DPH	SK7120001559
Zastúpená:	Mag. Christian Sollinger, CIIA, predseda predstavenstva Dr. Klaus Wöhry, člen predstavenstva

2 Predmet a opis tendra

Predmet

Predmetom tendra je uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní outsourcingových služieb v oblasti realizácie obhliadok pri poistných udalostiach neživotného poistenia (ďalej len „zmluva“).

Trvanie zmluvného vzťahu:

Zmluva bude uzatvorená na dobu neurčitú, pričom bude obsahovať ustanovenie, že vyhlasovateľ je oprávnený zmluvu ukončiť výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia výpovede poskytovateľovi outsourcingových služieb. Poskytovateľ outsourcingových služieb je oprávnený zmluvu ukončiť výpoveďou so šesťmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď poskytovateľa outsourcingových služieb doručená vyhlasovateľovi.

Opis tendra:

Úspešný kandidát bude pre vyhlasovateľa zabezpečovať nasledovné činnosti:

- nepretržité prijímanie elektronických objednávok na vykonanie obhliadky/dodatočnej obhliadky vecí poškodených pri poistnej udalosti zo strany vyhlasovateľa a dispozícia na operatívnu

spoluprácu prostredníctvom telefonickej alebo elektronickej komunikácie v pracovných dňoch min. v čase od 8:00 do 16:00,

- bezodkladné kontaktovanie klienta WP za účelom dohodnutia termínu a miesta obhliadky, pričom klientovi WP musia byť ponúknuté min. 2 termíny obhliadky v čase od 8:00 do 16:00 na ním určenom mieste,
- realizácia obhliadok prostredníctvom vlastných zamestnancov alebo zazmluvnených podriadených finančných agentov s odbornou starostlivosťou, v záujme WP, so zameraním sa na príčinu vzniku a rozsah následkov poistnej udalosti tak, aby bola obhliadka spravidla realizovaná do 24/48 hodín od prijatia objednávky na jej vykonanie,
- priebežná online, resp. telefonická komunikácia s WP ohľadne poistného krytia, potreby vykonania obhliadky a spôsobu jej realizácie,
- zabezpečenie písomnej dokumentácie k realizovaným obhliadkam (najmä zápisu o poškodení, fotodokumentácie podľa dohodnutého SLA s WP, kalkulácií a dokumentov predložených klientom WP pri realizácii obhliadky,
- pri poškodení motorových vozidiel zdokumentovanie rozsahu poškodenia prostredníctvom vyhotovenia kalkulácie nákladov na opravu v programe AudaPad/AudaOptima s jej následným doplnením v prípade dodatočnej obhliadky,
- vytvorenie aplikácie slúžiacej na uloženie dokladov vyhotovených alebo prevzatých v súvislosti s obhliadkou poistnej udalosti v elektronickej podobe, zaznamenávanie a priebežné aktualizovanie informácií o obhliadkach poistných udalostí od jej objednávky po finálnu realizáciu,
- uloženie vyhotovenej dokumentácie, dokladov prevzatých pri obhliadkach, fotodokumentácie, kalkulácií ako aj ostatných súvisiacich dokladov v elektronickej podobe do vytvorenej aplikácie s ich denným importom do poistno-informačného systému WP,
- poskytovanie poradenstva klientom WP, resp. subjektom poškodených klientmi WP o možnostiach vykonania obhliadky, realizácie opravy ako aj postupe pri nahlásení a následnom šetrení poistných udalostí,
- aktívna propagácia opráv motorových vozidiel v zmluvných servisoch Wüstenrot,
- spolupráca s WP v prípade podozrenia, že v súvislosti s nahlásenou poistnou udalosťou bol spáchaný trestný čin poisťovacieho podvodu, resp. iný trestný čin alebo priestupok alebo pokus oň,
- realizácia obhliadky a vyhotovenie fotodokumentácie motorového vozidla, ktoré vstupuje do poistenia na základe osobitnej žiadosti WP,
- účasť zamestnancov alebo zazmluvnených podriadených finančných agentov na školeniach organizovaných Wüstenrot za účelom zjednotenia postupov pri realizácii obhliadky poistnej udalosti.

3 Cieľová skupina

Cieľovou skupinou pre poskytovanie daných služieb sú:

Výlučne klienti Wüstenrot (resp. poškodení, ktorým bola spôsobená škoda klientom Wüstenrot poisťovne, a.s. z poistenia zodpovednosti za škodu), ktorí majú uzatvorené poistenie:

- zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla,
- motorového vozidla pre prípad havárie, krádeže a živelnej udalosti,
- majetku,
- zodpovednosti za škodu.

Pre r. 2021 je odhadovaný nasledujúci počet obhliadok poistných udalostí v členení podľa jednotlivých produktov neživotného poistenia:

Produkt	Počet obhliadok
PZP	5 048
KASKO	2 921
Majetok	660
Zodpovednosť	1 964

4 Podmienky, ktoré musí uchádzač spĺňať

Uchádzač musí spĺňať nasledovné podmienky bez výnimky:

- byť právnickou osobou so sídlom v Slovenskej republike alebo Českej republike,
- spĺňať podmienky pre ochranu osobných údajov v súlade s všeobecne platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov,
- mať preukázateľné skúsenosti v oblasti poskytovania služieb obhliadok poistných udalostí v trvaní minimálne 3 roky (podmienku musí spĺňať spoločnosť resp. minimálne jeden konateľ, resp. jeden člen predstavenstva musí túto skutočnosť preukázať dôveryhodnými materiálmi),
- technologické a personálne zdroje pre zabezpečenie obhliadok na celom území Slovenskej republiky a to bez potreby využitia iných dodávateľov služieb (tým nie je dotknutá možnosť zabezpečenia poskytovaných služieb prostredníctvom zazmluvnených podriadených finančných agentov).

5 Špecifikácia hodnotených kritérií

Hodnotiace kritériá pre výber najvhodnejšej ponuky sú:

- a) 40% cena za poskytované služby
- b) 40% kvalita poskytovaných služieb
 - schopnosť nepretržite prijímať elektronické objednávky obhliadok a zabezpečiť operatívnu spoluprácu prostredníctvom telefonickej alebo elektronickej komunikácie v pracovných dňoch min. v čase od 8:00 do 16:00
 - rýchlosť a kvalita poskytovaných služieb pri realizácii obhliadok
 - úroveň garantovaných SLA štandardov
- c) 10% obchodné ukazovatele
 - existujúca spolupráca s inými poisťovňami a rozsah tejto spolupráce
 - finančné ukazovatele spoločnosti
 - značka a kvalita spoločnosti
- d) 10% nadštandardné služby
 - mimoriadne a nadštandardne poskytované služby, ktoré je kandidát schopný zrealizovať a poskytnúť pre WP

6 Požadované dokumenty

Uchádzač musí v súlade s podmienkami tendra písomne poskytnúť nasledujúce dokumenty, pričom WP si vyhradzuje právo vyžiadať si ešte ďalšie dodatočné dokumenty alebo dokumenty požadovať ešte navyše v elektronickej podobe:

- výpis z obchodného registra (nie je potrebný originál, postačuje jeho kópia nie staršia ako 3 mesiace),
- čestné prehlásenie osôb oprávnených konať za uchádzača (podľa Obchodného registra), že všetky informácie a zaslané dokumenty sú pravdivé a záväzné,

- zodpovedanie otázok vyhlasovateľa, ktoré sú špecifikované nižšie podľa presne stanovenej štruktúry a členenia
- podpísaná dohoda o mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach, ktoré sa kandidát dozvedel počas tendra (bude uzatváraná iba s kandidátmi postupujúcimi do II. kola výberového konania).

6.1 Značka a kvalita spoločnosti

- názov a sídlo spoločnosti,
- konatelia resp. predstavenstvo, ktorých prax sa prikladá ako odborná prax, ich štruktúrované profesijné životopisy,
- základné imanie k 30.9.2020,
- počet zamestnancov celkovo, počet technických pracovníkov realizujúcich obhliadky v členení podľa jednotlivých krajov SR, spôsob uzatvorených zmlúv (napr. pracovný pomer, dohoda o vykonaní práce, živnosť, zmluva medzi spoločnosťami na základe Obchodného zákonníka a podobne),
- počet prevádzok resp. obchodných miest na Slovensku a ich územné členenie v rámci SR.

6.2 Funkčné oblasti tendra

- garantovaná doba od objednávky obhliadky zo strany WP až do zrealizovania obhliadky v hodinách (pri obvyklej súčinnosti klienta WP),
- cena za obhliadku (s kalkuláciou AudaPad, s optimalizovanou kalkuláciou AudaOptima, bez kalkulácie),
- cena za dodatočnú obhliadku,
- cena za obhliadku do poistenia,
- množstevné zľavy a zvýhodnenia poskytnuté vyhlasovateľovi.

6.3 Finančné ukazovatele spoločnosti

Vyhlasovateľ požaduje dodanie nasledujúcich finančných ukazovateľov od každého uchádzača:

- hospodársky výsledok pred zdanením,
- hospodársky výsledok po zdanení,
- výška vlastného imania,
- priemerná výška vlastného imania (stav k poslednému dňu sledovaného obdobia + stav k prvému dňu sledovaného obdobia : 2),
- krátkodobé aktíva,
- krátkodobé pasíva,
- celkové výnosy,
- priemerná hodnota aktív za sledované obdobie,
- dlhodobé záväzky vrátane hodnoty leasingu.

A to k nasledovným termínom:

31.12.2018

31.12.2019

30.09.2020

V prípade ak uchádzač podáva daňové priznanie za fiškálny rok, tak prosím uveďte túto skutočnosť vo Vašej ponuke, kde uvediete vypočítané hodnoty k iným termínom zodpovedajúcim fiškálnemu roku.

6.4 Mimoriadne a nadštandardne poskytované služby

V prípade ak je uchádzač schopný poskytnúť WP ďalšie špeciálne resp. mimoriadne služby, rozsah, druh, možnosti, cenu ako aj ostatné špecifiká uveďte v tejto časti.

6.5 Existujúce spolupracujúce poisťovne a rozsah spolupráce

Uchádzač je povinný v nasledovnej časti uviesť všetkých partnerov v sektore poisťovníctva, pre ktorých realizuje obhliadky poistných udalostí spolu s ich členením podľa jednotlivých poistných produktov:

Napr.:

Názov poisťovne	Poistný produkt	% podiel na celkovom objeme obhliadok
Wüstenrot poisťovňa	PZP	40%
Wüstenrot poisťovňa	HP	35%
Wüstenrot poisťovňa	Zodpovednosť	15%
Wüstenrot poisťovňa	Majetok	10%

Dané stavy uveďte prosím, za roky 2018, 2019 a k 9/2020

6.6 Ďalšie osobitné podmienky spolupráce, ktoré je uchádzať schopný poskytnúť

Pokiaľ disponujete osobitnými konkurenčnými výhodami, ktoré považujete za podstatné a poskytujú Vám jedinečnosť alebo výnimočnosť, uveďte ich v nasledovnej časti.

V tejto časti uveďte aj prípadné domáce alebo medzinárodné uznávané certifikáty, ISO normy, a iné, ktorými disponuje Vaša spoločnosť.

7 Kontaktné údaje

V tejto časti uveďte kontaktné údaje osoby zodpovednej za komunikáciu s vyhlasovateľom v nasledovnom rozsahu:

Meno, priezvisko, pozícia, telefón, mailová adresa a kontaktná adresa

8 Lehota na predkladanie ponúk

Ponuky je možné predkladať v uzatvorenej obálke viditeľne označenej heslom „**TENDER OBHLIADKY - NEOTVÁRAŤ!!!**„. Termín na predkladanie ponúk je do dňa **30.10.2020, 12:00 hodiny** a to osobne alebo prostredníctvom Slovenskej pošty alebo kuriérskej spoločnosti na adresu:

Wüstenrot poisťovňa, a.s.
Mgr. Vladimír Jakúbek
Usek underwritingu a likvidácie
Karadžičova 17
825 22 Bratislava 26

Ponuku doručené po tomto termíne nebudú zaradené do výberového konania.

Ponuky je potrebné súčasne doručiť v elektronickej podobe na e-mailovú adresu:

vladimir.jakubek@wuestenrot.sk

9 Otváranie ponúk

Otváranie ponúk sa uskutoční dňa 3.11.2020 o 12:00 v sídle vyhlasovateľa za prítomnosti členov osobitnej komisie, určenej pre predmetný tender, vymenovaných rozhodnutím predstavenstva vyhlasovateľa.

10 Hodnotenie ponúk

Ponuky doručené v lehote uvedenej v bode 8 budú vyhodnotené najneskôr do dňa 30.11.2020, o čom budú uchádzači informovaní. Vyhlasovateľ vyberie maximálne 2 kandidátov, ktorí postúpia do užšieho kola.

11 Ostatné informácie

Účastníci nemajú nárok na náhradu nákladov spojených s účasťou v tendri. Predložené ponuky sa uchádzačom nevracajú ani na základe písomnej výzvy a zostávajú súčasťou dokumentácie, ktorá sa jej doručením stáva majetkom vyhlasovateľa, s čím uchádzač zaslaním ponuky do tendra súhlasí. Akékoľvek otázky budú zodpovedané prostredníctvom elektronickej pošty na adrese: vladimir.jakubek@wuestenrot.sk, pričom odpoveď bude ostatným účastníkom zaslaná na vedomie.

12 Lehota viazanosti ponúk

Lehota viazanosti ponúk uplynie 31.1.2021. Začiatok spolupráce je stanovený najneskôr od 1.4.2021.

.....
Mag. Christian Sollinger, CHA
predseda predstavenstva
Wüstenrot poisťovňa, a.s.

.....
Dr. Klaus Wöhry
člen predstavenstva
Wüstenrot poisťovňa, a.s.