



Pojištěním to jen začíná

Tour de Fleet
Plzeň, 23.4.2015

Úvod

- Stručný náhled na vnímání klienta:
 - Komodita:
 - Povinné ručení – pojišťovna hradí škody, které způsobím jinému
 - Havarijní pojištění – pojišťovna uhradí škodu na mém vozidle
 - Rozhoduje:
 - Cena
 - Rychlost sjednání
 - Rychlost likvidace škody

Úvod

- Pozice pojišťoven:
 - Snaží se odlišit, získat obchodní výhodu, marketingová komunikace (ale svých “výhod”)
 - Snaží se omezit výši pojistného plnění a vytvořit tím prostor pro nižší cenu pojištění
- Rozdíly jsou ve zdánlivých drobnostech, které rozhodují o splnění či nesplnění klientových očekávání

Havarijní pojištění

- Jde o pojištění dopravního prostředku proti škodám, které vzniknou jinak než technickou poruchou (závadou)
- Velmi často se ve spojení s havarijním pojištěním používá pojem ALL RISK
 - To znamená, že pojištěna jsou všechna rizika, která nejsou z pojištění vyloučena
 - Tento pojem je zavádějící:
 - pojišťovny v posledním desetiletí přešly na **pojištění vyjmenovaných poj.nebezpečí**, přesto však tento pojem zůstává v názvu produktu

Havarijní pojištění

Pojistná nebezpečí

- Plné pojistné krytí (“All risk”)
 - Havárie
 - Živel
 - Odcizení
 - Vandalismus

- Omezené krytí
 - Různé kombinace (většinou bez havárie)
 - Specifická pojistná nebezpečí (střet se zvěří, vybrané živly)

Havarijní pojištění

Definice a její úskalí

- Wikipedie:
 - Havárie je mimořádná událost, respektive člověkem zapříčiněná nehoda či katastrofa, jež vedla ke zničení nebo poškození nějakého stroje, důležitého přístroje, budovy, technoloického celku, lidského zdraví či života, k rozsáhlým ekologickým nebo hospodářským škodám apod.
- ABZ slovník: nehoda, porucha, neštěstí
- Mezi havárie nepatří:
 - Přírodní katastrofy a živly přírodních povodní, zemětřesení, tsunami, vichřice, tornád, sesuvů půdy, sněhových lavin, sopečných erupcí, kamenných lavin, přírodních požárů
- POZOR: požár jen ten, který není způsoben přírodní silou...

Havarijní pojištění

Předmět pojištění

- Vozidlo uvedené v pojistné smlouvě, které podléhá registru vozidel v ČR a splňuje podmínky provozu na pozemních komunikacích
 - **Generali** navíc uvádí, že vozidlo musí být v nepoškozeném stavu (což v podstatě vyžadují všechny pojišťovny tzv. VIN FOTEM nebo podobnou prohlídkou před vstupem do pojištění)
- Vozidlo je nezpůsobilé (zákonné podmínky, které v rámci povinného ručení představují důvod k postihu):
 - Nemá platnou STK a plyny
 - Nemá schválenou úpravu
 - Zásah do identifikace
 - Má závadu tech.stavu ohrožující bezpečnost

Havarijní pojištění

Předmět pojištění: výbava vozidla

- Kromě specifikace vozidla v pojistné smlouvě (objem motoru, celková hmotnost, VIN kód, apod.) je třeba do smlouvy specifikovat i **VÝBAVU VOZIDLA**
 - Povinná výbava
 - Doplnková (pevně spojená s vozidlem, obvyklá pro vozidlo zahr.v prodejní ceně nového vozidla) (**Allianz, Kooperativa**)
 - Jmenovitě uvedená (**Generali, ČPP, volitelně Kooperativa**)
- Důležité je vědět, zda a jaká výbava v autě je pojištěna. Příplatkové položky pojištěny nejsou. Je lepší do smlouvy vyjmenovat.
- O změnách a dovybavení vozidla v průběhu pojištění je třeba informovat pojišťovnu.
- **POZOR na tónovaná skla, navigace, autorádia, audio video techniku, tuning apod.**

Havarijní pojištění

Územní rozsah

- Standardem je ujednání, že se pojištění vztahuje na události nastelé na geografickém území Evropy a Turecka s dílčími omezeními:
 - S výjimkou Běloruska, Moldavska, Ruska a Ukrajiny (**ČP, ČPP, Allianz**)
 - S výjimkou Islandu, Grónska, Špicberků, Kanárských ostrovů, Madeiry, Kypru a Azorských ostrovů (**Generali**)
- V připojištěních nebo doplňkových pojištěních může být územní rozsah definován odlišně:
 - Například jsou vyloučeny škody, ke kterým dojde mimo pozemní komunikaci.

Havarijní pojištění

Pojistná hodnota

- § 2849 NOZ: není-li při pojištění majetku ujednána pojistná hodnota, představuje pojistnou hodnotu obvyklá cena, kterou má majetek v době, ke které se určuje jeho hodnota
- Přístupy pojišťoven k definici pojistné hodnoty:
 - Obvyklá cena: **ČP, KOOP, ČPP**
 - Nová nebo obvyklá: **Generali** (záleží na formulaci v konkrétní smlouvě)
 - Nejvyšší možná majetková újma: **Allianz**

Havarijní pojištění

Pojistná hodnota – obvyklá cena

- Obvyklou cenou se rozumí cena, která by byla dosažena při prodeji stejného, popř.obdobného majetku nebo při poskytování stejné nebo obdobné služby v obvyklém obch.styku v tuzemsku ke dni ocenění, a to bez vlivu mimořádných okolností trhu, osobních poměrů prodávajícího nebo kupujícího a vlivu zvláštní obliby.
- Přístupy pojišťoven k definici obvyklé ceny:
 - Stanovení ceny podle zákona č. 151/1997 Sb. o oceňování majetku: **ČPP**
 - Zjištěná podle obecně uznávaných ceníků vozidel: **Allianz**
 - Obecná definice v daném místě: **ČP, Generali, Kooperativa**

Havarijní pojištění

Pojistná hodnota – limit plnění

- Důležité je ve smlouvě hlídat, zda je sjednáno na pojistnou částku nebo s limitem plnění:
 - **Pojistná částka** je horní hranicí pojistného plnění.
 - Není-li poj.částka v souladu s pojistnou hodnotou, vzniká buď podpojištění nebo přepojištění.
- **Limit pojistného plnění** je horní hranicí pojistného plnění.
- Ani jedna ze stran se nemůže dovolávat podpojištění nebo přepojištění.
- Poj.částku zpravidla stanovuje na svoji odpovědnost pojistník. Pokud poj.částku stanoví pojišťovna prostřednictvím svého systému, pak nese riziko špatně stanovené částky.

Havarijní pojištění

Havárie

- **Allianz** – nepřipouští jiné příčiny/nebezpečí
- **Kooperativa, ČPP, Generali** – dávají možnost i dalších příčin/nebezpečí
- **Česká poj.** – v havárii je i poškození nebo zničení poj.věci nebo její části úmyslným jednáním cizí osoby, tedy vandal.

Havarijní pojištění Živel

- Všechny pojišťovny používají výčet pojmů, které zahrnuje nebezpečí živlu
 - například: **ČPP** a **ČP** uvádějí v poj.podmínkách pouze přímý úder blesku
 - Naproti tomu **Allianz** a **Generali** uvádějí v poj.podmínkách přímý i nepřímý úder blesku.
 - Nejširší definici živlu má **Kooperativa** – vylučuje pouze vjetí do místa postiženého záplavou nebo povodní

Havarijní pojištění

Odcizení

- Zahrnuje:
 - Krádež
 - Krádež vloupáním
 - Loupež
 - Neoprávněné užívání, poškození nebo zničení vozidla

- Za krádež se většinou nepovažuje zmocnění se vozidla podvodem nebo zpronevěrou

Havarijní pojištění

Krádež

- Krádeží se obecně rozumí, že pachatel k tomu, aby se vozidla zmocnil (bud' celého nebo jeho části) musí překonat prokazatelně překážku:
 - vylomí zámek,
 - rozbije okno,
 - načte si kód z klíče
- Prokazování není nutné v případě, že dojde k odcizení celého vozidla.
 - Vyjma Kooperativy, která má v poj.podmínkách formulaci, že nejde o krádež pokud nelze prokázat překonání překážky nebo opatření chránící pojištěnou věc.

Havarijní pojištění

Vandalismus

- Poškození či zničení vozidla způsobené prokazatelně úmyslným jednáním cizí osoby
- **Allianz** a **Generali** definují vandalismu pouze na zaparkovaném vozidle.
- **Generali** definuje vandala navíc tak, že pokus o vloupání není vandalismus.
- **Kooperativa** definuje vandalismus jako úmyslné jednání třetí osoby, které nepřináší materiální prospěch.

Připojištění u havarijního poj.

- Skla
 - Zavazadla
 - Střet se zvěří, škody způs.zvířetem,
 - Úraz
 - Finanční újma (GAP)
 - Náhradní vozidlo
-
- POZOR na speciální výluky, omezení místa pojištění, speciální povinnosti

Havarijní pojištění

Pojistné plnění - parciální škoda

- Obecná definice:
 - Náklad na opravu poškozené věci nepřesáhne obvyklou cenu pojištěné věci
- Obvyklá definice poj.plnění:
 - náklad na opravu mínus obvyklá cena nahrazovaných částí/dílů
- Pohled pojišťoven na parciální škody:
 - Náklady na opravu nepřevýší obvyklou cenu vozidla: **Allianz, Kooperativa, ČPP, Generali**
 - Náklady na opravu nepřevýší 80 % obvyklé ceny vozidla: **ČP**
- POZOR: Pojišťovny mají zvláštní podmínky pro případ poj.plnění u škod vzniklých v cizině a škod na specifickém vybavení (movité věci, navigace, audio...)

Havarijní pojištění

Pojistné plnění – totální škoda

- Obecná definice:
 - Náklad na opravu je roven nebo převyšuje obvyklou cenu pojištěné věci.

- Obvyklá definice poj.plnění:
 - Obvyklá cena pojištěné věci snižena o obvyklou cenu použitelných zbytků.

Havarijní pojištění

Výluky z pojištění - Klasické

- Cílem výluk z pojištění je eliminace určitého typu škod:
 - Škody z příčin, kt.nemají předvídatelné následky (války...)
 - Škody provozního charakteru (únava mater., chybná obsluha)
 - Škody s vysokou mírou frekvence
 - Špatně průkazné škody
- Pojišťovny se strukturou výluk od sebe odlišují.
- Výluk je hodně a jsou rozmanité. Různé pojišťovny = různá formulace výluk:
 - Působením jaderné reakce, jaderného záření či radioaktivní kontaminace (**ČP**)
 - V důsledku jaderné energie (**Allianz**)
 - Působením jaderné energie (**Kooperativa**)
 - Působením jaderné energie, radiace (**ČPP**)
 - V důsledku jaderných rizik (**Generali**)

Havarijní pojištění

Výluky z pojištění - Atypické výluky

- Pojištění se nevztahuje na škody:
 - způsobené následkem vniknutí vody do spalovacího prostoru motoru (**Allianz**)
 - vzniklé v důsledku vnitnutí vody do sání motoru (**Kooperativa**)
 - vzniklé v důsledku vjetí vozidla do místa postiženého povodní nebo záplavou (**Kooperativa**)
 - vzniklé na vozidle provozovaném jako nájemní (**Generali**)
 - v důsledku požáru vzniklé na těch součástech vozidla, které požár zapříčinily (**ČPP**)
 - vzniklé následkem předchozího poškození pojištěného vozidla nebo jeho části (**Kooperativa**)

Havarijní pojištění

Povinnosti pojistníka

- Povinnosti stanovuje občanský zákoník a další povinnosti stanovuje pojišťovna (předsmluví informace)
 - Jde zejména o pravdivá sdělení,
 - Změny pojistného nebezpečí (v souvislosti s uplatněním nároku na poj.plnění
 - Předcházení škodám
 - Oznamování změn a nových skutečností
 - Spolupráce při likvidaci PU
- Porušení povinností je sankcionováno a porušení povinnosti může mít stejný následek jako výluka z pojištění
- Není to důležité kritérium při výběru pojistitele, ale je dobré být informován

Havarijní pojištění

Sankce za porušení povinností

- Sankce zákonné:
 - Pojistitel má právo pojistné plnění úměrně snížit.
- Sankce dle pojistných podmínek:
 - Odmítnutí poj.plnění bez zjišťování vlivu porušení povinnosti na vznik povinnosti pojišťovny plnit.
 - Snížení pojistného plnění bez stanovení kritérií pro určení výše!!!

Havarijní pojištění

Sankce za porušení povinností

	Povinnost umožnit prohlídku (dle PP)	sankce
ČP	umožnit pojišťovně šetření	zákonná
Allianz	provést jeho opravu v opravně určené pojistitelem nebo pojistiteli umožnit ve lhůze 7 prac.dní od nahlášení ŠU prohlídku poškozeného vozidla a bez jeho souhlasu neodstraňovat škodu na vozidle	výluka – pojištění se nevztahuje
Kooperativa	umožnit pojišťovně prohlídku a po dobu 5 dnů neopravovat	neposkytne plnění
ČPP	vyčkat s opravou poškozeného vozidla na pokyn pojistitele	zákonná
Generali	Neměnit stav zp.ŠU, zejména zdržet se oprav pošk.majetku nebo odstraňování zbytků znič.maj., dokud s tím pojistitel neprojeví souhlas; je-li ujednána doba, dokdy se má pojistitel vyjádřit, zaniká tato povinnost po uplynutí této doby; n nebyla-li tato doba ujednána, zaniká tato povinnost, nevyjádří-li se pojistitel v době přiměřené okolnostem, uplynutím 15 dnů od oznámení PU pojistiteli; nutno zajistit dokumentaci	obdoba zákonné sance

Povinné ručení

Výklad pojmů

- Jde o povinné pojištění upravené zákonem č. 168/1999 Sb.
 - Pojišťovna může zákonný rozsah upravit, ale pouze tak, aby minimálně zůstalo zachováno to, co zákon stanoví. Směrem nahoru jsou možnosti otevřené. Pojišťovny však z důvodu konkurenčního boje nebývají příliš kreativní.

Povinné ručení

Základní rozsah

- újma vzniklá ublížením na zdraví nebo usmrcením,
- škoda vzniklá poškozením, zničením nebo ztrátou věci, jakož i škoda vzniklá odcizením věci, pozbyla-li fyzická osoba schopnost ji opatrovat,
- ušlý zisk,
- účelně vynaložené náklady spojené s právním zastoupením poškozeného při uplatňování nároků,
- náhrada nákladů vynaložených na zdravotní péči hrazenou z veřejného zdr.pojištění, pokud šlo o náklady na zdr.péči poskytnutou poškozenému
- regresní náhrada předepsaná k úhradě pojištěnému podle zákona upravujícího nemocenské pojištění,
- Úhrada nákladů na zásah HZS ČR nebo jednotek dobrovolných hasičů obce,
- Zachraňovací náklady (nad rámec limitu PR, zákon o POV neupravuje).

Povinné ručení

Pojistná událost

- Není v NOZ jasně definovaná, nechaná vlastní kreativita pojmu!
Škodná událost = způsobení újmy provozem vozidla = dopravní nehoda
- Důležité je vymezení pojmu z důvodu běhu promlčecích lhůt na plnění z pojištění a lhůty na náhradu škody, resp. jiné újmy

Povinné ručení

Pojistná událost

Pojišťovna	Pojistná událost
Allianz	Pojistnou událostí se rozumí taková škodná událost, za kterou je pojištěný odpovědný a s níž VPP spojují vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění.
ČPP	Pojistnu událostí se rozumí škodní událost, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout poj. plnění.
ČP	Nedefinuje v podmínkách vůbec tento pojem.
Generali	Pojistnou událostí je vznik povinnosti pojištěného k náhradě škody nebo jiné újmy vyvolané zvláštní povahou provozu vozidla, je-li s ní spojena povinnost pojistitele poskytnout poj.plnění.
Kooperativa	Pojistnu událost je nahodilá událost, při níž byla provozem vozidla způsobena újma, kterou je pojistitel povinnen nahradit.

Povinné ručení

Výluky

- Rozšíření výluk nad rámec zákona o POV není možné, protože nesmí dojít ke snížení rozsahu pojištění, ale...
 - pojišťovna smí připojistit vyloučené riziko
 - pojišťovna smí rozšířit základní rozsah (ale nedělá to – drahé a neprodejné)

Povinné ručení

Bonus/malus

- Jde o zohlednění předchozího škodního průběhu POJISTNÍKA
- Některé pojišťovny uplatňují malus na události, které se vážou na osobu řidiče, ale potrestaným je pojistník
 - Kooperativa: řízení pod vlivem nebo odmítnutí dech.zkoušky
- Některé pojišťovny neuplatňují malus na všechny události – rozlišují, zda zaviněno či nikoliv (ale ne všechny)

Povinné ručení

Doplňková pojištění - skla

	Jaká skla	Na jaká poj.nebezpečí	Specifika
Allianz	Obvodová a střešní	Havárie, živel, odcizení, vandalismus, poškození zaparkovaného vozidla zvířetem	Za určitých podm.se odečítá "ochranná spoluúčast" 50 % v prvních 6m trvání pojištění; podmínkou plnění je oprava nebo výměna v autorizovaném servisu při škodě v zahraničí nebo smluvním servisu poj.při škodě v ČR
ČPP	Výhledová skla	Havárie, živel, odcizení, vandalismus	Za určitých podmínek se odečítá "ochranná spoluúčast" 30 % v prvních 6m trvání pojištění; podmínkou plnění je oprava nebo výměna ve smluvním servisu pojistitele
ČP	Var. čelní sklo Var. všechna skla (čelní,zadní,boční k výhledu)	Havárie (vč.vandalismus), živel	
Generali	Čelní, zadní boční okno	Havárie, živel, odcizení, vandalismus	
Kooperativa	Var.čelní sklo Var.všechna výhled.skla	Působení vnějších mech.sil při nahodilé události (střet, náraz, pád apod.), vandalismus	Pojištění se sjednává na pojistnou částku; výše plnění se stanovuje expertním systémem pojišťovny

Povinné ručení

Doplňková pojištění – náhr. vozidlo

- Většinou jde o připojištění HAV I POV (s výjimkami – **ČP** pouze HAV)
- Zásadní a velké rozdíly:
 - **ČP, Generali a Kooperativa** – čerpání náhradního vozidla pouze na území ČR

Povinné ručení

Doplňková pojištění – přímá likvidace

- Doplněk k POV
- Pojistitel uhradí škodu klientovi, kterou mu je povinen nahradit provozovatel/řidič jiného vozidla
- POZOR:
 - většinou je podmínkou 100% zavinění protistrany (**ČPP, Kooperativa**)
 - Výluky bývají stejné jako u HAV a POV (jen **Allianz** má stejné výluky jako POV)
 - Oprava výhradně ve smluvním servisu (**Kooperativa, ČPP**)
 - Bez škod na zdraví (**ČPP**)
 - Vždy musí být k dispozici protokol Policie ČR
 - Pouze na území ČR

Povinné ručení

Doplňková pojištění – zvěř

	Specifika
Allianz	Součást HAV Minirisk; územní rozsah Evropa; limit 50/100 tis. Kč
ČPP	Územní rozsah ČR; limit ve smlouvě; oprava pouze ve smluv.servisu
ČP	Střet se zvěří (volně žijící lovná zvířata!!!); územní rozsah ČR; limit plnění sjednaný na celé poj.obd.; výluka pokud nešetřeno PČR nebo neoznámeno AS a řidič nezůstal na místě v době šetření
Generali	Územní rozsah ČR; limit 100 tis. Kč je ročním limitem; povinnost šetření PČR nebo oznámení AS (řidič čeká na místě)
Kooperativa	Územní rozsah ČR; limit plnění dle smlouvy

Povinné ručení

Doplňková pojištění – zvěř

	Škody na čem	Specifika
Allianz	Na celém vozidle? (není jasné)	Součást HAV Minirisk, územní rozsah Evropa, limit 50/100 tis.Kč
ČPP	Kabely a kabelové svazky na celém vozidle, měkké plast. a gumové části v prostoru motoru	Územní rozsah ČR, limit ve smlouvě, oprava ve smluvním servisu pojistitele
ČP		
Generali	Kabely a kabel.svazky, brzd.souprava, chladící soustava nebo odhlučnění	Územní rozsah Evropa, limit 30 tis.Kč
Kooperativa	Elektroinstalace, brzdová nebo chladící soustava	Škoda musí nastat okusem, územní rozsah ČR, limit ve smlouvě

Povinné ručení

Doplňková pojištění - živel

	Specifika
Allianz	Součást HAV Minirisk; územní rozsah Evropa, limit 50/100 tis. Kč
ČPP	Územní rozsah ČR; limit ve smlouvě; oprava ve sml.servisu
ČP	Varianta HAV
Generali	Územní rozsah Evropa; limit 100 tis. Kč
Kooperativa	Územní rozsah ČR; limit ve smlouvě; pro povoden 10 dní čekací doba

Povinné ručení

Doplňková pojištění - odcizení

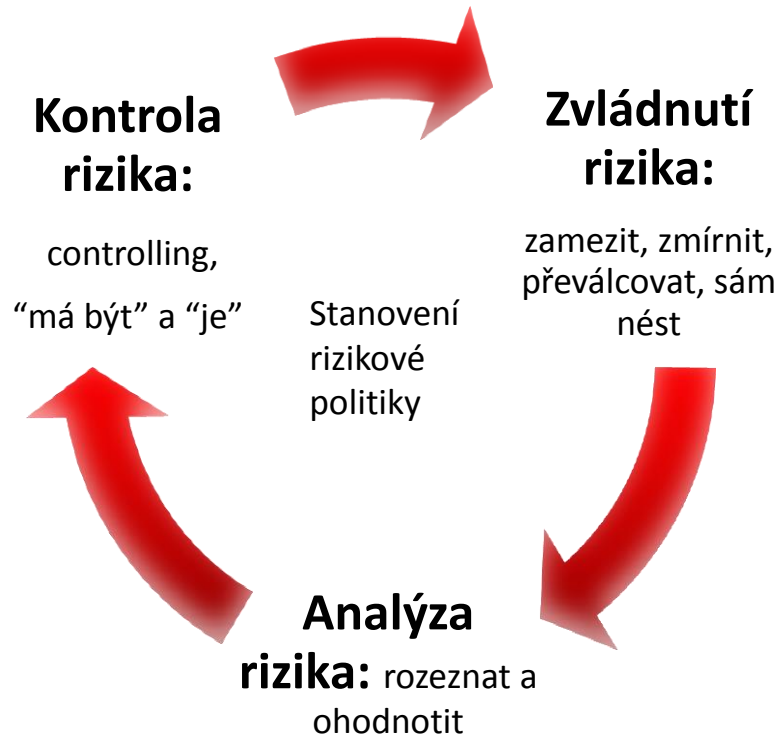
	Specifika
Allianz	Součást HAV Minirisk; územní rozsah Evropa, limit 50/100 tis. Kč
ČPP	Územní rozsah ČR; limit ve smlouvě; oprava ve sml.servisu
ČP	Varianta HAV
Generali	Varianta HAV
Kooperativa	Varianta HAV

Flotily a jejich specifika

- Pojišťovny používají rozdílný přístup k jednotlivým parametrům pojistné smlouvy:
 - Pojistná smlouva sjednána na 1 poj.rok, konec všech sjednaných pojištění je určen na konec pojistného roku nebo na dobu neurčitou, každé pojištění má své vlastní poj.období.
 - Cena pojištění pro zařazovaná vozidla v průběhu trvání flotily je garantována (**Allianz**) nebo se řídí aktuálním sazebníkem (**ČP**).
 - Sleva se týká všech vozidel, i nově zařazovaných (**AZP**) nebo je omezena na určitý počet vozidel.

Risk management ve flotilách

Plán prevence



Risk management ve flotilách

Přínosy

- Finanční úspory plynoucí z realizace preventivních opatření – zavedením preventivních opatření dojde ke zprůhlednění procesů ve firmě a všichni si uvědomí svou odpovědnost a fakt, že “je na ně vidět”.
- Prevence nezvyšuje obrát, ale ZISK.
 - Výše zisku závisí na intenzitě předcházení škodám a kvalitě realizace prevence
- Snížení skrytých provozních nákladů:
 - Přímé a nepřímé náklady spojené se škodami

Risk management ve flotilách

Kolik stojí rizikový management?

- Disciplínu
- Motivaci
- Angažovanost

Risk management ve flotilách

Možnosti zvládnutí rizika

- Technické
 - Technické vybavení vozidel, kamery pro couvání, apod.
- Organizační
 - Proudění informací a průhledná a efektivní komunikace, jednoznačné určení odpovědností
- Personální
 - Výběr spolupracovníků, školení a trénink, motivační programy

DĚKUJI ZA VAŠÍ POZORNOST

Ing. Eva Düinker

Düinker s.r.o.

Specialista ve věcech pojištění, prevence škod na vozidlech a nezávislý makléř

Líšnice 87, Sepekov

382 211 623

731 512 232

info@dunker.cz

www.dunker.cz