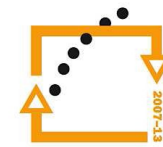


# Pojistné události



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Ing. František Řezáč, Ph.D.  
Mgr. Silvie Kafková  
Masarykova univerzita

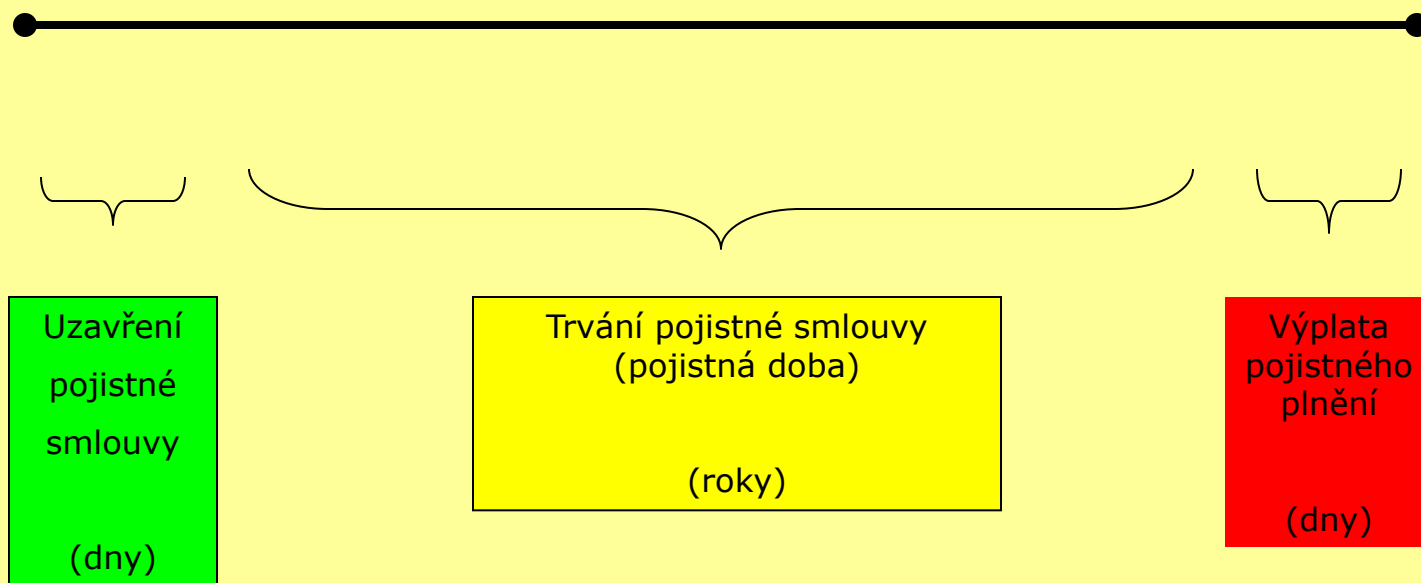
# Vymezení pojmu likvidace pojistné události

---

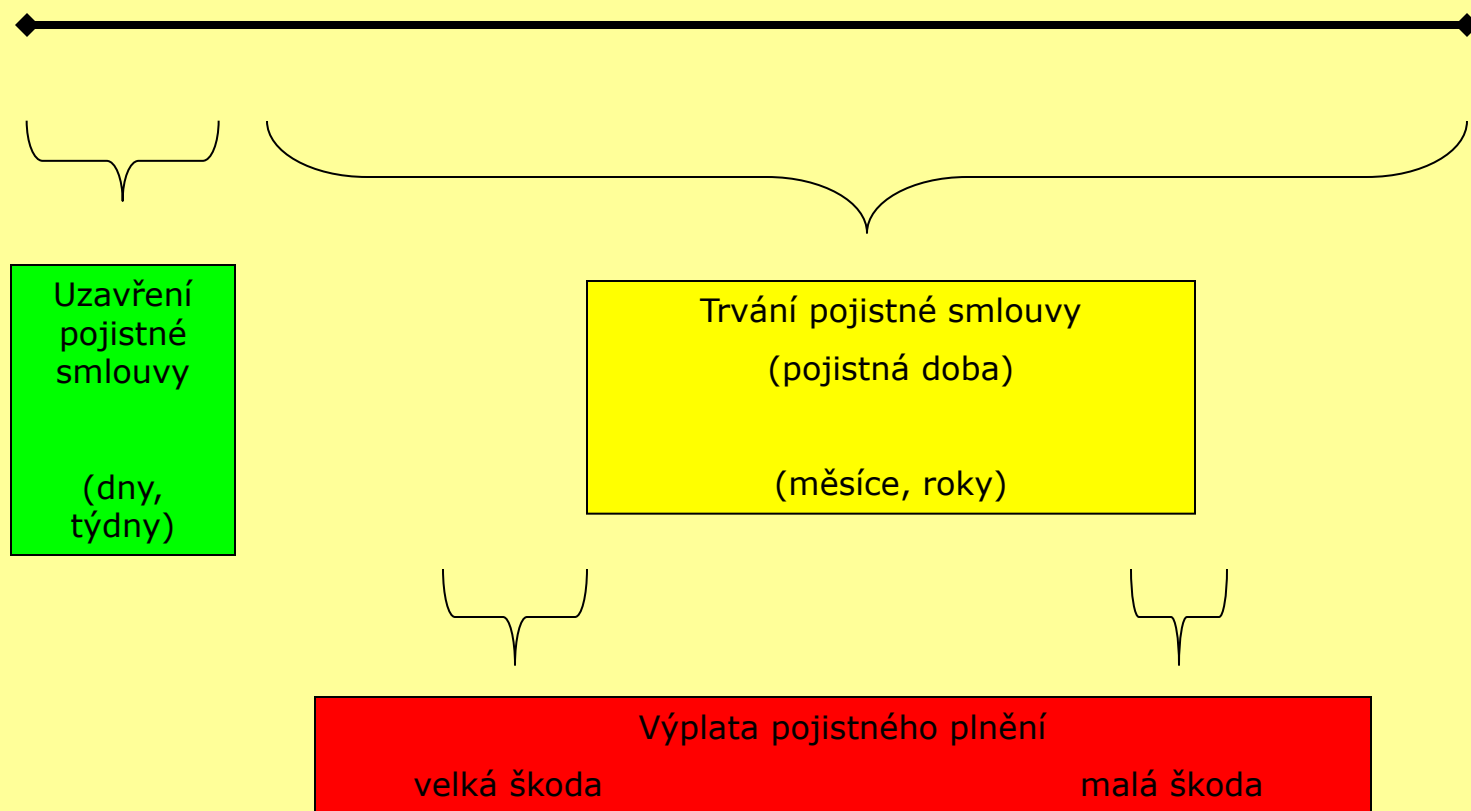
- ❑ **Likvidace pojistných událostí** je souhrn pracovních postupů, jejichž cílem je určit výši škody a poskytnout pojištěnému nebo poškozenému přiměřenou peněžní náhradu, které říkáme pojistné plnění.
- ❑ Likvidace ale může být ukončena i důvodným zamítnutím požadavku o poskytnutí pojistného plnění.

# Pojišťovací činnosti po dobu trvání pojistné smlouvy - ŽP

---



# Pojišťovací činnosti po dobu trvání pojistné smlouvy - NežP



Ing. František Řezáč, Ph.D.  
Mgr. Silvie Kafková  
Masarykova univerzita

# Proces likvidace pojistných událostí

---

- přijetí oznámení pojistné události,
- registrace pojistné události,
- identifikace předmětu pojištění a zjištění rozsahu pojistného krytí,
- stanovení rozsahu povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění,
- revize,
- výplata pojistného plnění,
- archivace vyřízených spisů pojistných událostí.

Blíže viz MŘKP, s. 136

# Přijetí oznámení pojistné události

---

- ❑ oznámit pojistnou událost může poškozený i pojištěný na kterékoliv organizační jednotce pojišťovny,
- ❑ podat oznámení v zastoupení pojištěného může i pojišťovací makléř nebo jiný zástupce, pokud je k takovému úkonu klientem písemně zmocněn,
- ❑ oznámení může být učiněno i formou stručného, výstižného sdělení zaslaného pojistiteli komunikačními prostředky (telefonicky, faxem, e-mailem),
- ❑ každé takové oznámení je třeba opatřit prezentačním razítkem.

# Obsah oznámení pojistné události

---

- ❑ údaje, ze kterých lze jednoznačně určit osobu pojištěného a pojistnou smlouvu (např. příjmení, obchodní název, číslo pojistné smlouvy, číslo návrhu pojistné smlouvy, IČO, RZ pojištěného vozidla),
- ❑ osoba poškozeného, pokud je známa (v případě odpovědnostního pojištění),
- ❑ příčina vzniku pojistné události,
- ❑ datum a čas vzniku škody,
- ❑ místo vzniku škody,
- ❑ rozsah vzniklé škody.

Blíže viz MŘKP, s. 137

# Registrace pojistné události

---

- ❑ každé kvalifikované oznámení škodní události musí být neprodleně zaregistrováno do provozního systému (dle číselné řady či kódu) s uvedením veškerých údajů, které jsou v okamžiku registrace známe; pověřený pracovník zároveň založí spis škodní události,
- ❑ v případě, že není možné ze sdělených údajů jednoznačně určit pojistnou smlouvu, na kterou se má škodní událost zaregistrovat, je pověřený pracovník povinen navázat kontakt s pojistníkem a objasnit potřebné údaje týkající se pojištění,
- ❑ datem registrace škodní události je den, kdy pověřený pracovník zaregistroval škodní událost do provozního systému.



# Identifikace předmětu pojištění a zjištění rozsahu pojistného krytí

---

- ❑ likvidátor, kterému byla škodní událost postoupena k vyřízení, ověří platnost a rozsah pojištění, zda je k pojistné smlouvě sjednáno fakultativní zajištění,
- ❑ likvidátor dále ověří stav placení pojistného a vše vyznačí do spisu,
- ❑ ověřování veškerých údajů by mělo probíhat ve spolupráci s oddělením správy pojištění,
- ❑ o veškerých nedostacích v pojistné smlouvě (zjištěné v průběhu likvidace škodní události) informuje likvidátor písemně oddělení správy pojištění – zejména se jedná o pojistné částky, které neodpovídají realitě (podpojištění či nadpojištění), špatný technický stav, nedostatky v zabezpečení a ochraně, změny, které nastaly v průběhu trvání pojištění, apod.

# Stanovení rozsahu povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění

---

- ❑ u majetkových a odpovědnostních škod se jedná o zjištění rozsahu škody, návrhu a stanovení způsobu odstranění následků škodní události, výpočet výše vzniklé škody, stanovení výše pojistného plnění,
- ❑ u škod z pojištění osob se jedná zejména o posouzení lékařských zpráv, provedení lékařské prohlídky pojištěného apod.),
- ❑ posouzení možnosti postihu podle § 813, resp. 827 občanského zákoníku.

# Revize

---

- ❑ jedná se o kontrolu početní správnosti výpočtů pojistných plnění,
- ❑ provedení kontroly potvrzuje revidující pracovník podpisem s datem kontroly ve spisu pojistné události a provede revizi pojistné události i v provozním systému.

# Výplata pojistného plnění

---

- ❑ Výplata pojistného plnění je pro klienta fáze nejdůležitější a zpravidla spočívá ve výplatě určité peněžní částky. Výplata se provádí těmito způsoby:
  - ❑ pojistníkovi je vyplacena částka v hotovosti,
  - ❑ pojistníkovi je částka poukázána bankovním převodem, poštou nebo šekem,
  - ❑ přímá úhrada nákladů na opravu škody instituci, která opravu škody provedla.

# Archivace vyřízených spisů pojistných událostí

---

- ❑ do spisovny vyřízených spisů založí administrativa všechny vyřízené spisy pojistných událostí do pořadačů např. podle jednotlivých roků hlášení pojistných událostí a v nich podle jejich pořadového čísla,
- ❑ při vyjmutí spisu pojistné události z jakéhokoliv důvodu se do pořadače vloží žádanka, která musí obsahovat:
  - ❑ číslo pojistné události,
  - ❑ identifikaci pojištěného nebo poškozeného (jméno, název firmy),
  - ❑ důvod vyjmutí spisu pojistné události,
  - ❑ datum vystavení žádanky,
  - ❑ podpis osoby, která si spis vyžádala.

# Likvidace pojistných událostí

---

- Blíže viz Řezáč František  
„Marketingové řízení komerční  
pojišťovny“, 2009, kapitola 3.8

# Statistika pojistných událostí - ČAP

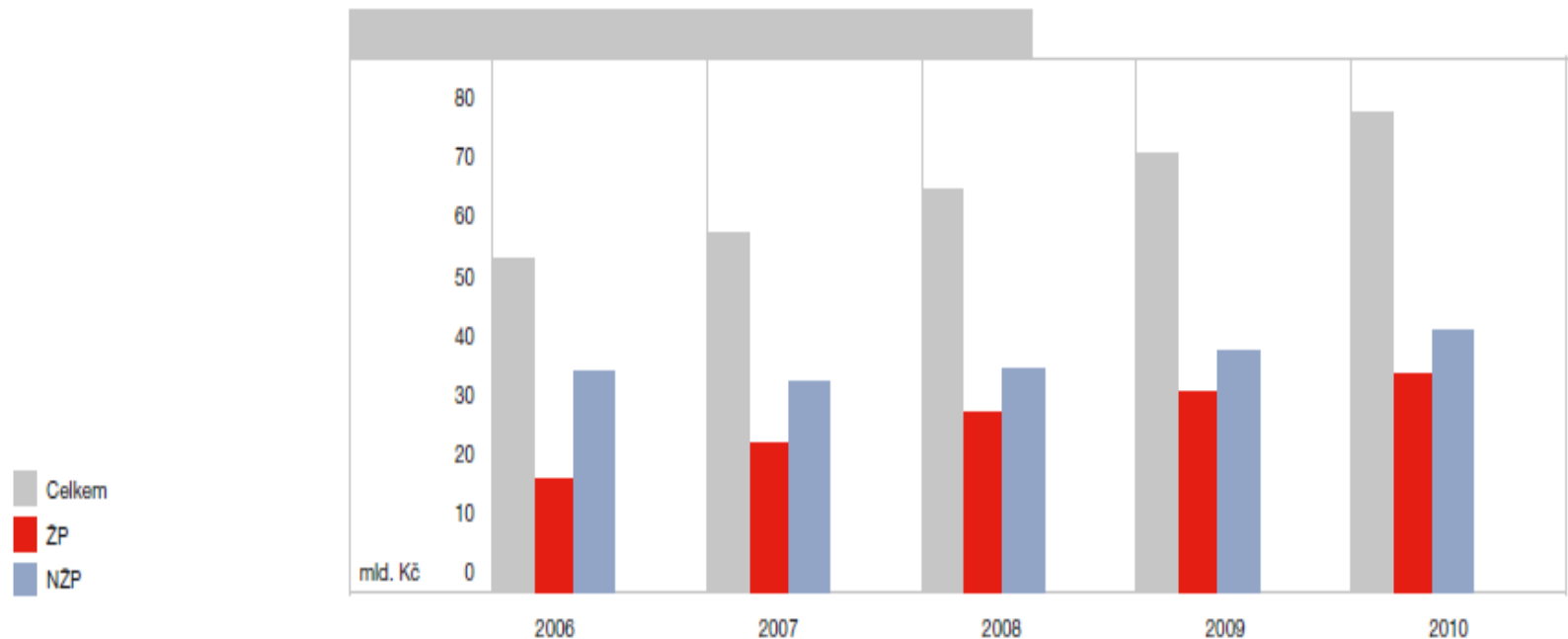
---

- ❑ Celkový počet vyřízených pojistných událostí vzrostl v roce 2010 o 10,2 % oproti 7,2 % v předchozím roce. Nárůst je způsoben zejména zvýšením počtu pojistných událostí v neživotním pojištění o 12,0 %.
- ❑ Nejvyšší podíl na tomto nárůstu má objem pojistných událostí v pojištění vozidla a úrazu, k nadprůměrnému 45% růstu došlo u počtu pojistných událostí živelního charakteru.
- ❑ Počet vyřízených pojistných událostí v životním pojištění se zvýšil o 7,6 % oproti předchozím 12,5 %.
- ❑ Na celkovém vyplaceném pojistném plnění se životní pojištění podílelo 45 %.
- ❑ V neživotním pojištění představuje 27,1 % plnění z pojištění vozidel, pojistné plnění za škody způsobené živly, které oproti předchozímu roku vzrostlo o 48,6 %, činí 8,5 %. Zde se zřejmě projeví zejména živelní události z léta roku 2010.

Blíže viz Výroční zpráva ČAP za rok 2010

# Statistika pojistných událostí - ČAP

## Vyplacené pojistné plnění



Ing. František Řezáč, Ph.D.  
Mgr. Silvie Kafková  
Masarykova univerzita



# Statistika pojistných událostí - ČAP

## F. Vyřízené pojistné události podle jednotlivých rizik

Řádek	Ukazatel	Jedn.	2010	2009	2008	10/09	09/08
1	Počet vyřízených pojistných událostí celkem	ks	2 700 439	2 450 102	2 284 977	110,22	107,23
2	v tom: živel	ks	151 108	104 125	99 644	145,12	104,50
3	krádež	ks	36 998	34 683	34 255	106,67	101,25
4	havárie motorových vozidel, kromě kolejových (podnikatelé i občané)	ks	405 382	346 628	330 478	116,95	104,89
5	plodiny, lesy, zvířata vč. nákaz	ks	2 835	12 246	3 065	23,15	399,54
6	úraz	ks	194 983	156 803	151 702	124,35	103,36
7	život	ks	1 012 095	933 435	829 629	108,43	112,51
8	důchod	ks	50 888	54 904	48 764	92,69	112,59
9	léčebné výlohy v zahraničí	ks	39 575	37 222	38 211	106,32	97,41
10	zákonné pojištění odpovědnosti zaměstnavatele	ks	51 436	56 530	73 456	90,99	76,96
11	pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (kromě zákonného)	ks	360 058	352 918	347 875	102,02	101,45
12	všeobecná odpovědnost	ks	179 330	150 572	152 389	119,10	98,81
13	ostatní rizika	ks	215 751	210 036	175 509	102,72	119,67

Ing. František Řezáč, Ph.D.  
Mgr. Silvie Kafková  
Masarykova univerzita

# Statistika pojistných událostí - ČAP

## G. Náklady na pojistná plnění

Řádek	Ukazatel	Jedn.	2010	2009	2008	10/09	09/08
1	Náklady na pojistná plnění celkem	tis. Kč	81 638 454	74 609 508	68 852 666	109,42	108,36
2	v tom: náklady na vyřizování pojistných událostí	tis. Kč	2 600 796	2 338 598	2 171 025	111,21	107,72
3	vyplacená pojistná plnění celkem	tis. Kč	79 037 658	72 270 910	66 681 641	109,36	108,38
4	v tom: živeli	tis. Kč	6 744 492	4 539 044	4 364 083	148,59	104,01
5	krádež	tis. Kč	723 226	734 759	681 958	98,43	107,74
6	havárie motorových vozidel kromě kolejových (podnikatelé i občané)	tis. Kč	11 130 314	10 269 194	10 186 128	108,39	100,82
7	plodiny, lesy, zvířata vč. nález	tis. Kč	696 080	1 206 474	790 717	57,70	152,58
8	úraz	tis. Kč	973 937	825 774	713 758	117,94	115,69
9	život	tis. Kč	33 308 097	30 227 647	27 309 137	110,19	110,69
10	důchod	tis. Kč	2 169 684	2 369 361	2 078 152	91,57	114,01
11	léčebné výlohy v zahraničí	tis. Kč	413 747	384 348	380 322	107,65	101,06
12	zákonné pojištění odpovědnosti zaměstnavatele	tis. Kč	3 317 664	3 397 763	3 269 080	97,64	103,94
13	pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (kromě zákonného)	tis. Kč	10 324 310	10 633 791	10 254 643	97,09	103,70
14	všeobecná odpovědnost	tis. Kč	2 123 809	1 773 983	1 577 900	119,72	112,43
15	ostatní rizika	tis. Kč	7 112 299	5 908 772	5 075 763	120,37	116,41

Ing. František Řezáč, Ph.D.

Mgr. Silvie Kafková

Masarykova univerzita

# Statistika pojistných událostí - ČAP

## Vyřízené pojistné události - ČAP

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Vyřízené pojistné události - celkem (ks)	1 856 420	1 902 400	2 121 434	2 115 255	2 240 469	2 000 625	2 079 560	2 157 471
Vyřízené pojistné události - ŽP	448 783	448 602	527 738	598 922	591 894	599 420	664 501	885 024
Vyřízené pojistné události - NŽP	1 407 637	1 453 798	1 593 696	1 516 333	1 648 575	1 401 205	1 415 059	1 272 447

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vyřízené pojistné události - celkem (ks)	2 193 006	2 457 887	2 331 555	2 293 389	2 275 133	2 284 977	2 450 102	2 700 439
Vyřízené pojistné události - ŽP	860 036	1 191 452	921 523	871 796	869 578	878 393	988 339	1 062 983
Vyřízené pojistné události - NŽP	1 332 970	1 266 435	1 410 032	1 421 593	1 405 555	1 406 584	1 461 763	1 637 456

Ing. František Řezáč, Ph.D.  
Mgr. Silvie Kafková  
Masarykova univerzita

# Statistika pojistných událostí - ČAP

## Vyplacené pojistné plnění (str. 36)

tis. Kč	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Vyplacené pojistné plnění celkem	18 634 173	21 405 949	32 231 130	32 477 857	34 260 919	37 159 491	39 597 056	56 143 529
ŽP	6 412 692	6 936 032	7 988 841	8 805 102	9 805 974	10 335 455	12 372 735	12 404 787
NŽP	12 221 481	14 469 917	24 242 289	23 672 755	24 454 945	26 824 036	27 224 321	43 738 742

tis. Kč	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Vyplacené pojistné plnění celkem	58 338 482	57 046 540	51 943 315	54 634 394	58 502 710	66 681 641	72 270 910	79 037 658
ŽP	14 913 460	23 132 796	18 632 170	18 427 382	24 306 291	29 387 289	32 597 008	35 477 781
NŽP	43 425 022	33 913 744	33 311 145	36 207 012	34 195 855	37 294 352	39 673 902	43 559 877

Ing. František Řezáč, Ph.D.  
Mgr. Silvie Kafková  
Masarykova univerzita

# Statistika pojistných událostí

---

- ❑ Statistika nákladů na výplatu pojistných událostí dle výročních zpráv vybraných komerčních pojišťoven působících na pojistném trhu České republiky.
- ❑ Aktuální stav v pojistných náhradách v pojištění motorových vozidel na pojistném trhu ČR za rok 2011.