

Likvidace pojistné události



Definice likvidace PU

- souhrn pracovních postupů, jejichž cílem je určit výši škody a poskytnout pojištěnému nebo poškozenému přiměřenou peněžní náhradu, které říkáme pojistné plnění (pojistná náhrada)
- likvidací dochází k uspokojení nároků pojištěného, které vyplývají z pojistné smlouvy nebo jiného právního předpisu



Definice pojistné události

- případ, který způsobí škodu a který na základě sjednaných podmínek objektivně spadá do oblasti ručení pojistitele
- např. v pojištění majetku škoda vzniklá po živelní události;
- v pojištění odpovědnosti škodní událost, v jejímž důsledku by mohly být uplatňovány odpovědnostní nároky vůči pojištěnému,



Příklady pojistné události

- v úrazovém pojištění trvalá invalidita nebo smrt v důsledku úrazu;
- v havarijním pojištění poškození nebo odcizení vozidla.



Právní základ likvidace

- předpoklady pro poskytnutí pojistného plnění jsou upraveny právními nároky, které vyplývají ze zákonů, vyhlášek a individuálních smluv
- nejdůležitější ustanovení lze najít v občanském zákoníku, obchodním zákoníku, zákonu o pojišťovnictví či zákonu o pojistné smlouvě



Právní základ likvidace

- v rámci procesu likvidace je možné přijít do styku i s jinými právními předpisy - zákoník práce, trestní zákon, zákon o účetnictví, zákon o správě daní a poplatků, školský zákon, zákon o provozu na pozemních komunikacích apod.



Proces likvidace

- podstatně odlišný v každém druhu pojištění a rizika, ale u všech pojištění probíhá podle určitého základního schématu



Způsoby likvidace

- **jednostupňová** - likvidátor prohlédne rozsah poškození a sám i spočítá výši pojistného plnění a zajistí doložení potřebných dokladů do spisu pojistné události,
- **dvoustupňová** - technik provede dokumentaci rozsahu poškození a likvidátor kompletuje spis pojistné události až po vyplacení pojistného plnění (obvyklejší přístup)



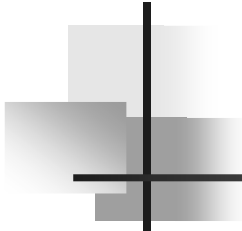
Fáze likvidace PU

- 4 základní fáze, které se dají dále členit; vzájemně se prolínají:
 - 1) klient škodu ohlásí
 - 2) komerční pojišťovna škodu zaregistruje
 - 3) likvidátor nebo znalec škodu prověří
 - 4) škoda je zlikvidována (poskytnutí nebo odmítnutí pojistného plnění)



LPU z „povinného ručení“

- PU = situace (nehoda), při které dojde k poškození vozidla samotného, popř. dalšího vozidla (vozidel), cestujících v nich, ostatních osob v příčinné souvislosti s nehodou a k poškození věcí, popř. majetku.



Oznámení pojistné události

- může být nejprve provedeno telefonicky,
- není důležité, zda škodu ohlásí klient sám nebo např. jeho rodinný příslušník nebo zástupce pojišťovny,
- vždy musí po ústním oznámení škody následovat **písemné hlášení** podané klientem nebo autorizovaným zástupcem,
- hlášení je podkladem pro další likvidaci škody a tím i pro klientovy nároky.



Způsoby oznámení PU

- na předepsaném tiskopisu pojišťovny,
- telefonicky prostřednictvím zelené linky,
- zasláním předepsaného tiskopisu faxem,
- vyplněním formuláře na webu pojišťovny,
- na tiskopisu Záznam o dopravní nehodě
- na formuláři Hlášení pojistné události



Způsoby oznámení PU

- každá z těchto možností ukládá likvidátorovi povinnost zahájit bez zbytečného odkladu úkony,
- následuje ověřování údajů týkajících se **pojištěného, poškozeného, jeho vozidla**

Doklady používané při LPU

- Oznámení škodné události pojištěným
- Uplatnění nároku poškozeným
- Posudek o bolestném – vyplňuje ošetřující lékař, popř. přednosta oddělení při úrazech s vnitřním poraněním
- Posudek o ztížení společenského uplatnění – vyplňuje ošetřující lékař po stabilizaci zdravotního stavu poškozeného, nejčastěji po roce od vzniku škody.
- Náhrada ztráty na výdělku – ušly výdělek – u firem nad 25 zaměstnanců vyplňuje celé mzdová účtárna i s potvrzením vyplacených nemocenských dávek. U menších firem potvrdí vyplacené nemocenské dávky správa sociálního zabezpečení.
- Oznámení poškozeného – ČKP. Na tomto formuláři se oznamuje škoda nárokováná z garančního fondu.



Ověření údajů

- vyplnění předepsaného tiskopisu ve všech dalších pro případ podstatných bodech
- platnost pojistné smlouvy pojištěného
- platný doklad o technické způsobilosti provozu vozidla (kopie TP)
- existence a platnost ŘP v době nehody



Doplnění údajů

- pokud je hlášení neúplné, zašle se účastníkovi kopie se žádostí o doplnění
- případný chybějící podpis likvidátor obstará v průběhu likvidace
- doplňování nemá vliv na likvidační úkony, vše probíhá na základě prvotního oznámení škody



Datum hlášení PU

- den, kdy likvidátor obdržel písemné oznámení PU
- nebo datum doručení písemného doplnění
- oznámení se označí prezenčním razítkem = datum hlášení PU
- to platí pro všechny doklady, až na ty, které musejí být vráceny



Registrace PU

- provádí ji likvidátor – je založen spis s číslem
- škoda se zaregistruje na pojistnou smlouvu vozidla, které zodpovídá za její vznik
- eviduje a registruje se tolik PU, kolik je poškozených
- tedy jednu nebo více PU, pokud mají stejnou příčinu, stanou se na stejném místě a ve stejném čase, zastřešuje jedna PU



Registrace PU

- nejzazší termín – do 3 pracovních dnů od přijetí kvalifikovaného oznámení
- pokud je hlášení neúplné, pouze se zaeviduje (včetně všech souvisejících materiálů)



Zjištění rozsahu škody

- prohlídku vozidla provádí:
 - a) pověřený likvidátor (může i servis),
 - b) soudní znalec,
 - c) expert v oboru
- vyhotovení zápisu o prohlídce
- provedení fotodokumentace



Zjištění rozsahu škody

- likvidátor musí poškozeného seznámit s podmínkami likvidace škody
- s maximální výší poj. plnění (cca. odhadnutelné)
- popř. doporučit opravu v autorizované opravně (smluvní opravně pojišťovny)



Náležitosti zápisu o prohlídce

- datum zjištění rozsahu poškození,
- místo prohlídky
- jméno poškozeného
- podpis poškozeného nebo zmocněnce
- podpis likvidátora, jeho jmenovka a kontaktní telefon
- e-mail likvidátora



Identifikace vozidla

- potřebné údaje se zjišťují z TP
- kopie TP a osvědčení o TP součástí spisu
- likvidátor odpovídá za řádnou a kompletní identifikaci popsanou v zápise
- posouzení technického stavu vozidla
- popis poškození, důležité poznámky



Fotodokumentace

- heslo – „Poškození, která nebudou zdokumentována, nebudou hrazena.“
- poškození musí být z fotografií přesvědčivě zjistitelné
- více záběrů: celé vozidlo šikmo zepředu a křížem šikmo zezadu vč. čitelné RZ (dříve SPZ), VIN, foto přístrojové desky se stavem ujetých kilometrů, detaily

Zjištění rozsahu poškození vozidla opraveného před prohlídkou

- likvidátor musí došetřit obsah fakturace ve spolupráci s opravcem a provést zápis o došetřeném poškození
- kontroluje disponent
- pokud nejsou doklady o opravě, poškozené díly, foto, rozsah škody se stanoví z protokolu Policie ČR a prohlídkou opraveného vozidla

Stanovení skutečné škody

- možné zhodnocení nebo znehodnocení vozidla
- zhodnocení = hodnota, o kterou se po opravě zvýší obecná cena vozu oproti stavu před poškozením
- stanovení obtížné – obecná (tržní) cena má vždy určité rozpětí, musí být prokazatelné



Příklad zhodnocení

- palivo: benzin, r.v. 1996, najeto 135.000 km, motor 1.9 l
- náklady na opravu celkem: 100.000 Kč
- materiál (náhradní díly): 60.000 Kč
- lakování: 25.000 Kč
- práce: 15.000 Kč

Výpočet amortizace

- THS = technická hodnota skupiny
- ZAD = základní srážka za dobu provozu
- ZAP = srážka za počet ujetých km

$$\text{THS} = 100 - (\text{ZAD} + \text{ZAP}) / 2$$

Výpočet amortizace

- ZAD = 70
- ZAP = 77,5

$$\text{THS} = 100 - (70 + 77,5) / 2 = 26,25 \%$$

- srážka z ceny nových náhr. dílů = 50 %



Amortizace

- amortizují se pouze nové náhradní díly, použité na opravu
- neamortizují se použité díly, nebo díly z druhovými výroby
- neamortizují se lakýrnické a mechanické práce ani rozbitá okna na vozidle



Amortizace

- u silně opotřebovaných dílů se zhodnocení určuje bez ohledu na THS
- pneumatiky – časová cena na základě hloubky dezénu
- znehodnocení vozidla – vždy, pokud byla THS před poškozením 70 % a více, ze skupiny továrně nové.

Likvidace škody po předložení dokladů za opravu

- likvidátor kontroluje, zda fakturovaný materiál a práce byly skutečně vynaloženy jen na odstranění následků a jsou úměrné
- účet od autorizovaného opravce – akceptuje se
- účet od neautorizovaného opravce – kontrola ceny v daném čase a místě



Likvidace nákladů rozpočtem

- náklady se stanoví na základě předpokládané technologie opravy = náklady na materiál + práce
- ceny práce se stanoví dle nejnižších hodinových sazeb příslušného autorizovaného opravce v regionu



Likvidace totálních škod

- rozsah poškození je takový, že oprava je technicky nemožná, příp. náklady by převýšily obecnou cenu před nehodou
- od obecné ceny se odečte hodnota zbytků s přihlédnutím k jeho prodejnosti
- obecná cena = cena, za kterou je možné obstarat vozidlo srovnatelného typu a kvality jako bylo zničené vozidlo.