

# **Specifika likvidace pojistných událostí v pojištění průmyslu a podnikatelů**

# Zásady likvidace

- **likvidace pojistné (škodné) události musí být prováděna v souladu s pojistnou smlouvou**
- **povinnou součástí pojistné smlouvy jsou zejména VPP, smluvní ujednání a další povinné součásti pojistné smlouvy = přílohy**

# **Likvidace pojistné (škodné) události**

- **zjištění (vyšetření) všech okolností vzniku škody**
- **vyhodnocení vztahů mezi okolnostmi vzniku škody a podmínkami (předpoklady) pro vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojištěnému (poškozenému) pojistné plnění**
- **šetření k určení rozsahu povinnosti pojistitele plnit**

# Likvidace pojistné (škodné) události

- **ověření oprávněnosti nároku pojištěného na plnění z pojistné smlouvy**
- **stanovení výše plnění (případně náhrady za škodu)**
- **právním podkladem pro realizaci obou fází je pojistná smlouva a obecně závazné právní předpisy**

# Škodná událost

- každé poškození, zničení nebo pohřešování věci
- vznik újmy na zdraví nebo životě
- vznesení nároku na náhradu újmy v případě odpovědnosti
- šetřením škodné události se tato může stát pojistnou událostí = s PU souvisí povinnost pojistitele vyplácet PP

# **Algoritmus schématu likvidace pojistné události**

- 1. činnosti spojené s oznámením  
pojistné události**
- 2. činnosti spojené s první prohlídkou**
- 3. posouzení oprávněnosti nároku na  
plnění**
- 4. výpočet pojistného plnění**
- 5. seznámení pojištěného s výsledkem  
šetření a výplata pojistného plnění  
(rovnocenným výsledkem je i možnost  
odmítnutí výplaty poj. plnění)**

# Oznámení pojistné události

- způsoby oznámení
- registrace pojistné události = přidělení čísla pojistné události, založení spisu, vyrozumění pojištěného o registraci, registrace pojistné události v informačním systému pojistitele (číslo pojistné události, datum oznámení, datum vzniku, kód nebezpečí, ze kterého PU nastala, kdo vyřizuje, datum převzetí, údaj o odhadu výše škody)

# Požadované údaje při hlášení ŠU - pojištěný

- **identifikace klienta – včetně plátce DPH, kontakt na klienta, číslo pojistné smlouvy , místo škody, místo prohlídky, datum vzniku škody, příčina škody, rozsah škody, poškozené věci vlastní/cizí, vinkulace/zástavní právo, způsob výplaty případného pojistného plnění, šetřeno policií nebo hasiči, svědci škodné události, identifikace osoby hlásící škodu + kontakt, ověření korespondenční adresy a ostatních kontaktních údajů (e-mail, mobil), specifikace požadovaných dokumentů k likvidaci**



# Požadované údaje při hlášení ŠU - poškozený

- **identifikace, kontaktní údaje, uplatnění nároku A/N, datum uplatnění nároku, výše uplatněného nároku, stanovisko pojištěného k uplatněnému nároku co do oprávnění i výše, vztah k poškozenému – příbuzenský, bydliště, majetkový**

# Telefonické hlášení ŠU

- každé telefonické hlášení ŠU zaznamenáváno do hlášenkového systému.
- **strukturovaný rozhovor – cílem je zjistit:**
  - údaje, ze kterých lze jednoznačně určit osobu pojištěného (a poškozeného v pojištění POV a pojištění odpovědnosti za škodu/újmu) a pojistnou smlouvu (např.: příjmení, obchodní název, číslo klienta, číslo PS, číslo návrhu PS, RČ, IČ, SPZ pojištěného (a poškozeného v pojištění POV) vozidla);
  - příčiny vzniku ŠU; datum a čas vzniku ŠU; místo vzniku ŠU; rozsah vzniklé ŠU;
- **stanoviště vozidla pro potřeby prohlídky; kontaktu na pojištěného a poškozeného**

# **Příjem hlášení na pracovištích pojistitele**

- **především přepážky – na těchto pracovištích je preferovanou cestou příjem hlášení ŠU formou zápisu do hlášenkového systému. Požadované údaje jsou shodné jako při příjmu telefonického hlášení. Po vyplnění elektronické hlášenky vytiskne pracovník přebírající hlášení z hlášenkového systému potvrzení pro klienta. Pokud předá klient jakékoli písemnosti, je povinností přijímajícího je označit č. PU resp. číslem hlášenky a předat na příslušné místo.**

# Písemné hlášení ŠU

- **za písemné hlášení je považováno jakékoli písemné nebo e-mailové oznámení o vzniku ŠU a to i jinou formou, než na formuláři pojišťovny. Veškerá takto přijatá hlášení musí být předána na příslušné místo**

# Elektronické hlášení ŠU

- **makléři a vybrané externí subjekty (např. smluvní servisy) mohou vyplnit v externích aplikacích elektronické hlášení. Proces je shodný s příjmem hlášení do hlášenkového systému na pracovištích pojistitele**

# Webové hlášení ŠU

- **webové hlášení je prováděno prostřednictvím on-line formulářů umístěných na webu. Tyto formuláře jsou napojeny přímo na hlášenkový modul**

# První prohlídka

- cílem je co nejdůkladněji ověřit a popsat rozsah vzniklé pojistné události, zjistit příčiny vzniku a získat co nejvíce informací nezbytných k posouzení oprávněnosti nároku pojištěného na plnění z uzavřené pojistné smlouvy
- dohoda s pojištěným (poškozeným) o dalším postupu likvidace nastalé pojistné události, včetně specifikace požadavků pojistitele na poskytnutí dalších vysvětlení a dokladů pojištěným

# První prohlídka

- **nutno pořídit zápis (soupis) poškozených věcí, vztah pojištěného k poškozené věci, existenci vinkulace,**
- **příčina vzniku pojistné události, popis souvisejících událostí, pořízení fotodokumentace, soupis věcí, u kterých byla povolena fyzická likvidace,**



# První prohlídka

- **soupis prací, které musely být provedeny před první prohlídkou,**
- **způsob likvidace pojistné události (rozpočtem, na základě předložených faktur za opravu, kombinací),**
- **záznam o stavu účetnictví a způsobu předložení evidence z účetnictví,**

# První prohlídka

- **zda jsou nutné další informace od nezávislých subjektů,**
- **další postup likvidace pojistné události, dohodnutý s pojištěným,**
- **termín další prohlídky, požadované doklady s termínem jejich dodání**

# Posouzení oprávněnosti nároku na plnění

- cílem je ověřit platnost pojistné smlouvy, sjednaný princip pojištění v pojištění odpovědnosti, platnost konkrétního pojištění
- pojistná událost nebo její příčina nejsou pojistnou smlouvu vyloučeny
- poškozené věci jsou předmětem pojištění, jsou pojištěny proti nastalému nebezpečí
- místo vzniku pojistné události odpovídá místu pojištění
- vlastnictví souhlasí

# Posouzení oprávněnosti nároku na plnění

- činnost (vztah) je pojištěna a je uvedena v pojistné smlouvě
- jedná se o nahodilou událost (událost, která odůvodněně může nastat, neví se však zda se stane a kdy se stane)?
- jaké je čerpání z jednotlivého pojištění, na které je hlášena škoda?
- je zapláceno pojistné?
- není podpojištěno?

# Posouzení oprávněnosti nároku na plnění

- **Je vedené účetnictví průkazné? – prokázání ověření rozsahu předmětu pojištění (u souborů) a prokázání majetkoprávních vztahů pojištěného k předmětu pojištění, včetně doložení nabývacích dokladů**
- **v případě zničeného účetnictví nezbytné doložit prohlášení finančního úřadu, že byla ohlášena ztráta účetnictví, vyžádat opisy daňového přiznání za poslední zdaňovací období včetně rozvahy, výkazu zisku a ztráty a přílohy k účetní uzávěrce**
- **v případě nezbytnosti použít externí informace policie, hasičů, hydrometeorologického ústavu, správců vodních toků, rozvodných energet. závodů, soudních znalců, oborových expertů**

# Pojistné plnění - pojištění majetku I

**Byla-li pojištěná věc zničena nebo ztracena,**

- **vyplatí pojistitel z pojištění na novou cenu částku odpovídající přiměřeným nákladům na znovupořízení stejné nebo srovnatelné nové věci sníženou o cenu využitelných zbytků**
- **z pojištění na časovou cenu částku odpovídající přiměřeným nákladům na znovupořízení stejné nebo srovnatelné nové věci sníženou o částku odpovídající stupni opotřebení nebo jiného znehodnocení s přihlédnutím k případnému zhodnocení z doby bezprostředně před vznikem pojistné události, snížené o cenu využitelných zbytků**
- **z pojištění na obvyklou cenu částku, která by byla dosažena při prodeji stejné nebo srovnatelné věci v době bezprostředně před vznikem pojistné události a v obvyklém obchodním styku**

# pojistné plnění - pojištění majetku II

**Byla-li pojištěná věc poškozena, vyplatí pojistitel**

- **z pojištění na novou cenu částku odpovídající přiměřeným nákladům na opravu poškozené věci sníženou o cenu využitelných zbytků nahrazovaných částí**
- **z pojištění na časovou cenu částku odpovídající přiměřeným nákladům na opravu poškozené věci, sníženou o částku odpovídající stupni opotřebení nebo jiného znehodnocení s přihlédnutím k případnému zhodnocení z doby bezprostředně před vznikem pojistné události, snížené o cenu využitelných zbytků**
- **z pojištění na obvyklou cenu částku odpovídající přiměřeným nákladům na opravu poškozené věci, sníženou o částku odpovídající stupni opotřebení nebo jiného znehodnocení s přihlédnutím k případnému zhodnocení z doby bezprostředně před vznikem pojistné události, snížené o cenu využitelných zbytků**

# **pojistné plnění - pojištění majetku III**

- **byla-li poškozena, zničena nebo ztracena pojištěná věc, pro kterou bylo sjednáno pojištění na novou cenu a její opotřebení nebo jiné znehodnocení s přihlédnutím k případnému zhodnocení přesáhlo v době před vznikem pojistné události 70 %, vyplatí pojistitel plnění pouze do časové ceny, kterou měla pojištěná věc v době bezprostředně před vznikem pojistné události**



# **pojistné plnění - pojištění majetku IV**

**Byla-li poškozena nebo zničena pojištěná nemovitá věc, pro kterou bylo sjednáno pojištění na novou cenu a oprávněná osoba do tří let od vzniku pojistné události neprokáže, že nemovitou věc opravila nebo znovu pořídila nebo že tak činí, je pojistitel povinen vyplatit:**

- v případě poškození nemovité věci částku odpovídající přiměřeným nákladům na opravu poškozené věci, sníženou o částku odpovídající stupni opotřebení nebo jiného znehodnocení s přihlédnutím k případnému znehodnocení z doby bezprostředně před vznikem pojistné události, snížené o částku využitelných zbytků**
- v případě zničení nemovité věci částku ve výši časové ceny, kterou měla nemovitá věc v době bezprostředně před pojistnou událostí, sníženou o cenu využitelných zbytků**

# **pojistné plnění - pojištění majetku V**

**Vznikla-li pojistná událost na zásobách nebo cenných věcech, vyplatí pojistitel v případě:**

- poškození částku odpovídající přiměřeným nákladům na jejich opravu nebo úpravu sníženou o cenu využitelných zbytků nahrazovaných částí**
- znehodnocení částku odpovídající rozdílu mezi jejich pojistnou hodnotou v době bezprostředně před vznikem pojistné události a obvyklou cenou po znehodnocení**
- zničení nebo ztráty částku odpovídající přiměřeným nákladům na jejich nové vyrobení nebo pořízení sníženou o cenu zbytků.**

**Plnění pojistitele nepřevyší částku, kterou by oprávněná osoba obdržela při prodeji zásob nebo cenných věcí v době bezprostředně před vznikem pojistné události.**

# **pojistné plnění - pojištění majetku VI**

- **vznikla-li pojistná událost na ceninách, vyplatí pojistitel částku odpovídající přiměřeným nákladům na jejich pořízení, nejvýše však částku, kterou by oprávněná osoba obdržela při jejich prodeji v době bezprostředně před vznikem pojistné události**
- **vznikla-li pojistná událost na vkladních a šekových knížkách, platebních kartách a cenných papírech, vyplatí pojistitel potřebnou částku na jejich umoření. Jestliže byly zneužity, vyplatí pojistitel částku, o kterou se majetek oprávněné osoby tímto zneužitím snížil. Pojistitel však nehradí ušlé úroky a ostatní ušlé výnosy**

# **pojistné plnění - pojištění majetku VII**

**Vznikla-li pojistná událost na věcech zvláštní hodnoty, vyplatí pojistitel v případě:**

- poškození částku odpovídající přiměřeným nákladům na jejich uvedení do původního stavu**
- znehodnocení částku odpovídající rozdílu mezi jejich obvyklou cenou v době bezprostředně před vznikem pojistné události a obvyklou cenou po pojistné události**
- zničení nebo ztráty částku odpovídající obvyklé ceně věci v době bezprostředně před vznikem pojistné události**

# **pojistné plnění - pojištění majetku VIII**

- vznikla-li pojistná událost na písemnostech, vyplatí pojistitel částku odpovídající přiměřeným nákladům na jejich opravu nebo znovupořízení, jestliže je oprávněná osoba vynaložila. Od této částky se odečte cena zbytků. Pokud oprávněná osoba náklady nevynaložila, vyplatí pojistitel částku odpovídající hodnotě materiálu**

# **pojistné plnění - pojištění majetku IX**

- vznikla-li pojistná událost na věcech pojištěných na jinou cenu, řídí se plnění pojistitele ujednáními v pojistné smlouvě. Plnění nesmí přesáhnout částku nákladů na znovu pořízení sníženou o cenu využitelných zbytků**

# **pojistné plnění - pojištění majetku X**

- **Došlo-li k poškození budov nebo staveb, nebude brán zřetel na ztrátu jejich umělecké nebo historické hodnoty**
- **došlo-li k poškození, zničení nebo ztrátě pojištěných věcí tvořících celek (soubor, sbírka), nebude brán zřetel na znehodnocení celku, ale pouze na poškození, zničení nebo ztrátu jednotlivých pojištěných věcí**

# Pojistné plnění - pojištění odpovědnosti za újmu I

- pojistitel uhradí za pojištěného škodu z jedné pojistné události maximálně do výše limitu pojistného plnění uvedeného v pojistné smlouvě, limit plnění stanoví na vlastní odpovědnost pojistník
- na úhradu všech pojistných událostí vzniklých během jednoho pojistného roku poskytne pojistitel plnění do výše dvojnásobku limitu pojistného plnění uvedeného v pojistné smlouvě; je-li pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden pojistný rok, poskytne pojistitel plnění do výše pojistné limitu uvedeného v pojistné smlouvě



# NOZ – náhrada újmy

§ 2894 a násl.

- jedna právní úprava – dříve občanský i obchodní zákoník

Dřívější pojem odpovědnost za škodu se mění na povinnost nahradit majetkovou nebo nemajetkovou újmu, kdy

- újma majetková (na jmění) = škoda – škoda skutečná a ušlý zisk
- újma nemajetková - bolestné, ztížení společenského uplatnění, duševní útrapy

# **Způsob náhrady majetkové újmy = škody**

- **škoda se nahrazuje uvedením do předešlého stavu**
- **pojišťovna poskytuje pojistné plnění v penězích**
- **základem je obvyklá cena věci**
- **zohlední se, co musel pojištěný účelně vynaložit k obnovení funkce věci**
- **v případě poškození ze svévole nebo škodolibosti se hradí i cena zvláštní obliby – z pojištění vyloučeno**

# **Způsob náhrady nemajetkové újmy**

- **náhrada plně vyvažující vytrpěné bolesti (bolestné)**
- **ztížení společenského uplatnění (překážka lepší budoucnosti)**
- **duševní útrapy osob blízkých ( závažné ublížení, usmrcení)**
- **další nemajetkové újmy**
- **dušení útrapy nemocného**
  
- **Dle NOZ bez bodové vyhlášky => výše náhrady podle zásady spravedlnosti a slušnosti**

# Pojistné plnění - pojištění odpovědnosti za újmu II

- výše úhrady nákladů právní ochrany spolu s poskytnutým pojistným plněním z jedné pojistné události může dosáhnout maximálně limitu pojistného plnění sjednaného v pojistné smlouvě
- za škodu na klenotech, cennostech, věcech umělecké, historické nebo sběratelské hodnoty nebo za škodu na penězích, směnkách, cenných papírech nebo cennostech je stanovován sublimit plnění

# Výpočet pojistného plnění

- **musí probíhat v souladu s pojistnou smlouvou a obecně závaznými právními předpisy**
- **s tím, co nebylo zahrnuto do pojistného plnění, musí být zdůvodněno a pojištěný musí být písemně seznámen**
- **při výpočtu pojistného plnění je akceptován vliv daně z přidané hodnoty (u plátců odečet, u neplátců ne – vyjma osobních automobilů)**
- **při výpočtu pojistného plnění je odečítána spoluúčast**
- **na písemné požádání pojištěného poskytne pojistitel přiměřenou zálohu, jestliže šetření nemůže být ukončeno do jednoho měsíce**

# Snížení pojistného plnění

- **pojistné plnění bude sníženo z důvodu podpojištění**
- **plnění může být sníženo z důvodu porušení povinností pojištěného**
- **pojistné plnění může být sníženo z důvodu nedostatečného zabezpečení**
- **pojistné plnění může být sníženo z důvodu dlužného pojistného**
- **pojistné plnění bude sníženo z titulu vinkulace**

# Odmítnutí pojistného plnění

- pojistná smlouva nebo jednotlivé pojištění zaniklo výpovědí
- pojištění zaniklo nezaplacením pojistného
- pro vědomé nepravdivé nebo neúplné odpovědi pojištěného při vzniku pojištění
- poškozené, zničené, odcizené nebo pohřešované věci (soubor) nejsou předmětem pojištění
- příčina vzniku pojištění je vyloučena pojistnými podmínkami
- místo vzniku pojištění nebo územní rozsah neodpovídají
- pojistná plnění v průběhu pojištění již dosáhla horní hranice
- výše plnění je rovna nebo menší spoluúčasti
- pojištěný za škodu neodpovídá – vyvinění v odpovědnosti
- na činnost, ze které vznikla škoda, se pojištění nevztahuje
- pojištěný uvedl pojistitele úmyslně v omyl o podstatných okolnostech vzniku nároku na plnění – úmyslně chtěl získat výhody
- o odmítnutí plnění musí být pojištěný (poškozený) písemně vyrozuměn

# Revize věcné správnosti a vyrozumění pojištěného

- bez seberevize a revize věcné správnosti spisu pojistné události nelze plnění z pojistné události vyplatit ani zaevidovat případné odmítnutí plnění z pojištění nebo vzniklou pohledávku (regres)
- seznámení pojištěného s výsledky pojistného plnění musí být prokazatelné, písemné
- souhlas pojištěného je nutný v případě, že porušil svoje povinnosti, že byl podpojištěn, nedodržel způsob zabezpečení, dlužil na pojistném, že poškozený zavinil



# Vyplacené pojistné plnění a pohledávkové řízení

- **musí existovat právní důvod pohledávky – proč má pojistitel právo na úhradu a z čeho je to právo vyvozeno - k přechodu práva na náhradu škody na pojistitele dochází až okamžikem vyplacení pojistného plnění**
- **musí být známa výše pohledávky – jaká část je požadována k úhradě – závisí na režimu, v jakém bylo vyplaceno pojistné plnění**
- **musí být známa osoba dlužníka – pohledávky za pojištěným, za poškozeným, za pachatelem, za původcem poškození, za viníkem dopravní nehody, pokud není shodný s pojištěným**

# Příslušenství pohledávky

- pohledávka ve smyslu § 488 OZ – právo věřitele požadovat na dlužníkovi plnění ze závazkového vztahu (dluh)
- závazky vznikají z právních úkonů, ze smluv, jakož i ze způsobené škody, z bezdůvodného obohacení nebo z jiných skutečností uvedených v § 489 OZ
- příslušenstvím pohledávky jsou úroky, úroky z prodlení, poplatek z prodlení a náklady spojené s jejím uplatněním

# Nesrovnalosti – odmítnutí plnění

## § 2789 odst. 1 NOZ

- Musí-li si pojistitel být při uzavírání smlouvy vědom nesrovnalostí mezi nabízeným pojištěním a zájemcovými požadavky, upozorní ho na ně. Přitom se vezme v úvahu, za jakých okolností a jakým způsobem se smlouva uzavírá, jakož i to, je-li druhé straně při uzavírání smlouvy nápomocen zprostředkovatel nezávislý na pojistiteli

## § 2809 NOZ

- lež při sjednání pojištění jako příčina pojistné události – odmítnutí plnění, pojištění zaniká

## § 2797 NOZ

- lež při pojistné události – uvedení nepravdivých skutečností nebo zamlčení údajů při uplatnění práva na pojistné plnění – pouze náhrada nákladů šetření vyvolaných porušením povinnosti

# Pohledávka za poškozeným

- vzniká v okamžiku kdy se pojistitel dozvěděl skutečnosti, podle kterých poškozenému náleželo nižší nebo žádné pojistné plnění, přičemž neoprávněné pojistné plnění již bylo vyplaceno – dohoda o uznání dluhu

# Pohledávka za pachatelem

- vzniká v okamžiku, kdy pravomocným rozhodnutím bylo ukončeno trestní řízení a tím určena osoba pachatele – připojení se k trestnímu řízení s nárokem na náhradu škody