

**SLOVENSKÁ POĽNOHOSPODÁRSKA UNIVERZITA  
V NITRE**

**FAKULTA EKONOMIKY A MANAŽMENTU**

1132249

**LIKVIDÁCIA POISTNÝCH UDALOSTÍ V NEŽIVOTNOM  
POISTENÍ V ALLIANZ-SLOVENSKEJ POISŤOVNI A. S.**

**2011**

**Slávka Chňapeková**

**SLOVENSKÁ POĽNOHOSPODÁRSKA UNIVERZITA  
V NITRE  
FAKULTA EKONOMIKY A MANAŽMENTU**

**LIKVIDÁCIA POISTNÝCH UDALOSTÍ V NEŽIVOTNOM  
POISTENÍ V ALLIANZ-SLOVENSKEJ POISŤOVNI A. S.**

**Bakalárska práca**

Študijný program:	Účtovníctvo
Študijný odbor:	6209700 Účtovníctvo
Školiace pracovisko:	Katedra financií
Školiteľ	Ing. Marian Tóth, PhD.

**Nitra, 2011**

**Slávka Chňapeková**

### Čestné vyhlásenie

Podpísaná Slávka Chňapeková vyhlasujem, že som záverečnú prácu na tému „Likvidácia poisťných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s.“ vypracovala samostatne s použitím uvedenej literatúry.

Som si vedomá zákonných dôsledkov v prípade, ak uvedené údaje nie sú pravdivé.

V Nitre, 9.5.2011

Slávka Chňapeková

### Pod'akovanie

Touto cestou sa chcem poďakovať svojmu školiteľovi Ing. Mariánovi Tóthovi PhD. za pomoc, cenné rady, odborné vedenie a pripomienky pri vypracovaní mojej bakalárskej práci.

V Nitre, 9.5.2011

.....

Podpis autora

## Abstrakt

Poisťovníctvo má veľmi veľký význam vo svetovom meradle a vo všetkých ekonomicky vyspelých krajinách sveta. Vo veľkej miere ovplyvňuje finančnú stabilitu obyvateľstva a hospodárstvo štátu. Vstupom Slovenskej republiky do Európskej únie bola prispôsobená naša dovtedy platná legislatíva k zákonom platným v krajinách Európskej únie.

V tejto práci analyzujeme likvidáciu poisťných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s.. V práci sa zaoberáme problematikou v oblasti poisťovníctva, históriou a významom poistenia, charakterizujeme poisťný trh a jeho subjekty. Zamerali sme sa na vývoj Allianz-Slovenskej poisťovne a. s., charakteristiku spoločnosti, jej podiel na slovenskom poisťnom trhu. V hlavnej časti práce sme analyzovali proces likvidácie poisťných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s., spôsoby hlásenia poisťných udalostí, ich evidenciu, administratívnu činnosť, došetrenie právneho základu, až po ukončenie šetrenia a poukaz poisťného plnenia v zmysle platnej legislatívy. Venovali sme sa vývojovým trendom v poisťovni, vďaka ktorým je Allianz-Slovenská poisťovňa a. s. najkvalitnejším poisťovacím subjektom na poisťnom trhu.

V teoretickej časti sme čerpali námety z odbornej literatúry a platných zákonov z oblasti poisťovníctva, ktoré sme uvádzali v zozname použitej literatúry. Podnety k vlastnej práci sme čerpali zo štatistík, údajov z interných zdrojov Allianz-Slovenskej poisťovne a. s., vo veľkej miere sme využili vlastné praktické skúsenosti z oblasti poisťovníctva a finančného trhu.

**Kľúčové slová:** poistenie, poisťovníctvo, subjekty poisťného trhu, likvidácia poisťných udalostí, poisťné plnenie

## Abstract

Insurance is very important on a global scale in all economically developed countries of the world. Greatly affect the financial stability of the population and economy of the State. Slovak Republic's accession to the European Union has adapted our previously existing legislation on the law applicable in European Union countries.

In this paper analyzes the liquidation of insured event in non-life insurance in Allianz Slovak insurance p.l.c.. The paper deals with issues of insurance, history and importance of insurance, we characterize the insurance market and its players.

We focused on the development of Allianz Slovak insurance p.l.c., characteristics of the company, its share in the Slovak insurance market. The main part of the work we have analyzed the process of settlement of insured event in non-life insurance in Allianz Slovak insurance p.l.c., reporting methods of accidents, their records, administrative action, further investigation of legal basis, after completion of the investigation and allocation of insurance benefits in terms of legislation. We pay developments in the insurance, thanks to which the Allianz Slovak insurance p.l.c. is highest quality insurance entities in the insurance market.

In the theoretical part, we coming out from the available literature and existing laws, listed in the literature. Incentives to own work, we draw from the statistics, data from internal sources Allianz Slovak insurance p.l.c., largely we used own practical experience in the insurance and financial market.

Keywords: insurance, insurance, insurance market entities, settlement of insured event, claims.

# Obsah

<b>Zoznam grafov .....</b>	<b>7</b>
<b>Zoznam tabuliek .....</b>	<b>8</b>
<b>Zoznam skratiek .....</b>	<b>9</b>
<b>Úvod .....</b>	<b>10</b>
<b>1 Poist'ovníctvo .....</b>	<b>11</b>
1.1 Poistný trh ako súčasť finančného trhu .....	18
1.2 Subjekty poistného trhu .....	19
1.3 Poistenie .....	24
1.4 Komerčné poisťovne.....	26
<b>2 Cieľ práce.....</b>	<b>30</b>
<b>3 Metodika .....</b>	<b>32</b>
<b>4 Výsledky práce .....</b>	<b>34</b>
4.1 Allianz - Slovenská poisťovňa a.s. - vývoj spoločnosti .....	34
4.2. Profil spoločnosti .....	35
4.3 Podiel Allianz-Slovenskej poisťovne a.s. ma slovenskom poistnom trhu.....	37
4.4. produkty životného a neživotného poistenia v Allianz-Slovenskej poisťovni, a.s....	41
4.5. Likvidácia poistných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni,a.s.....	43
4.6. Aplikácia procesu likvidácie poistnej udalosti v neživotnom poistení v ASP a.s. na konkrétnom príklade poistnej udalosti z povinného zmluvného poistenia.....	52
4.7. Vývojové trendy v likvidácii poistných udalostí v ASP a.s. od roku 1997 po súčasnosť.....	56
<b>5. Záver – Zhodnotenie likvidácie poistných udalostí v Allianz-Slovenskej poisťovni a.s.....</b>	<b>61</b>
<b>6. Zoznam použitej literatúry .....</b>	<b>62</b>
<b>7. Prílohy.....</b>	<b>65</b>

## **Zoznam grafov**

Graf č. 1 Podiel ASP a. s. na životnom poistení v rokoch 2007 až prvý polrok 2009	40
Graf č. 2 Podiel ASP a. s. na neživotnom poistení v rokoch 2007 až prvý polrok 2009	41



## **Zoznam tabuliek**

Tab. 1	Výpočet skutočnej výšky škody poistnej udalosti z PZP obhliadka	54
Tab. 2	Výpočet skutočnej výšky škody poistnej udalosti z PZP - doobliadka	55
Schéma č. 1	Organizačná štruktúra Allianz-Slovenská poisťovňa a.s	36
Schéma č. 2	Produkty životného a neživotného poistenia v Allianz-Slovenskej poisťovni a.s	41

## Zoznam skratiek

a. s.	akciová spoločnosť
ASP	Allianz-Slovenská poisťovňa
ČSR	Československá republika
PZP	Povinné zmluvné poistenie
SP	Slovenská poisťovňa
SR	Slovenská republika
š. p.	štátny podnik

## Úvod

V súčasnosti poisťovníctvo prechádza veľmi rýchlymi inováciami a súčasný poisťný trh sa musí prispôbovať stále rastúcej konkurencii v oblasti poistenia a finančnej sféry, nakoľko tvorí dôležitú súčasť národného hospodárstva a ekonomiky našej krajiny a v neposlednom rade ovplyvňuje život súčasného človeka. Problematika poisťovníctva je súčasťou makroekonomických nástrojov riešenia finančnej situácie v štáte ako celku a v jednotlivých odvetviach priemyslu, poľnohospodárstva a podnikateľských subjektoch a v neposlednom rade v živote občana. Tvorí súčasť materiálneho zabezpečenia budúcnosti pri nepredvídaných udalostiach ako sú napr. živelné pohromy, zemetrasenia, záplavy ale aj škody na životoch či bežné úrazy. V posledných rokoch máme možnosť sledovať vplyv výrazných klimatických zmien na rozhodovanie človeka. Práve pri takýchto udalostiach si uvedomíme cenu toho čo máme a prehodnocujeme svoje priority. V súčasnosti záujem o poistenie z roka na rok narastá. Je to aj vplyvom väčšej migrácie obyvateľstva, technickým pokrokom a inováciami, prístupom k informáciám. Ľudia viacej myslia na svoje zabezpečenie do budúcnosti či už v oblasti životného alebo neživotného poistenia a majú možnosť využiť služby dvadsaťjeden komerčných poisťovní na Slovensku, čo v minulosti nebolo možné. Poisťovne ponúkajú rôzne druhy poistení, resp. kombináciu poisťných produktov, čo je tiež motiváciou finančného zabezpečenia do budúcnosti. Ľudia si uvedomujú, že štát nebude dlhodobo schopný zabezpečovať dôchodkovú formu finančnej zábezpeky a z toho dôvodu hlavne mladšia generácia rieši finančnú situáciu do budúcnosti životným poistením alebo doplnkovým dôchodkovým sporením. Sú ovplyvnení médiami ale aj skúsenosťami či už pozitívnymi alebo negatívnymi. Na slovenskom poisťnom trhu donedávna prevládala väčšia záujem o neživotné poistenie ako o poistenie z oblasti života. Poisťovníctvo tak, ako všetky ostatné odvetvia národného hospodárstva sa snaží skvalitňovať spoluprácu s klientmi, s interným aj externým prostredím, čo dokazuje spätná väzba v likvidácii poisťných udalostí, vzhľadom k tomu, že dokazuje kvalitu a dôveryhodnosť ponúkaných služieb poisťovacieho sektora ako takého. Práve v likvidácii poisťných udalostí sa uplatňujú princípy poistenia ako sú neekvivalentnosť, solidárnosť a podmienená návratnosť.

# 1 Poistovníctvo

V tejto kapitole sa chceme zamerať na poistovníctvo, ktoré tvorí podstatnú časť poistného a finančného trhu vo finančnej sfére, poistenie a likvidáciu poistných udalostí v neživotnom poistení v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky. Likvidácia poistných udalostí a zvlášť v neživotnom poistení je veľmi špecifická oblasť poistovníctva, nakoľko sa dotýka každého z nás. Je jednou z foriem riešenia rizikových situácií poisteného a poskytnutia finančnej rezervy poistovateľom pri vzniku poistnej udalosti poistníkovi. Štát pripisuje veľmi veľký význam poisteniu vo všeobecnosti, nakoľko spolu s finančným trhom tvorí podstatnú časť národného hospodárstva krajiny. V ekonomickej literatúre sa stretáme s rôznymi názormi domácich aj zahraničných autorov o podstate, význame a pôsobení finančného trhu na národné hospodárstvo.

**Postavenie poistovníctva:** Poistovníctvo ako také formulujú určité subjekty, ktoré vytvárajú peňažné prostriedky za účelom riešenia rôznych otázok obyvateľstva ako sú sociálne, zdravotné, či finančné. Poistovníctvo má v národnom hospodárstve dôležitú úlohu pri ekonomickom a sociálnom správaní sa štátu voči občanom. Pomocou poistovníctva sa vytvárajú finančné rezervy obyvateľstva, pre prípad riešenia nečakaných živelných udalostí, pri riešení ktorých by si občan nestačil sám.

Štátne poistovníctvo sa udržalo do roku 1991, pokým nezačal platiť nový zákon o poistovníctve č. 24/1991 Z. z., ktorý začal riešiť realizáciu poistného trhu vzhľadom ku konkurenčnému prostrediu.

**CHOVAN P. (2006) vo svojej publikácii hovorí, že poistenie tvorí základné funkcie: “**

1. primárna
2. akumuláčno - redistribučná
3. kontrolná
4. stimulačná

**Primárna funkcia:** predstavuje základnú úlohu poisťovníctva – poskytovanie poistnej náhrady za škody, ktoré vzniknú na základe udalosti definovanej v poistnej zmluve

**Akumulačno – redistribučná:** poistenie je postavené na podmienenej návratnosti prostriedkov vložených do poistenia poistenému alebo poškodenému. Vytvorený časový posun medzi tvorbou poistných rezerv a ich použitím, dlhodobosť poistných vzťahov a vysoká bonita akumulovaných prostriedkov umožňuje ich využitie na dlhodobé investovanie

**Kontrolná funkcia:** neustále monitorovanie priebehu poistného vzťahu, najmä vývoja škodovosti so spätnými rozhodnutiami smerujúcimi k jej zníženiu, a to využitím poistno - technických nástrojov najmä v budúcnosti

**Stimulačná:** vytvorenie podmienok zainteresovanosti poistených na priaznivom škodovom vývoji počas celej poistnej doby a na komplexnom poistení rizík, predmetov a záujmov poisteného.“

„O poisťovníctve ako o vednom odbore hovorí **KOŠÍK O. (2007)**, kde uvádza, že poisťovníctvo skúma ekonomické vzťahy, ktoré vznikajú pri poistení a to medzi poistníkom a poisťovňou. Tiež skúma vývoj jednotlivých produktov z pohľadu krytia rizík, vývoja škodovosti, ekonomickú vyrovnanosť poistenia, predaj produktov a ekonomiku samotnej poisťovne.“

**Význam poisťovníctva je podľa neho možné posudzovať:“**

1. z pohľadu poisteného:

- a) stabilizácia ekonomickej situácie podnikateľa
- b) stabilizácia životnej úrovne občanov

2. z pohľadu spoločnosti:

- a) starostlivosť o ochranu hodnôt voči živelným rizikám
- b) akumulácia voľných peňažných zdrojov
- c) podpora rozvoja terciálnej sféry
- d) podpora znižovania nezamestnanosti“

Význam poistenia bližšie konkretizuje **KOŠČO T. (2006)** a rozdeľuje ho do troch rovín: „

1. Oplyvňovanie trhovej ekonomiky
2. Zasahovanie do všetkých činností ekonomiky (do podnikateľskej sféry, do života občanov a štátu)
3. Vytvára nové pracovné príležitosti

Hovorí, že poisťovací systém je v dvoch základných formách:

1. Systém sociálneho poistenia s účasťou štátu – zahŕňa zdravotné, nemocenské a dôchodkové poistenie a je povinný pre stanovený okruh poistených
2. Systém komerčného poistenia – rieši akúkoľvek poistnú ochranu na princípe komerčného poistenia

Poisťovne pracujúce na komerčných princípoch majú rôznu formu – zväčša sa jedná o akciové spoločnosti. Ich prepojenie so štátom existuje iba v prípade, ak štát vlastní časť ich kapitálu a potom sa podieľa na ich riadení ako ktorýkoľvek iný akcionár. Na slovenskom poistnom trhu sa môžu poisťovacou činnosťou zaoberať iba také subjekty, ktoré sú charakterizované v zákone o poisťovníctve a majú povolenie od dozorného orgánu na túto činnosť.“

**Základné charakteristické črty poisťovníctva vysvetľuje TÓTH M. (2007):**

„ a) neekvivalentnosť

b) podmienená návratnosť

c) solidárnosť

**Neekvivalentnosť:** výška poskytnutého poistného plnenia sa nemusí zhodovať s výškou zaplateného poistného.

**Podmienená návratnosť:** poistné plnenie sa poskytuje poistenému, ak nastane poistná udalosť v súlade so všeobecnými poistnými podmienkami zakotvenými v poistnej zmluve.

**Solidárnosť:** všetci poistení sa navzájom spolupodieľajú na tvorbe poistných rezerv tým, že platia poistné dohodnuté v poistnej zmluve. Tieto rezervy sa vyplácajú vo forme poistných plnení v prípade poistnej udalosti konkrétneho poisteného.“

Vývojom poisťovníctva v Slovenskej republike sa bližšie zaoberá **PATOPRSTÝ J. – ĽACH R. , 1. časť (1991)** vo svojej publikácii a uvádza:

„**Vývoj poisťovníctva v SR** siaha až do roku 1938, kedy tu malo pôsobnosť štyridsať štyri súkromných, väčšinou akciových poisťovní a niekoľko desiatok miestnych vzájomných poisťovacích spolkov. Počas trvania samostatnej Slovenskej republiky (1939-1945) došlo k radikálnej redukcii počtu činných súkromných poisťovní, a to z uvedených štyridsaťštyri v roku 1938 na devätnásť ku koncu druhej svetovej vojny. Po obnovení Česko-slovenskej republiky boli oficiálne na Slovensku štyri skupiny poisťovní:

- a) Skupina slovenská
- b) Skupina českých (protektorátnych) poisťovní
- c) Skupina nemeckých poisťovní
- d) Skupina talianskych poisťovní

Dňa dvadsiateho štvrtého októbra 1945 bol nadväzne na Košický vládny program vydaný dekrét prezidenta republiky číslo 103/1945 Zb. o znárodnení súkromného poisťovníctva. Samotný znárodňovací proces na základe toho dekrétu prebiehal až do konca roku 1946, kedy v tejto súvislosti skončila prvá etapa koncentrácie znárodneného poisťovníctva do piatich poisťovní, národných podnikov, ktoré začali so svojou činnosťou od 1. januára 1947.“

Vznik poisťovní na Slovensku popisuje v ďalšej publikácii: **PATOPRSTÝ J. – ĽACH R., 2. časť (1991)**:

„Po februárových udalostiach 1948 až do prvého januára 1969, kedy vznikla Slovenská štátna poisťovňa, nebolo riadiace centrum poisťovníctva na Slovensku. Pomerne široké právomoci, ktoré po februárových udalostiach 1948 malo oblastné riaditeľstvo Československej poisťovne n. p., na Slovensku sa postupne obmedzovali a v roku 1960, v súvislosti s novou územnou organizáciou štátu, takmer úplne zanikli. V tomto období vznikajú i nové poisťovne so sídlom na Slovensku, ako napríklad družstevná poisťovňa KOOOPERATÍVA, akciová spoločnosť v Bratislave (s celoštátnou pôsobnosťou) a poľnohospodárska poisťovňa OTČINA so sídlom v Nitre.“

Poisťovníctvo v národnom hospodárstve koncipuje poisťné vzťahy vo forme:

1. sociálneho zabezpečenia
2. komerčného poistenia.

**1. Sociálne zabezpečenie rozdeľujeme na:**

- a) zdravotné poistenie
- b) sociálne poistenie

**Zdravotné poistenie:** môžu vykonávať zdravotné poisťovne – akciové spoločnosti, ktorých sídlo sa nachádza na Slovensku a boli založené na to, aby poskytovali verejné zdravotné poistenie.

Zdravotné poistenie bližšie definuje **zákon o zdravotnom poistení č. 580/2004 Z. z.**, kde v prvej časti, § 2, definuje zdravotné poistenie ako: „a) povinné verejné zdravotné poistenie, na základe ktorého sa poskytuje poistencom verejného zdravotného poistenia (ďalej len "poistenec") za podmienok ustanovených týmto zákonom zdravotná starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (ďalej len "zdravotná starostlivosť") v rozsahu ustanovenom osobitným predpisom, 1)

b) individuálne zdravotné poistenie, na základe ktorého sa poskytuje poistencom individuálneho zdravotného poistenia zdravotná starostlivosť v rozsahu určenom v zmluve podľa osobitného predpisu 2), (2) Vykonávanie verejného zdravotného poistenia je činnosť vo verejnom záujme, pri ktorej sa hospodári s verejnými prostriedkami. 2a) Verejné zdravotné poistenie vykonávajú zdravotné poisťovne za podmienok ustanovených v osobitnom predpise. 57)“

**Sociálne poistenie:** v zmysle **zákona o sociálnom poistení č. 461/2003 Z. z.** vykonáva tento druh poistenia na území Slovenskej republiky Sociálna poisťovňa, ktorá bola založená k 1. novembru 1994 na základe zákona č. 274/1994 Z. z.. Plnila funkciu verejnoprávnej inštitúcie a vykonávala systém dôchodkového zabezpečenia a tiež nemocenského poistenia. Týmito činnosťami sa pred založením Sociálnej poisťovne zaoberala Národná poisťovňa. Taktiež prijíma platby poistenia zodpovednosti zamestnávateľa za škodu pri pracovnom úraze a chorobe z povolania. Túto funkciu prevzala od Slovenskej poisťovne od 1. apríla 2002. Sociálna poisťovňa nemôže



vykazovať zisky a tiež sa nemôže venovať podnikateľskej činnosti. Svoje príjmy získava vo forme poistného prijatého od platiteľov. Tieto príjmy je povinná prerozdeľovať medzi svojich poistencov vo forme rôznych dávok. Najdôležitejšou úlohou Sociálnej poisťovne je zabezpečovať kvalitné životné a materiálne - finančné podmienky obyvateľstva v zmysle etického kódexu.

**Zákon o sociálnom poistení č. 461/2003 Z. z.** definuje v prvej časti, v § 2 sociálne poistenie ako: „a) nemocenské poistenie ako poistenie pre prípad straty alebo zníženia príjmu zo zárobkovej činnosti a na zabezpečenie príjmu v dôsledku dočasnej pracovnej neschopnosti, tehotenstva a materstva,

b) dôchodkové poistenie, a to

1. starobné poistenie ako poistenie na zabezpečenie príjmu v starobe a pre prípad úmrtia,

2. invalidné poistenie ako poistenie pre prípad poklesu schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť v dôsledku dlhodobo nepriaznivého zdravotného stavu poistenca a pre prípad úmrtia,

c) úrazové poistenie ako poistenie pre prípad poškodenia zdravia alebo úmrtia v dôsledku pracovného úrazu, služobného úrazu (ďalej len „pracovný úraz“) a choroby z povolania,

d) garančné poistenie ako poistenie pre prípad platobnej neschopnosti zamestnávateľa na uspokojovanie nárokov zamestnanca a na úhradu príspevkov na starobné dôchodkové sporenie nezaplatených zamestnávateľom do základného fondu príspevkov na starobné dôchodkové sporenie,

e) poistenie v nezamestnanosti ako poistenie pre prípad straty príjmu z činnosti zamestnanca v dôsledku nezamestnanosti a na zabezpečenie príjmu v dôsledku nezamestnanosti.“

**Komerčné poistenie:** je založené na princípe vzťahov v zmysle platnej legislatívy, alebo na báze dobrovoľnosti. Tento druh poistenia realizujú komerčné poisťovne s cieľom dosahovania maximalizácie zisku.

Komerčné poistenie špecifikuje **TÓTH M. (2007) podľa záväznosti vzniku poistenia na:**

1. zákonné
2. zmluvné:
  - a) povinné
  - b) dobrovoľné

**podľa druhu na:**

1. životné
2. neživotné

**podľa miery rizikovosti na:**

1. rizikové
2. rezervotvorné

**Zákonné poistenie:** uplatňuje sa v zmysle platnej legislatívy v sociálnom poistení

**Povinné zmluvné poistenie:** tu sa jedná o poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone povolania a zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla. Tento druh poistenia je stanovený zákonom č. 381/2001 Z.z. o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v zmysle všeobecných poistných podmienok konkrétnej poisťovne.

**Dobrovoľné zmluvné poistenie:** o tento druh poistenia prejavuje dobrovoľný záujem poistník a poisťovateľ sa rozhoduje, či akceptuje jeho požiadavky.

**Životné poistenie:** je poistením rizika ohrozujúceho životy ľudí. V prípade vzniku poistnej udalosti je maximálnym poistným plnením dojednaná poistná suma v zmysle všeobecných poistných podmienok ustanovených v poistnej zmluve

**Neživotné poistenie:** obsahuje poistenie majetku a poistenie zodpovednosti.

Poistenie majetku: je zamerané na škody, ktoré môžu vzniknúť právnickým alebo fyzickým osobám.

Poistenie zodpovednosti: poistné plnenie sa uhrádza v prípade škody na zdraví alebo živote tretej osobe.

**Rizikové poistenie:** tu nevieme presne určiť, koľko krát v živote nastane poistná udalosť a či pri jej vzniku bude aj dôvod na výplatu poistného plnenia.

**Rezervotvorné poistenie:** je súčasťou životného poistenia“

## 1.1 Poistný trh ako súčasť finančného trhu

**SERENČEŠ P. (2010)** uvádza: „Finančný trh je vrchol všetkých trhov v trhovej ekonomike, ako napríklad trhu práce, trhu tovar, trhu služieb, trhu s pôdou a pod.. Fungovanie finančného trhu je predpokladom zvyšovania blahobytu (kvality života) všetkých členov spoločnosti. Finančný trh je miesto, na ktorom dochádza k sústreďeniu ponuky a dopytu:

- a) po finančných prostriedkoch
- b) platobných prostriedkoch
- c) cenných papieroch
- d) devízach
- e) drahých kovoch
- f) poistnej ochrane „

**TÓTH M. (2007)** vo svojej publikácii člení finančný trh na: „

- a) peňažný trh
- b) devízový trh
- c) poistný trh
- d) trh drahých kovov
- e) kapitálový trh

**Finančný trh** je miestom sprostredkovania kúpy a predaja domáceho a zahraničného krátkodobého i dlhodobého kapitálu.

Predmetom obchodov na peňažnom trhu je krátkodobý finančný kapitál, spravidla splatný do jedného roka.

**Kapitálový trh** je trh dlhodobého finančného kapitálu, ktorého splatnosť je viac ako jeden rok.

**Devízový trh** zahŕňa kúpu a predaj devíz za tuzemskú menu.

**Trh drahých kovov** predstavuje najmä obchodovanie so zlatom, striebrom, platinou a ďalšími kovmi.“

Ďalej uvádza: „ **Poistný trh** je jednou zo súčastí finančného trhu. Predstavuje systém rôznych trhových nástrojov a regulačných opatrení, ktoré zabezpečujú tok peňažných prostriedkov a poistných služieb medzi účastníkmi poistného trhu na princípe podmienenej návratnosti a neekvivalentnosti.“

**MAJTÁN Š. a kol. (2009)** tvrdí: „finančný trh je trh, ktorý umožňuje alokáciu voľných finančných prostriedkov z oblasti ich vzniku do oblasti ich použitia. Na finančnom trhu sa sústreďuje ponuka a dopyt po peňažnom kapitáli, platobných prostriedkoch, cenných papieroch, devízach, drahých kovoch a pod. Jedná sa o presun krátkodobého, strednodobého a dlhodobého kapitálu prostredníctvom finančných nástrojov medzi subjektmi v národnom a medzinárodnom meradle.“

## **1.2 Subjekty poistného trhu**

Na poistnom trhu majú nezastupiteľnú funkciu jeho subjekty. Základným subjektom na poistnom trhu, ktorý poskytuje poisťovacie služby je

- 1. poisťovňa – poisťovateľ**, ďalej sú to:
- 2. zaistovňa**
- 3. klient, poistený - poistník**
- 4. sprostredkovatelia**
- 5. regulátor**
- 6. asociácie**

**ZÁKON O POISŤOVNÍCTVE č. 8/2008 Z. z.** v znení neskorších predpisov poisťovňu v prvej časti, §2 definuje: „Poisťovňa je právnická osoba, ktorá je akciovou spoločnosťou so sídlom na území Slovenskej republiky, ktorá vykonáva poisťovaciu činnosť na základe povolenia na vykonávanie poisťovacej činnosti udeleného Národnou bankou Slovenska v konaní podľa osobitného predpisu;2) poisťovňa môže mať aj právnu formu európskej spoločnosti.3), (2) Poisťovňa z iného členského štátu je

právnická osoba so sídlom na území iného členského štátu, ktorá má oprávnenie na vykonávanie poisťovacej činnosti udelené v domovskom členskom štáte.“

V druhej časti, § 4 bod 2 sa uvádza:

(2) „Obchodné meno poisťovne musí obsahovať označenie „poisťovňa“. Slovo „poisťovňa“, jeho cudzojazyčný preklad alebo slovo, v ktorého základe sa toto slovo alebo jeho cudzojazyčný preklad vyskytuje, môže používať v obchodnom mene iba právnická osoba, ktorá má povolenie na vykonávanie poisťovacej činnosti. Iné osoby nemôžu vo svojom obchodnom mene toto označenie používať okrem poisťovní založených podľa osobitných predpisov.1) Ak by mohlo dôjsť k zámene, môže Národná banka Slovenska požadovať spresnenie názvu poisťovne alebo pobočky zahraničnej poisťovne, alebo inej právnickej osoby; poisťovňa, pobočka zahraničnej poisťovne alebo iná právnická osoba sú povinné tejto žiadosti vyhovieť.“

„**Poisťovateľ** je právny subjekt, ktorý má oprávnenie vykonávať poisťovaciu činnosť v súlade s platnou legislatívou. Môže to byť poisťovňa, vo výnimočných prípadoch aj sprostredkovateľská firma. Poisťovňa môže byť životná, neživotná prípadne univerzálna.“ – Takto charakterizuje poisťovňu – poisťovateľa **MAJTÁNOVA A. (2009)**

„O **zaist'ovni** ako o špecializovanom podniku (podnikateľskom subjekte), ktorý sa zaoberá zaist'ovaním hovorí **TÓTH M. (2007)**. Zaoberá sa oceňovaním rizík, posudzovaním poisťných podmienok a sadzieb tých poisťných produktov, ktoré vstupujú do zaistenia. Zaistenie je súbor ekonomických vzťahov, v ktorých poisťovateľ odovzdáva časť rizík podľa dohodnutých podmienok zaist'ovateľovi. Cieľom zaist'ného vzťahu je prenos časti rizika so zámerom optimalizácie štruktúry poisťného kmeňa. Podstata zaist'ného vzťahu je v diverzifikácii rizika medzi poisťovňou a zaist'ovňou. Prvá transakcia, ktorá sa vyznačovala prvkami zaistenia sa objavila v roku 1370. Išlo o zmluvu z Janova medzi dvoma kupcami ako zaist'ovateľmi a tretím kupcom poisťovateľom pre prípad poisťnej udalosti.

**Medzi základné úlohy zaistenia patrí:**

- a) rozdelenie rizika
- b) dosiahnutie homogenity poistného kmeňa
- c) stabilizácia hospodárenia cedenta
- d) zvýšenie kapacity poisťovateľa
- e) poskytovanie pomoci pri tvorbe a zavádzaní nových poistných produktov
- f) sprostredkovanie kontaktov s inými poistnými trhmi
- g) psychologický činiteľ“

Ďalším dôležitým článkom poistného trhu je **poistník – poistený**, ktorého definuje **BEŇOVÁ a kol. (2007)** nasledovne:

**Poistník:** „je fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poisťovňou uzatvorila poistnú zmluvu. Poistník má povinnosť platiť poistné uvedené v poistnej zmluve.“

**Poistený:** „je fyzická alebo právnická osoba, ktorá v súlade s uzatvorenou poistnou zmluvou má nárok na poistné plnenie bez ohľadu na to, či poistenie uzatvorila sama a či platí poistné, alebo poistenie uzatvorila iná osoba. V poistnom vzťahu môže vystupovať aj tzv. oprávnená osoba, ktorá je oprávnená rokovať s poisťovňou namiesto poisteného, alebo ktorá môže prevziať poistné plnenie. Ak poistený určí, že v prípade jeho úmrtia prevezme poistné plnenie iná osoba ako pozostalí, ide o výhodu poctenú osobu.“

„Medzičlánkom, ktorý uľahčuje styk klienta – s poisťiteľom jeho rizík sú **sprostredkovatelia poistenia** - poistní brokeri, ktorí fungujú ako samostatné podnikateľské subjekty“ – **DUCHAČKOVÁ E. – DAŇHEL J. (2010)**. Ďalej vo svojej publikácii rozdeľujú sprostredkovateľov na: „agentov, ktorí predávajú poistné produkty, poisťiteľov a na maklérov, ktorí na základe plnej moci záujemca o poistenie hľadajú pre neho na poistnom trhu čo najvýhodnejšie poistné krytie. Makléri stoja na vrchole sprostredkovateľského rebríčka a ich úlohou je nezávisle analyzovať poistný trh, oceňovať a analyzovať riziká klientov, zostaviť pre nich poistný program, vyhodnotiť ponuky poisťovní, uzatvoriť pre klienta najvýhodnejšiu zmluvu a v prípade škodovej udalosti zastupovať záujmy klienta.“

Situácia na súčasnom finančnom a poisťovnom trhu z hľadiska pribúdania komerčných poisťovní, bánk a iných finančných inštitúcií a s nimi súvisiacim a zvyšujúcim sa finančným rizikom si vyžaduje ich určitú kontrolu riadenia a hospodárenia. **Úlohu regulátora v SR zastrešuje NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA.**

**Národná banka Slovenska** vznikla 1. januára 1993 na základe zákona NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska ako nezávislá centrálna banka Slovenskej republiky. Od 1. januára 2009 - dňa zavedenia eura v Slovenskej republike, sa stala súčasťou Eurosystemu, tvoriaceho systém centrálného bankovníctva eurozóny v rámci Európskeho systému centrálnych bánk. Jej najvyšším riadiacim orgánom je Banková rada. Banková rada má podľa § 7 zákona o Národnej banke Slovenska päť členov. Členmi bankovej rady sú guvernér, dvaja viceguvernéri a dvaja ďalší členovia. Na jej čele pôsobí od 12. januára 2010 guvernér Jozef Makúch. Viceguvernér je Viliam Ostrožlík.

**KOTLEBOVÁ J. – SOBEK O. (2007)** vo svojej publikácii uvádzajú: „ V roku 2001 bola prijatá veľká novela zákona č. 149/2001 Z. z. o Národnej banke Slovenska, ktorou sa výrazne zmenil charakter Národnej banky Slovenska – z emisnej banky sa stala nezávislá centrálna banka SR, ktorej hlavným cieľom je cenová stabilita. V rámci bankového dohľadu sa vytvoril kompetenčný rámec na zavedenie dohľadu nad ďalšími osobami a inými subjektmi a nad skupinami osôb a iných subjektov osobitnými zákonmi. Od 1. januára 2006 došlo k integrácii nad finančným trhom pre oblasť bankovníctva, kapitálového trhu, poisťovníctva a dôchodkového sporenia. Všetky kompetencie týkajúce sa dohľadu nad týmito oblasťami finančného trhu boli prenesené na Národnú banku Slovenska. Zároveň bol zrušený úrad pre finančný trh.“

Ďalej uvádzajú hlavné činnosti Národnej banky Slovensko, ako sú: „

- a) ustanovuje pravidlá obozretného podnikania, pravidlá bezpečnej prevádzky a ďalšie požiadavky na podnikanie dohliadaných subjektov
- b) dohliada na dodržiavanie ustanovení zákona o dohľade nad finančným trhom, osobitných zákonov a všeobecne záväzných predpisov, ktoré sa vzťahujú na dohliadané subjekty v súlade s právnymi aktami Európskej únie

- c) vedie konania, udeľuje povolenia, licencie a predchádzajúce súhlasy, ukladá sankcie a opatrenia na nápravu, vydáva iné rozhodnutia, stanoviská, metodické usmernenia a odporúčania
- d) vykonáva dohľad na mieste a dohľad na diaľku
- e) vydáva všeobecne záväzné právne predpisy v oblasti finančného trhu
- f) spolupracuje s Ministerstvom financií SR a s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pri príprave legislatívy v oblasti finančného trhu
- g) spolupracuje s orgánmi dohľadu na medzinárodnej úrovni
- h) predkladá správy o svojej činnosti NBS a vláde SR“

**SLOVENSKÁ ASOCIÁCIA POISŤOVNÍ** je ďalším zo subjektov v oblasti poisťovníctva. „Je záujmovým združením komerčných poisťovní a jej cieľom je reprezentovať, chrániť a presadzovať spoločné záujmy svojich členov vo vzťahu k ústredným orgánom štátnej správy, iným právnym subjektom, širokej verejnosti a zahraničiu. Jej aktivity sú zamerané hlavne na oblasť ekonomiky poistenia, vzdelávania a propagácie poisťovacieho sektora ako celku.

Slovenská asociácia poisťovní je členom Európskej federácie asociácií (CEA), ktorá združuje jednotlivé národné asociácie v Európe. Združuje devätnásť poisťovní a tri pobočky poisťovní z iných členských štátov“ – ako bolo uvedené na stránke <http://www.slaspo.sk/13061>.

V súčasnosti vykonáva funkciu prezidenta Slovenskej asociácie poisťovní Marek Jankovič, ktorý je zároveň predseda predstavenstva a prezident Allianz – Slovenskej poisťovne a. s.“

V neposlednom rade je to aj **SLOVENSKÁ KANCELÁRIA POISŤOVATEĽOV:** „bola zriadená zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 381/2001 Z. z. o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Funkcie Slovenskej kancelárie poisťovateľov:**

- Vedie register poistenia zodpovednosti
- Vykonáva hraničné poistenie



- Zastupuje poisťovateľov v medzinárodných inštitúciách zaoberajúcich sa poistením zodpovednosti
- Spolupracuje so štátnymi orgánmi vo veciach týkajúcich sa poistenia zodpovednosti
- Podieľa sa na predchádzaní škodám v cestnej doprave
- Vykonáva činnosť informačného strediska na tento účelom vedie register poistenia zodpovednosti na žiadosť poškodeného na základe údajov poskytnutých poškodeným, poskytuje informácie o spôsobe uplatnenia a vyrovnaní jeho nároku na náhradu škody.“

„Z poisťného garančného fondu poskytuje poistné plnenie za škodu:

- a) na zdraví a náklady pri usmrtení spôsobené prevádzkou nezisteného motorového vozidla, za ktorú zodpovedá nezistená osoba
- b) spôsobenú prevádzkou motorového vozidla, za ktorú zodpovedá osoba bez poistenia zodpovednosti
- c) spôsobenú prevádzkou motorového vozidla, za ktorú zodpovedá osoba, ktorej zodpovednosť za túto škodu je poistená u poisťovateľa, ktorý z dôvodu svojej platobnej neschopnosti nemôže túto škodu uhradiť
- d) spôsobenú prevádzkou cudzozemského motorového vozidla, za ktorú zodpovedá osoba, ktorej zodpovednosť za túto škodu je poistená hraničným poistením
- e) spôsobenú prevádzkou cudzozemského motorového vozidla vodičom, ktorému nevzniká pri prevádzke tohto motorového vozidla na území Slovenskej republiky povinnosť uzavrieť hraničné poistenie“ – uvádza sa na stránke <http://www.skp.sk/index.php?clanek=32>

### 1.3 Poistenie

Má dôležitú úlohu na formovaní ekonomiky, národného hospodárstva, zvyšuje životnú úroveň obyvateľstva a zvyšuje konkurencie schopnosť podnikateľských subjektov.

Poistenie má nezastupiteľnú úlohu aj v sociálnej oblasti. Na súčasnom poistnom trhu je možné si poistiť život, majetok, zodpovednosť.

**TÓTH M. (2007)** vo svojej publikácii rozdeľuje poistenie podľa druhu na:“ **životné a neživotné poistenie**. Podľa neho **životné poistenie** slúži na riešenie problémov v súvislosti so sociálnym zabezpečením. V životnom poistení sa komplexne posudzuje

zdravotné aj finančné riziko. Zahŕňa faktory ako sú napr. pravdepodobnosť úmrtia, resp. dožitia, poistná doba, dĺžka a forma platenia poistného, poistnú sumu, resp. dôchodok, počet poistených rizík, úroková miera, inflácia.“

### **Životné poistenie člení na poistenie:**

#### **“ 1. podľa spôsobu tvorby technických rezerv:**

- a) rizikové životné poistenie – pripoistenie úrazu a choroby
- b) rezervotvorné životné poistenie – je uzatvárané formou kapitálových, sporivých a dôchodkových zmlúv

#### **2. podľa životných odvetví:**

- a) poistenie pre prípad smrti, poistenie pre prípad dožitia alebo poistenie pre prípad smrti alebo dožitia – poskytuje poistnú ochranu, neumožňuje však sporenie
- b) poistenie vena alebo prostriedkov na výživu detí – jeho cieľom je ochrana dieťaťa a rodiča proti rizikám, ktoré môžu ohroziť zabezpečenie lepšej budúcnosti dieťaťa
- c) poistenie spojené s kapitalizačnými zmluvami – kryje životné riziká ako je úmrtie, dožitie sa určitého veku, invalidita alebo úraz
- d) investičné životné poistenie – poistenému je vyplatený skutočný výnos zo svojich investícií znížený o poplatky
- e) dôchodkové poistenie – jeho cieľom je udržať životný štandard poisteného v starobe, resp. počas plnej invalidity a zabezpečiť pozostalých v prípade jeho predčasnej smrti“

„**Neživotné poistenie** pomáha riešiť a zvládať základné finančné problémy súvisiace so vznikom mimoriadnych a neočakávaných udalostí, ktoré niekedy predstavujú veľké materiálne škody“. Tvrdí **MAJTÁNOVA A. (2009)** vo svojej publikácii. „Práve finančnou kompenzáciou spomínaných škôd pomáha neživotné poistenie udržiavať životnú úroveň obyvateľov krajiny, a prispieva tak k stabilite ekonomickej úrovne v hospodárstve. Neživotné poistenie má okrem významnej úlohy v živote občanov nezastupiteľné miesto v ekonomike sveta, štátu, podnikov, bánk, priemysle, poľnohospodárstve, rodinných rozpočtoch a tiež v živote každého z nás.“

Ďalej vo svojej publikácii člení poistné odvetvia neživotného poistenia na: “poistenie úrazu, choroby, škôd na pozemných motorových a nemotorových dopravných prostriedkoch, poistenie škôd na koľajových dopravných prostriedkoch, poistenie dopravy tovaru počas prepravy vrátane batožín a iného majetku bez ohľadu na použitý dopravný prostriedok, poistenie zodpovednosti, poistenie všeobecnej zodpovednosti“ a rôzne iné druhy neživotného poistenia.

#### **1.4 Komerčné poisťovne**

Na súčasnom poistnom trhu pôsobí dvadsaťjeden komerčných poisťovní, ktoré sa snažia o čo najlepšiu pozíciu a stabilizáciu na trhu. Medzi základné činnosti komerčnej poisťovne patrí:

1. poisťovacia činnosť
2. zaistovacia činnosť
3. správa poistných zmlúv
4. likvidácia poistných udalostí

**Poisťovaciu činnosť** definuje **ZÁKON O POISŤOVNÍCTVE č. 8/2008 Z. z.** v prvej časti, §2), (12) ako: „prijímanie poistných rizík poisťovňou, poisťovňou z iného členského štátu, zahraničnou poisťovňou alebo ich pobočkami, ohodnocovanie rizík, ich riadenie, správa poistných zmlúv, tvorba technických rezerv a udržiavanie požadovanej miery solventnosti a správa umiestnenia prostriedkov technických rezerv a garančného fondu, likvidácia poistných udalostí, poskytovanie plnenia z poistných zmlúv, poskytovanie asistenčných služieb, postupovanie poistných rizík poisťovne, poisťovne z iného členského štátu, zahraničnej poisťovne alebo ich pobočiek na základe zmluvy o zaistení (ďalej len "pasívne zaistenie") a činnosť na predchádzanie škodám.,,

**Zaistovaciu činnosť** charakterizuje vo svojej publikácii **MELUCHOVÁ J. (2004)**: „špeciálny zabezpečovací systém medzi poisťovňami, kde poisťovňa určitú časť prijatého poistného (zaistné) odovzdáva podľa dohodnutých podmienok, zaistovní s cieľom rozšíriť prijaté riziko z poistenia. Zaistenie sa realizuje na základe uzatvorených zaistovacích zmlúv medzi poisťovňou a zaistovňou. Zaistovacou zmluvou sa zaistovňa zaväzuje poskytnúť poisťovní v dohodnutom termíne a rozsahu plnenie, ak vznikne poistná udalosť definovaná v zaistovacej zmluve.“

**Správa poistných a zaistných zmlúv** sú činnosti, ktoré sa zameriavajú na kontrolu uzavretých poistných (zaistných) zmlúv, evidencia dlžného poistného (zaistného), zaevidovanie zmeny v poistnej (zaistnej) zmluve, evidencia prijatých platieb a iné činnosti súvisiace s administratívou poistných zmlúv

**LIKVIDÁCIA POISTNÝCH UDALOSTÍ** je najdôležitejšia činnosť poisťovníctva ako takého. Na základe platnej poistnej zmluvy v zmysle všeobecných poistných podmienok si poistený v prípade vzniku poistnej udalosti môže uplatniť svoje nároky na náhradu škody u príslušného poisťovateľa.

**OBČIANSKY ZÁKONNÍK č. 40/1964 Z .z.** v pätnástej hlave, v prvom oddiele, § 788 definuje **poistnú zmluvu**: „ (1) Poistnou zmluvou sa poisťiteľ zaväzuje poskytnúť v dojednanom rozsahu plnenie, ak nastane náhodná udalosť v zmluve bližšie označená a fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poisťiteľom poistnú zmluvu uzavrela, je povinná platiť poistné.

(2) Poistná zmluva obsahuje najmä

2.4. výšku poistnej sumy, v prípade poistenia osôb výšku zaručenej poistnej sumy,

2.5. výšku poistného, jeho splatnosť a či ide o jednorazové poistné alebo bežné poistné,

2.6. Poistnú dobu, d) údaj o tom, či je dohodnuté, že v prípade poistenia osôb sa bude oprávnená osoba podieľať na výnosoch poisťovateľa a akým spôsobom, e) práva a povinnosti poisťovateľa, poisteného a toho, kto s poisťovateľom uzaviera poistnú zmluvu, f) výšku odkupnej hodnoty, ktorú poisťovateľ vyplatí v prípade poistenia osôb pri predčasnom ukončení poistenia

2.7. (3) Súčasťou poistnej zmluvy sú všeobecné poistné podmienky poisťiteľa (poistné podmienky), na ktoré sa poistná zmluva odvoláva a ktoré sú k nej pripojené alebo boli pred uzavretím zmluvy tomu, kto s poisťiteľom zmluvu uzavrel, oznámené.“

„**Poistnou udalosťou** rozumieme náhodnú udalosť, ktorá zodpovedá podmienkam uvedených v poistnej zmluve a bola ňou postihnutá poistená osoba alebo poistený predmet. Náhodná udalosť vznikla v období platnosti poistenia, vznikla v dôsledku poisteného rizika a nastala na území uvedenom v poistnej zmluve“ – uvádza **KOŠÍK O. (2007)**.

Likvidáciou poistných udalostí sa zaoberajú odborní pracovníci – likvidátori, ktorí musia mať odborné vzdelanie v oblasti poisťovníctva, ekonomiky, práva a zároveň sa musia riadiť internými smernicami v súlade s platnou legislatívou.

**Likvidáciu poistných udalostí** tvorí súbor administratívnych činností, ktoré vo svojej publikácii špecifikuje **CHOVAN P. (2006)** nasledovne: „

1. evidencia a register poistných udalostí
2. získavanie podkladov k likvidácii poistných udalostí
3. nevyhnutná administratíva spojená s poukazom poistných plnení
4. administratíva spojená s evidenciou vybavených poistných udalostí a s nevyhnutnou administratívou
5. štatistika poistných udalostí“

**Evidenciu a register poistných udalostí** tvorí nahlásenie poistnej udalosti poisteným respective poškodeným do poisťovne, preukázanie poškodenej veci alebo majetku, zápis o poškodení veci, vyhotovenie fotodokumentácie pracovníkom poisťovne a taktiež následné zaregistrovanie poistnej udalosti.

**Získanie podkladov k likvidácii poistnej udalosti** je dôležité pri určovaní právneho základu, t.j. pri určovaní resp. zisťovaní, či poistený má nárok na poistné plnenie alebo nie. Pri poistnej udalosti zo životného poistenia je poistený povinný predložiť správu od lekára – odborný posudok, vyjadrenie o invalidite, resp. v prípade úmrtia pozostalí predkladajú úmrtný list. Pri neživotnom poistení je potrebné predložiť – zabezpečiť policajný protokol, správu požiarného zboru, nadobúdacie doklady od poškodených – znehodnotených vecí, doklady o oprave resp. odborné stanovisko o ďalšej použiteľnosti poškodených vecí. Táto dokumentácia je nevyhnutná pre stanovenie výšky rezervy.

**Nevyhnutná administratíva spojená s poukazom poistných plnení** sú to činnosti, ktoré súvisia s výplatou poistného plnenia po skončení šetrenia poistnej udalosti. Poistné plnenie je poukázané na účet v banke, na adresu poisteného, resp. výhodou poctenej osobe, ktorá je uvedená v poistnej zmluve .

**Administratíva spojená s evidenciou vybavených poistných udalostí a s nevyhnutnou administratívou:** všetky poistné udalosti musia byť presne evidované

a každá poistná udalosť má svoje číslo poradia od registrácie až po poukaz. Všetky vybavené poistné udalosti sú uvádzané v pravidelných zostavách kvôli prehľadnosti, identifikácii a prípadnej dostupnosti.

**Štatistika poistných udalostí:** je to súbor činností, ktorý zahŕňa všetky nahlásené poistné udalosti – nevybavené, poukázané a zamietnuté. Každá komerčná poisťovňa je povinná v pravidelných intervaloch postupovať túto štatistiku Národnej banke Slovenska.

## 2 CIEĽ PRÁCE

Význam likvidácie poistných udalostí v oblasti poisťovníctva je veľmi veľký, nakoľko ovplyvňuje ekonomickú situáciu poisťovne, hospodárske ukazovatele a manipuluje s finančnými zdrojmi poisťovne. Vo výraznej miere kalkuluje s celkovými nákladmi poisťovne a veľmi zasahuje do výsledku hospodárenia a účtovníctva poisťovne ako celku. Náklady na výplatu poistných plnení tvoria podstatnú časť nákladov každej z poisťovní.

Hlavným cieľom bakalárskej práce je zhodnotiť likvidáciu poistných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s. a k splneniu hlavného cieľa je potrebné analyzovať čiastkové ciele.

Čiastkové ciele tvoria:

- charakterizovať poisťovníctvo ako celok a poistný trh ako súčasť finančného trhu a subjekty pôsobiace na poistnom trhu
- popísať profil spoločnosti
- charakterizovať proces likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s.
- aplikovať proces likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s. na konkrétnom príklade poistnej udalosti z povinného zmluvného poistenia
- popísať vývojové trendy v likvidácii poistných udalostí v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s.

Problematiku likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s. som si vybrala z dôvodu najsilnejšieho subjektu na slovenskom poistnom trhu, ktorý ponúka širokú škálu poistných produktov v oblasti životného, neživotného poistenia a poistenia zodpovednosti a poskytuje flexibilitu a rýchly proces likvidácie poistných udalostí. Spoločnosť má vysokorozvinutú obchodnú sieť na Slovensku, ktorá prispieva k promptnému získavaniu informácií a výrazne skracuje dĺžku likvidácie poistných udalostí.

Daná problematika ma zaujíma a ovplyvňuje môj profesijný a súkromný život, nakoľko som v spoločnosti zamestnaná na oddelení likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení a umožňuje mi profesijne sa vzdelávať.



### 3 METODIKA PRÁCE

Ekonomická situácia národného hospodárstva prechádza v súčasnosti rôznymi zmenami, ktoré ovplyvňujú finančnú a sociálnu sféru obyvateľstva. Sú to zmeny, ktoré majú vplyv na životnú úroveň obyvateľstva, ekonomický rozvoj ale aj sociálnu úroveň. Zvláštne postavenie v národnom hospodárstve má aj poistenie, ktoré eliminuje nepriaznivý finančný vývoj ekonomiky štátu. Jeho súčasťou je aj neživotné poistenie a s ním aj likvidácia poistných udalostí. Spolu s poistením tvorí funkciu dôležitého ukazovateľa v sektoroch ekonomiky, či už v primárnom, sekundárnom, terciálnom alebo kvartciálnom.

Bakalárska práca je rozdelená na časť teoretickú a na časť praktickú. K naplneniu cieľa som prispôsobila aj metodickú časť bakalárskej práce. Obsahová náplň teoretických prístupov sa nachádza v aplikácii vo vlastnej analýze údajov skúmaného objektu a procesu.

Teoretickú časť bakalárskej práce tvoria zdroje a informácie z domácej literatúry, ktorá sa venuje problematike poistenia a likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení.

Praktická časť je rozvedená v kapitole 4 Výsledky práce, ktorá je podľa potrieb rozdelená na ďalšie podkapitoly.

Na zvládnutie problematiky som zozbierala a naštudovala literatúru a rôzne publikácie, ktoré sa zaoberajú problematikou poistenia, nakoľko poistenie tvorí špecifickú funkciu finančného sektora.

Zdroje som čerpala z knižných publikácií domácich a zahraničných autorov, internetových stránok, z propagačných materiálov, interných zdrojov Allianz-Slovenskej poisťovne a. s., z médií a tiež z rozhovorov s kompetentnými pracovníkmi Allianz-Slovenskej poisťovne a. s.

Pri vypracovaní bakalárskej práce som použila metódy analýza, syntéza, indukcia, dedukcia a riadený rozhovor.

**Analýza** je rozklad určitého celku na zložky. Tento celok smeruje k najjednoduchším zložkám, za ktoré sa ďalej už nepokračuje. Analýza je využitá pri procese a analýze likvidácie PU.

**Syntéza** je spojenie malých častí, je to základná metóda, ktorá spočíva v spájaní častí do celku. Syntéza je použitá pri určovaní výhod a nevýhod zložiek poistenia na Slovensku. Syntéza je formulovaná v oblasti produktov životného a neživotného poistenia.

**Indukcia** je postup, pomocou ktorého sa spájajú myšlienky pri usudzovaní. Indukcia umožňuje tvorbu rôznych teórií a hypotéz, na základe ktorých sa odvodzujú všeobecné závery. Indukcia je využitá v závere práce – v zhodnotení procesu likvidácie PU v neživotnom poistení.

**Dedukcia** je myšlienková operácia, ktorá z jednej alebo viacerých premís vyvodzuje výrok, ktorý je ich logickým dôsledkom. Dedukciu je použitá v úvodnej časti práce a v kapitole poisťovníctva a jeho významu v národnom hospodárstve.

**Riadený rozhovor** je metóda skúmania, pomocou ktorej možno usmerňovaním spoznať pravdu o určitom probléme. Táto metóda je vyjadrená pri rozhovore s príslušnými pracovníkmi ASP a. s. z oddelenia likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení a v konkrétnom príklade dopravnej nehody z povinného zmluvného poistenia.

**Grafy** sú vypracované v programe Microsoft Excel a napomáhajú zorientovať sa na podieli spoločnosti na poistnom trhu v sledovanom období.

## 4 VÝSLEDKY PRÁCE

V tejto kapitole sa venujeme histórii Slovenskej poisťovne, Allianz poisťovne a. s. a Allianz-Slovenskej poisťovne a. s., podielu Allianz-Slovenskej poisťovne a. s. na slovenskom poisťovnom trhu vzhľadom k stále silnejúcejšej konkurencii, ponúkaným produktom v oblasti životného a neživotného poistenia, vďaka ktorým si spoločnosť udržuje popredné miesta na slovenskom poisťovnom trhu a na záver je to proces likvidácie poisťovních udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s., ktorá tvorí podstatnú časť poisťovacích služieb poisťovne a výrazne ovplyvňuje náklady a výnosy poisťovne ako takej a výsledok hospodárenia.

### 4.1 Allianz - Slovenská poisťovňa a. s. - vývoj spoločnosti

Allianz – Slovenská poisťovňa a. s. (ďalej ASP a. s.) začínala v prvej polovici 20. storočia, kedy vznikla bývalá Slovenská poisťovňa, ktorá si svojho času úspešne budovala monopolnú pozíciu na domácom poisťovnom trhu. Od roku 1945 po znárodnení poisťovníctva pôsobila pod záštitou Československej štátnej poisťovne a od roku 1969 začala vykonávať svoju činnosť ako samostatná Slovenská štátna poisťovňa. Rôzne ekonomické zmeny a politické reformy mali za následok, že v roku 1991 sa začala transformácia Slovenskej štátnej poisťovne na komerčnú poisťovňu aj vzhľadom k pribúdajúcemu množstvu komerčných poisťovní na vtedajšom poisťovnom trhu a samotný poisťovní trh na Slovensku sa začal postupne uvoľňovať.

V deväťdesiatych rokoch minulého storočia začala svoje pôsobenie na slovenskom poisťovnom trhu aj nemecká poisťovňa Allianz a. s. ako stopercentná dcérska spoločnosť mníchovskej materskej spoločnosti Allianz AG, ktorá bola založená v druhej polovici 19. storočia v Nemecku. V súčasnosti je Allianz Group v oblasti finančných a poisťovacích služieb monopolnou spoločnosťou a dlhodobo si udržiava svoje prvé miesto. Pôsobí v takmer 80 krajinách sveta a v krajinách ako sú Bulharsko, Slovensko, Maďarsko má dlhodobú stabilitu a udržuje si popredné miesta. V súčasnosti má Allianz Group najväčšie príjmy z dôchodkového sporenia a ďalej sú to produkty správy aktív. Od roku 2006 pôsobí AllianzAG ako európska spoločnosť Societas Europa (SE). Ako celok má vo východnej a strednej Európe výsostné postavenie a viac

ako jedenásť miliónov klientov v oblasti životného a neživotného poistenia zaujala natoľko, že im spravuje poistné zmluvy svojho druhu.

V roku 2001 bol vyhlásený medzinárodný tender na kúpu majoritného podielu štátu v Slovenskej poisťovni. A práve víťazom tohto tendra sa stala nemecká Allianz Group. Rok 2002 bol veľmi náročnou skúškou pre obe spoločnosti ako Slovenskú poisťovňu, tak aj poisťovňu Allianz a. s., nakoľko obe spoločnosti boli konkurenčného charakteru a mali každá svoj informačný a poistno-technický systém, svoje poistné produkty, klientelu a určitú pozíciu na trhu. Tieto oblasti bolo potrebné po vzájomných konzultáciách zlučovať a transformovať na nový a dynamicky sa rozvíjajúci poistno-technický systém, čo si vyžadovalo nemalé úsilie všetkých zamestnancov dovtedy dvoch spoločností. Fúziou týchto dvoch konkurenčných poisťovacích spoločností začala od 1. januára 2003 pôsobiť na slovenskom poistnom trhu nová spoločnosť pod názvom Allianz - Slovenská poisťovňa a. s. so sídlom v Bratislave, ktorá si udržuje pozíciu najsilnejšieho poisťovacieho subjektu na slovenskom poistnom trhu a zastrešuje ju prvá európska spoločnosť Allianz Societas Euoepa – „Allianz SE“.

## **4.2 Profil spoločnosti**

### **Organizačná štruktúra ASP a. s.:**

V zmysle platnej legislatívy SR má ASP a. s. rozdelenú organizačnú štruktúru nasledovne:

1. Valné zhromaždenie
2. Predstavenstvo
3. Dozorná rada
4. Zodpovedný aktuár
5. Útvar vnútornej kontroly

V rámci kvalitného a efektívneho poskytovania služieb svojim klientom sa organizačná štruktúra delí na rezorty, ktoré majú svoje špecializované oddelenia.

**Rozdelenie rezortov:**

**Rezort obchodu:** poisťovacia činnosť, spolupráca s externými a internými spolupracovníkmi v rámci poisťovania

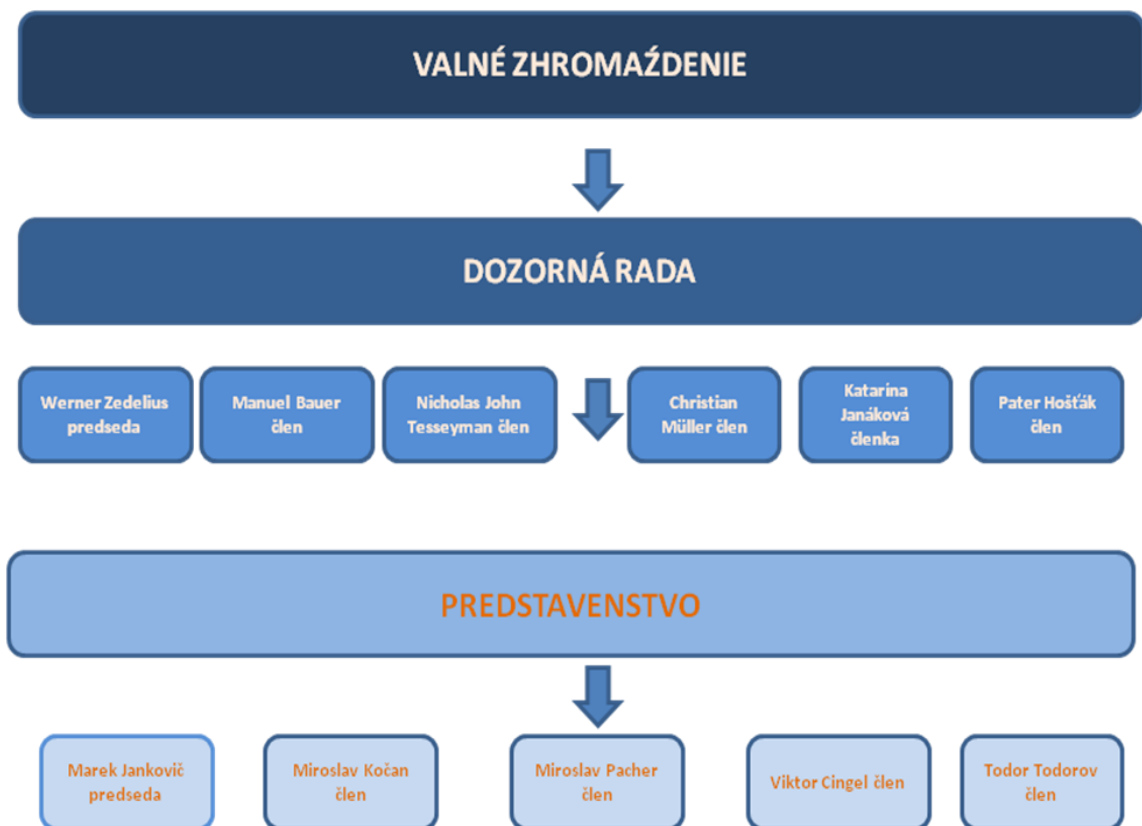
**Rezort financií a riadenia rizík:** venuje sa činnostiam ako je účtovná a finančná stránka poisťovne, spravuje majetok poisťovne, manažment rizika, zaistenie, finančné výkazníctvo

**Rezort všeobecných funkcií:** zabezpečuje výkon všeobecných funkcií v spoločnosti

**Rezort informačných technológií:** podpora informačných systémov, informačných technológií

**Rezort prevádzky a produktov:** zabezpečuje administratívnu činnosť a likvidáciu poisťných udalostí

**Schéma č. 1: Organizačná štruktúra Allianz-Slovenskej poisťovne a. s.**



Zdroj: Vlastné spracovanie schémy

### 4.3 Podiel ASP a. s. na poistnom trhu

Na slovenskom poistnom trhu sa presadzuje stále silnejšia konkurencia a počet poisťovacích spoločností. Boj o klienta narastá a každá z poisťovní sa snaží osloviť čo najväčšie množstvo potenciálnych klientov a udržať si súčasných. Spoločnosti ASP a. s. sa to darí najlepšie, o čom svedčí viac ako 30 %-ný podiel na poistnom trhu. Tento podiel je výsledkom širokej škály poistných produktov v oblasti životného poistenia – úrazového, neživotného poistenia, poistenia privátu, v oblasti poistenia motorových vozidiel a rôznym inováciám v poistných produktoch, vďaka ktorým stúpa záujem o poistenie. Veľmi dôležitú úlohu pri poisťovaní zohrávajú sprostredkovatelia poistenia a makléri. Veľa klientov využíva možnosti tzv. on-line poistenia – cez internet, túto možnosť využíva najmä mladšia generácia, ktorá preferuje poisťovanie a využívanie akýchkoľvek služieb poskytovaný ASP a. s. aj formou telefonickej linky Allianz-Direct. Sú to najrýchlejšie a najpohodlnejšie spôsoby prístupu k informáciám.

#### a) Životné poistenie

**V roku 2007** obsadila spoločnosť prvú priečku s podielom 27,64 %, za ňou sa umiestnila poisťovňa Kooperatíva a. s. s 16,30 %.

**V roku 2008** spoločnosť zaznamenala mierny pokles. Vďaka silnejúcej konkurencii a rôznorodosti poistných produktov dosiahla podiel na trhu viac ako 26%, a druhá najsilnejšia bola poisťovňa Kooperatíva a. s. s viac ako 16 % .

**V prvom polroku 2009** dosiahla ASP a. s. viac ako 24 % podiel na trhu, čo je najmenej za sledované obdobie, za ňou sa umiestnila poisťovňa Kooperatíva a. s. s viac ako 18 %, ktorá zaznamenala mierny nárast.

#### b) Neživotné poistenie

**V roku 2007** dosiahla spoločnosť viac ako 37%-ný podiel na trhu, čo nasvedčuje tomu, že ponúka kvalitné produkty v oblasti neživotného poistenia, za ňou sa umiestnila poisťovňa Kooperatíva a. s. s viac ako 25 %-ným podielom

**Rok 2008** bol pre spoločnosť o niečo slabším viac ako 36%-ný podiel na trhu, na druhej priečke skončila poisťovňa Kooperatíva a. s..

Z údajov vyplýva, že ASP a. s. si napriek silnejúcej konkurencii udržiava pozíciu stabilného, dôveryhodného a spoľahlivého subjektu na trhu.

Aj v prvom **polroku 2009** ASP a. s. jednoznačne profituje z neživotného poistenia, v ktorom dosiahla za sledované obdobie viac ako 38 %-ný podiel na trhu, za ňou sa umiestnila poisťovňa Kooperatíva a. s..

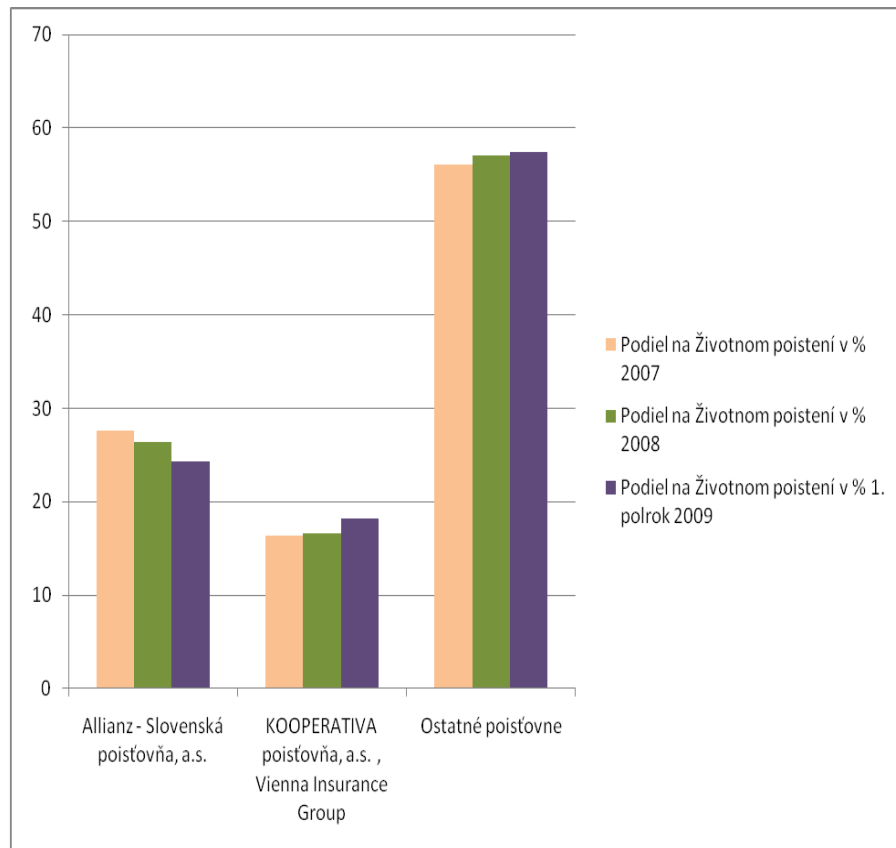
Z uvedených informácií vyplýva, že aj napriek ťažkostiam v oblasti financií, bankovníctva a poisťovníctva – či už je to inflácia, novovznikajúce poisťovne, široká ponuka poisťných produktov, finančná nestabilita subjektov, fyzických či právnických osôb, je ASP a. s. najsilnejší konkurent hlavne v oblasti neživotného poistenia, v ktorom dosahuje vynikajúce výsledky najmä v oblasti poistenia priemyslu, majetku a zodpovednosti za škodu.

Veľký vplyv na podiel na poisťnom trhu hlavne v životnom poistení má demografický vývoj v krajine, ekonomická a sociálna situácia obyvateľstva, migrácia, reklama ale aj skúsenosti v oblasti poisťovníctva či už negatívne alebo pozitívne.

Najsilnejším konkurentom ASP a. s. za sledované obdobie je poisťovňa Kooperatíva a. s.. V oboch oblastiach poistenia. ASP a. s. si aj v súčasnosti udržiava pozíciu lídra na poisťnom trhu inováciami svojich poisťných produktov, vzájomnou spoluprácou s makléorskými a leasingovými spoločnosťami. Využíva širokouhlé obchodné kanály ako napríklad obchodníci, alternatívne komunikačné prostriedky – internetová a telefonická komunikácia. Pri niektorých poisťných produktoch ponúka klientovi podmienky poistenia tzv. „šité na mieru“. Je to kombinácia vernostných programov s inými variantmi poistenia.

## Podiel ASP a. s. na životnom poistení v rokoch 2007 až prvý polrok 2009

Graf č. 1

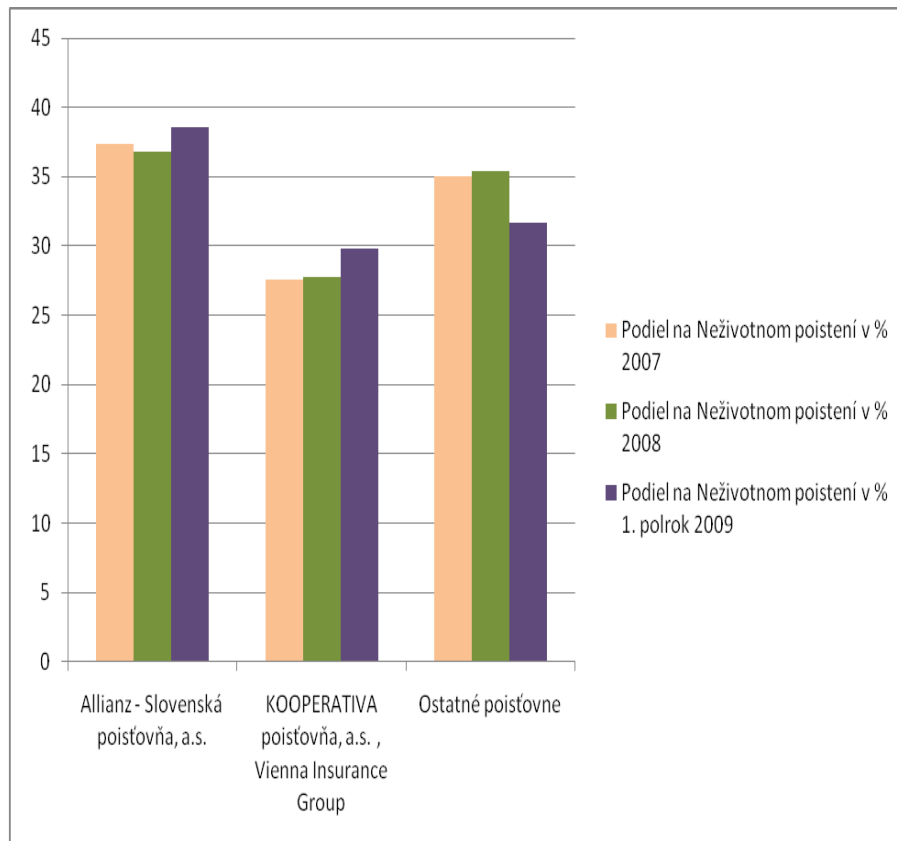


Zdroj: Vlastné spracovanie grafu



## Podiel ASP a. s. na neživotnom poistení v rokoch 2007 až prvý polrok 2009

Graf č. 2

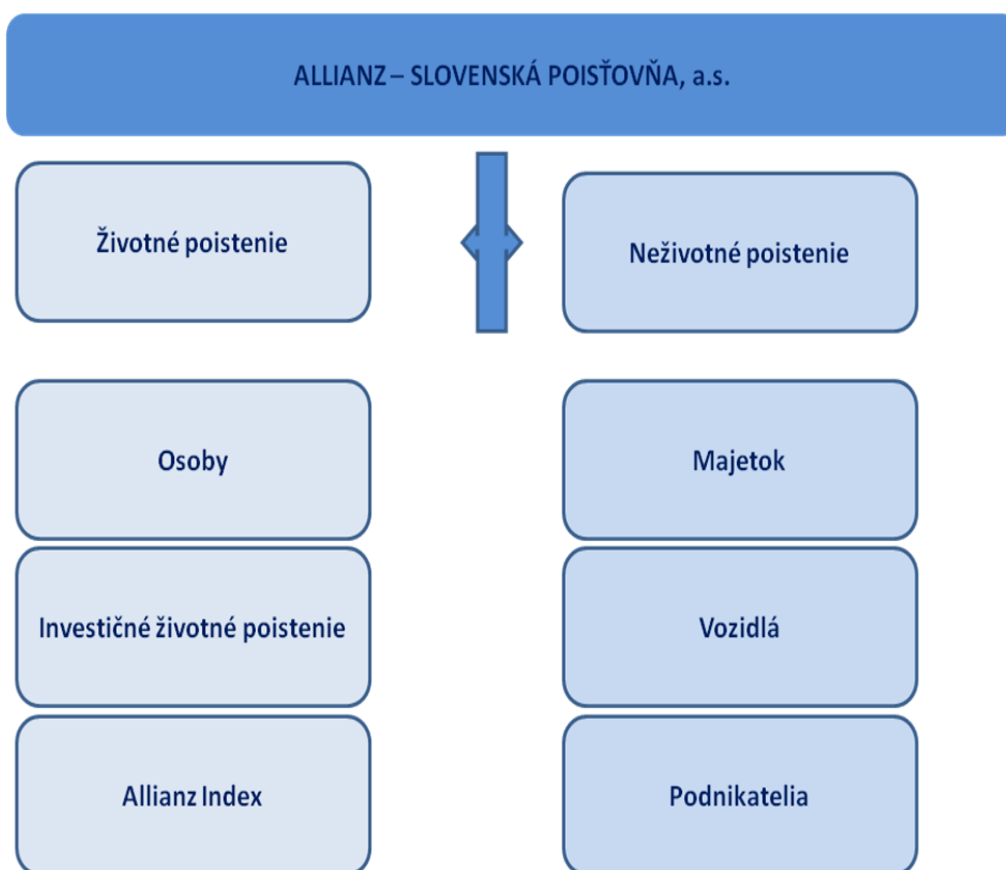


Zdroj: Vlastné spracovanie grafu

#### 4.4 Produkty životného a neživotného poistenia v ASP a. s.

Každá z poisťovacích spoločností sa snaží osloviť potenciálnych klientov rôznymi spôsobmi, či už prostredníctvom obchodníkov, maklérov, rôznych reprezentantov alebo reklamnými kampaňami. V ASP a. s. si konkrétny druh poistenia môžu klienti uzatvoriť prostredníctvom sprostredkovateľov poistenia, agentov, maklérov. Spoločnosť si so svojimi viac ako 4000 reprezentantmi zachováva popredné miesto distribučných ciest na slovenskom poistnom trhu, je to najmä vďaka manažérom, obchodným agentom, ktorí oslovujú potenciálnych klientov v „prvej línii“.

Schéma č. 2 Produkty životného a neživotného poistenia v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s.



Zdroj: Vlastné spracovanie schémy

**Životné poistenie:**

Nadstavbový program Život Premium, Nadstavbový program Život Premium Plus, Program Život, Program Život Plus, Program Invest, Farbička - poistenie pre deti, Program Baby budúcnosť , Baby Plus, Úrazové poistenie, Miliónové poistenie, Cestovné poistenie, Cestovné poistenie pre hráčov golfu, Komplexné cestovné poistenie, Poistenie do hôr, Moje konto, Modré konto, Program VPO Senior, Vkladové životné poistenie Senior Plus, Family Plus

**Investičné životné poistenie:**

Program InvestProgram Invest PremiumProgram Invest StrategieProgram Invest PlusProgram Zlaté FondyProgram Euro BusinessProgram Euro StartProgram Investičné konto budúcnostiProgram Capital budúcnosťTop Invest

**Allianz Index:**

Allianz Euro GarantAllianz Index Extra+Allianz Index ExtraAllianz Index Extra2Allianz Index MaxAllianz Index 130Allianz Index PetrolAllianz Index 75

**Neživotné poistenie – majetok:**

Môj domov, poistenie plavidiel, Poistenie zodpovednosti za škodu, Active

**Vozidlá**

Povinné zmluvné poistenie, Havarijné poistenie, Moje auto - ŠTARTKASKO Economy, Poistenie skiel a vybraných rizík, Poistenie pre prípad odcudzenia celého vozidla, Poistenie ojazdených motorových vozidiel, KASKO Total

**Podnikatelia**

Komplexné poistenie podnikateľov, Komplexné poistenie malých podnikateľov, Poistenie majetku, Poistenie zodpovednosti za škodu, Poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú členmi orgánov spoločnosti, Poistenie profesijnej zodpovednosti za škodu, Poistenie zodpovednosti za environmentálnu škodu, Poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú poskytovaním IT služieb, Poistenie technických rizík, Poistenie prepravných rizík, Poistenie leteckých rizík, Poľnohospodárske poistenie, Poistenie pohľadávok, Podnikové životné poistenie

## **4.5 Likvidácia poistných udalostí v neživotnom poistení v Allianz-Slovenskej poisťovni a. s.**

Ako som už spomínala, likvidácia poistných udalostí je vrcholom všetkých činností, ktoré vykonáva každá komerčná poisťovňa od poistenia, cez správu poistných zmlúv až po likvidáciu poistnej udalosti – výplatu poistného plnenia. ASP a. s. je jednou z poisťovní, ktorá preferuje bezpapierovú formu likvidácie PU. Jej výhody spočívajú v tom, že pracovník nie je zahatený rôznym spisovým materiálom navôkol, ale na pracovnom stole má poriadok – príslušné smernice, všeobecné poistné podmienky, kalkulačku a maximálne poznámkový blok. Všetka dokumentácia, ktorá je doručená do ASP a. s. poštou, alebo osobne od klienta, je spracovávaná najskôr na skenovacom stredisku, ktorého hlavným poslaním je zabezpečiť komunikáciu poisťovne a interného a externého okolia. Skenovacie stredisko sa nachádza na každej pobočke ASP a. s.. Každému doručenému dokladu bez rozdielu poisťovacieho charakteru sa prideliť tzv. identifikačný kód, podľa ktorého sa v prípade potreby dajú dokumenty vyhľadať v originál papierovej podobe v archíve. Skenovacími strediskami sa zabezpečuje kvalita, zefektívnenie, profesionalita a rýchlosť samotného likvidačného procesu. Určitým spôsobom je vytvorený komfort pre klientov a urýchľuje dostupnosť informácií tak pre klienta ako aj pre makléra, alebo obchodníka. Takýmto spôsobom môže poisťovňa promptne reagovať na prípadné zvýšené množstvo hlásení poistných udalostí v situáciách ako je napríklad kampaň na povinné zmluvné poistenia alebo povodne v roku 2010. Naskenovaný dokument postupuje pracovníkom – poštárom na konkrétne oddelenia za účelom jeho ďalšieho spracovania. Títo pracovníci rozdeľujú doručenú poštu do schránok buď konkrétnemu likvidátorovi – ak sa jedná o doručenú dokumentáciu k už zaregistrovaným poistným udalostiam alebo, ak sa jedná o novo prijaté hlásenie poistnej udalosti, tak toto hlásenie posielajú do osobných schránok registrátorkám.

### **Likvidácia poistných udalostí je v podstate rozdelená na štyri časti:**

1. Hlásenie poistných udalostí
2. Administratívna časť
3. Technická časť – povinnosti technikov a obhliadkarov
4. Likvidačná časť – je to samotný proces likvidácie

## Spôsoby hlásenia poistných udalostí

1. **Osobne:** na každej pobočke Allianz - Slovenskej poisťovne a. s. na území SR
2. **Hlásenie PU on-line:** možnosť hlásenia poistných udalostí od 7.00 hod. do 21.00 hod.

Oblasti, z ktorých je možné si nahlásiť poistnú udalosť prostredníctvom internetu sú:

- a) Havarijné poistenie
  - b) Povinné zmluvné poistenie
  - c) Cestovné poistenie
  - d) Majetkové poistenie
3. **Poštou:** Tlačivá má klient možnosť získať z internetovej stránky [www.allianzsp.sk](http://www.allianzsp.sk) a po vypísaní a podpísaní tlačiva ho zašle, alebo osobne prinesie na hociktorú pobočku Allianz - Slovenskej poisťovne a. s..
  4. **Telefonicky:** V takomto prípade môžu klienti využiť službu tzv. Modrého telefónu v časovom rozmedzí od 7.00 hod. do 21.00 hod., kde na kontaktných telefónnych číslach 0850 122 222, 0902 122 222, 0917 122 222 a zo zahraničia +421 2 496 15 666. Každý telefonický hovor je nahrávaný z dôvodu skvalitňovania služieb.
  5. **Prostredníctvom zmluvných servisov** – v prípade poistnej udalosti na motorových vozidlách ASP a. s. má širokú škálu zmluvných servisov po celom Slovensku, v ktorých si klient môže nahlásiť poistnú udalosť.

Najpopulárnejším zo spôsobov hlásenia poistných udalostí je prostredníctvom internetu a telefonicky a to z dôvodu časových možností, pohodlia a odbúrania administratívy. V tomto prípade klient už nie je povinný vypisovať tlačivá. ASP a. s. akceptuje telefonické resp. internetové hlásenie k určovaniu právneho základu k výplate poistného plnenia, iba v ojedinelých prípadoch likvidátor vyzve klienta k vypísaniu príslušného tlačiva.

## 1. Hlásenie poistných udalostí

**Telefonické hlásenia:** Servis telefonických hlásení poistných udalostí zabezpečuje tzv. Call Centrum. Klient, ktorý hlási poistnú udalosť, je prepojený na operátora, ktorému nahlási základné údaje, ako sú číslo poistnej zmluvy, meno, priezvisko, rodné číslo, IČO, adresu trvalého bydliska, resp. prechodného bydliska, sídlo spoločnosti, kontaktnú osobu a telefón, ak pri poistnej udalosti bolo zúčastnených viac účastníkov, uvedie aj ich identifikačné údaje a kontakt. V prípade, že sa jedná o poistnú udalosť – dopravnú nehodu, resp. škodu na motorovom vozidle, uvedie údaje vozidla z príslušných dokladov. Operátor Call Centra takto nahlásenú poistnú udalosť hneď zaregistruje a zadá požiadavku na vykonanie obhliadky – poškodenej veci, majetku, resp. motorového vozidla príslušnému technikovi alebo obhliadkárovi. Ak sa jedná o poistnú udalosť na motorovom vozidle, ktorého značka spadá do kategórie zmluvných servisov, operátor Call Centra odporučí volajúcemu obhliadku v jednom zo zmluvných servisov a uvedie kontakt a osobu, na ktorú sa má volajúci obrátiť. Následne mu zašle formou SMS alebo e-mailu číslo, pod ktorým je poistná udalosť zaevidovaná a meno likvidátora, ktorý bude poistnú udalosť likvidovať. Likvidátorovi zašle do jeho osobnej schránky zaregistrovanú novú poistnú udalosť.

**V prípade hlásení on-line** je postup nasledovný: klient vyplnené hlásenie poistnej udalosti pošle na príslušnú e-mailovú adresu, ktorú monitorujú pracovníci poverení registráciou poistných udalostí. Ak príslušný pracovník pri registrácii zistí, že klient resp. majiteľ poškodenej veci, majetku alebo motorového vozidla neuviedol miesto, kde je možné vykonať obhliadku, tento pracovník je povinný ho kontaktovať a miesto obhliadky došetriť. Po registrácii zašlú klientovi číslo poistnej udalosti a meno likvidátora povereného likvidáciou. Následne likvidátorovi zašlú do jeho osobnej schránky hlásenie pod zaregistrovaným číslom. Taktiež sú povinní zaslať technikovi resp. obhliadkárovi požiadavku na vykonanie obhliadky.

**Ak si klient vyberie možnosť hlásenia poštou,** v takom prípade hlásenie, ktoré je doručené do poisťovne sa najskôr musí zaevidovať v došlej pošte, potom sa postupuje na skenovacie stredisko, odtiaľ na konkrétne oddelenie na spracovanie – registráciu a k likvidátorovi už ako zaregistrovaná poistná udalosť.

**Pri osobnom hlásení** klient odovzdáva hlásenie na ktorejkoľvek pobočke ASP a. s. bez regionálnych rozdielov. Je vybavený kvalifikovanými pracovníkmi na oddelení Front Office, ktorí ho upozornia, že je potrebné, aby oznámil, kedy a kde bude možné vykonať obhliadku poškodeného majetku, veci alebo motorového vozidla. Potom pracovník údaje na hlásení odkontroluje s údajmi na poistnej zmluve, prípadné nezrovnalosti opraví a odkonzultuje s klientom. Následne hlásenie poistnej udalosti doručí na skenovacie stredisko a postup spracovania hlásenia je potom zhodný s postupom pri hlásení poistných udalostí poštou.

**Ak si klient hlási poistnú udalosť v zmluvnom servise**, vyškolení zamestnanci zmluvného servisu majú k dispozícii všetky potrebné tlačivá k nahláseniu poistnej udalosti či už z havarijného poistenia alebo z povinného zmluvného poistenia. Postup hlásenia je zhodný s postupom ako na pobočke ASP a. s. s tým rozdielom, že príslušný pracovník zmluvného servisu po vypísaní hlásenia klientom, vykoná obhliadku poškodeného motorového vozidla. Na tlačivo „Zápis z obhliadky“ vyznačí poškodené časti motorového vozidla a zápis z obhliadky dá podpísať klientovi, resp. majiteľovi poškodeného motorového vozidla. Taktiež vyhotoví fotodokumentáciu poškodených častí namotorovom vozidle. Takto spracovanú poistnú udalosť aj s vyčíslením škody zašle v elektronickej podobe do ASP a. s. na spracovanie. V prípade, že si klient hlási poistnú udalosť z havarijného poistenia má nárok na vystavenie krycieho listu zo strany poisťovne. Pri vypisovaní tlačiva si súbežne vypíše žiadosť o vystavenie krycieho listu – žiada poisťovňu o poukázanie poistného plnenia v prospech zmluvného servisu. Tu klient platí iba výšku spoluúčasti dojednanú v jeho poistnej zmluve. Ak sa jedná o poistnú udalosť z povinného zmluvného poistenia, v takom prípade musí opravu financovať sám majiteľ motorového vozidla a následne faktúru za opravu doručí do poisťovne.

Pri všetkých spôsoboch hlásenia poistných udalostí je klient, resp. osoba, ktorá hlási poistnú udalosť povinná uviesť údaje:

1. Kedy a kde je možné vykonať obhliadku poškodeného majetku, veci resp. motorového vozidla
2. Kontaktné údaje všetkých zúčastnených pri poistnej udalosti – zvlášť, ak sa jedná o dopravnú nehodu, prípadne škodu na zdraví pri dopravnej nehode.

3. V prípade, že dopravnú nehodu vyšetrovala polícia, treba uviesť, ktorý dopravný inšpektorát
4. Bankové spojenie, resp. presnú adresu pre potreby poistného plnenia.

Povinnosť hlásenia PU definuje **OBČIANSKY ZÁKONNÍK č. 40/1964 Z.z..**

Pri spracovávaní osobných údajov v prípade poistných udalostí je príslušný pracovník povinný dodržiavať **ZÁKON O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV číslo 428/2002 Z. z..**

## **2. Administratívna časť**

**V prípade telefonického hlásenia alebo on-line** sme túto časť likvidácie poistných udalostí už popísali v predchádzajúcej kapitole, nakoľko pri týchto spôsoboch hlásenia následne prichádza aj k registrácii poistnej udalosti.

**Pri osobnom hlásení alebo pri hlásení poistných udalostí poštou** je administratívna činnosť zhodná s predchádzajúcimi spôsobmi hlásenia. Registrátorka, ktorej je hlásenie doručené na registráciu je povinná skontrolovať relevantnosť údajov na hlásení s údajmi na poistnej zmluve. Do poistno-technického systému zadá postupne miesto vzniku poistnej udalosti, dátum a čas, mená všetkých účastníkov, všetky poškodené predmety, motorové vozidlo, resp. osobné veci – v prípade dopravnej nehody sú to napr. okuliare, oblečenie, mobilný telefón a iné. Podľa dostupnosti informácií musí zadať do systému majiteľov týchto vecí a ich kontakty. Tie sú dôležité aj z hľadiska vykonania obhliadky, ale aj z hľadiska dostupnosti získania informácií už samotného likvidátora. Potom musí zadať miesto obhliadky a kontaktnú osobu, na ktorú sa môže technik alebo obhliadkár obrátiť. Potom zadá do systému rezervu - predpokladanú výšku poistného plnenia. Následne celú činnosť ukončí zápisom čísla poistnej udalosti, pod ktorým zašle požiadavku technikovi, obhliadkárovi na vykonanie obhliadky do ich osobnej priehradky. Súbežne likvidátorovi zašle príslušnú dokumentáciu, čiže hlásenie a prislúchajúce doklady, ktoré klient odovzdal pri nahlasovaní poistnej udalosti, tiež do osobnej priehradky za účelom jej zlikvidovania.

Poistná udalosť musí byť zaregistrovaná na základe interných smerníc príslušného oddelenia do 24 hodín od jej nahlásenia. V každom prípade pri registrácii je registrátorka povinná skontrolovať platnosť poistnej zmluvy. V prípade jej neplatnosti z akéhokoľvek dôvodu, je poistná udalosť registrovaná na tzv. Q-ové číslo. V takomto



prípade poisťovateľ negarantuje poistné plnenie, ale obhliadka musí byť vykonaná aj v takomto prípade.

## **2. Technická časť**

Význam a podstata tejto časti procesu likvidácie spočíva v poskytovaní relevantných údajov, podkladov a dôkazových materiálov. Šetrenie právneho základu a skutkového deja vzniku poistnej udalosti začína už pri obhliadke. Vykonávanie obhliadok poškodených motorových vozidiel z povinného zmluvného poistenia alebo z havarijného poistenia ASP a. s. preferuje v zmluvných servisoch, priamo u klienta doma, alebo na dohodnutom mieste. Nie sú vykonávané v priestoroch poisťovne. Ako som už spomínala, klient pri hlásení je povinný oznámiť kontaktnú osobu, miesto a čas možnosti vykonania obhliadky.

V prípade majetkových poistných udalostí – spôsobené záplavami, víchricou, vytopením, skratom je obhliadka vykonaná obhliadkárom a v prípade poškodenia motorového vozidla je obhliadka vykonaná povereným technikom alebo v zmluvnom servise.

Obhliadkár, ktorý dostane výzvu na vykonanie obhliadky poškodeného majetku alebo veci je povinný do 24 hodín od prijatia výzvy na obhliadku kontaktovať majiteľa a dohodnúť si presnú hodinu a miesto obhliadky. Ak obhliadkár pri kontaktovaní klienta zistí, že od času nahlásenia poistnej udalosti až po vykonanie obhliadky prišlo k zmene miesta obhliadky, svoju výzvu zruší s uvedením dôvodu zrušenia obhliadky a musí uviesť nové miesto obhliadky. Taktiež upozorní príslušného obhliadkára, ktorému patrí určené nové miesto na vykonanie obhliadky. Ten pri obhliadke musí spísať zoznam poškodených vecí, mieru poškodenia, možnosť ďalšej použiteľnosti tejto veci alebo majetku, resp. uviesť percento použiteľných zvyškov. Na zápise o obhliadke musí obhliadkár podľa relevantných údajov uviesť aj rok a spôsob nadobudnutia veci. Ďalej musí obhliadkár vyhotoviť dôslednú a detailnú fotodokumentáciu poškodených vecí. Na zápise o poškodení a na fotodokumentácii musí byť uvedený dátum vykonania obhliadky. Na zápise o obhliadke nesmie chýbať podpis majiteľa, resp. užívateľa poškodenej veci a samozrejme obhliadkára. Následne na to vysvetlí klientovi, akým spôsobom si môže dať zlikvidovať poistnú udalosť - buď predloží doklady o oprave, faktúry s rozpisom prác aj materiálu, alebo si podá žiadosť o likvidáciu poistnej udalosti

formou rozpočtu, to znamená, že nie je povinný dokladovať spôsob uvedenia poškodených vecí, majetku do pôvodného stavu. Takto spracovanú obhliadku môže obhliadkár zaslať v elektronickej podobe na poistnú udalosť pod jej číslom.

V prípade poistnej udalosti na motorovom vozidle, technik ktorý prijal výzvu na vykonanie obhliadky, musí tiež kontaktovať klienta do 24 hodín od jej prijatia a dohodnúť si s ním miesto a čas vykonania obhliadky. Na mieste identifikuje poškodené motorové vozidlo, vyhotoví fotodokumentáciu jeho poškodných častí a po vyčíslení nákladov na opravu a výpočte skutočnej výšky škody zašle fotodokumentáciu aj s výpočtom výšky škody v elektronickej podobe na spis poistnej udalosti. Ak klient žiada likvidovať poistnú udalosť formou rozpočtu, technik určí výšku škody rozpočtovou kalkuláciou a takúto kalkuláciu zašle na poistnú udalosť v elektronickej podobe. Ak technik – obhliadkár už pri obhliadke vidí, že je tu nutnosť doobhliadky, zapíše to do záznamu a s majiteľom sa dohodne na mieste a čase doobhliadky, ktorá už môže byť vykonaná aj v servise. Informáciu o nutnosti vykonania doobhliadky musí poslať v elektronickej podobe na poistnú udalosť, alebo zadať poznámku do „rokovania s klientom“. Vysoko kvalifikovaný technik, obhliadkár pri obhliadke poškodeného majetku alebo motorového vozidla vie odhadnúť, či naozaj prišlo k poškodeniu poistnou udalosťou alebo sa jedná o pokus poistného podvodu.

### **3. Likvidačná časť**

Odbor likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení má hlavnú náplň poskytovanie nadštandardných služieb svojim klientom. Likvidácia je vlastne súhrn procesov od hlásenia poistnej udalosti až po jej výplatu a štatistické ukazovatele. Je to veľmi náročná práca z hľadiska pozornosti, odbornej spôsobilosti, časovej náročnosti ale aj ovládania emócií. Na pozíciu likvidátora sú veľmi náročné požiadavky z hľadiska ovládania príslušnej platnej legislatívy SR, práca v poistno-technickom systéme, práca s poistnými zmluvami. Likvidátor nemá na stole žiaden spis, svoju prácu vykonáva výlučne v elektronickej podobe. Pracuje v poistno-technickom systéme a ku svojej práci potrebuje dve obrazovky. V jednej obrazovke má naskenovanú spisovú dokumentáciu a v druhej má poistno-technický systém. V tejto obrazovke má aj ďalšie programy potrebné k pracovnej činnosti. Do osobnej schránky mu chodia všetky doklady k poistnej udalosti, ktoré už sú zaregistrované, ale aj nové poistné udalosti. Túto

dokumentáciu dostáva aj prostredníctvom e-mailu. Po prijatí novej poistnej udalosti do osobnej schránky likvidátor k nej priradí postupne všetky prislúchajúce doklady. Tieto doklady má likvidátor možnosť vidieť na poistnej udalosti cez záložku, ktorá sa nazýva „doklady“. Keď dostane dokumentáciu prostredníctvom e-mailu, túto zašle na konkrétnu internú e-mailovú adresu pod číslom poistnej udalosti a cez záložku „doklady“ ich potom k nej priradí. Pri každej novej poistnej udalosti likvidátor musí došetriť platnosť poistnej zmluvy a poistné riziká na zmluve, musí skontrolovať, či mu korešponduje popis vzniku uvádzaný účastníkmi s popisom vzniku na obhliadke. Potom si likvidátor vyžiada potrebnú dokumentáciu, ako je napríklad policajná správa, doklady o oprave poškodeného majetku, motorového vozidla, v prípade potreby aj doklady o nadobudnutí veci z dôvodu nutnosti výpočtu skutočnej výšky škody a tiež z dôvodu, že v niektorých prípadoch môžu mať poškodení vec alebo majetok v prenájme od inej spoločnosti, alebo na leasing, napríklad pracovné stroje, mechanizmy, bágre. Tieto doklady si vyžiada písomnou formou prostredníctvom prednastaveného listu, ktorý sa nachádza v poistno-technickom systéme. V tomto liste likvidátor musí upraviť príslušné atribúty podľa potreby. V niektorých prípadoch je veľmi jednoduché naformulovať konkrétny list, ale v niektorých prípadoch je to vzhľadom k rozsahu poškodenia veľmi zložitá a likvidátor si nevyžiada všetky potrebné doklady na jeden krát. Korešpondencia neobsahuje hlavnú činnosť pracovného dňa, ale závisí od organizačných zručností samotného likvidátora. Frekvencia požadovania listov – korešpondencie je usmernená v internej smernici. Tento úkon je dôležitý z hľadiska sledovania vývoja a procesu spracovania spisov, ktoré má likvidátor registrované na seba. Je vykonávaný prostredníctvom zostáv, ktorými začína každý pracovný deň. Tieto zostavy likvidátorovi určujú základné priority pracovného dňa.

### **Ide o zostavy:**

- 1. Poistné udalosti na požadovanie dokladov** - tieto zostavy upozorňujú likvidátora na to, že do príslušnej poistnej udalosti ešte neprišli požadované doklady a treba ju vykorešpondovať – urgovať
- 2. Zostava nevykonaných obhliadok** - upozorňuje likvidátora, aby došetriť, z akého dôvodu nebola vykonaná obhliadka na príslušnej poistnej udalosti, o čom musí zadať záznam z rokovania z dôvodu informovanosti o jej stave šetrenia

**3. Zostava likvidných poistných udalostí** - upozorňuje likvidátora, že k danej poistnej udalosti prišli všetky požadované doklady, resp. v prípade novej bola vykonaná obhliadka a treba vykorešpondovať doklady, resp. sa jedná o novú poistnú udalosť, ktorá je bez obhliadky

Ak likvidátor šetrením zistí, že vzhľadom k popisu poškodenia, je potrebné vykonať ďalšiu obhliadku motorového vozidla alebo majetku – či už z predložených dokladov, alebo na základe telefonickej komunikácie s klientom, túto požiadavku zadá prostredníctvom poistno-technického systému príslušnému technikovi alebo obhliadkárovi. Po prijatí všetkých dokladov: hlásenie, faktúry, policajný protokol, doklady o nadobudnutí, obhliadka s popisom a rozsahom poškodenia k tomu prislúchajúca fotodokumentácia môže likvidátor pristúpiť k likvidácii danej poistnej udalosti - t. z. zosumarizovanie predložených dokladov, došetrenie skutkového stavu, určovanie právneho základu dodržaním platných všeobecných poistných podmienok a príslušnej smernice. Došetrenie poistnej udalosti prebieha už počas prijímania jednotlivých dokladov prostredníctvom e-mailu, ale najčastejšie telefonicky z hľadiska časového. Pri telefonickej komunikácii si likvidátor klienta vypočuje a podobne ako technik – obhliadkár pri obhliadke, ponúkne mu formu riešenia – doklady o oprave alebo rozpočet podľa tabuliek poisťovne. Overuje si bankové spojenie, resp. adresu, na ktoré môže poukázať poistné plnenie. Vysvetlí mu spôsob likvidácie poistnej udalosti, v prípade amortizácie, musí uviesť výšku amortizácie, ktorá vzniká dôsledkom opotrebenia motorového vozidla alebo majetku. Z každého rozhovoru si likvidátor musí zadať „záznam z rokovania s klientom“ do poistno-technického systému, nakoľko, keď sa k príslušnej poistnej udalosti vráti, aby vedel operatívne reagovať a napojiť sa na skutkový dej. V prípade konečného došetrenia právneho základu, prichádza na rad výpočet poistného plnenia, ktorý je vypracovaný na základe predložených dokladov a tento výpočet sa v elektronickej podobe zasiela na poistnú udalosť pod jej číslom. Do poistno-technického systému likvidátor zadá číslo bankového spojenia klienta, resp. adresu trvalého pobytu a do záložky „spôsob výpočtu“ zadá spôsob – „doklady za opravu alebo rozpočtom“. Takto spracovaný spis uzatvorí a napíše klientovi záverečný list, ktorý je tiež prednastavený v systéme. Poistná udalosť zostáva aj naďalej evidovaná v systéme a likvidátor má k nej prístup kedykoľvek aj v prípade tzv. dolikvidácie. Taktiež aj príslušní pracovníci majú takto vybavený spis k dispozícii k nahliadnutiu.

V niektorých prípadoch sa stáva, že uplatnenie nárokov na náhradu škody zo strany klienta nie je preukázané – nie je vykonaná obhliadka s rozsahom poškodenia ani fotodokumentácia poškodených vecí alebo motorového vozidla. Je to hlavne v prípadoch, kedy z časového hľadiska nie je možné vykonať obhliadku, alebo k poistnej udalosti príde v zahraničí a je potrebné vykonať opravu na mieste. V takomto prípade je potrebné písomné stanovisko od klienta – resp. prevádzkovateľa motorového vozidla, alebo od majiteľa poškodenej veci, z akého dôvodu neumožnili vykonať obhliadku pracovníkom poisťovne. V prípade, že má klient vlastnú fotodokumentáciu o rozsahu poškodenia, túto poisťovňa akceptuje. V opačnom prípade môže poisťovňa znížiť výšku poistného plnenia v zmysle platných všeobecných poistných podmienok. Prácu so spisom v elektronickej podobe je možné ľahko skontrolovať a vyhodnotiť. Nadriadení pracovníci spôsobom zostávajú sledujú odvedenú kvantitu aj kvalitu jednotlivých pracovníkov. Tieto zostavy slúžia aj na štatistické účely v rámci poisťovne z dôvodu sledovania počtu vyplatených poistných udalostí za jednotlivé dni a potom aj za určité časové obdobia.

#### **4.6 Aplikácia procesu likvidácie poistnej udalosti v neživotnom poistení v ASP a. s. na konkrétnom príklade z povinného zmluvného poistenia**

Samotný likvidačný proces poistnej udalosti, ktorý sme predstavili v predchádzajúcej časti budeme aplikovať na konkrétnom príklade z povinného zmluvného poistenia. Likvidátor sa riadi platnými všeobecnými poistnými podmienkami, smernicami pre likvidáciu poistných udalostí z povinného zmluvného poistenia a príslušnou platnou legislatívou ako je **ZÁKON o PZP č. 381/2001 Z. z. , OBČIANSKY ZÁKONNÍK č. 40/1964 Z. z., ZÁKON O CESTNEJ PREMÁVKE a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 8/2009 Z. z.** a inými zákonmi podľa potreby a rozsahu škôd.

**Proces likvidácie aplikujeme na konkrétnom prípade dopravnej nehody z povinného zmluvného poistenia:**

**Informácie a identifikačné údaje účastníkov dopravnej nehody:**

**Miesto vzniku:** katastrálne územie medzi obcami Nitra – Veľké Zálužie

**Dátum a čas vzniku:** 18.7.2010, cca 14.00 hod.

**Vozidlo, ktoré spôsobilo škodu:** Mercedes Benz

**Vozidlo, ktoré bolo poškodené – technické parametre:**

**Druh motorového vozidla:** traktor kolesový

**Továrenská značka:** John Deere

**Výrobné číslo (VIN):** RW8220P012281

**Evidenčné číslo:** XYZ

**Evidenčné číslo pridelené po prvý krát:** 9.4.2010

**Rok výroby:** 2010

**Majiteľ poškodeného traktora je evidovaný ako platca DPH (daň z pridanej hodnoty) – z toho dôvodu uvádzam ceny bez DPH**

**Nadobúdacia hodnota traktora v apríli 2010:** 100 000,00 EUR bez DPH

**Všeobecná hodnota jazdeného traktora vrátane hodnoty mimoriadnej výbavy k rozhodnému dátumu:** 81 380,00 EUR

**Stav počítadla (motohodiny):** 600

**Základné údaje:** objem motora (ccm) 8134, výkon motora: (kw): 188,00, pri otáčkach (min-1): 2250, prevodovka: manuálna, karoséria: z oceľových a čiastočne pozinkovaných plechov, celková hmotnosť (kg): 13 500

**Popis vzniku:** Vodič motorového vozidla Mercedes Benz narazil do traktora idúceho pred ním, nakoľko nedodrжал bezpečnú vzdialenosť

Dopravnú nehodu vyšetroval príslušný orgán OR PZ SR ODI Nitra.

V zmysle **ZÁKONA O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV číslo 428/2002 Z. z.** nebudeme bližšie špecifikovať účastníkov dopravnej nehody ani názvy spoločností, ktorým patria dopravné prostriedky. Obaja účastníci dopravnej nehody boli podrobení dychovej skúške na alkohol s negatívnym výsledkom. Na mieste dopravnej nehody vypísali tlačivo „Správa o nehode“ s údajmi, ako sú meno a priezvisko šoférov, dátum a miesto vzniku dopravnej nehody, skutkový dej, majiteľov zúčastnených dopravných prostriedkov, evidenčné číslo, poškodené časti dopravných prostriedkov, prípadných svedkov a telefónne čísla. Traktor vzhľadom k rozsiahlemu poškodeniu bol po dopravnej nehode odtiahnutý odťahovou službou do sídla spoločnosti. Vizúálnou kontrolou bolo viditeľné poškodenie: zadná náprava, kabína, sklo kabíny, zadné kolesá – disky, pneumatiky. Poistený nahlásil dopravnú nehodu vypísaním tlačiva „Hlásenie poistnej udalosti z povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú

prevádzkou motorového vozidla pre poisteného“ do pätnástich dní odo dňa jej vzniku v zmysle **ZÁKONA č. 381/2001 Z. z. o PZP a zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla a o zmene a doplnení niektorých zákonov.**

Poškodený účastník si hlásil poistnú udalosť dodatočne prostredníctvom info-linky 0902 122 222. Po zaregistrovaní a následnom pridelení čísla k poistnej udalosti technik – špecialista vykonal obhliadku poškodeného traktora. Takýmto spôsobom si majiteľ poškodeného traktora splnil povinnosť preukázania poškodenia.

Zistený rozsah poškodenia po vykonaní obhliadky a fotodokumentácie technikom:

Po vyhotovení fotodokumentácie a zápisu z obhliadky o poškodení traktora boli náklady na opravu vyčíslené nasledovne:

**Tabuľka č. 1: Výpočet skutočnej výšky škody z PZP - obhliadka:**

Zadná náprava – nohavica zadného mosta	2 600,00 EUR
Sklo zadnej kabíny	500,00 EUR
Zadný silenblok kabíny 2x: 150,00x2	300,00 EUR
Hviezdica ľavého zadného kolesa	800,00 EUR
Disk ľavého zadného kolesa	1 000,00 EUR
Ľavá zadná pneumatika a koleso	1 500,00 EUR
Náklady na opravu za materiál	6 700,00 EUR
Cena práce: Normohodiny=20,00 EURx60 hod	1 200,00 EUR
Náklady na opravu celkom z obhliadky	7 900,00 EUR

Zdroj: Vlastné spracovanie

Majiteľa poškodeného traktora upozornil na nutnosť vykonania doobhliadky traktora vzhľadom k jeho poškodeniu. Na základe vyhotovenej fotodokumentácie a vyčíslení nákladov na opravu technik vypočítal skutočnú výšku škody, na ktorú má poškodený nárok v zmysle **OBČIANSKEHO ZÁKONNÍKA č. 40/1964 Z. z..**

Spracovanú dokumentáciu z obhliadky – fotodokumentácia a výpočet nákladov na opravu a skutočnú výšku škody zaslal v elektronickej podobe na poistnú udalosť pod jej číslom. Likvidátorovi sa dostala informácia o vykonaní obhliadky prostredníctvom už spomínanej zostavy „likvidných poistných udalostí“. Na základe tejto informácie likvidátor elektronicou formou vyzval majiteľa poškodeného traktora, aby predložil doklady za opravu traktora s rozpisom prác a materiálu, faktúru za odtiahnutie traktora do servisu a bankové spojenie, kam je potrebné zaslať poistné plnenie. Súbežne si vyžiadol policajný protokol prostredníctvom internetového portálu, na ktorý majú prístup všetky komerčné poisťovne. Policajný protokol je dôležitý z hľadiska určenia právneho základu. Počas opravy v autorizovanom servise bolo zistené ďalšie poškodenie traktora na hydraulickom zariadení. Príslušný pracovník servisu požiadal technika o vykonanie doobhliadky, ktorou technik zistil nasledovné poškodenia:

**Tabuľka č. 2: Výpočet skutočnej výšky škody z PZP – doobhliadka:**

Hydraulická trubka 4x: 4x125,00	500,00 EUR
Hydraulický rozvádzač (1 sekcia)	1 500,00 EUR
Hydraulické koncovky 3x: 3x100	300,00 EUR
Náklady na opravu za materiál	2 300,00 EUR
Cena práce: Normohodiny=20,00 EURx65 hod	1 300,00 EUR
Náklady na opravu celkom z doobhliadky	3 600,00 EUR
Po spočítaní nákladov na opravu skutočná výška škody na traktore vyšla	11 500,00 EUR

Zdroj: Vlastné spracovanie

Takto spracovanú dokumentáciu s konečným vyčíslením skutočnej výšky škody aj s fotodokumentáciou technik zaslal v elektronickej podobe na spis poistnej udalosti pod jej číslom. Vzhľadom k veku traktora a pomerne malému počtu motohodín poškodením neprišlo k tzv. zhodnoteniu traktora, to znamená, že náklady na opravu celkom sa



rovnajú skutočnej výške škody a majiteľovi poškodeného traktora nebude krátené poistné plnenie zo strany poisťovne – neutrpí finančnú ujmu.

Po ukončení opravy traktora príslušný pracovník servisu vystavil faktúru za opravu traktora s podrobne rozpísanými položkami prác a materiálu. Vzhľadom k tomu, že sa jedná o poistnú udalosť z PZP, nie je možné zo strany poisťovne vystaviť tzv. krycí list, to znamená, že majiteľ poškodeného traktora musel celú faktúru uhradiť z vlastných peňažných prostriedkov prostredníctvom bankového ústavu alebo do pokladne v servise. Takto uhradenú faktúru predložil do poisťovne za účelom jej zlikvidovania. Likvidátor došetril právny základ, porovnal položky na faktúre s položkami na výpočte od technika a s vykonanou fotodokumentáciou. Skontroloval skutkový dej – vyjadrenia oboch účastníkov dopravnej nehody. Vzhľadom k tomu, že všetky údaje korešpondovali navzájom a nezistil žiadne nezrovnalosti vo vystavenej faktúre za opravu vzhľadom k výpočtu skutočnej výšky škody, pristúpil k poistnému plneniu. Na záver zaslal oznamovací list obom účastníkom dopravnej nehody. Je to vlastne oznámenie o ukončení likvidácie poistnej udalosti a o výške poistného plnenia.

#### **4.7 Vývojové trendy likvidácie poistných udalostí v ASP a. s.**

Procesu zmien a vývoju likvidácie v neživotnom poistení sa budeme venovať v tejto kapitole, nakoľko likvidácia je najdôležitejšou časťou poisťovacích služieb každej poisťovne a je spätná väzba v spolupráci na obchodnú službu.

##### **Likvidácia v minulosti**

Každá finančná inštitúcia a ASP a. s. nevynímajúc prechádza určitými vývojovými etapami, pomocou ktorých skvalitňuje poskytovanie služieb, upevňuje si svoju pozíciu na trhu. Takýmto spôsobom sa snaží upevniť si dôveru svojich klientov a získať si nových. Technický pokrok je jeden zo spôsobov, pomocou ktorého spoločnosť získava klientelu hlavne z mladšej generácie, ktorá sa flexibilne prispôbuje zmenám, preferuje on-line služby, nakoľko tento spôsob komunikácie šetrí čas a peniaze, je pohodlný a bez stresových situácií. V tejto problematike sa pohybujem od roku 1997 a mám možnosť sledovať, že prioritou spoločnosti ASP a. s. je prispôbovať sa požiadavkám trhu, svojim klientom a potrebám spoločnosti ako takej a od môjho nástupu prešiel proces

likvidácie v neživotnom poistení značnými zmenami, ktoré skvalitnili vzájomnú komunikáciu poisťovne, externých partnerov a klienta.

V deväťdesiatych rokoch minulého storočia sa likvidačný proces v poisťovníctve iba etabloval. Klienti mali možnosť hlásenia poistných udalostí iba osobne alebo poštou a obhliadky poškodených motorových vozidiel bolo možné vykonať iba v priestoroch poisťovne v papierovej podobe tzv. zápisom o poškodení a fotodokumentácia bola vykonaná klasickým fotoaparátom. Tieto podklady z obhliadok bolo potrebné prácne spracovávať a zaevidovať.

Samotná likvidácia bola riešená jedným poistno-technickým systémom, ktorý nebol na takej úrovni, aby sa po zadaní konkrétnych údajov a po zaregistrovaní poistnej udalosti mohli vykonať zmeny resp. opravy nekorektných údajov.

Opravy mohol uskutočniť až príslušný pracovník pri poukaze poistného plnenia, kde zadával jeho prijímateľa. Spisový materiál sa evidoval v papierovej podobe, čo zvyšovalo náklady na administratívu a archiváciu. Takýto spôsob likvidácie bol veľmi časovo náročný, prácny a obmedzujúci. Program neposkytoval dostatočný prístup k informáciám medzi pobočkami navzájom, t. z., že neboli vzájomne systémovo prepojené, čo vyústilo k tomu, aby sa manažment spoločnosti zaoberal myšlienkou skvalitnenia likvidačného procesu ako takého.

### **Rast profesionality**

V období po fúzii poisťovne Allianz a. s. a Slovenskej poisťovne bola agenda likvidácie spracovávaná v programe, ktorý bol praktickejší, v ktorom bolo možné vykonávať rôzne zmeny príslušnými pracovníkmi aj po zaregistrovaní a vzájomný prístup k informáciám bol profesionálnejšie vypracovaný. Týmto spôsobom sa uľahčila práca zamestnancom a odbúrala sa administratívna byrokracia.

Klienti mali naďalej možnosť hlásenia osobne alebo poštou a obhliadky sa naďalej vykonávali v papierovej podobe a fotodokumentácia klasickým fotoaparátom v priestoroch poisťovne. Poistné udalosti z oblasti majetkového poistenia alebo v prípade škody na motorovom vozidle, ktoré bolo nepojazdné – po dohode s likvidátorom. Tým, že spoločnosť prešla na nový poistno-technický systém, ktorý poskytoval kvalitnejšie a flexibilnejšie informácie a likvidácia bola vzájomne prepojená, t. z., že systém poskytoval informácie pracovníkom a klientom súbežne na

celom Slovensku, sa práca stala praktickejšou, prehľadnejšou. t. z., že napr. o poistnej udalosti, ktorá bola riešená na strednom Slovensku, vedeli aj na západnom a pod..

### **Inovácie**

Vzhľadom k snahe udržať si pozíciu lídra na trhu a k potrebám zlepšovania vzájomnej komunikácie s klientmi a externým okolím, ASP a. s. zriadila v každom okresnom meste na celom území Slovenska tzv. **Centrá hlásenia škôd**, kde klientovi poskytovali informácie vysokokvalifikovaní pracovníci od hlásenia poistnej udalosti až po výplatu poistného plnenia. Títo pracovníci absolvovali rôzne komunikačné školenia, školenia odbornej spôsobilosti, za účelom zvyšovania si osobnej kvalifikácie a profesijného rastu. Založením Centier hlásenia škôd sa poskytovali služby klientom flexibilnejšie, profesionálnejšie a tu klient dostal maximálne informácie o stave riešenia jeho poistnej udalosti. Tieto centrá boli určené výhradne pre likvidáciu poistných udalostí.

Obhliadky sa vykonávali naďalej v priestoroch poisťovne, digitálnym fotoaparátom a dokumentácia z obhliadky sa zasielala na poistnú udalosť pod jej číslom v elektronickej podobe.

Postupne spoločnosť začala prehodnocovať spoluprácu s najlepšimi servismi a s niektorými z nich uzatvorila zmluvy, s ktorými spolupracuje na báze tzv. zmluvných servisov. Bol to veľký krok dopredu pri skvalitňovaní služieb klientom.

### **Komunikačné prostriedky**

Spoločnosť začala preferovať komunikáciu s klientom na telefonickú a elektronickej báze, čo si vyžiadala situácia na trhu a technický pokrok. Okrem možností hlásenia osobne alebo poštou, sprístupnila telefonickú formu hlásenia poistných udalostí. Týmto spôsobom klienti nahlasujú svoje poistné udalosti až dodnes, môžu sa informovať o jej stave riešenia, resp. nechať odkaz na likvidátora alebo iného príslušného pracovníka. Nastala možnosť hlásenia aj prostredníctvom maklérskeho spoločností, obchodných zástupcov a internetom. Tieto možnosti prinášajú veľké výhody pre klienta aj poisťovňu z hľadiska času, flexibility, pružnosti, dostupnosti k informáciám a rýchlosti.

## **Elektronický spis**

Proces likvidácie bol naďalej vykonávaný na jednotlivých regionálnych riaditeľstvách. Situácia v spoločnosti a manažment likvidácie vplyvom spoločenského a technického vývoja a vymožeností rozhodol o elektronickom spôsobe likvidácie spisu tzv. bezpapierová forma likvidácie. Bol to veľmi významný krok vpred v procese likvidácie, zrýchlil prepájanie dokladov k poistným udalostiam.

Túto agendu sme bližšie popísali v kapitole 4.5. zabezpečuje kvalitu, zefektívnenie, profesionalita a rýchlosť samotného likvidačného procesu. Určitým spôsobom je vytvorený komfort pre klientov a urýchljuje dostupnosť informácií tak pre klienta ako aj pre makléra, alebo obchodníka. Akákoľvek komunikácia s exterymi resp. internými spolupracovníkmi je preferovaná v elektronickej podobe resp. telefonickou komunikáciou.

## **Hotline**

Ďalšou novinkou bolo zavedenie hlásenia prostredníctvom internetu a infolinky Allianz Direct.

Pri likvidácii sa kladie dôraz na profesionalitu, kvalitu, flexibilitu a pružnosť. Elektronickou formou likvidácie poistných udalostí sa výrazne skrátila doba likvidačného procesu a tiež sa odbúrala sa administratíva.

V súčasnosti môžu klienti využívať tzv. Modrý telefón na telefónnych číslach – 0850 122 222, 0902 122 222, 0917 022 122 v čase od 7.00 hod. do 21.00 hod.. Je to jedna z možností kontaktu poisťovne a klienta, forma hlásenia poistných udalostí, informácie ohľadne stavu a jej vybavenia, resp. iných odkazov a návrhov na skvalitnenie služieb poskytovaných poisťovňou. Obhliadky je možné vykonávať priamo v poisťovni, v zmluvnom servise, alebo po vzájomnej dohode s klientom.

## **Segmenty**

Samotný likvidačný proces prešiel významnou zmenou, keď bola likvidácia rozdelená na skupinu Motor a skupinu Zodpovednosť. Skupina Motor je riešená v Bratislave za celé Slovensko, kde sa riešia aj škody na zdraví a skupina Majetok, do ktorej spadá aj agenda zodpovednosti a cestovného poistenia je riešená v Nitre tiež za celé Slovensko. Administratíva ako je registrácia a už spomínané Call Centrum sídli v Banskej Bystrici,

kde sa všetky poisťné udalosti zaregistrujú a následne sú zaslané v elektronickej podobe likvidátorom. Tento spôsob likvidácie spoločnosť volila z hľadiska efektivity, prehľadnosti a prepojenosti vzájomnej problematiky, čo malo za následok aj určité personálne zmeny. Tiež to vyvolalo odozvy u klientov, zamestnancov a interných a externých spolupracovníkov. Klient sa nemôže v mieste svojho bydliska informovať priamo u likvidátora ohľadne svojej poisťnej udalosti, ale iba prostredníctvom už spomínaného Modrého telefónu na Call-Centre, alebo prostredníctvom pracovníkov na priehradkách, maklérov a obchodných zástupcov.

## 5 ZÁVER

V bakalárskej práci sme riešili problematiku likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení v ASP a. s.. Cieľom tejto bakalárskej práce bola zhodnotenie likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení v tejto spoločnosti. V jednotlivých kapitolách si máme možnosť všimnúť, že poisťovníctvo ako také, má veľký vplyv na ekonomiku a hospodársku situáciu na Slovensku. Likvidácia poistných udalostí všeobecne je jednou z foriem finančného zabezpečenia obyvateľstva vo forme neekvivalentnej návratnosti.

Môžeme povedať, že je spätnou väzbou na prácu obchodnej služby. Pri tejto práci je dôležitá flexibilita, informovanosť, komunikácia s maklérmi, s externými spolupracovníkmi ale hlavne v rámci spoločnosti.

Každá z poisťovní sa musí prispôbovať novým trendom v poisťovníctve ale aj vývoju v spoločnosti. Je to dôsledkom modernizácie technológií a procesov a taktiež vstupom Slovenskej republiky do Európskej únie.

Likvidácia PU proces na vysoko profesionálnej úrovni, ktorý spĺňa podmienky kvality, rýchlosti a efektivity. Prispôbuje sa módnym trendom a potrebám klientov. Hlavným prínosom bezpapierovej formy likvidácie je výrazne skrátená dĺžka likvidančého procesu od hlásenia PU až po samotný poukaz poistného plnenia. Odstránila sa administratívna byrokracia. Likvidátor neprichádza do osobného kontaktu s klientom, nakoľko škody sú hlásené telefonicky a prostredníctvom internetu. Potrebnú dokumentáciu vyžiada písomne, telefonicky, e-mailom. Klientovi je rýchlo poukázané poistné plnenie, v čom vidíme konkurečnú výhodu, v porovnaní s inými poisťovňami. Spokojnosť klienta sa prejavuje v opätovnej návšteve poisťovne, v ďalšom využití poisťovacích služieb a pre poisťovňu to znamená, nový klient.

Proces likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení v ASP a. s. poskytuje účastníkom poistnej udalosti kompletný servis od hlásenia až po uzatvorenie spisu. Klientovi sú poskytnuté kvalitné služby či už priamo pri hlásení, pri obhliadke alebo zo strany likvidátora pri riešení PU, nakoľko od kvality poskytovaných služieb sa odvíja okrem iného aj podiel na poistnom trhu.

## 6 ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

1. BEŇOVÁ Elena, 2007, Financie a mena, Bratislava, Lura Edition, , 361 s., ISBN 978-80-8078-142-2
2. DUCHÁČKOVÁ Elena – DAŇHEL Jaroslav, 2010, Teorie pojistných trhu, Praha, edition Kamil Mařík – Professional Publishing, 43 s., ISBN 978-80-7431-015-7
3. FECENKO Jozef, 2006, Neživotné poistenie, Bratislava, Vydavateľstvo Ekonóm, ISBN 80-225-2191-4
4. HORNIAKOVÁ Ľubica – ČUNDERLÍK Ľubomír, Finančný trh, 2009, Bratislava, Univerzita Komenského, Právnická fakulta, Vydavateľské oddelenie ISBN 978-80-7160-278-1
5. CHOVAN Pavol - Teória a prax poistenia, 2000, Bratislava, Súvaha spol. s r. o., ISBN 80 88727-36- 7
6. CHOVAN Pavol, Poistovníctvo v kocke, 2006, Bratislava, Slovenská asociácia poisťovní, , 64, 65, 165 s., ISBN 80-967410-1-2
7. KOLEKTÍV AUTOROV, Vývoj poisťného trhu krajín Vyšehradskej štvorky v období 1995 – 2007, 2009, Bratislava, Ekonóm, ISBN 978-80-225-2677-7
8. KOMORNÍK Jozef a kol. - Základy poisťovníctva v Európskej únii, 2001 Bratislava, Eurounion , ISBN 80-88984-27-0
9. KORAUŠ Anton - Bankopoisťovníctvo, 2005, Bratislava, Sprint vŕa, ISBN 80-89085-41-5
10. KOŠÍK Oto Poistovníctvo – vybrané problémy, 2007, Banská Bystrica, UMB, Ekonomická fakulta, 9, 13, 14, 60 s., ISBN 978-80-8083-370-1
11. KOŠČO Tibor - Riziko a poisťovníctvo, 2006, Nitra, SPU, 60, 61 s., ISBN 80-8069-539-3
12. KOŠČO Tibor a kol. - Podnikové financie, 2006, Nitra, SPU, ISBN 80-8069-725-6
13. KOTLEBOVÁ Jana – SOBEK Oto Menová politika stratégie inštitúcie a nástroje, 2007, Bratislava, Lura Edition, 265, 267, 268 s., ISBN978-80-8078-092-0
14. MAJTÁN Štefan. a kol. - Podnikové hospodárstvo, 2009, Bratislava, Sprint dva, 290, 291 s., ISBN 978-80-89393-07-7
15. MAJTÁNOVA Anna a kolektív - Poistovníctvo, 2009, Bratislava, Lura Edition, 46, 162, 165, 166 s., ISBN-978-80-8078-260-3


16. MARVAN Miroslav a kol. - Dejiny poisťovníctva v Československu, 1. časť, 1989, Vydavateľstvá a nakladateľstvá NOVINÁŘ,
17. MARVAN Miroslav a kol. - Dejiny poisťovníctva v Československu, 2. časť, 1989, Vydavateľstvá a nakladateľstvá NOVINÁŘ,
18. MELUCHOVÁ Jitka - Poisťovníctvo a účtovníctvo poisťovní, , 2004, Bratislava, Edícia Ekonómia 39 s., ISBN80-8904-95-5
19. MELUCHOVÁ Jitka - Účtovníctvo a vykazovanie poisťovní podľa IFRS, 2009, Bratislava, Lura Edition, ISBN 978-80-8078-278-8
20. SERENČEŠ Peter - Financie a mena, 2010, Nitra, SPU, 129 s., ISBN 978-80-552—0488-8
21. PATOPRSTÝ Ján – LACH Rudolf - Vývoj poisťovníctva na Slovensku v rokoch 1945 – 1948, 1. časť, 1991, Bratislava, Slovenská poisťovňa GR, 30, 31, 36 s.
22. PATOPRSTÝ Ján. – LACH Rudolf - Vývoj poisťovníctva na Slovensku v rokoch 1945 – 1948, 2. časť, 1991, Bratislava, Slovenská poisťovňa GR, 185 s.,
23. TÓTH Marian a kol. - Poistenie, 2007, Nitra, SPU, 17, 54-55, 84-89, 98,99, 103 s., ISBN 978-80-8069-853-9
24. Občiansky zákonník č. 40/1964 Z. z., internetový zdroj, [cit. 2011-01-15].  
Dostupné na : <<http://www.vyvlastnenie.sk/predpisy/obciansky-zakonnik/>>
- [http://www.zzz.sk/?content=zakon\\_40/1964](http://www.zzz.sk/?content=zakon_40/1964)
  - Občiansky zákonník č. 40/1964 Z.z. § 799, internetový zdroj, [cit. 2011-01-15].  
Dostupné na: <<http://www.vyvlastnenie.sk/predpisy/obciansky-zakonnik/>>
  - Občiansky zákonník č. 40/1964 Z. z., druhá hlava, v tretí oddiel, § 442 spôsob náhrady škody. Dostupné na: <[http://www.zzz.sk/?content=zakon\\_40/1964](http://www.zzz.sk/?content=zakon_40/1964)> [cit. 2011-01-15]
25. Zákon o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 8/2009
26. Zákon o ochrane osobných údajov číslo 428/2002 Z. z., internetový zdroj,  
[cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <<http://www.zbierka.sk/zz/predpisy/default.aspx?PredpisID=18813&FileName=05-z363&Rocnik=2005>>



27. Zákon o poisťovníctve č. 8/2008 Z. z., internetový zdroj, [cit. 2011-01-15].  
Dostupné na: <<http://www.zakon.r3.sk/zakony/1814-zakon-o-poisťovnictve-a-ozmene-a-doplneni-niektorych-zakonov-c-82008-zz-uplne-znenie-zakona>>
28. Zákon o PZP č. 381/2001 Z. z. , internetový zdroj, [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <[http://poisti.to/pa/docs/Z-381\\_2001\\_Zakon-o-PZP.pdf](http://poisti.to/pa/docs/Z-381_2001_Zakon-o-PZP.pdf)>
29. Zákon o sociálnom poistení č. 461/2003 Z. z., internetový zdroj, [cit. 2011-01-15].  
Dostupné na: <<http://www.zbierka.sk/Default.aspx?sid=15&PredpisID=19650&FileName=06-z513&Rocnik=2006&AspxAutoDetectCookieSupport=1>>
30. Zákon o zdravotnom poistení č. 580/2004 Z. z., internetový zdroj, [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <<http://www.porada.sk/t16146-zakon-o-zdravotnom-poisteniod-01-01-2011-a.html#911>>
31. [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <http://www.allianzsp.sk/11810>
32. [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <http://www.nbs.sk/sk/o-narodnej-banke/zakladne-informacie>
33. [ cit. 2011-01-15]. Dostupné na:  
[http://www.nbs.sk/\\_img/Documents/zaklnbs/legislat/z0082008.pdf](http://www.nbs.sk/_img/Documents/zaklnbs/legislat/z0082008.pdf)
34. [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <http://www.skp.sk/index.php?clanek=32>
35. [cit. 2011-01-15]. Dostupné: <http://www.slaspo.sk/13061>
36. [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <http://www.slaspo.sk/14018>
37. [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <http://www.skp.sk/index.php?clanek=16>,
38. [cit. 2011-01-15]. Dostupné na: <http://www.socpoist.sk/492/1228s>
39. Zdroje Allianz-Slovenskej poisťovne a. s. :
- 1) Skrátená výročná správa 2009 s. 7-11
  2. Smernica č. 3CL/L1.0/OSM/101/P
  3. Allianz dialóg č. 05/2010, s. 5
  4. Allianz dialóg č. 03/2010 s. 13

## 7 PRÍLOHY

### Príloha 1 - Oznámenie poistnej udalosti z povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla PRE POISTENÉHO

Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.		Poistná udalosť číslo:		 Slovenská poisťovňa	
<b>OZNÁMENIE POISTNEJ UDALOSTI</b>					
z povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla PRE POISTENÉHO					
<p>Poistený je povinný do 15 dní nahlásiť poisťovateľovi, že došlo ku škodovej udalosti (do 30 dní, ak k nej došlo mimo územia SR) a podať pravdivé informácie o jej skutočnostiach. Pri nahlásení poistnej udalosti je poistený povinný predložiť nasledovné doklady: potvrdenie poistení zodpovednosti, doklad o zaplatení poistného, TP a vodičský preukaz vodiča, príp. ďalšie doklady, ktoré sú nevyhnutné na likvidáciu poistnej udalosti a ktoré si poisťovateľ vyžiada.</p>					
<b>1. Dátum a miesto nehody</b>					
Dátum:		Ulica, mesto:			
Čas:		Okres:		Štát:	
<b>2. Popis nehody</b>					
Podrobný popis nehody:			Situčný plánik miesta nehody:		
<b>3. Poistník (ten, kto uzavrel poistnú zmluvu)</b>					
Meno, priezvisko / Obchodný názov: *				Tel. / Fax / E-mail:	
Ulica:		Mesto:		PSČ:	
Číslo poistnej zmluvy:					
<b>4. Vodič vozidla v čase nehody</b>					
Meno, priezvisko:				Tel. / Fax / E-mail:	
Ulica:		Mesto:		PSČ:	
Vodičský preukaz číslo:		Skupina:	Vydal:		dňa:
Bola jazda uskutočnená s vedomím a súhlasom prevádzkovateľa? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>					
<b>5. Vozidlo, prevádzkou ktorého bola škoda spôsobená (údaje o poistenom vozidle)</b>					
EČV:	MPZ:	Značka a typ:		Farba:	
Celková hmotnosť:	Objem valcov v cm <sup>3</sup> :	VIN (č. karosérie / podvozku):		Číslo motora:	
Rozsah poškodenia vozidla:					
Je vozidlo havarijne poistené? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> V ktorej poisťovni? _____ Uplatnili ste nárok z tohto poistenia? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>					
<b>6. Zavinenie nehody - kto zavinił nehodu</b>					
Vy (Váš vodič): Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Poškodený: Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Spoluviná: Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>	
Dôvod spoluzavinenia:					
Iný (meno, priezvisko, adresa): _____					
Bol príčinou nehody nevyhovujúci stav vozidla (zlyhanie funkcie niektorej časti)? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>					
Bola príčinou nehody osobitná povaha prevádzky motorového vozidla (odskočenie kameňa, oslnenie...)? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>					
<b>7. Svedkovia nehody</b>					
Meno, priezvisko	Adresa	Vek	Tel. / Fax		
<b>8. Policajné šetrenie nehody</b>					
Bola dopravná nehoda šetrená políciou? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>				Je vedené súdne konanie alebo trestné stíhanie? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>	
Adresa vyšetrojúceho orgánu PZ, číslo protokolu: _____					
Kde a pod akým číslom je vedené súdne konanie alebo trestné stíhanie: _____					
Bola uložená bloková pokuta Vám / Vášmu vodičovi Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> vo výške _____					
Bola uložená bloková pokuta poškodenému Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> vo výške _____					
* Správny údaj označte krížikom.      Vysvetlivky: EČV = evidenčné číslo vozidla MPZ = medzinárodná poznávacia značka					
TI.č. 1502/Z- 23m - 2004/09					
Reg. číslo inf. systému: 362697					

9. Zranené osoby (vo vozidle poisteného)

Meno, priezvisko	Adresa	Vek	Tel. / Fax / E-mail

10. Bol pripútaný bezpečnostným pásom? Áno  Nie

11. Ďalšie zranené osoby (vo vozidle poškodeného, chodec, cyklista a pod.)

Meno, priezvisko	Adresa	Vek	Tel. / Fax / E-mail

12. Vozidlo, ktoré bolo poškodené prevádzkou Vášho vozidla

EČV:	MPZ:	Značka a typ:	Farba:
Je vozidlo havarijne poistené? Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Neviem <input type="checkbox"/>		Názov poisťovne havar. poistenia:	
Rozsah poškodenia vozidla:			

13. Vlastník / vodič poškodeného vozidla \*

Meno, priezvisko / Obchodný názov: *	Vek / IČO:
Ulica:	Mesto: PSČ:
Kontaktná osoba: meno, priezvisko, telefón:	

Právny vzťah poškodeného k poistenému

Manžel(ka): Áno  Nie  Osoba s ním žijúca v čase poistnej udalosti v domácnosti: Áno  Nie

14. Ďalšie vozidlá zúčastnené na nehode

EČV	MPZ	Typ vozidla	Vlastník	Adresa

15. Ďalší cudzí majetok, ktorý bol poškodený

Poškodená vec	Majiteľ / spolumajiteľ (meno, priezvisko, adresa) *	Právny vzťah k poistenému	
		Manžel(ka)	Osoba s ním žijúca v čase poistnej udalosti v domácnosti
		Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>	Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>
		Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>	Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>

16. Nároky poškodených

Je od Vás žiadaná náhrada škody? Áno  Nie  V rozsahu: \_\_\_\_\_  
 Kým (meno, priezvisko, adresa)? \_\_\_\_\_

Považujete nárok na náhradu škody za oprávnený? Áno  Nie  V rozsahu: \_\_\_\_\_  
 Dôvod: \_\_\_\_\_

Uhradili ste škodu z vlastných prostriedkov? Áno  Nie  V rozsahu: \_\_\_\_\_

Upozornenie: Akúkoľvek korešpondenciu týkajúcu sa tejto poistnej udalosti ihneď postúpte Allianz – Slovenskej poisťovni, a. s.

Splnomocňujem týmto podľa § 50 a § 51 Tr. poriadku (§ 17 Spr. poriadku) zamestnancov Allianz – Slovenskej poisťovne, a. s., aby v zmysle § 65 Tr. poriadku (§ 23 Spr. poriadku) nahliadali pre potreby likvidácie vyššie uvedenej škody do vyšetrovacieho spisu (spisu dopravnej nehody) PZ SR, robili z neho výpisky a zabezpečovali si na vlastné náklady kopie.

Vyhlasujem, že všetky horeuvedené otázky som zodpovedal(a) pravdivo a úplne. Zároveň splnomocňujem Allianz – Slovenskú poisťovňu, a. s., aby za mňa v zmysle platných predpisov prejednála nároky poškodených osôb, a ak to uzná za vhodné ich aj usporiadala.

Podpísaný ..... beriem na vedomie, že osobné údaje nachádzajúce sa na tomto tlačíve som poisťovateľovi povinný poskytnúť v zmysle zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a že budú spracúvané v informačnom systéme poisťovateľa, zároveň beriem na vedomie, že poisťovateľ je oprávnený získať uvedené osobné údaje kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním na nosič informácií.

Zároveň dávam poisťovateľovi súhlas  
 - s poskytnutím osobných údajov tretím osobám v súvislosti so správou poistenia, s likvidáciou poistných udalostí, s vymáhaním pohľadávok a zaisťovníam na účely zaistenia  
 - s cezhraničným prenosom osobných údajov, vykonávaným na účely správy poistenia a na účely likvidácie poistných udalostí, do krajín, ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov ako aj do krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov


Počet príloh:

V \_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_

podpis poisteného - pečiatka



**Príloha 2 - DOTAZNÍK PRE POŠKODENÉHO (ŠKODA NA VOZIDLE A INÁ VECNÁ ŠKODA) z povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla**

Allianz - Slovenská poisťovňa, a.s.		<b>Allianz</b>  Slovenská poisťovňa	
<b>DOTAZNÍK PRE POŠKODENÉHO (ŠKODA NA VOZIDLE A INÁ VECNÁ ŠKODA)</b> z povinného zmluvného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla			
Pri uplatnení nárokov za škodu na vozidle je potrebné doložiť technický preukaz motorového-prípojného vozidla.			
<b>1. Dátum a miesto nehody</b>			
Dátum:		Ulica, mesto:	
Čas:		Okres:	Štát:
<b>2. Popis nehody</b>			
Podrobný popis nehody:		Situačný plánik miesta nehody:	
<b>3. Poškodený</b>			
Meno, priezvisko / Obchodný názov: *		Tel. / Fax:	
Ulica:		Mesto:	PSČ:
Rodné číslo / IČO: *	Kontaktná osoba (meno, priezvisko, tel.):		
Vlastník / vodič / spolujazdec * vo vozidle EČV:		MPZ:	
Bankové spojenie (názov banky, číslo účtu, variabilný symbol):			
Ste plátcom DPH?      Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Uveďte adresu daňového úradu:	
<b>Právny vzťah k poistenému</b>			
Manžel(ka):      Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Osoba s ním žijúca v čase poistnej udalosti v domácnosti:      Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>	
<b>4. Vozidlo, ktoré bolo poškodené</b>			
EČV:	MPZ:	Značka a typ:	Farba:
Rok výroby:	Dátum pridelenia 1. EČV:	Počet najazdených km:	VIN:
Ide o vozidlo na leasing?    Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Ide o operatívny leasing?    Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Je vozidlo vo Vašom výlučnom vlastníctve?    Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>			
<b>Vlastník / spoluvlastník vozidla *</b>			
Meno, priezvisko / Obchodný názov: *		Tel. / Fax:	
Ulica:		Mesto:	PSČ:
Je vozidlo používané na podnikateľské účely?    Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Rodné číslo / IČO: *	
Je vozidlo havarijne poistené?    Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Číslo havarijnej zmluvy:	
Názov poisťovne havar. poistenia:			
Uplatnili ste si, alebo si budete uplatňovať nárok na náhradu škody z tohoto poistenia?      Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Rozsah poškodenia vozidla:	
<b>5. Svedkovia nehody</b>			
Meno, priezvisko	Adresa	Rodné číslo	Tel. / Fax
<b>6. Policačné šetrenie nehody</b>			
Bola dopravná nehoda šetrená políciou?      Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>		Je vedené súdne konanie alebo trestné stíhanie?      Áno <input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/>	
Adresa vyšetrojúceho orgánu PZ, číslo protokolu:			
Kde a pod akým číslom je vedené súdne konanie alebo trestné stíhanie ?			
<b>7. Ďalšie vozidlá zúčastnené na nehode</b>			
EČV	MPZ	Vlastník	Adresa

\* Nehodiace sa prečiarknite.      Vysvetlivky: EČV = evidenčné číslo vozidla  
MPZ = medzinárodná poznávacia značka  
PZP = povinné zmluvné poistenie

1503/Z/53m/2003/10



