

**VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA**

Katedra ekonomických studií

**Likvidace pojistné události  
z pohledu mobilního technika likvidace  
a z pohledu občana**

bakalářská práce

Autor: Lenka Dočkalová

Vedoucí práce: Ing. Lenka Lízalová, Ph.D.

Místo: Jihlava

Rok: 2010

## **Anotace**

Tato bakalářská práce charakterizuje postup občana a mobilního technika likvidace při likvidaci pojistné události. Současně ukazuje, jaký dopad mají jednotlivé náležitosti pojistné smlouvy a výběr druhu pojištění majetku obyvatelstva na průběh likvidace pojistné události a na výši pojistného plnění. V poslední části je průběh likvidace názorně předveden na třech praktických příkladech.

## **Klíčová slova**

Mobilní technik likvidace, pojistná událost, klient, pojistné plnění, pojistná smlouva, pojištění majetku.

## **Annotation**

The bachelor thesis characterizes procedure of citizen and mobile technician of adjustment during claim adjustment. At the same time it shows, what impact have essentials of insurance contract and kind of inhabitants' property insurance on course of claim adjustment and on amount of insurance benefit. In the last part is demonstrated course of adjustment in three practical cases.

## **Key words**

Mobile technician of adjustment, claim, client, insurance benefit, insurance contract, property insurance.

Děkuji mé vedoucí bakalářské práce Ing. Lence Lízalové, Ph.D. za odborné vedení práce a za podporu a trpělivost při jejím vytváření. Velký dík patří také pobočce České pojišťovny a.s. v Havlíčkově Brodě za ochotu při poskytování materiálů.

Ráda bych poděkovala také své rodině, všem blízkým a přátelům, kteří mě při vytváření této práce podpořili a bez jejichž pomoci by nebylo možné práci dokončit.

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědoma toho, že užití své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výtěžku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 11. prosince 2009

.....

Podpis

# Obsah

Úvod.....	8
1 Česká pojišťovna a.s. ....	10
1.1 Základní údaje o společnosti.....	10
1.2 Historie a vývoj České pojišťovny .....	10
1.3 Významná ocenění společnosti.....	11
2 Pojištění majetku.....	12
2.1 Vznik přímých věcných škod .....	12
2.2 Vznik finančních ztrát.....	13
2.3 Výše pojistného plnění.....	13
2.3.1 Na časovou hodnotu.....	13
2.3.2 Na novou hodnotu.....	14
2.3.3 Na kombinaci .....	14
3 Druhy pojištění majetku obyvatelstva .....	15
3.1 Pojištění domácností .....	17
3.2 Pojištění bytů a souvisejících prostor .....	17
3.3 Pojištění obytných budov a souvisejících staveb.....	18
3.4 Pojištění bytových domů .....	18
3.5 Pojištění zařízení rekreačních objektů .....	19
3.6 Pojištění staveb .....	19
4 Pojistná smlouva .....	20
4.1 Hlavní náležitosti pojistné smlouvy.....	20
4.2 Vznik pojistné smlouvy .....	20
4.3 Práva a povinnosti pojistitele .....	21
4.4 Práva a povinnosti pojistníka.....	21
4.5 Zánik pojištění .....	21
5 Zákon č. 38/2004 Sb. ....	23
5.1 Studijní texty odborného minima znalostí.....	24
5.2 Názory na zákon z ankety Pojistného obzoru .....	24
5.3 Hlavní výhody a nevýhody zákona.....	26
6 Složky ovlivňující kvalitu likvidace pojistné události.....	27
7 Postup klienta při vzniku pojistné události .....	29
8 Nahlášení pojistné události klientem České pojišťovny .....	30
9 Postup mobilního technika při likvidaci pojistné události.....	32
9.1 Pracovní lokalita mobilního technika .....	32
9.2 Přidělení úkolu mobilnímu technikovi .....	32
9.3 Typy úkolů pro mobilního technika.....	33
9.4 Nezadaná prohlídka .....	34
9.5 Lhůty pro plnění úkolu .....	35
9.6 Informace nezbytné k provedení zadaného úkolu .....	35
9.7 Postup při vyžádání pojistné smlouvy z archívu České pojišťovny .....	35
9.8 Sjednání termínu přidělené prohlídky.....	36
9.9 Práce mobilního technika s plánem prohlídek.....	36
9.10 Průběh a zápis samotné prohlídky .....	37
9.11 Dokumentace mobilního technika z prohlídky.....	38
9.12 Potvrzení o splnění úkolu .....	38
10 Vymezení pojmů.....	39

11	Praktické případy likvidace pojistné události .....	41
11.1	První pojistná událost – vodovodní škoda .....	42
11.1.1	Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění domácnosti .....	43
11.1.2	Nahlášení pojistné události .....	43
11.1.3	Přijetí škody mobilním technikem .....	44
11.1.4	Prohlídka pojistné události .....	44
11.1.5	Zápis o prohlídce .....	45
11.1.6	Fotodokumentace .....	46
11.1.7	Přibližný odhad pojistného plnění .....	47
11.2	Druhá pojistná událost – vodovodní škoda .....	47
11.2.1	Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění domácnosti .....	48
11.2.2	Přibližný odhad pojistného plnění .....	48
11.3	Porovnání obou vodovodních škod .....	49
11.4	Zamítnutí pojistné události – přímý úder blesku .....	50
11.4.1	Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění domácnosti .....	50
11.4.2	Nahlášení pojistné události .....	51
11.4.3	Přijetí škody mobilním technikem .....	51
11.4.4	Prohlídka pojistné události .....	52
11.4.5	Zápis o prohlídce .....	53
11.4.6	Fotodokumentace .....	53
11.4.7	Odhad pojistného plnění .....	54
11.5	První pojistná událost – vichřice .....	55
11.5.1	Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění obytných budov a souvisejících staveb .....	55
11.5.2	Nahlášení pojistné události .....	56
11.5.3	Přijetí škody mobilním technikem .....	56
11.5.4	Prohlídky pojistné události .....	57
11.5.5	Zápis o prohlídce .....	57
11.5.6	Fotodokumentace .....	58
11.6	Přibližný odhad pojistného plnění .....	59
11.7	Druhá pojistná událost – vichřice .....	60
11.7.1	Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění obytných budov a souvisejících staveb .....	61
11.7.2	Přibližný odhad pojistného plnění .....	61
11.8	Porovnání obou škod způsobených vichřicí .....	62
11.9	Statistické údaje o vichřici Emma .....	63
	Závěr .....	66
	Seznam použité literatury .....	68
	Seznam příloh na CD .....	70

Přílohy na CD

## Úvod

Jedna z činností České pojišťovny a.s. je mimo jiné také šetření pojistné události. Toto šetření pojistné události má u této pojišťovny v popisu práce mobilní technik likvidace. Než ale mobilní technik likvidace začne pojistnou událost šetřit, musí nejprve klient pojišťovny nahlásit vznik pojistné události. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla zaměřit svoji bakalářskou práci na likvidaci pojistné události a s tím vypracovat charakteristiku postupů občana a mobilního technika likvidace v rámci likvidace pojistné události. Na závěr bych chtěla uvést praktické příklady likvidace pojistné události.

V dřívější době mobilní technik likvidace při prohlídce pojistné události vypisoval klientům šeky ve výši pojistného plnění. To se ale změnilo (po novele zákona) a klient pouze při prohlídce pojistné události vypočítával výši pojistného plnění. V současné době má mobilní technik likvidace v rámci své práce na starost pouze určení technologie opravy a ne výpočet pojistného plnění. Na základě tohoto určení technologie pak likvidační centrum určí výši pojistného plnění.

První kapitola je zaměřena na základní události vývoje České pojišťovny. Jsou zde také uvedena základní data o pojišťovně a její nejvýznamnější ocenění.

Druhá a třetí kapitola obeznámí čtenáře s pojištěním majetku a s druhy pojištění majetku obyvatelstva. Je zde uveden vznik přímých věcných škod, vznik finančních ztrát a také co ovlivňuje výši pojistného plnění. V případě druhu pojištění majetku obyvatelstva čtenáře seznámí s jednotlivými druhy a u každého z nich s možností připojištění a se slevou pojistného na základě výše spoluúčasti.

Kapitolu o pojistné smlouvě jsem do své práce zařadila z důvodu, že se pojistná smlouva objevuje v celém procesu likvidace pojistné události z pohledu klienta a mobilního technika likvidace. Je to dané tím, že občan při nahlášení pojistné události používá údaje z pojistné smlouvy a tyto údaje dále využívá také mobilní technik při prohlídce pojistné události a následném sepsování zápisu.

Pátá kapitola se jmenuje Zákon č. 38/2004 a seznamuje se změnami po přijetí tohoto zákona, popisuje, koho se novela dotkla a jaké základní výhody a nevýhody přinesla. Jsou tu uvedeny také názory na tento zákon některých představitelů asociací a komor, kterých se zákon týká.

Kapitola o složkách ovlivňující kvalitu likvidace pojistné události vychází z průvodce, který sestavila společnost AIRMIC na svých seminářích.

Mezi jednu z klíčových kapitol patří kapitola o postupu klienta při vzniku pojistné události. Nastiňuje postup, který by měl klient dodržet v případě vzniku škody. Dozvíme se, že první krok, který musí klient udělat, je nahlásit škodu. Tento zásadní krok je více rozepsán v kapitole o nahlášení pojistné události klientem České pojišťovny.

Druhou významnou kapitolou je kapitola, která informuje o postupu mobilního technika likvidace při likvidaci pojistné události. V kapitole jsou uvedeny informace o: lhůtách, které musí mobilní technik dodržet, typech úkolů, plánu prohlídek, průběhu a zápisu samotné prohlídky pojistné události, ...

Důležitou kapitolou pro čtenáře je kapitola vymezující základní pojmy, které jsou používány v této bakalářské práci.

Poslední významnou kapitolou je kapitola, která uvádí praktické příklady likvidace pojistné události. Příklady jsou postaveny na postupu občana a mobilního technika při vzniku pojistné události. Je zde prakticky uvedeno např. nahlášení pojistné události, přijetí škody mobilním technikem likvidace a zápis z prohlídky pojistné události. Na závěr je vždy uveden odhad pojistného plnění.

Do příloh, které jsou vloženy na CD, jsem pro názornost vložila pojistné smlouvy (přílohy A, D a G), z kterých vycházejí případy pojistných události. Dále jsem přidala ke každé pojistné události hlášení pojistné události klientem on-line či písemně (příloha B, E a H) a nakonec na CD čtenář nalezne zápis z každé ze tří prohlídek pojistných události (příloha C, F a I). Pro přehlednost jsou na CD vytvořeny tři složky podle zpracovávaných pojistných událostí, ve kterých je vždy pojistná smlouva, hlášení o pojistné události a zápis z prohlídky k dané pojistné události.

Při výběru tématu mé bakalářské práce mě inspirovala praxe, kterou jsem absolvovala u České pojišťovny pod vedením mobilního technika likvidace. Informace v mé bakalářské práci vychází z poznatků, které jsem během praxe získala.

# 1 Česká pojišťovna a.s.<sup>1</sup>

Ve své bakalářské práci píš o likvidaci pojistných škod na majetku u této pojišťovny. Proč jsem si vybrala právě Českou pojišťovnu? U této společnosti jsem absolvovala svoji půlroční praxi a velice mě zaujala práce mobilního technika, který má na starosti právě likvidaci pojistných škod. Proto jsem také právě na začátek své práce zařadila tuto kapitolu o dané společnosti.

## 1.1 Základní údaje o společnosti

Tato pojišťovna je jednou z univerzálních pojišťoven nabízejících širokou škálu jak životních i neživotních pojištění, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových a podnikatelských rizik.

Postavení této pojišťovny na trhu je velice dobré. Vždyť tato společnost má přibližně 70 agentur, 4 100 zaměstnanců, 700 obchodních míst a více jak 6 000 obchodních zástupců. Celkové předepsané pojistné číslo činilo 40,4 miliardy Kč v roce 2008.

14. srpna 2009 vydala Česká pojišťovna tiskovou zprávu, že její vlastní kapitál k datu 30. června 2009 vzrostl oproti předcházejícímu roku téměř o 7 miliard na 21,3 miliard a bilanční suma k témuž datu překročila 127 miliard Kč.

## 1.2 Historie a vývoj České pojišťovny

Od roku 1827 se odvíjí tradice České pojišťovny, protože byla založena První česká vzájemná pojišťovna. V roce 1848 byl vytvořen národní podnik Česká pojišťovna, a ta byla v roce 1953 přejmenována na Státní pojišťovnu. V roce 1969 byla Státní pojišťovna rozdělena na Českou státní pojišťovnu a Slovenskou státní pojišťovnu. Od roku 1989 probíhaly v podniku organizační změny.

---

<sup>1</sup> Celá tato kapitola vychází zejména z internetových stránek Česká pojišťovna: *Profil* [online]. 2008 [cit. 2009-09-15]. Dostupný z WWW: <http://www.ceskapojistovna.cz/profil.html>.  
Česká pojišťovna: *Ocenění* [online]. 2008 [cit. 2009-09-15]. Dostupný z WWW: <http://www.ceskapojistovna.cz/oceneni.html>.  
Česká pojišťovna: *Historie a vývoj ČP* [online]. 2008 [cit. 2009-09-15]. Dostupný z WWW: <http://www.ceskapojistovna.cz/historie-a-vyvoj.html>. Pokud byl použit jiný zdroj, je v kapitole přímo citován.

V období privatizace byla Česká pojišťovna v roce 1992 transformována na akciovou společnost. Akcie byly rozděleny následovně: 15 % kupónová privatizace, 54 % Komerční banka, 5 % zaměstnanci a 26 % Fond národního majetku. V roce 1996 získal První privatizační fond podíly České spořitelny a Interbanky.

V roce 1997 byl zvýšen o 50 % na 3,412 miliard Kč základní kapitál společnosti. V roce 2002 vstupuje Česká pojišťovna na ruský trh a vzniká Česká pojišťovna Rusko. Dalším mezníkem byl rok 2003, kdy byl zbudován Klientský servis pro zákazníky. V roce 2008 se stává Česká pojišťovna společně s pojišťovnou Generali součástí pojišťovací skupiny střední a východní Evropy.

### **1.3 Významná ocenění společnosti**

Česká pojišťovna má velice pevnou tradici s řadou ocenění. Byla například Pojišťovnou roku v letech 2004 až 2007. V této kategorii zatím nemá přemohitele. Medailovou pozici získala také v soutěži Zlatá koruna s pojištěním pro psy Mazlíček. Pojišťovna se může pyšnit také umístěním v první desítce žebříčku CZECH TOP 100, u kterého udělují pozice odborníci z řad manažerů a ekonomických analytiků. Česká pojišťovna má i další ocenění, jako je Olympijská značka atd.

## 2 Pojištění majetku<sup>2</sup>

Do pojištění majetku zahrnujeme různá rizika, která lze rozdělit podle důsledku na vznik přímých škod a na vznik finančních ztrát.

### 2.1 Vznik přímých věcných škod

Do této kategorie škod můžeme zařadit živelní rizika, vodovodní rizika, rizika havarijní, rizika odcizení či vandalství a strojní rizika.

#### 1. Živelní rizika

Toto riziko je většinou zahrnuto ve všech pojištěních majetku klientů. Jedná se především o pojistné události způsobené živelními událostmi (požár, pád stromu, vichřice, zemětřesení, zřícení letadla, sesuv laviny,...).

#### 2. Vodovodní rizika

Tato rizika jsou podobného charakteru jako živelní rizika. Jedná se o výtok vody z kanalizačního potrubí, kanálu či vodovodního zařízení.

#### 3. Rizika havarijní

Jedná se o škody na dopravních prostředcích či na zboží jimi přepravovaném. Škoda vznikla buď nárazem nebo střetem zmiňovaného dopravního prostředku.

#### 4. Rizika odcizení či vandalství

Škoda je zapříčiněna většinou třetí osobou. Uznání této škody však má různé podmínky. Jednou z těchto podmínek je například překonání zabezpečení na domovních dveřích. Tuto podmínku lze snadno zajistit tím, že si klient na hlavní domovní dveře pořídí bezpečnostní zámek.

#### 5. Strojní rizika

Souvisí s poruchou či havárií způsobenou špatným zacházením, vadným materiálem či chybnou technologií. Mohou být však způsobena i jinak.

---

<sup>2</sup> Celá tato kapitola vychází z knihy DUCHÁČKOVÁ, E.: *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2005. 178 s. ISBN 80-86119-92-0. Pokud byl použit jiný zdroj, je v kapitole přímo citován.

## 2.2 Vznik finančních ztrát

Vznik finančních ztrát může nastat v důsledku rizika přerušení provozu. Mezi tato rizika se řadí také rizika úvěrová.

### 1. Rizika přerušení provozu

Přerušení provozu může nastat v důsledku výpadku elektrické energie, živelní pohromy či přerušení provozu. Firma v případě vzniku tohoto rizika ztrácí výnosy, a tak se na tato rizika může pojistit. Pro firmy je toto pojištění velice výhodné, a proto ho často využívají.

### 2. Rizika úvěrová

„Rizika úvěrová jsou rizika škod v souvislosti s nesplacením úvěru, a to:

- v důsledku nesolventnosti dlužníka (platební neschopnosti),
- v důsledku platební nevěle (dlužník může zaplatit, ale nechce),
- v důsledku vnějších podmínek není možné zaplatit (např. embargo)“ (Ducháčková, 2005, str. 122).

## 2.3 Výše pojistného plnění

Pojištění klientů může být uzavřeno na:

- časovou hodnotu,
- novou hodnotu,
- kombinaci předešlých.

Ke každé smlouvě se doporučuje jedna z výše uvedených variant. V současné době se nejvíce používá pojištění na novou hodnotu. To je pro klienta také nejvýhodnější. Sama jsem se při své praxi setkala se škodami, kdy klient dostal jako náhradu škody částku, která mu zcela pokryla škodu, a to především proto, že měl sjednané pojištění na novou hodnotu.

### 2.3.1 Na časovou hodnotu

Pojistné plnění je klientovi vypláceno v hodnotě, kterou měl majetek před vznikem pojistné události. Od ceny majetku se v tomto případě odečítá amortizace.

V některých případech je sjednání tohoto pojištění nevýhodné z důvodu malého pojistného plnění při vzniku pojistné události.

### **2.3.2 Na novou hodnotu**

Pojistné plnění se klientovi vyplácí v ceně, za kterou by se v současné době pořídil nový majetek, na kterém vznikla škoda.

### **2.3.3 Na kombinaci**

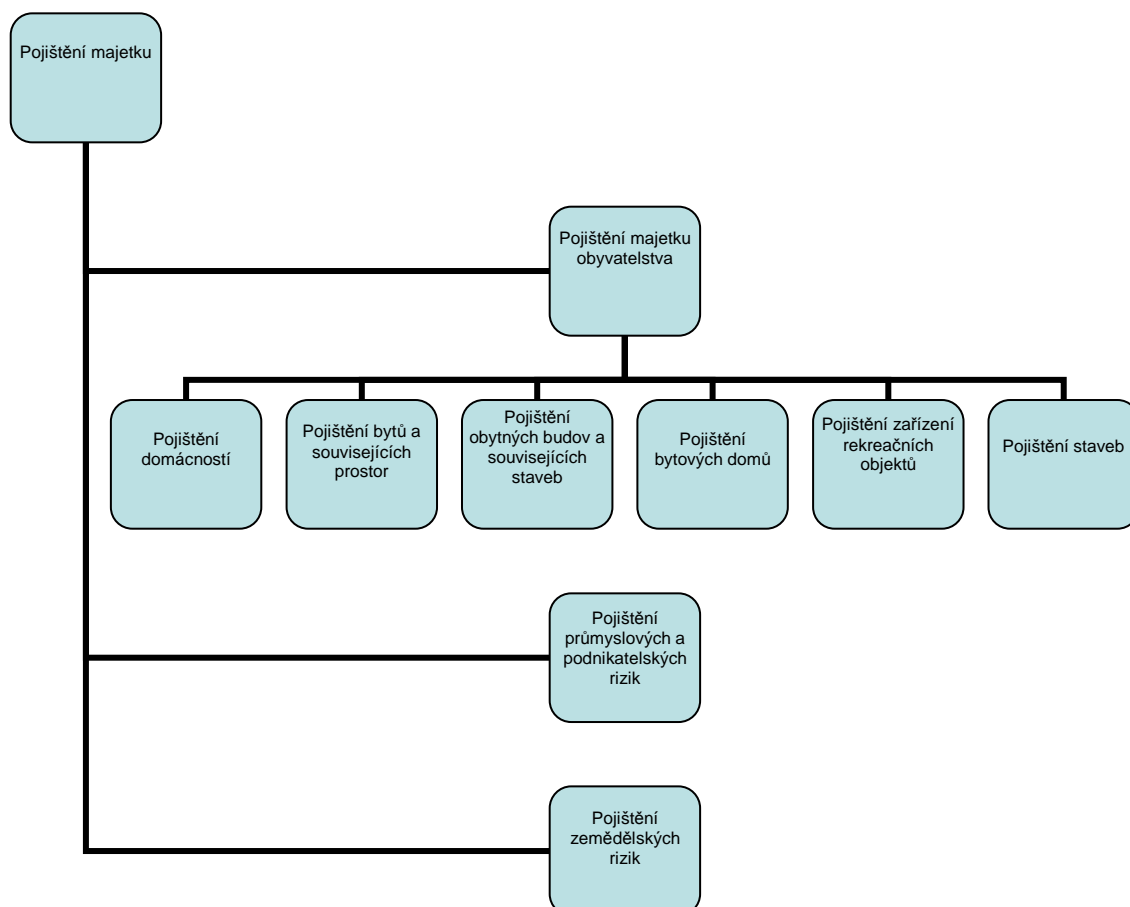
Jedná se o kombinaci časové hodnoty s novou hodnotou. Kombinací se může rozumět například krytí částečných škod a škod celkových. V takovém případě může být například u částečných škod použito pojištění na novou hodnotu a u škod celkových pak bude pojištění na časovou hodnotu.

### 3 Druhy pojištění majetku obyvatelstva

V následujících kapitolách shrnu údaje o pojištění majetku obyvatelstva, mezi které řadíme:

- pojištění domácností,
- pojištění bytů a souvisejících prostor,
- pojištění obytných budov a souvisejících staveb,
- pojištění bytových domů,
- pojištění zařízení rekreačních objektů,
- pojištění staveb.

Vše je pro přehlednost uvedeno na Obr. 1. V těchto druzích pojištění je i možnost pojištění starožitností, elektroinstalace, klenotů či sbírek.



**Obr. 1:** Členění pojištění majetku (zdroj: vlastní tvorba)

Výši pojistné částky si většinou volí klient sám a od ní se odvíjí i výše pojistného. To lze upravit snížením o spoluúčast.

Česká pojišťovna také nabízí téměř u všech druhů pojištění majetku obyvatelstva slevu na pojistném. To závisí především na výši spoluúčasti a také třeba na míře zabezpečení domácnosti.

V Tab. 1 jsou popsána pojistná nebezpečí u jednotlivých druhů pojištění majetku obyvatelstva.

**Tab. 1:** Pojistná nebezpečí (zdroj. www.ceskapojistovna.cz)

Pojistná nebezpečí		Pojištění domácnosti	Pojištění obytných budov a souvisejících staveb	Pojištění zařízení rekreačního objektu	Pojištění bytů a souvisejících prostor	Individuální pojištění movitých věcí
Sdružený živěl	požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, případně jeho části nebo nákladu	■	■	■	■	Lze sjednat pojištění na "sdružený živěl", pojištění "all risks" nebo lze zvolit zcela pojistná nebezpečí
	povodeň nebo záplava	■	■	■	■	
	vichřice nebo krupobíti	■	■	■	■	
	sesouvání půdy, zřícení skal nebo zemín, sesouvání nebo zřícení sněhových lavin	■	■	■	■	
	pád stromů, stožárů nebo jiných předmětů	■	■	■	■	
	tíha sněhu nebo námrazy	■	■	■	■	
	zemětřesení	■	■	■	■	
Vodovod	voda vytékající z vodovodních zařízení	■	■	■	■	
	přetlak nebo zamrzání vody		■		■	
Odcizení a vandalismus	odcizení věci krádeží vloupáním nebo loupeží	■	■	■	■	
	úmyslné poškození nebo úmyslné zničení věci	■	■	■	■	
	poškození nebo zničení stavebních součástí způsobené jednáním pachatele směřujícím k odcizení věci		■		■	
Přípojštění	"skel" - all risks	●	●			
	přepětí	●				
	nárazu vozidla		●			

### **3.1 Pojištění domácností**

Pod pojmem pojištění domácnosti se rozumí ochrana souboru zařízení domácností, které slouží k užívání právě členům domácnosti. Toto pojištění kryje různá rizika, a to podle pojistných podmínek u pojistné smlouvy. U České pojišťovny je v tomto pojištění zahrnuta ochrana zařízení domácnosti – nábytku, květin, nádobí atd. Patří sem také pojištění cenných předmětů.

Klient si zvolí pojistnou částku sám. Ta se zpravidla stanovuje s ohledem na hodnotu majetku, který chce pojistit.

Z pojistné částky se dále odvíjí pojistné, které také závisí na umístění majetku a zabezpečení pojištěné věci proti rizikům. Umístěním se v tomto případě rozumí vesnice, město či samota.

U České pojišťovny si může klient pojištění rozšířit o další připojištění. Jedná se zejména o „skel – all risks“. Pod tímto pojmem rozumíme pojištění skel v oknech a dveřích, vestavěných skel atd. Připojistit se klient může také proti škodám způsobeným přepětím v elektrické síti.

Různé pojišťovny, tak jako i Česká pojišťovna, nabízí klientům volitelnou spoluúčast. To má svoji výhodu i nevýhodu. Spoluúčast většinou sníží pojistné, což může být pro klienta někdy obzvláště výhodné. Nevýhodou však je, že když klientovi vznikne škoda, tak je mu částka stanovaná spoluúčastí ve smlouvě odečtena od pojistného plnění. To znamená, že dostane částku za škodu sníženou o stanovenou spoluúčast.

Pojistné může být také sníženo o slevy. Ty volí sama Česká pojišťovna. U tohoto typu pojištění nabízí až 20 % v závislosti na stupni zabezpečení domácnosti nebo až 21 % v závislosti na spoluúčasti sjednané v pojistné smlouvě.

Bližší informace na <http://www.ceskapojistovna.cz/pojisteni-domacnosti.html>.

### **3.2 Pojištění bytů a souvisejících prostor**

Součástí tohoto pojištění je pojištění například vnitřních příček, dveří, oken, rozvodů, garáže atd. V případě, že klient byt vlastní, lze připojistit i základy či střechu. Není-li byt v jeho vlastnictví, nelze toto připojištění provést. Toto pojištění se zpravidla uzavírá

na novou cenu. To znamená, že klient dostane od pojišťovny tolik peněz, aby z nich nahradil poškozenou věc za novou.

Spoluúčast si klient může zvolit až do 20 000 Kč. Celkový limit plnění si také volí sám, podle svého uvážení. Jeho výše by však měla pokrýt náklady na případné náhrady škody. Sleva u tohoto pojištění činí až 21 % v závislosti na výši spoluúčasti.

Bližší informace na <http://www.ceskapojistovna.cz/pojisteni-bytu.html>.

### **3.3 Pojištění obytných budov a souvisejících staveb**

Toto pojištění je vhodné zejména pro rodinné domy, ale může být použito i pro činžovní domy, garáže, skleníky atd. Tímto pojištěním může klient pojistit i nově zahájené stavby domů.

Pojištění se může rozšířit o připojištění „skel – all risks“, které se vztahuje na skleněnou výplň oken, lodžii, výplň dveří a podobně. Připojistit se může také proti škodě vzniklé nárazem vozidla.

Horní hranici plnění si klient volí sám. Pojistná událost se hradí v nových cenách. Spoluúčast v tomto pojištění je maximálně 20 000 Kč. Sleva za spoluúčast je stanovena až na 21 %.

Bližší informace na <http://www.ceskapojistovna.cz/pojisteni-domu-a-stavby.html>.

### **3.4 Pojištění bytových domů**

Toto pojištění kombinuje živelní pojištění majetku, pojištění ušlého nájemného a pojištění odpovědnosti za škodu vlastníků/správce nemovitostí.

Toto pojištění je výhodné, protože obsahuje široký rozsah rizik. Mezi ně patří zejména tato rizika: výbuch, požár, pád letadla, úder blesku, záplava či povodeň.

Pojištění lze rozšířit o připojištění:

- „skel – all risks,
- proti nárazu vozidla,
- proti vandalismu,
- na škodu způsobenou odcizením stavebních součástí.

Pojištění odpovědnosti za škodu lze rozšířit o připojištění:

- členů představenstva a členů kontrolní komise družstva,
- členů výboru společenství vlastníků jednotek,
- za škodu na převzatých věcech,
- za škodu na užívaných věcech,
- na škodu finanční.

Pojistné plnění se vyplácí v nových cenách. V tomto pojištění je až 30 % sleva na pojistném, závisí však na výši spoluúčasti.

Bližší informace na <http://www.ceskapojistovna.cz/pojisteni-bytoveho-domu.html>.

### **3.5 Pojištění zařízení rekreačních objektů**

Pojištění zařízení rekreačního objektu chrání movité věci. Při sjednávání tohoto pojištění by klient neměl zapomenout hlavně na elektroniku, umělecká díla, starožitnosti a další cennosti.

Bližší informace na: <http://www.ceskapojistovna.cz/pojisteni-rekreacni-domacnost.html>

### **3.6 Pojištění staveb**

Pojištění chat a chalup má téměř stejné zásady jako pojištění rodinných domů. V tomto pojištění si může klient opět sjednat připojištění „skel – all risks“ a škody způsobené nárazem vozidla.

Pojistné plnění se u tohoto pojištění vyplácí v nových cenách. Horní hranice plnění je cena stanovená klientem při uzavírání pojistné smlouvy. Měla by být ale shodná s cenou pojišťovaného majetku.

Spoluúčast zde může být maximálně 20 000 Kč a na jejím základě může být sleva až 21 % na pojistném.

Bližší informace na: <http://www.ceskapojistovna.cz/pojisteni-rekreacni-stavba.html>.

## **4 Pojistná smlouva**

„Pojistná smlouva je smlouva o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné“ (Zákon č. 37/2004 Sb., §2). Smlouva je upravena podle zákona č. 37/2004 Sb. Pojistná smlouva se má sjednávat především v písemné podobě. Výjimku tvoří pojištění na dobu kratší než jeden rok.

### **4.1 Hlavní náležitosti pojistné smlouvy**

Pojistná smlouva obsahuje vždy:

- Ve smlouvě by měl být přesně definován pojem pojistitele a pojistníka. Důležité je také určit oprávněnou osobu.
- Obsahuje rozhodnutí, o jaké se jedná pojištění. Pojištění máme buď škodové nebo obnosové.
- Nutné je určení pojistného nebezpečí a pojistné události.
- Je zde sjednaná výše pojistného. U pojistného je třeba určit, zda se jedná o běžné či jednorázové. Stanovuje se také termín splatnosti a v případě neplacení pojistného i úrok z prodlení.
- Musí se vymežit pojistná doba a pojistné období.
- Musí se uvést způsob, jakým se bude oprávněná osoba podílet na výnosech pojistitele, bylo-li tak dohodnuto v pojistné smlouvě.
- U fyzické osoby se musí přesně vypsát: jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště a datum narození nebo rodné číslo.
- U právnické osoby se musí přesně vypsát: obchodní firma nebo název právnické osoby, její sídlo a u tuzemských právnických osob také identifikační číslo.

### **4.2 Vznik pojistné smlouvy**

Platnost pojistné smlouvy vzniká obvykle k datu uvedenému v pojistné smlouvě. Může však vzniknout k okamžiku uzavření pojistné smlouvy či později. Vzniká také prvním dnem. Tím se rozumí, že většinou vzniká první minutou následujícího dne od uzavření smlouvy. Možností je také vznik před uzavřením smlouvy. Toto se využívá u pojištění mezinárodní dopravy.

### **4.3 Práva a povinnosti pojistitele**

Mezi práva a povinnosti pojistitele patří:

- Musí snížit pojistné, pokud došlo k podstatnému snížení rizika pojistné události.
- Musí poskytnout plnění, a to do 15 dnů po skončení likvidace.
- Musí také vydat kopii pojistky, pokud ji pojistník ztratil.
- Může snížit pojistné plnění o dlužné částky na pojistném.
- Musí pravdivě odpovědět na dotazy pojistníka i pojištěného.
- Nahlásil-li pojistník či pojištěný pojistnou událost, musí zahájit likvidaci.
- Může zvýšit pojistné či odstoupit od smlouvy, pokud došlo k podstatnému zvýšení rizika pojistné události.

### **4.4 Práva a povinnosti pojistníka**

Pojistník má tato práva a povinnosti:

- Musí ve smlouvě uvést pravdivé informace.
- Nejdůležitější povinností pojistníka je platit pojistné.
- Má nárok na pojistné plnění, pokud nastane pojistná událost a má souhlas pojištěného.
- Musí oznámit zánik pojistného rizika nebo jeho změnu.

### **4.5 Zánik pojištění**

Nejčastěji pojištění zaniká po uplynutí doby, na kterou bylo pojištění sjednáno. Další možností je zánik vzájemnou dohodou. Obě strany se tedy dohodnou na dni zániku pojištění.

Druhým nejčastějším důvodem zániku pojistné smlouvy je zánik pojistného rizika.

Smlouvu lze také vypovědět, a to jak pojistitelem, tak i pojistníkem. Výpověď musí být doručena do:

1. šesti týdnů před uplynutím pojistného období,
2. do 2 měsíců od doby, kdy byla smlouva uzavřena,
3. do 3 měsíců od doby, kdy byla ohlášena pojistná událost.

Pojištění zaniká také v případě nezaplacení pojistného. Jde-li o běžné pojistné, čeká se 3 měsíce, u jednorázového pojistného je tato doba 3 až 6 měsíců. U první platby je čekací doba 6 měsíců.

Pojistitel i pojistník mohou od pojistné smlouvy odstoupit. V nejčastějších případech se od smlouvy odstupuje z důvodu poskytnutí nepravdivých informací jedné ze stran. Pojistitel může odmítnout také plnění v případě, že mu byly poskytnuty neplatné informace.

## 5 Zákon č. 38/2004 Sb.<sup>3</sup>

Tento zákon je o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí). Platnosti nabyl dne 1. 1. 2005.

V roce 2004 přistoupila Česká republika k Evropské unii, a tím se muselo zharmonizovat české pojistné právo s legislativou Evropské unie v oblasti pojišťovnictví. To znamenalo i změnu zákona č. 38/2004 Sb. Cílem této změny bylo zejména zajistit ochranu spotřebitele a vytvoření jednotného trhu po zprostředkovatele pojištění.

Z tohoto zákona vyplývají práva a povinnosti týkající se pojišťovacích zprostředkovatelů, samostatných likvidátorů pojistných událostí, pojišťoven, státního dozoru a spotřebitelů.

V rámci regulace a jeho provádění dostaly prostor na základě tohoto zákona i školy a školící zařízení a specializované profesní instituce poskytující vzdělávací programy zajišťující odbornou způsobilost. Tyto školy nejen poskytují vzdělávací program, ale mají oprávnění zajišťovat odborné zkoušky pro základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Toto oprávnění získala i Česká asociace pojišťoven.

Jaké jsou práva a povinnosti zmíněných institucí? Jejich hranici určuje vyhláška č. 582/2004 Sb. a její přílohy č. 3 až 5. Tyto přílohy obsahují tzv. odborné minimum znalosti pro základní, střední a vyšší stupeň odborné způsobilosti. Instituce tedy musí svůj vzdělávací program přizpůsobit odbornému minimu, Zkušebnímu řádu a souboru 297 otázek a odpovědí pro základní stupeň odborné způsobilosti. Je zde ale i možnost pro kreativitu instituce. Materiály zveřejnilo na svých stránkách Ministerstvo financí České republiky. Hlavní zodpovědností instituce je, v případě úspěšného absolvování odborné zkoušky, vydání osvědčení, které bude stát akceptovat.

---

<sup>3</sup> Celá tato kapitola vychází z odborného měsíčníku *Pojistný obzor* 2/2005 z článků: *Nový Prvek v regulaci* – Ing. Jaroslav Mesršmíd, CSc. *Studijní texty odborného minima znalostí pro zprostředkovatele a likvidátory* – Eva Trojanová *Anketa* – Eva Trojanová

V zájmu pojišťoven je, aby si pojišťovací zprostředkovatelé a samostatní likvidátoři pojistných událostí zvyšovali svoji odbornou kvalifikaci. Zvládnutí celého procesu vyplývajícího ze zákona bude mít příznivý vliv na prestiž pojišťovnictví a také se zvýší důvěra klientů ke službám pojišťoven.

## **5.1 Studijní texty odborného minima znalostí**

V Evropě se dnes chápe ochrana spotřebitele tak, že zprostředkovatelskou činnost poskytují bezúhonné a důvěryhodné osoby mající svoji odpovědnost pojištěnou, ale i jako osoby s odbornými znalostmi na profesionální úrovni. Česká asociace pojišťoven vypracovala tzv. Studijní texty pro získání odborné způsobilost, které vycházejí z rozsahu zákonem definovaného odborného minima.

Studijní texty jsou rozděleny do tématických okruhů odborných znalostí a ty jsou dále rozděleny na konkrétní témata. U každého tématu je citace zákona a vysvětlující text s důrazem na obsah správných odpovědí na vzorové otázky zkušební testu. U každého tématu je zkušební test se zvýrazněnou správnou odpovědí. Na každou otázku jsou tři možné odpovědi, z čehož je vždy pouze jedna správná.

Hlavním přínosem studijních textů je, že plně pokrývají odborné minimum znalostí podle zákona. Tyto studijní texty jsou k dostání v České asociaci pojišťoven a v členských pojišťovnách.

## **5.2 Názory na zákon z ankety Pojistného obzoru**

Po zavedení zákona proběhla anketa, kterou pořádala redakce Pojistného obzoru. Změna se týkala převážně pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, a tak se redakce ptala u představitelů jejich asociací a komor. Anketa byla poté zveřejněna v Pojistném obzoru 2/2005 v článku Evy Trojanové.

„Jak hodnotíte přínos zákona č. 38/2004 Sb. a v jakém stádiu příprav na registraci, vzdělávání a zkoušky je členská základna asociace/komory, jejíž jste představitelem?“ (Pojistný obzor 2/2005, Trojanová, Anketa) Takto zněla otázka, kterou redakce pokládala jednotlivým představitelům. Do své práce chci zahrnout pouze souhrn jednotlivých odpovědí a to jen na část otázky, která se týkala hodnocení přínosu zákona č. 38/2004 Sb. Vybrala jsem si instituce: Asociace českých pojišťovacích

makléřů, Asociace pojišťovacích agentů ČR, Komora samostatných likvidátorů pojistných událostí a Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR.

### **Asociace českých pojišťovacích makléřů**

Ing. Petr Knebl, předseda:

- přijetím tohoto zákona dochází k podrobné právní úpravě profese,
- tento zákon je odrazem směrnice Evropské unie s názvem Directive 2002 of the European Parliament and the Council on the insurance mediation.

### **Asociace pojišťovacích agentů ČR**

Emil Moravec, předseda a předseda představenstva:

- jeho přijetím dojde ke zkvalitnění pojistného prostředí,
- služby budou poskytovány odborníky se znalostí dané problematiky,
- největším problémem pro jejich společnost je povinné pojištění – doporučili zaměstnancům spoluúčasť menší jak 1 % a horní hranice do 100 000 Kč.

### **Komora samostatných likvidátorů pojistných událostí**

Ing. Miloš Trojan, předseda představenstva:

- jednoznačným přínosem je, že profese samostatného likvidátora pojistných událostí je upravena samostatným zákonem,
- nevýhodou je, že činnost samostatného likvidátora pojistných událostí je upravena stejně jako činnost pojišťovacího zprostředkovatele,
- nevýhoda také je, že odbornou způsobilost musí mimo samotného likvidátora pojistných událostí prokazovat i osoby přímo se podílející na jeho činnosti.

### **Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR**

Ing. Martin Gardavský, generální sekretář:

- je přínosem – bylo nutné nastavit pravidla pro pojišťovací zprostředkovatele,
- nevýhoda kvalifikační zkoušky – zkoušku provádí ten, kdo chce, aby jeho podřízený či vázaný zprostředkovatel začal co nejdříve produkovat obchod.

### **5.3 Hlavní výhody a nevýhody zákona**

Po nastudování různých materiálů jsme sestavila tyto výhody:

- zvýšení ochrany spotřebitele,
- harmonizace českého pojistného práva s legislativou EU k pojišťovnictví,
- vyšší odborná kvalifikace zprostředkovatelů a likvidátorů,
- zkvalitnění státního dohledu.

Mezi nevýhody řadím:

- stávající zprostředkovatelé musí doplnit svoji registraci do 6 měsíců a prokázat odbornou způsobilost do 2 let,
- odbornou způsobilost musí prokázat i osoby podílející se na činnosti samotného likvidátora pojistných událostí.

## **6 Složky ovlivňující kvalitu likvidace pojistné události**

Dosahování dobré kvality likvidace pojistné události by mělo patřit mezi základní cíle každé pojišťovací společnosti. Právě podle kvality likvidace pojistné události posuzují klienti pojišťovací společnost a tyto společnosti tím získávají konkurenční výhodu.

Společnost AIRMIC sestavila na svých seminářích průvodce osmi klíčovými složkami, které musí dobře fungovat, aby bylo možno dosáhnout vynikající kvality při likvidaci pojistných událostí. Průvodce přeložil Ing. Vladimír Pulchart, ředitel London Direkt Underwriters, a.s. a sepsal ho do následujících článků, které jsem v této kapitole zpracovala: *Dosahování excelentní kvality likvidace pojistných událostí*, *Dosahování excelentní kvality likvidace pojistných událostí-2.díl* a *Dosahování excelentní kvality likvidace pojistných událostí-3.díl*. Mezi tyto složky patří:

### **1. Kultura a filozofie**

Pojistnou událost ovlivňuje mimo jiné také kultura a filozofie organizace, působí tedy na zavedené postupy likvidace pojistných událostí. Kultura má však vliv také na řízení lidských zdrojů a na povahu, rozsah a styl komunikace.

### **2. Komunikace**

Tuto složku ovlivňuje složka kultura a filozofie společnosti. Při komunikaci u likvidace pojistné události musí vzít likvidátor v úvahu jak řídicí strukturu, povahu a prostředky sdělování informací, tak i povahu a rozsah informací, které mají být sděleny.

### **3. Lidé**

Společnost by si měla zvolit, jaké odborné znalosti, kvalifikaci, schopnosti a zkušenosti má mít pracovník zabývající se likvidací pojistných událostí. Dále si musí zvolit, jak bude pečovat o vzdělání a rozvoj svých pracovníků. Právě pracovníci společnosti často patří mezi nejdůležitější složku podporující operace likvidace pojistných událostí.

### **4. Infrastruktura**

Kvalita likvidace pojistných událostí vyžaduje kromě lidských zdrojů také výkonnou infrastrukturu. Do infrastruktury lze zařadit informační technologii a ostatní zdroje mimo zdroje lidských.

## **5. Postupy likvidace pojistných událostí**

Tyto postupy jsou klientsky orientované na podporu a zdokonalení procesů a činností likvidace pojistných událostí. Postupy jsou ovlivněny kulturou a filozofií dané organizace a určují definici kontaktu mezi klientem a operací likvidace pojistné události. Postupy likvidace pojistných událostí ovlivňují v neposlední řadě samotné operace likvidace pojistných událostí.

## **6. Řízení dat**

Ve společnosti je nutností bezpečné řízení dat. Přesnost údajů a právě bezpečnost je důležitá také z důvodu předcházení podvodných pojistných nároků. Protokoly řízení dat jsou ovlivňovány kulturou a filozofií likvidátora pojistných událostí. K úspěšnému řízení dat patří plán kontinuity podnikání a krizové plány.

## **7. Operace**

Společnost musí zajistit, aby likvidace pojistných událostí byla spravedlivá, transparentní, precizní, včasná, bezpečná a také vyhovující. Operace likvidace pojistných událostí jsou podporovány z těchto osmy složek: komunikací, lidmi, infrastrukturou a řízení dat.

## **8. Monitorování a přezkoumávání**

Do této složky lze zařadit přezkoumávání výkonu, schopností a postupů likvidace pojistných událostí. Organizace tuto složku provádí z důvodu potvrzení zamýšleného úspěchu.

Monitorování a přezkoumávání se zaměřuje na analýzu a hodnocení postupů likvidace pojistných událostí, protokolů řízení dat a také na jednotlivé operace likvidace pojistných událostí.

## 7 Postup klienta při vzniku pojistné události

Česká pojišťovna vypracovala pro své klienty pokyny s názvem *Co dělat, když jste utrpěli škodu*. Tyto pokyny jsou pro klienta velice důležité, a proto jsem je zařadila do této kapitoly.

Úplně první věcí, kterou by měl klient udělat po vzniku pojistné události, je nahlásit pojišťovně vzniklou škodu. Nahlásit ji může:

- telefonicky,
- písemně zaslat oznámení na adresu pojišťovny,
- on-li přes internetové stránky pojišťovny,
- osobně na přepážce pojišťovny.

Další věcí, kterou se doporučuje udělat, je sepsat seznam poškozených věcí. Formuláře jsou k dispozici na každé pobočce pojišťovny. Obvykle je mají i na místních obecních úřadech. K seznamu je vhodné přikládat doklady o pořizovací ceně, pokud je klienti ještě mají. Tyto doklady velice pomůžou při zpracování samotné pojistné události.

Při odstraňování škody se doporučuje vést přesnou evidenci nákladů a práce.

S odstraňováním škody by se mělo začít hned, jak to bude možné. A to i před příjezdem mobilního technika, protože je povinností klienta předcházet dalším škodám. Většina lidí s odstraňováním škody čeká až na příjezd mobilního technika, protože si myslí, že když škodu odklidí před jeho příjezdem, tak jim nebude uznána.

Dokumentace škody je nezbytná, pokud škodu klient napravuje před příjezdem mobilního technika. V tomto případě je nutné vyfotografovat poškozenou věc. Fotodokumentace se následně předá mobilnímu technikovi při jeho návštěvě. Pokud se škoda nemusí odstranit před příjezdem technika, je důležité poškozenou věc uchovat až do jeho příjezdu, aby mohl sám poškozenou věc zdokumentovat a popsat.

Před příjezdem mobilního technika by měl poškozený najít svoji pojistnou smlouvu. Není to nutné, ale celý proces se tím velice urychlí. Mobilní technik si z ní nejčastěji opisuje základní pojistnou částku a výši spoluúčasti.

Mobilní technik vždy kontaktuje poškozené, než přijede na prohlídku škody. Kontakt mobilní technik získá z údajů, které poškozený nahlásil při hlášení škody.

## 8 Nahlášení pojistné události klientem České pojišťovny<sup>4</sup>

Klient může nahlásit pojistnou událost osobně na některé z poboček České pojišťovny. Také ji lze nahlásit přes počítač na stránkách pojišťovny [www.ceskapojistovna.cz](http://www.ceskapojistovna.cz), kde si pod heslem *Služby pro klienty* poškozený najde odkaz *Nahlásit škodu*. Škodu lze nahlásit taktéž přes telefon na telefonní lince České pojišťovny, nebo zasláním formuláře na adresu pojišťovny.

### 1. Písemně

Formulář na nahlášení pojistné události získá klient na pobočce České pojišťovny nebo ho lze stáhnout a vytisknout z internetových stránek pojišťovny. Formuláře se od sebe liší. Jiné jsou na Životní pojištění, Úrazové pojištění, Cestovní pojištění, Havarijní pojištění, dále na Pojištění majetku a také Pojištění odpovědnosti. Každé pojištění z výše uvedených má pod sebou odkaz na různé varianty nahlášení škody. Poté, co si klient příslušný formulář vyzvedne na pobočce nebo vytiskne z internetu, musí ho vyplnit a zaslat na příslušnou adresu. Adresa České pojišťovny je následující:

Česká pojišťovna  
P.O.BOX 305  
60 100 BRNO

### 2. Telefonicky

Klient může na *Klientský servis* zavolat z vlastního telefonu nebo z některé pobočky pojišťovny, ve které najde klient speciální telefon na nahlášení škody. Klient by měl mít připravené údaje, jako jsou: jméno, příjmení, číslo pojistné smlouvy, číslo telefonu, bydliště, datum vzniku pojistné události, čím byla škoda způsobena a hlavně na čem. Zaměstnanec klientské servisu se také bude ptát, jaký je rozsah škody a v jaké cenové relaci. Poté nám nahlásí číslo pojistné události, pod kterým bude pojistná událost zpracována. Toto číslo by klient neměl ztratit.

*Klientský servis* je v provozu každý pracovní den od 7 do 19 hodin a jeho číslo je 841 114 114.

---

<sup>4</sup> Celá tato kapitola vychází zejména z internetových stránek Česká pojišťovna: *Chci nahlásit škodu* [online]. 2008 [cit. 2008-10-07]. Dostupný z WWW: <http://www.ceskapojistovna.cz/chci-nahlasit-skodu.html#chpt407>. Pokud byl použit jiný zdroj, je v kapitole přímo citován.

### 3. Osobně

Klient si doma vytiskne formulář na nahlášení škody, který potřebuje, nebo si ho vyzvedne na přepážce pojišťovny. Následně ho vyplní a osobně ho odevzdá na pobočce pojišťovny.

Tento způsob se v dnešní době již moc nevyužívá.

### 4. On-line na stránkách České pojišťovny

Klient vyplní příslušný formulář na nahlášení škody přímo na stránkách České pojišťovny (viz Obr. 2). Po odeslání formulář doputuje v elektronické podobě na *Klientský servis* České pojišťovny a následně je zaslán některému z mobilních techniků.

**SLUŽBY PRO KLIENTY**

- Chci pojištění
- Informace ke smlouvě
- Premia karta ČP
- Změny ve smlouvě
- Finanční poradenství
- Platba pojistného
- Nahlásit škodu**
- Průběh škodní události
- Stáhnout formulář
- Mám jiný dotaz

## Nahlásit škodu

Pokud chcete ohlásit škodní událost, obraťte se na Klientský servis některým z následujících způsobů.

### On-line

Ohláste škodní událost Klientskému servisu České pojišťovny prostřednictvím internetových stránek.

- [povinné ručení \(jako pojištěný\)](#)
- [povinné ručení \(jako poškozený\)](#)
- [povinné ručení, jiná škoda než na vozidle \(jako pojištěný\)](#)
- [povinné ručení, jiná škoda než na vozidle \(jako poškozený\)](#)
- [havarijní pojištění](#)
- [pojištění majetku](#)
- [pojištění odpovědnosti - způsobil jsem škodu někomu jinému](#)
- [pojištění odpovědnosti - někdo způsobil škodu mně](#)

Obr. 2: Nahlášení škody On-line (zdroj: www.ceskapojistovna.cz)

## **9 Postup mobilního technika při likvidaci pojistné události**

V této kapitole se chci věnovat mobilnímu technikovi České pojišťovny a jeho práci, kterou musí udělat při likvidaci pojistné události. Celá tato kapitola vychází z mých vlastních zkušeností a dále z interní příručky pro mobilního technika – *Prohlídky poškozených věcí obecně*, 2008. Pro mobilního technika je důležité, o jaký typ úkolu se jedná při prohlídce a o jaký druh prohlídky jde. Dále je zapotřebí, aby byl obeznámen s lokalitou, do které se chystá, aby si mohl vytvořit navazující pracovní harmonogram.

Důležitá je pro technika také práce s počítačem. Musí totiž elektronicky každý den podávat informace o provedených prohlídkách i s dokumentací, kterou pořídil na místě. Každý den si musí také vyzvedávat nové prohlídky pojistných události. O všech výše uvedených informacích, které jsou pro mobilního technika nezbytné, se rozepíší v následujících kapitolách.

### **9.1 Pracovní lokalita mobilního technika**

V současné době je území mobilního technika, na kterém provádí prohlídky, vymezeno rozsahem bývalých okresů. Každé toto území je zadáno na centrále České pojišťovny.

Kontaktním místem mobilního technika je místo, kde má možnost se připojit na síť České pojišťovny z důvodu převzetí dat a předání dat do systému. Tímto místem může být agentura, smluvní servis či domácí připojení.

Do lokality jiného mobilního technika vyjíždí na prohlídku škody pouze na pokyn vedoucího týmu. Jedná se zejména o případy, kdy je na území jiného technika zvýšený výskyt pojistných události, způsobených například živelní pohromou, nebo je mobilní technik nemocný či na dovolené. V tomto případě musí mobilní technik posoudit svůj plán a přizpůsobit ho novým úkolům, aby je mohl splnit.

### **9.2 Přidělení úkolu mobilnímu technikovi**

Mobilnímu technikovi přiřadí úkol likvidátor podle jednotlivých území, který se mu následně zobrazí v deníku iNET. Jsou zde uvedeny údaje, jako je místo vzniku pojistné události, příčina vzniku škody a také specifické požadavky ke škodě.

Mobilní technik se pravidelně (minimálně jedenkrát denně) přihlásí k síti České pojišťovny a pracuje s deníkem iNET, digitálním archívem atd.

### **9.3 Typy úkolů pro mobilního technika**

Každá nová pojistná událost, která se objeví v deníku iNET, má nějaké označení, které mobilnímu technikovi napoví, o jaký typ pojistné události se jedná. Každé toto označení je specifické:

#### **Prohlídka poškozené věci (označení 100)**

V tomto případě se jedná o úplně první prohlídku poškozené věci. To vlastně znamená, že mobilní technik jede ke klientovi kvůli poškozené věci poprvé.

#### **Následná prohlídka (označení 101)**

V této události byla již poškozená věc jednou prohlédnuta, ale oddělení likvidace si přeje ještě jednu prohlídku na došetření pojistné události. Mobilnímu technikovi se v deníku iNET objeví přesné informace o tom, na co se má při následné prohlídce zaměřit.

Toto označení se používá také u pojistné události vzniklé požárem. Po požáru provede mobilní technik prohlídku poškozených věcí v malém rozsahu (zpravidla jen vyfotografuje poškozené věci). Po vyklizení poškozených věcí provede následnou prohlídku s přesným popisem věcí, změření věcí, ofocením faktur za práci a vyzvedne si hlášení od hasičů a policie.

#### **Ostatní dokumentace (označení 102)**

Jedná se o případ, kdy je potřeba doplnit dokumentaci pojistné události o dokumenty od klienta. Tyto dokumenty však nelze získat například zasláním poštou, a tak je musí vyzvednout mobilní technik sám.

#### **Policie provoz motorových vozidel (označení 103)**

Toto označení se užívá v případě, kdy pojistnou událost řeší policie, která ale ještě nezhotovila protokol o šetření. Mobilní technik pak musí na pobočku policie. Zde se prokáže pověřením od České pojišťovny a protokol si za pojišťovnu vyžádá.

Protokol je nezbytný k uzavření pojistné události, a když ho pojišťovna nemá, tak ji nemůže uzavřít.

#### **Policie majetek (označení 104)**

V případě, že je třeba doložit dokumentaci z vyšetřovacího spisu Police ČR a tuto dokumentaci nelze získat jiným způsobem, jako je například zaslání dokumentace poštou, musí je vyzvednout mobilní technik osobně, aby se likvidace pojistné události posunula k dokončení.

### **9.4 Nezadaná prohlídka**

Tato prohlídka se člení na první nezadanou prohlídku, jejíž označení je 130, a na následnou nezadanou prohlídku s označením 131.

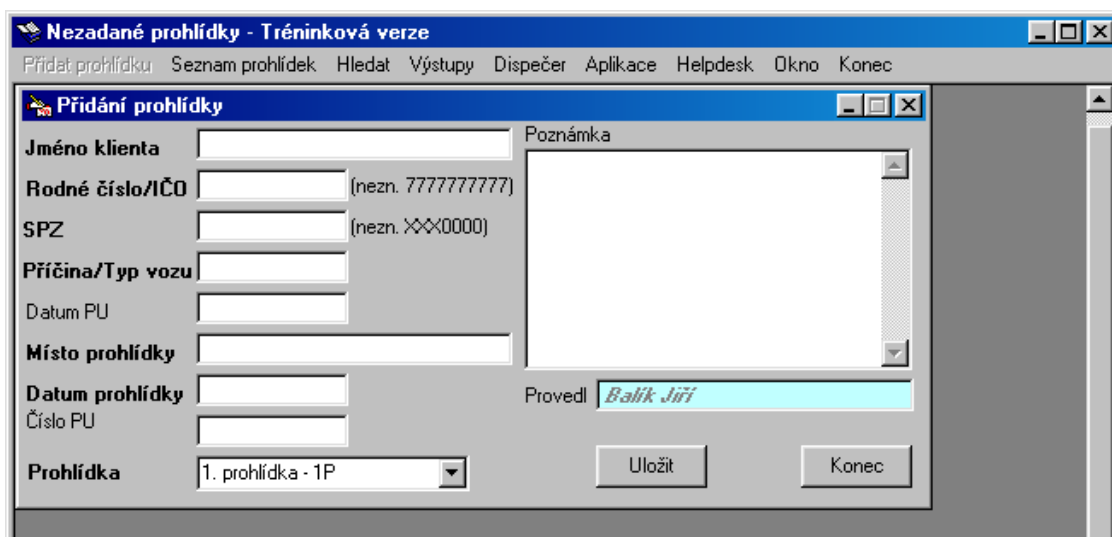
Jedná se o případ, kdy mobilní technik při prohlídce pojistné události zjistí, že byl například při vyplavení bytu klienta poškozen ještě byt v nižším podlaží. Likvidace zde může být z pojištění odpovědnosti za škodu vlastníka nebo uživatele bytu, který za škodu odpovídá.

Jestliže mobilní technik provádí nezadanou prohlídku, vždy se snaží získat číslo pojistné události. To získá například, když klient dohlásí škodu. V tomto případě se normálně vyhotovuje zápis o prohlídce pojistné události. Pokud není jednoznačné, že je klient pojištěn u České pojišťovny, provede mobilní technik standardní prohlídku a v deníku ji označí jako nezadanou. Oddělení likvidace už zjistí, zda je klient pojištěn u České pojišťovny či není.

Nezadaná prohlídka se také rozlišuje na nezadanou prohlídku s číslem pojistné události a na nezadanou prohlídku bez čísla pojistné události.

Nezadaná prohlídka s číslem pojistné události je případ, kdy mobilní technik zná číslo pojistné události a zapíše si pojistnou prohlídku v deníku iNET jako nový úkol typu prohlídka. Následně si tento úkol zapíše i k pojistné události TIA.

Naopak nezadaná prohlídka bez čísla pojistné události je případ, kdy mobilní technik nezná číslo pojistné události. Tato prohlídka se eviduje přes tabulku, která je zobrazena na Obr. 3.



Obr. 3: Evidence Nezadaná prohlídka (zdroj: MT-Prohlídky poškozených věcí obecně)

## 9.5 Lhůty pro plnění úkolu

Mobilní technik musí kontaktovat klienta po obdržení informací o pojistné události do 24 hodin. Technik ho kontaktuje ve většině případů telefonicky nebo přes SMS. Není-li klient telefonicky k zajištění, může mobilní technik klientovi zaslat dopis. Ten musí být také zaslán do 24 hodin nebo následující den. Mobilní technik pracuje vždy s vědomím, že prohlídka poškozené věci by se měla provést co nejdříve od vzniku pojistné události. Často je však prohlídka závislá na domluvě technika s klientem.

## 9.6 Informace nezbytné k provedení zadaného úkolu

Mobilní technik je vždy povinen seznámit se před prohlídkou s pojistnou smlouvou klienta, průběhem pojistné události a dalšími věcmi. Pojistnou smlouvu si musí vyžádat z archívu České pojišťovny, není-li dostupná v elektronické verzi.

## 9.7 Postup při vyžádání pojistné smlouvy z archívu České pojišťovny

Chce-li mobilní technik získat pojistnou smlouvu z archívu, musí zapsat požadavek na její vyzvednutí do programu VYSPI. Pracovník archívu vyhledá pojistnou smlouvu a předá ji mobilnímu technikovi, který si ji vezme s sebou na prohlídku. Po prohlídce je povinen ji vrátit spolu s dokumentací pověřenému pracovníkovi agentury. Vyžádá-li si mobilní technik pojistnou smlouvu z jiné agentury než je Česká pojišťovna, je mu zaslána kopie poštou, případně si ji může vyzvednout osobně na pobočce agentury.

## 9.8 Sjednání termínu přidělené prohlídky

Mobilní technik si sjednává termíny prohlídek tak, aby mu časově navazovaly a nemusel z jedné prohlídky na druhou přejíždět celou lokalitu, která mu patří v rámci likvidaci škod. Termín prohlídky si sjednává dostatečně dopředu, a to nejlépe telefonicky, protože se mohou mimo jiné s klientem dohodnout i na podrobnostech prohlídky, přes SMS zprávu nebo dopisem. Poté, co je dohodnut s klientem termín prohlídky, mobilní technik údaje o termínu prohlídky, času prohlídky a stavu úkolu zapíše do deníku iNET.

Definice stavu úkolů má šest podob:

- 1 – nová prohlídka

Jedná se o nový úkol, u kterého ještě nebyl dohodnut žádný termín a čas prohlídky.

- 2 – klient nezastižen

Mobilní technik se pokoušel zastihnout klienta z důvodu dohodnutí termínu prohlídky poškozené věci, ale klient byl z nezjištěných důvodů nepřítomen.

- 3 – klient kontaktován

Zadává se tehdy, když se klient nehlásí, nereaguje na vyzvánění nebo se hlásí jako nedostupný. V tomto případě se klientovi zasílá kontaktní SMS či dopis.

- 4 – dohodnut termín

Jedná se o případ, kdy se mobilní technik dohodne s klientem na termínu prohlídky poškozené věci, nebo když je původní termín změněn.

- 5 – úkol předat

V tomto případě nepatří prohlídka mobilnímu technikovi, ale je nutné ji provést.

- 6 – úkol ukončit

Prohlídka je již provedena mobilním technikem, znalcem či jiným pracovníkem.

## 9.9 Práce mobilního technika s plánem prohlídek

Všechny typy prohlídek musí mobilní technik zaznamenat do plánu prohlídek. Současně zde musí zaznamenat také svoji nepřítomnost, aby mohla být pojistná událost

předána k prohlídce jinému technikovi. Přesný termín prohlídky sjednává sám mobilní technik. Plán prohlídek je vlastně Kalendář Outlook.

V deníku iNET na záložce *Poznámka a komentář* (viz Obr. 4) u zadaných prohlídek vloží mobilní technik sjednaný termín prohlídek do pole *Dohodnutý termín* a také vloží dohodnutý čas do pole *Čas prohlídky od/do*. Poté klikne na tlačítko *Uložit poznámku*. Pro uložení detailu prohlídky do kalendáře stiskne mobilní technik tlačítko *Vložit do kalendáře*.

Deník TIA INET				PU 1583696							
Základní údaje		Informace o pojistné smlouvě		Doplňkové údaje		Poznámka a komentář		DAČP		Dopis klientovi	
<b>POZNÁMKY MOBILNÍHO TECHNIKA</b>											
Dohodnutý termín *			19/12/2006			Stav *			4 - dohodnut termín		
Čas prohlídky od			10:00			Čas prohlídky do			11:00		
Poznámka			  								
<b>Vložit do kalendáře</b>						<b>Uložit poznámku</b>					

Obr. 4: Termín prohlídky (zdroj: MT-Prohlídky poškozených věcí obecně)

## 9.10 Průběh a zápis samotné prohlídky

Poté co se mobilnímu technikovi zobrazí v deníku prohlídka pojistné události, musí kontaktovat klienta a domluvit si s ním termín prohlídky poškozené věci. Klient si na prohlídku připraví pojistnou smlouvu.

Mobilní technik po příjezdu ke klientovi pořídí fotodokumentaci poškozené věci a sepíše zápis o prohlídce. Dále musí zjistit příčinu poškození věci, či zda je rozsah škody možný a pravděpodobný vzhledem k oznámené příčině vzniku pojistné události.

Technik musí do zápisu do pole *Příčina vzniku* škody zapsat jednoznačný výraz např.: výbuch, úder blesku, vodovodní škoda, náraz dopravního prostředku nebo nezletilý kopl míč do výlohy.

Dále musí mobilní technik zapsat rozsah poškození nebo zničení věci do pole *Popis poškození*, kde uvede, v jakém stavu byla věc před pojistnou událostí z hlediska

opotřebení. Do pole *Nová cena* zapíše cenu, která je potřeba k pořízení nové věci stejného typu.

V zápisu by se měl objevit i rozměr poškozené věci, jedna-li se například o skříň, omítku, chodník. Objevuje se zde také typ omítky, dřeva, obkladů atd. Do zápisu se také musí zapsat, zda je na poškozenou věc pořízena vinkulace či zda má klient sjednanou spoluúčast. Spoluúčast zjistí technik tím, že si přečte pojistnou smlouvu.

Každý zápis z prohlídky musí být čitelně napsaný a podepsaný jak klientem, tak i mobilním technikem.

### **9.11 Dokumentace mobilního technika z prohlídky**

Dokumentace, kterou mobilní technik pořídí v místě pojistné události, musí obsahovat jednoznačné údaje o rozsahu poškození. Mobilní technik posoudí, zda z uvedené příčiny či děje vzniku poškození mohlo vůbec dojít k pojistné události. To vlastně znamená, zda rozsah škody je oznámenou příčinou vůbec možný a pravděpodobný. Zápis o prohlídce musí být vždy dobře čitelný. Mobilní technik by proto měl psát zápis hůlkovým písmem.

### **9.12 Potvrzení o splnění úkolu**

Mobilní technik může zaslat informace o splnění prohlídky likvidátorovi jen tehdy, jestliže už provedl prohlídku a odeslal již potřebné materiály. Odešle informace přes svůj pracovní deník iNET tím, že stiskne tlačítko *Provedení úkolu*.

## **10 Vymezení pojmů**

### **Pojistitel**

Pojistitelem je právnická osoba, která obdržela oprávnění na pojišťovací činnost podle živnostenského zákona. Pojistitelem v této bakalářské práci je Česká pojišťovna a.s., která je zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze.

### **Pojistník**

Jedná se o osobu, která uzavře s pojistitelem pojistnou smlouvu.

### **Pojistné nebezpečí**

Pojistné nebezpečí je možná příčina vzniku pojistné události.

### **Pojistné riziko**

Jedná se o pravděpodobnost vzniku pojistné události na základě pojistného nebezpečí.

### **Pojistné období**

Jde o období dohodnuté v pojistné smlouvě. V tomto období se platí pravidelně pojistné.

### **Oprávněná osoba**

Této osobě vzniká právo na pojistné plnění v důsledku pojistné události.

### **Pojistná událost**

Je to událost, která je sjednána pojistným nebezpečím. Pojišťovně tak vznikne závazek pojistného plnění. Pojišťovna je povinna vypočítat pojistné plnění podle podmínek uvedených v pojistné smlouvě.

### **Počátek a doba trvání pojištění**

Pojištění se ve většině případů sjednává na dobu neurčitou, není-li v pojistné smlouvě uvedeno jinak. Pojištění vzniká zpravidla prvním dnem po uzavření smlouvy a zaniká změnou vlastníka pojištěné věci, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.

## **Spoluúčast**

Je-li sjednána, znamená to, že se oprávněná osoba podílí na vzniklé škodě částkou uvedenou v pojistné smlouvě.

Zde uvádím příklad, jak spoluúčast ovlivňuje výši konečného pojistného plnění.

Pojistné plnění	6 500 Kč
Spoluúčast	2 500 Kč
Celkové pojistné plnění	4 000 Kč

## **Místo pojištění**

Místem pojištění se rozumí místo uvedené ve smlouvě, není-li uvedeno jinak. Ve smlouvě může být toto místo blíže specifikováno.

## **Vinkulace**

Tímto pojmem se rozumí, že pojištěný majetek je zastaven ve prospěch peněžního ústavu. Má-li pojištěný u něho nesplacený dluh, poskytuje se pojistné plnění místo pojištěnému právě peněžnímu ústavu.

## **Pojistné**

Pojistník je povinen hradit pojistné vždy ve smluveném termínu podle pojistné smlouvy. Výše pojistného je zapsaná ve smlouvě a vypočítává se podle pojistné částky nebo limitu plnění. V případě neplacení pojistného v dohodnutém termínu může pojišťovna připsat úrok z prodlení.

## **Poškození věci**

Je to takový stav věci, který lze opravit. Nejde-li poškození věci opravit, ale lze ji stále užívat k původnímu účelu, jedná se stále o poškození věci.

## **Zničení věci**

Je to takový stav věci, který nelze opravit a věc nelze dále používat k původnímu účelu.

## 11 Praktické případy likvidace pojistné události

V této části své práce se chci věnovat pojistné události z části ze strany klienta, ale hlavně z pohledu mobilního technika likvidace. V pobočce České pojišťovny jsem si sjednala fiktivní smlouvy pojištění domácností, s kterými budu dále pracovat.

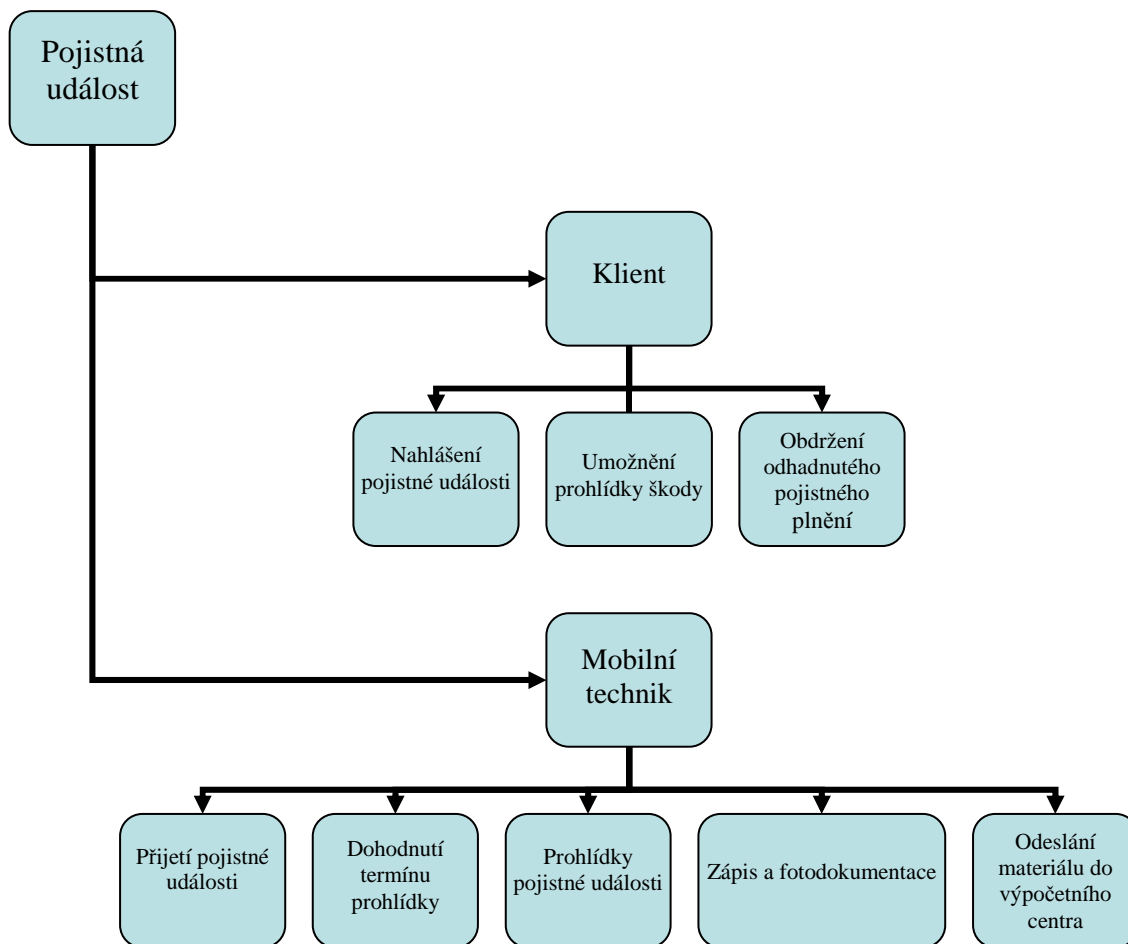
Zvolila jsem si tedy dva druhy vzniku škody. Jeden se bude týkat vodovodní škody a druhý bude způsoben živelnou událostí, tedy vichřicí. Každý tento druh vzniku pojistné události bude mít dvě pojistné události. Jedna bude vždy vycházet ze základní pojistné smlouvy a druhá bude mít k základní smlouvě specifické připojištění. Na tomto chci ukázat, jak důležité je uzavřít si správnou pojistnou smlouvu a že u každého druhu pojistné události je patrný individuální přístup mobilního technika.

Nakonec jsem zařadila případ, kdy mobilní technik rozhodne o zamítnutí škody. Chci na tomto případu ukázat, že mobilní technik musí klienta šetrně informovat, že s největší pravděpodobností bude škoda v likvidačním centru zamítnuta.

U každého druhu pojistné události budu pro přehlednost postupovat podle stejného schématu (viz Obr. 5). Schéma pro první případ jsem si zvolila následující: nahlášení pojistné události klientem, přijetí pojistné události mobilním technikem, prohlídka škody a zápis z prohlídky mobilním technikem (kódy pro určení technologie opravy budou fiktivní) a nakonec uvedu přibližný odhad pojistného plnění. Odhad bude pouze přibližný, protože mobilní technik v rámci likvidace pojistné události nemá za úkol výpočet výše pojistného plnění. U druhého případu se zaměřím pouze na připojištění, protože postup by byl totožný s prvním případem.

Přijetí škody mobilním technikem bude pouze popsáno. Názorně to nelze předvést, protože daný formulář obdrží mobilní technik pouze u skutečné škody. Ve své práci pracuji s fiktivními pojistnými událostmi a tak tento formulář nelze vytisknout z deníku mobilního technika likvidace. Ale pokusím se popsat, jaké informace v daném případě mobilní technik k prohlídce obdrží.

V každém případě pojistné události nahlásím v roli klienta pojistnou událost jiným způsobem. Pro mě osobně nepřipadá nahlášení škody telefonicky složité, tak si zvolím pro mě těžší nahlášení pojistné události písemně a pomocí internetu.



Obr. 5: Schéma pojistné události z pohledu občana a mobilního technika (zdroj: vlastní tvorba)

## 11.1 První pojistná událost – vodovodní škoda

Jako první případ pojistné události jsem si zvolila vodovodní škodu vzniklou prasknutím přívodu vody do baterie u kuchyňské linky v noci z 9. září na 10. září 2009.

Případ se stal rodině žijící v panelovém bytě v prvním patře. Rodina šla večer spát, přičemž žádná škoda nebyla dosud patrná. Ráno jako první zjistil škodu otec rodiny, protože vstává do práce jako první. Šel si do kuchyně připravit snídani, a když stoupl v kuchyni na podlahu, šlápl již do mokra.

Voda vytékající z vodovodního potrubí u kuchyňské baterie tedy vytékala více jak polovinu noci a voda v kuchyni a navazující jídelně dosáhla výšky asi 2 až 3 cm. Jako podlahovou krytinu měla rodina zvolenou lepenou plovoucí podlahu.

Rodina ihned začala s vysušováním kuchyně a jídelny. Po vysušení zjistila zvlnění podlahy a na některých místech se podlaha i z příčiny zvednutí začala houpát.

### **11.1.1 Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění domácnosti**

Na začátku zpracování likvidace pojistné události chci uvést základní údaje z pojistné smlouvy, které se budou dále využívat v likvidaci pojistné události. Cela pojistná smlouva je ke zhlédnutí v příloze A.

- Pojišťovna: Česká pojišťovna a.s.
- Pojistník: Lenka Dočkalová
- Číslo pojistné smlouvy: 51974861-12
- Rodné číslo: 660101/1421
- Pojistná částka: 350 000 Kč
- Připojištění: 0 Kč
- Výše pojistného: 1 224 Kč
- Místo pojištění: Smetanovou náměstí 1859, Havlíčkův Brod, 580 01

V této pojistné smlouvě si klientka nesjedнала žádné připojištění navíc. V našem případě bude poškozená plovoucí podlaha, což v pojistné smlouvě spadá pod položku číslo D15, kde základní limit plnění činí 2 000 Kč.

Klientka si nesjedнала žádnou spoluúcast ani vinkulaci na daný majetek. Od pojistného plnění se tedy nebude odečítat žádná částka.

### **11.1.2 Nahlášení pojistné události**

Klientka se rozhodla nahlásit škodu pomocí internetu dne 15. 9. 2009. Vyhledala si na stránkách České pojišťovny potřebný formulář (příloha B) a vyplnila ho následovně:

- Jméno a příjmení: Lenka Dočkalová
- Ulice a č.p.: Okrouhlice 184
- Město a PSČ: Okrouhlice 582 31
- Číslo pojistné smlouvy: 51974861-12

Kromě základních informací vyplnila, že: škodu nešetřila policie, na místě nezasahovali hasiči, ona je vlastníkem poškozené věci, poškozenou věcí je plovoucí podlaha v kuchyni a jídelně, není plátcem DPH, nebyla pořízena fotodokumentace, není poškozená věc pojištěna zároveň u jiné pojišťovny.

V kolonce popis škodní události vyplnila, že plovoucí podlaha byla zničena vytékající vodou z prasklého přívodu vody do kuchyňské baterie.

Do místa, kde škoda vznikla, uvedla adresu bytu: Smetanovou náměstí 1859, Havlíčkův Brod, 580 01.

V hlášení pojistné události klientka také uvedla, že cena materiálu za 1 m<sup>2</sup> činila 500 Kč.

### **11.1.3 Přijetí škody mobilním technikem**

Po nahlášení škody klientkou obdrží mobilní technik základní údaje o pojistné události, podle kterých se připraví na prohlídku pojistné události. Mezi nejvýznamnější údaje pro mobilního technika se řadí:

- Pojistník: Lenka Dočkalová
- Číslo pojistné smlouvy: 51974861-12
- Rodné číslo: 660101/1421
- Pojistná částka: 350 000 Kč
- Připojištění: 0 Kč
- Místo pojištění: Smetanovou náměstí 1859, Havlíčkův Brod, 580 01
- Příčina: vodovodní škoda
- Datum vzniku pojistné události: z 9. září 2009 na 10. září 2009
- Datum hlášení pojistné události: 15. září 2009

Dalšími informacemi, které mobilní technik má k dispozici, jsou: klientka nepořídila fotodokumentaci a na místě nezasahovali hasiči ani policie. Mezi základní údaje patří také popis vzniku škody.

Ve specifikaci případu má mobilní technik uvedeno, že poškozenou věcí je plovoucí podlaha.

### **11.1.4 Prohlídka pojistné události**

Po telefonickém rozhovoru mobilního technika s klientkou byl dohodnut termín prohlídky na 18. září 2009 v 10.00 hodin.

Po příjezdu na místo pojistné události si mobilní technik prohlédl škodu. Zjistil, že se skutečně jedná o vodovodní škodu způsobenou prasknutím vodovodního potrubí do baterie kuchyňské linky. Dále si změřil rozměr kuchyně spojené s jídelnou, který činí 4 m x 5 m. Mobilní technik si také pořídil z místa pojistné události fotodokumentaci,

kteřou musí společně se zápisem o prohlídce škody zaslat do likvidačního centra České pojišťovny.

Po zjištění těchto údajů se domluvil s klientkou, zda chce zaslat pojistné plnění na adresu poštovní poukázkou či na vlastní účet. Klientka si zvolil vlastní účet. Poté mobilní technik u klientky sepsal zápis o prohlídce.

### **11.1.5 Zápis o prohlídce**

Do zápisu o prohlídce škody na majetku (viz příloha C) se na prvním listu zapisují základní údaje o klientce a pojistné události. Na dalších stránkách se popisuje pojistná událost a poškozené věci.

Mobilní technik vyplnil do úvodní stránky následující údaje:

- Poškozený: Lenka Dočkalová
- Telefon: 765 432 587
- Rodné číslo: 660101/1421
- Poškozené stavby: byt pojištěného
- Vlastník poškozené věci: pojištěný
- Účet pojištěného: 1234567/0100
- Číslo pojistné události 1234567

Dále mobilní technik vyplnil přílohu k zápisu o pojistné události. V první řadě popsal pojistnou událost a dále zapsal informace o rozsahu škody (dle pracovní pomůcky) pro likvidační centrum.

#### **A. POPIS POJISTNÉ UDÁLOSTI**

V bytě v kuchyni pojištěné prasklo vodovodní potrubí přívodu vody do baterie kuchyňské linky. Z tohoto důvodu se jedná o vodovodní škodu. Ke škodě došlo dle klientky v noci z 9. září 2009 na 10. září 2009, takže voda vytékala několik hodin, než ji manžel klientky ráno zjistil. Vytékající voda způsobila záplavu ve výši 2–3 cm, a tím došlo k poškození, což má za následek zničení podlahy v kuchyni a jídelně. Poškození podlahy je patrné: deformovaná ve spojích, zvednutá. Je patrný také zápach plísně – zřejmě je spodní část touto plísní již zasažena. Oprava podlahy svépomocí. Škodu spočítat rozpočtem.

## B. ROZSAH ŠKODY

Plovoucí podlaha, laminátová, lepená, lištová

- Deformovaná, zcela zničená – musí se vyměnit
- Rozměr: 4 m x 5 m = 20 m<sup>2</sup>
- 567d01 rv. 2,5      demontáž 20 m<sup>2</sup>
- 489s11 rv. 2,5      montáž a materiál 20 m<sup>2</sup>

Úklidové práce

- 904n01 rv. 1,4      montáž 20 m<sup>2</sup>

### 11.1.6 Fotodokumentace

Fotodokumentací mobilní technik názorně potvrzuje zápis z prohlídky pojistné události. Na Obr. 6 a Obr. 7 je vidět poškození plovoucí podlahy.



**Obr. 6:** Zničená přechodová lišta a plovoucí podlaha (zdroj: vlastní fotografie)



**Obr. 7:** Zničená plovoucí podlaha (zdroj: vlastní fotografie)

### **11.1.7 Přibližný odhad pojistného plnění**

Zápis mobilního technika spolu s fotodokumentací je odeslán do likvidačního centra, kde provedou výpočet vzniklé škody dle uvedených číselných kódů a uvedených výměr. Mobilní technik nemá v rámci své práce za úkol výpočet pojistného plnění, ale pouze určení technologie opravy.

Výše pojistného plnění bude podle odhadu na 1 m<sup>2</sup> činit asi 800 Kč. V naší škodě se jedná o 20 m<sup>2</sup>, a tak výše pojistného plnění bude činit 16 000 Kč. V tomto případě dostane klientka plnění pouze ve výši 2 000 Kč, což je dle pojistné smlouvy limit pojistného plnění pro škodu na stavebních součástech. Toto plnění je takto nízké, protože si klientka nesjednala v pojistné smlouvě připojištění.

## **11.2 Druhá pojistná událost – vodovodní škoda**

Druhá pojistná událost, bude vycházet ze stejného případu. Bude tedy opět způsobena prasknutím vodovodního potrubí do baterie kuchyňské linky. Ale lišit se bude tím, že klientka si v pojistné smlouvě sjednala připojištění. Jedná se konkrétně o položku číslo D15. Základní limit této položky činí 2 000 Kč.

V tomto případě by tedy jako u první pojistné události byly stejné kapitoly: popis události, nahlášení pojistné události, přijetí škody mobilním technikem, prohlídka pojistné události, zápis o prohlídce a fotodokumentace. Z důvodu stejnosti kapitoly vynechám.

Kapitoly, které se budou lišit, uvedu jako v předchozí pojistné události zvlášť. Bude se tedy jednat o základní údaje z pojistné smlouvy a také o přibližný odhad pojistného plnění.

### **11.2.1 Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění domácnosti**

Na začátku zpracování likvidace pojistné události chci uvést základní údaje z pojistné smlouvy, které se budou dále využívat v likvidaci pojistné události.

- Pojišťovna: Česká pojišťovna a.s.
- Pojistník: Lenka Dočkalová
- Číslo pojistné smlouvy: 51974861-12
- Rodné číslo: 660101/1421
- Pojistná částka: 350 000 Kč
- **Připojištění: 38 000 Kč + základní limit 2 000 Kč = 40 000 Kč**
- Místo pojištění: Smetanovou náměstí 1859, Havlíčkův Brod, 580 01

Klientka si v tomto případě sjednala navíc připojištění. Jedná se konkrétně o položku ze smlouvy číslo D15 (Náklady na opravu nebo znovupořízení poškozených, zničených nebo odcizených stavebních součástí, tj. prvků, které tvoří vnitřní prostor bytu). Základní limit této položky činí 2 000 Kč, což se klientce zdálo málo. Z tohoto důvodu si navýšila tuto položku na částku 40 000 Kč.

Klientka si nesjednala žádnou spoluúcast ani vinkulaci na daný majetek. Od pojistného plnění se tedy nebude odečítat žádná částka.

### **11.2.2 Přibližný odhad pojistného plnění**

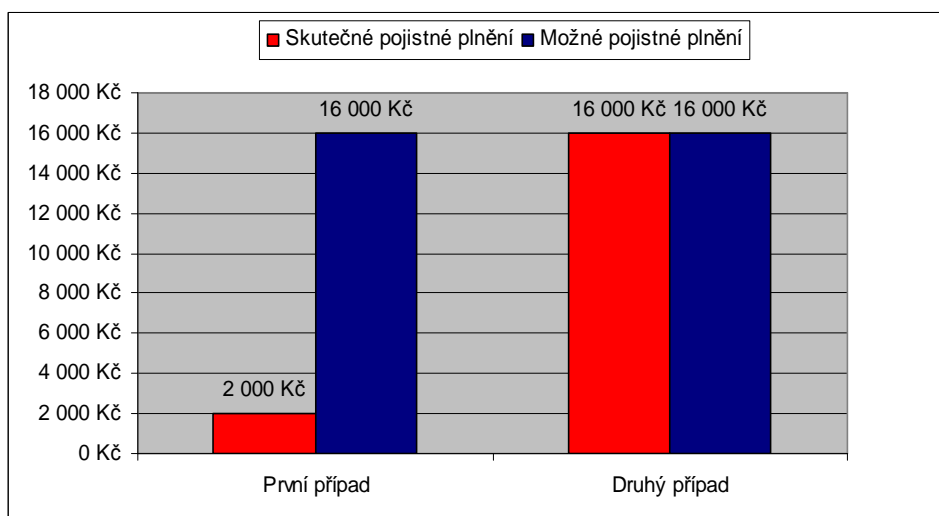
Zápis mobilního technika spolu s fotodokumentací putuje do likvidačního centra, kde provedou výpočet vzniklé škody dle uvedených číselných kódů a uvedených výměr. Mobilní technik nemá v rámci své práce za úkol výpočet pojistného plnění, ale pouze určení technologie opravy.

Výše pojistného plnění bude podle odhadu na 1 m<sup>2</sup> činit asi 800 Kč. V naší škodě se jedná o 20 m<sup>2</sup>, a tak výše pojistného plnění bude činit odhadem 16 000 Kč. V tomto případě má klientka sjednané k částce 2 000 Kč v pojistné smlouvě připojištění položky D15 ve výši 38 000 Kč. Klientka v tomto případě dostane celou výši odhadovaného pojistného plnění, tedy 16 000 Kč, z důvodu připojištění položky D15.

### 11.3 Porovnání obou vodovodních škod

V této kapitole bych chtěla shrnout konečný výsledek jednotlivých vodovodních škod. Především chci uvést jednotlivé pojistné plnění, které by mohla klientka v jednotlivých případech dostat a částku, kterou skutečně klientka obdrží a z jakého důvodu se daná částka liší od částky, kterou mohla dostat.

V obou případech se tedy jedná o tutéž vodovodní škodu ve stejné době a v místnosti s rozměry 4 m x 5 m. Odhadová výše pojistného plnění tedy je v obou případech ve výši 16 000 Kč.



**Obr. 8:** Porovnání možného a skutečného odhadnutého pojistného plnění u vodovodní škody  
(zdroj: vlastní tvorba)

Pro přehlednost jsem na oba případy vodovodní škody vypracovala graf (Obr. 8), který porovnává možné pojistné plnění a skutečné pojistné plnění.

V prvním případě klientka ale odhadovanou částku pojistného plnění určitě nedostane, protože si k základní částce položky smlouvy D15 nesjedнала žádné připojištění a

základní limit činí pouze 2 000 Kč. Klientka tedy z tohoto důvodu dostane pojistné plnění pouze ve výši základní částky položky D15, tedy ve výši 2 000 Kč.

V druhém případě si v pojistné smlouvě klientka zvýšila částku základního limitu 2 000 Kč na částku 40 000 Kč. Z tohoto důvodu tedy klientka dostane plnou výši odhadovaného pojistného plnění, tedy 16 000 Kč.

#### **11.4 Zamítnutí pojistné události – přímý úder blesku**

Tato pojistná událost bude způsobena přímým úderem blesku. Vzniklá škoda se stala rodině dne 2. 8. 2009 za bouřky.

Pojištěný se šel dívat po bouřce na televizor a po zapnutí zjistil, že televize nejde. Domníval se, že televizor nejde z důvodu zásahu blesku do elektrické sítě. Televizor dal pojištěný opravit do opravy.

##### **11.4.1 Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění domácnosti**

Ke zpracování pojistné události potřebuje mobilní technik základní údaje z pojistné smlouvy. Cela pojistná smlouva je ke zhlédnutí v příloze D.

- Pojišťovna: Česká pojišťovna a.s.
- Pojistník: Jan Dočkal
- Číslo pojistné smlouvy: 51974962-14
- Rodné číslo: 890808/3225
- Pojistná částka: 350 000 Kč
- Připojištění: 38 000 Kč + základní limit 2 000 Kč = 40 000 Kč
- Výše pojistného: 1 235 Kč
- Výše spoluúčasti: 1 000 Kč
- Místo pojištění: Sídliště Pražská 2900, Havlíčkův Brod, 580 01

Klient si v tomto případě sjednal navíc připojištění. Jedná se konkrétně o položku ze smlouvy číslo D15 (Náklady na opravu nebo znovupořízení poškozených, zničených nebo odcizených stavebních součástí, tj. prvků, které tvoří vnitřní prostor bytu). Základní limit této položky činí 2 000 Kč, což se klientovi zdálo málo. Z tohoto důvodu si navýšil tuto položku o částku 38 000 Kč.

Dále si klient ve smlouvě sjednal spoluúčast, aby měl nižší částku pojistného. Na základě této spoluúčasti dostal slevu na pojistném, která činila 144 Kč.

Na základě těchto údajů se tedy bude klientovi z pojistného plnění odečítat částka spoluúčasti ve výši 1 000 Kč.

#### **11.4.2 Nahlášení pojistné události**

U tohoto případu se klient rozhodl nahlásit škodu písemně a následně formulář (příloha E) zaslat na klientský servis České pojišťovny.

- Jméno a příjmení: Jan Dočkal
- Ulice a č.p.: Okrouhlice 184
- Město a PSČ: Okrouhlice 582 31
- Číslo pojistné smlouvy: 51974962-14

Klient dále uvedl, že: na místě nezasahovali hasiči ani škodu nešetřila policie, vlastníkem poškozené věci je on sám, nepořídil žádnou dokumentaci a také uvedl, že poškozenou věcí je televizor.

Do popisu škody uvedl, že škoda vznikla přímým úderem blesku a poškozenou věcí je televizor značky SONY. Stáří televizoru je asi 2,5 let.

Do místa, kde škoda vznikla, uvedl adresu bytu: Sídliště Pražská 2900, Havlíčkův Brod, 580 01.

#### **11.4.3 Přijetí škody mobilním technikem**

Mobilní technik obdržel před prohlídkou pojistné události hlášení o pojistné události s těmito údaji:

- Pojistník: Jan Dočkal
- Číslo pojistné smlouvy: 51974962-14
- Rodné číslo: 890808/3225
- Pojistná částka: 350 000 Kč
- Připojištění: 38 000 Kč + základní limit 2 000 Kč = 40 000 Kč
- Místo pojištění: Sídliště Pražská 2900, Havlíčkův Brod, 580 01
- Příčina: úder blesku

- Datum vzniku pojistné události: 2. srpna 2009
- Datum hlášení pojistné události: 3. srpna 2009

Dalšími informacemi, které mobilní technik má k dispozici, jsou: klient nepořídil fotodokumentaci a na místě nezasahovali hasiči ani policie. Mezi základní údaje patří také popis vzniku škody.

Ve specifikaci případu má mobilní technik uvedeno, že poškozenou věcí je televizor značky SONY.

#### **11.4.4 Prohlídka pojistné události**

Prohlídka byla mobilním technikem sjednána telefonicky na pátek 14. srpna 2009 v 10.00 dopoledne.

Po prohlídce televizoru zjistil mobilní technik, že se nejedná o poškození zaviněné přímým úderem blesku – na místě nebyly nalezeny žádné tepelně mechanické stopy (rozškvaření zásuvek, přípoje k televizoru, atd.). A to také potvrdil opravář televizoru, který napsal do příčiny nefunkčnosti televizoru, že škoda byla způsobena přepětím v síti.

„Přímým úderem blesku se rozumí přímý zásah blesku (atmosférického výboje) do pojištěné věci. Aby vzniklo právo na pojistné plnění, musí být místo přímého zásahu do pojištěné věci nebo místo působení blesku na pojištěnou věc spolehlivě zjištěno. Pojistnou událostí z důvodu tohoto pojistného nebezpečí však není poškození nebo zničení elektrických a elektronických přístrojů, spotřebičů, elektrických strojů a motorů, elektronických prvků a elektronických součástí a podobných pojištěných věcí nebo jejich součástí přepětím nebo indukci, která nastala v souvislosti s úderem blesku“ (Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění majetku občanů VPPMO 2005, Článek 15, bod 8).

Na základě definice přímého úderu blesku tedy mobilní technik informoval klienta, že tato škoda byla způsobena přepětím v síti z důvodu úderu blesku, ale v žádném případě se nejedná o přímý úder blesku. Mobilní technik věděl, že klient nemá ve smlouvě pojištěno přepětí sítě, a tak také informoval klienta, že bude škola zamítnuta a nebude mu vyplaceno žádné pojistné plnění. Ale v případě výplaty nějakého pojistného plnění chtěl klient zaslat pojistné plnění na adresu poštovní poukázkou.

### 11.4.5 Zázpis o prohlídce

V tomto případě se jedná o formulář (viz příloha F): Zázpis o prohlídce škody na majetku – movité věci. V naší pojistné události se bude vyplňovat pouze jeden list.

- Poškozený: Jan Dočkal
- Telefon: 765 432 555
- Rodné číslo: 890808/3225
- Datum a místo vzniku škody: 2. srpna 2009, byt pojištěného
- Příčina vzniku škodu: přepětí v síti
- Vlastník poškozené věci: pojištěný
- Adresa pro pojistné plnění: Okrouhlice 184, Okrouhlice, 582 31
- Číslo pojistné události 2222222
- Výše spoluúčasti: 1 000 Kč

Po bouři nešel klientovi televizor (podrobnosti o televizoru v Tab. 2) – domníval se, že se jedná o škodu způsobenou přímým úderem blesku. Dle šetření na místě nebyly patrné žádné stopy po úderu blesku – žádné tepelně mechanické stopy nezjištěny. Klient byl informován, že škoda bude s největší pravděpodobností zamítnuta.

**Tab. 2:** Informace o poškozeném televizoru (zdroj: vlastní tvorba)

Č. položky	Popis	Model	Nová cena	Stáří (roky)
1.	TV SONY	KDL-32L4000	14 000 Kč	2,5

### 11.4.6 Fotodokumentace

Fotodokumentací doloží mobilní technik likvidace zázpis z prohlídky. Fotodokumentace je odeslána společně se zázpisem z prohlídky do likvidačního centra České pojišťovny. Na fotografiích by mělo být patrné poškození vzniklé pojistnou událostí. Na Obr. 9 a Obr. 10 je vidět poškozený televizor SONY.



Obr. 9: Umístění televizoru v místnosti (zdroj: vlastní fotografie)



Obr. 10: Detail štítku televizoru (zdroj: vlastní fotografie)

#### 11.4.7 Odhad pojistného plnění

V tomto případě není možno uvést žádný odhad pojistného plnění, protože pojistná událost bude skutečně zamítnuta. Z tohoto důvodu klient neobdrží žádné pojistné plnění, protože neměl v pojistné smlouvě pojištěno přepětí v síti.

Kdyby klient měl pojištěno přepětí v síti, bylo by mu vyplaceno pojistné plnění do výše limitu plnění.

## **11.5 První pojistná událost – vichřice**

Pojistná událost způsobena vichřicí bude situována do roku 2008, kdy území České republiky zasáhla vichřice nazvaná Emma. Škoda tedy vznikla dne 2. března 2008. Vichřice vyvrátila v odpoledních hodinách stromy v blízkém lesíku a ty popadaly klientce na zděný plot s dřevěnou výplní.

Škodu zjistila poškozená ihned – viděla, jak stromy padají na plot. Škodu klientka nahlásila dne 3. března 2008.

### **11.5.1 Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění obytných budov a souvisejících staveb**

Ke zpracování pojistné události potřebuje mobilní technik základní údaje z pojistné smlouvy. Cela pojistná smlouva je ke zhlédnutí v příloze G.

- Pojišťovna: Česká pojišťovna a.s.
- Pojistník: Lenka Dočkalová
- Číslo pojistné smlouvy: 51974751-14
- Rodné číslo: 870404/3258
- Pojistná částka: 3 000 000 Kč
- Pojištění oplocení: 0 Kč
- Výše pojistného: 2 755 Kč
- Místo pojištění: Okrouhlice 184, Okrouhlice 582 31

V tomto prvním případě pojistné události si klientka nesjedнала žádné další pojištění (např. pojištění oplocení) ani spoluúčast.

Ve smlouvě je uvedeno, že se limit plnění podle doplňkových pojistných podmínek pro pojištění obytných budov a souvisejících staveb zvyšuje z 10 000 Kč na 20 000 Kč. Tato podmínka je tedy rozhodující i pro nás v případě poškození oplocení pozemku, na kterém stojí rodinný dům.

### 11.5.2 Nahlášení pojistné události

Klientka se rozhodla nahlásit pojistnou událost dne 3. března 2008 pomocí internetu, kde si vyhledala potřebný formulář (příloha H). Vyplnila ho následovně:

- Jméno a příjmení: Lenka Dočkalová
- Ulice a č.p.: Okrouhlice 184
- Město a PSČ: Okrouhlice 582 31
- Číslo pojistné smlouvy: 51974751-14

Klientka uvedla, že škodu nešetřila policie, na místě nezasahovali hasiči, a že vlastníkem poškozené věci je ona. Jako poškozenou věc uvedla zděný plot s dřevěnou výplní. Opět klientka není plátcem DPH a sama nepořádila fotodokumentaci poškozené věci.

V kolonce popis škodní události vyplnila, že oplocení pozemku, na kterém stojí rodinný dům, bylo zničeno při vichřici Emma, která vyvrátila stromy v blízkém lesíku.

Do místa, kde škoda vznikla, uvedla adresu: Okrouhlice 184, Okrouhlice, 582 31.

Do formuláře dále uvedla, že oplocení je staré 2 roky.

### 11.5.3 Přijetí škody mobilním technikem

Údaje z hlášení o pojistné události, které mobilní technik obdržel, jsou následující:

- Pojistník: Lenka Dočkalová
- Číslo pojistné smlouvy: 51974751-14
- Rodné číslo: 870404/3258
- Pojistná částka: 3 000 000 Kč
- Pojištění oplocení: 0 Kč
- Místo pojištění: Okrouhlice 184, Okrouhlice 582 31
- Příčina: vichřice
- Datum vzniku pojistné události: 2. března 2008
- Datum hlášení pojistné události: 3. března 2008

Dalšími informacemi, které mobilní technik má k dispozici, jsou: klientka nepořádila fotodokumentaci a na místě nezasahovali hasiči ani policie. Mezi základní údaje patří také popis vzniku škody.

Ve specifikaci případu má mobilní technik uvedeno, že poškozenou věcí je oplocení rodinného domu.

#### **11.5.4 Prohlídka pojistné události**

Klientka se domluvila s mobilním technikem na prohlídce pojistné události dne 11. března 2008.

Na místě pojistné události mobilní technik potvrdil, že se jedná skutečně o pojistnou událost související s vichřicí Emma. Změřil si délku poškozeného plotu, která činila 26 m. V této délce bylo poškozeno:

- 8 zděných omítnutých sloupků z pálených plných cihel,
- 12 m betonové podezdívky,
- 31,2 m<sup>2</sup> dřevěné plotové výplně.

Mobilní technik pořídil fotodokumentaci poškozeného oplocení a domluvil se klientkou, že jí výše pojistného plnění bude zaslána na její vlastní účet.

#### **11.5.5 Zápis o prohlídce**

První stránku zápisu o pojistné události vyplnil mobilní technik následovně:

- Poškozený: Lenka Dočkalová
- Telefon: 564 346 789
- Rodné číslo: 870404/3258
- Poškozené stavby: oplocení rodinného domu
- Vlastník poškozené věci: pojištěný
- Účet pojištěného: 7654321/0100
- Číslo pojistné události 7654321

Dále mobilní technik vyplnil přílohu k zápisu o pojistné události. V první řadě popsal pojistnou událost a dále zapsal informace o rozsahu škody (dle pracovní pomůcky) pro likvidační centrum. Celý formulář viz příloha I.

#### **A. POPIS POJISTNÉ UDÁLOSTI**

U klientky došlo k poškození oplocení vlivem silného větru a následným pádem stromů v blízkém lese. Jedná se tedy o škodu způsobenou vichřicí. Ke škodě došlo v odpoledních hodinách dne 2. března 2008. Spadlé stromy způsobily škodu na

oplocení kolem zahrady rodinného domu v délce 26 m. Poškození oplocení je patrné: zbourané a poškozené betonové sloupky, podezdívka a dřevěná výplň oplocení. Škodu chce klientka spočítat rozpočtem.

## B. ROZSAH ŠKODY

Plotová výplň dřevěná z hoblovaných prken

- Deformovaná, zcela zničená – musí se vyměnit
- Rozměr: 26 m x 1,2 m = 31,2 m<sup>2</sup>
- 339d20 rv. 1                      demontáž 31,2 m<sup>2</sup>
- 339s30 rv. 1,b,x                montáž a materiál 31,2 m<sup>2</sup>

Sloupek z plných cihel, omítnutý

- Deformovaný, omítka se drolí, cihly jsou odštípnuté
- 939d16 rv. 3                      demontáž 8 ks
- 939s17rv. 3,6                    montáž a materiál 8 ks

Betonová podezdívka oplocení s oboustrannou omítkou

- Deformovaná, omítka se drolí, popraskaná
- 528d50 rv. 2,7                demontáž 12 m
- 829s01 rv. 2,7, b              montáž a materiál 12 m

### 11.5.6 Fotodokumentace

Fotodokumentací doloží mobilní technik likvidace zápis z prohlídky. Na Obr. 11 a Obr. 12 je vidět poškozené oplocení rodinného domu a detailní fotografie betonové podezdívky.



**Obr. 11:** Zničené oplocení (zdroj: vlastní fotografie)



**Obr. 12:** Detail betonové podezdívky (zdroj: vlastní fotografie)

## 11.6 Přibližný odhad pojistného plnění

Zápis mobilního technika spolu s fotodokumentací je odeslán do likvidačního centra, kde provedou výpočet vzniklé škody dle uvedených číselných kódů a uvedených výměr.

Mobilní technik nemá v rámci své práce za úkol výpočet pojistného plnění, ale pouze určení technologie opravy.

Výše pojistného plnění u této pojistné události, které by mohla klientka obdržet, bude činit asi 69 000 Kč. Klientka si v pojistné smlouvě nesjedнала pojištění oplocení, a tak se oplocení podle článku 3 bodu 2 Doplňkových pojistných podmínek řadí do drobných staveb, kde je limit plnění 20 000 Kč.

„Pokud je pojištěnou stavbou budova a nejsou-li v pojistné smlouvě jednotlivě uvedeny pod některou položkou, jsou také pojištěny drobné stavby, které plní doplňkovou funkci k této pojištěné budově a oplocení, pokud se nacházejí na pozemcích, které jsou v jednotném funkčním celku s pozemkem, na jakém je tato pojištěná budova umístěna. Drobnou stavbou se pro účely tohoto pojištění rozumí přízemní stavby, která neslouží k bydlení a zastavěná plocha je do 16,0 m<sup>2</sup> a výška činí maximálně 4,5 m a v případě podzemní stavby není překročena hloubka 3,0 m. Pro účely tohoto pojištění se za drobnou stavbu nepovažuje garáž, bazén, skleník, pařeniště, fóliovník a opěrná zeď“ (Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění obytných budov a souvisejících staveb DPPSO 2, článek 3, bod 2a).

V této pojistné události obdrží klientka pojistné plnění ve výši 20 000 Kč z důvodu limitu plnění, který je právě ve výši 20 000 Kč.

## **11.7 Druhá pojistná událost – vichřice**

U druhé pojistné události, která je způsobena vichřicí, budeme vycházet ze zadání z první pojistné události způsobené vichřicí. Případy se budou od sebe lišit pouze tím, že si klientka v pojistné smlouvě sjedнала navíc pojištění oplocení v částce 100 000 Kč.

V tomto případě by byly opět stejné kapitoly jako v případě první pojistné události způsobené vichřicí. Z tohoto důvodu kapitoly vynechám a popíši pouze kapitoly, které se budou lišit. Jedná se tedy o základní údaje z pojistné smlouvy a také o přibližný odhad pojistné události.

### **11.7.1 Základní údaje z pojistné smlouvy – pojištění obytných budov a souvisejících staveb**

Ke zpracování pojistné události potřebuje mobilní technik základní údaje z pojistné smlouvy.

- Pojišťovna: Česká pojišťovna a.s.
- Pojistník: Lenka Dočkalová
- Číslo pojistné smlouvy: 51974751-14
- Rodné číslo: 870404/3258
- Pojistná částka na rodinný dům s garáží: 3 000 000 Kč
- **Pojištění oplocení: 100 000 Kč**
- Místo pojištění: Okrouhlice 184, Okrouhlice 582 31

Ve smlouvě je uvedeno, že se limit plnění podle doplňkových pojistných podmínek pro pojištění obytných budov a souvisejících staveb zvyšuje z 10 000 Kč na 20 000 Kč. Tuto podmínku v tomto případě nepoužiji, protože klientka si sjednala navíc pojištění oplocení. Limit pojistného plnění tedy bude ve výši 100 000 Kč.

### **11.7.2 Přibližný odhad pojistného plnění**

Fotodokumentace spolu s mobilním technikem putuje do likvidačního centra, kde provedou výpočet vzniklé škody dle uvedených číselných kódů a uvedených výměř. Jak jsem již uvedla v předcházejících pojistných událostech, mobilní technik nemá v rámci své práce za úkol výpočet pojistného plnění, ale pouze určení technologie opravy.

Výše pojistného plnění u této pojistné události, které by mohla klientka obdržet, bude činit asi 69 000 Kč. Klientka si v pojistné smlouvě sjednala pojištění oplocení. Limit pojistného plnění se zvýší z 20 000 Kč na 100 000 Kč, protože se již nejedná o drobnou stavbu ale o samostatně pojištěnou položku.

V tomto případě tedy klientka obdrží podle odhadu plnění ve výši 69 000 Kč. Toto plnění je v této výši, protože si klientka sjednala pojištění oplocení ve výši 100 000 Kč a to je pro nás rozhodující.

## 11.8 Porovnání obou škod způsobených vichřicí

V této kapitole bych chtěla shrnout jednotlivá pojistná plnění, která by mohla klientka dostat a pojistná plnění, která klientka ve skutečnosti dostane. U odhadnutého skutečného plnění také uvedu ještě jednou, proč je částka taková, jaká je.

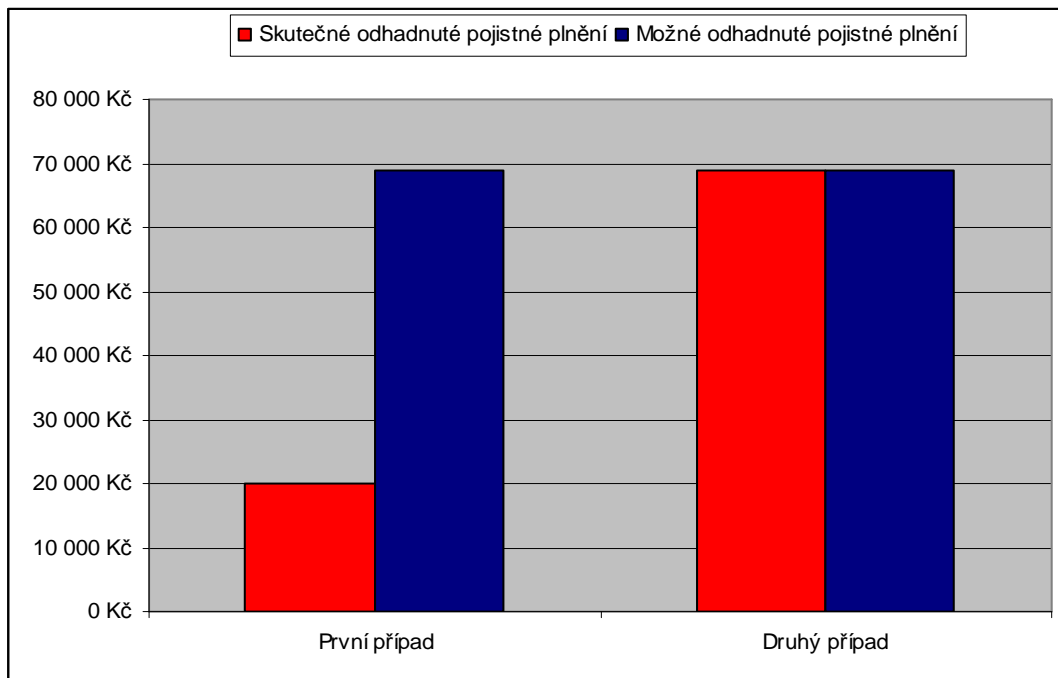
U obou případů se jedná o poškození oplocení z důvodu pádu stromů způsobené vichřicí. Poškozené věci jsou:

- 8 zděných, omítnutých sloupků z pálených plných cihel,
- 12 m betonové podezdívky,
- 31,2 m<sup>2</sup> dřevěné plotové výplně.

Odhadované pojistné plnění je tedy v obou případech stejné a činí 69 000 Kč.

V případě kdy klientka nemá sjednané pojištění oplocení je pro pojistné plnění rozhodující limit 20 000 Kč. Tento limit se vztahuje k drobným stavbám.

Pro přehlednost jsem na oba případy škody způsobené vichřicí jsem vypracovala graf (Obr. 13), který porovnává možné pojistné plnění a skutečné pojistné plnění.



**Obr. 13:** Porovnání možného a skutečného odhadnutého pojistného plnění u škody způsobené vichřicí  
(zdroj. vlastní tvorba)

U prvního případu stejně jako u vodovodní škody klientka odhadovou částku pojistného plnění nedostane. Je to zapříčiněné tím, že si v pojistné smlouvě nesjednala pojištění oplocení a limit plnění drobné stavby činí pouze 20 000 Kč. Klientka tedy z tohoto důvodu dostane místo částky 69 000 Kč pojistné plnění pouze ve výši 20 000 Kč.

V druhém případě si v pojistné smlouvě klientka sjednala pojištění oplocení v částce 100 000 Kč. To v tomto případě zapříčiní, že se nebude brát při vyplácení pojistného plnění v úvahu limit pojistného plnění drobných staveb v částce 20 000 Kč, ale rozhodující bude částka pojištění oplocení 100 000 Kč. Klientka tedy obdrží pojistné plnění ve výši 69 000 Kč.

## 11.9 Statistické údaje o vichřici Emma

Vichřice nazvaná Emma zasáhla Českou republiku na začátku března 2008, škody se tehdy vyšplhaly do několika milionů Kč.

Česká pojišťovna vykládá pojem vichřice následovně: „Vichřicí se rozumí dynamické působení hmoty vzduchu, která se pohybuje rychlostí 20,8 m/s a více. Není-li rychlost pohybu vzduchu v místě pojištění zjištělná, poskytne pojišťovna plnění, pokud oprávněná osoba prokáže, že pohyb vzduchu v okolí místa pojištění způsobil obdobné škody na řádně udržovaných stavbách nebo shodně odolných jiných věcech anebo že škoda při bezvadném stavu stavby nebo jiné věci mohla vzniknout pouze v důsledku vichřice“ (Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění majetku občanů VPPMO 2005, Článek 15, bod 11).

Ze stránek České asociace pojišťoven jsem si stáhla údaje o vichřici a vypracovala jsem z nich tabulky a graf, které budou poskytovat stav nahlášených škod, stav vyřízených škod a nahlášené škody v tisících Kč na pojištění obyvatel k datu:

- 25. března 2008 (viz Tab. 3),
- 31. března 2008 (viz Tab. 4),
- 30. dubna 2008 (viz Tab. 5),
- 31. června 2008 (viz Tab. 6).

**Tab. 3:** Vývoj pojistných událostí k 25. březnu 2008 (zdroj: www.cap.cz)

Pojistné události k 25. 3. 2008	Počet pojistných událostí (ks)		Škody (tis. Kč)	Vyplacena pojistná plnění včetně záloh (tis. Kč)
	Nahlášené	Vyřízené	Nahlášené	Celkem
Pojištění domácností	1 344	713	13 124	2 023
Pojištění budov	18 434	10 816	210 606	96 306
Pojištění motorových vozidel	1 275	591	23 478	9 575
Ostatní pojištění	3 789	1 601	221 022	19 989
<b>Celkem</b>	<b>25 515</b>	<b>13 851</b>	<b>474 978</b>	<b>129 175</b>

**Tab. 4:** Vývoj pojistných událostí k 31. březnu 2008 (zdroj: www.cap.cz)

Pojistné události k 31. 3. 2008	Počet pojistných událostí (ks)		Škody (tis. Kč)	Vyplacena pojistná plnění včetně záloh (tis. Kč)
	Nahlášené	Vyřízené	Nahlášené	Celkem
Pojištění domácností	1 422	806	13 039	2 783
Pojištění budov	19 999	13 504	285 723	127 971
Pojištění motorových vozidel	1 357	725	26 527	12 210
Ostatní pojištění	4 013	1 957	229 303	26 641
<b>Celkem</b>	<b>26 810</b>	<b>16 992</b>	<b>554 879</b>	<b>169 605</b>

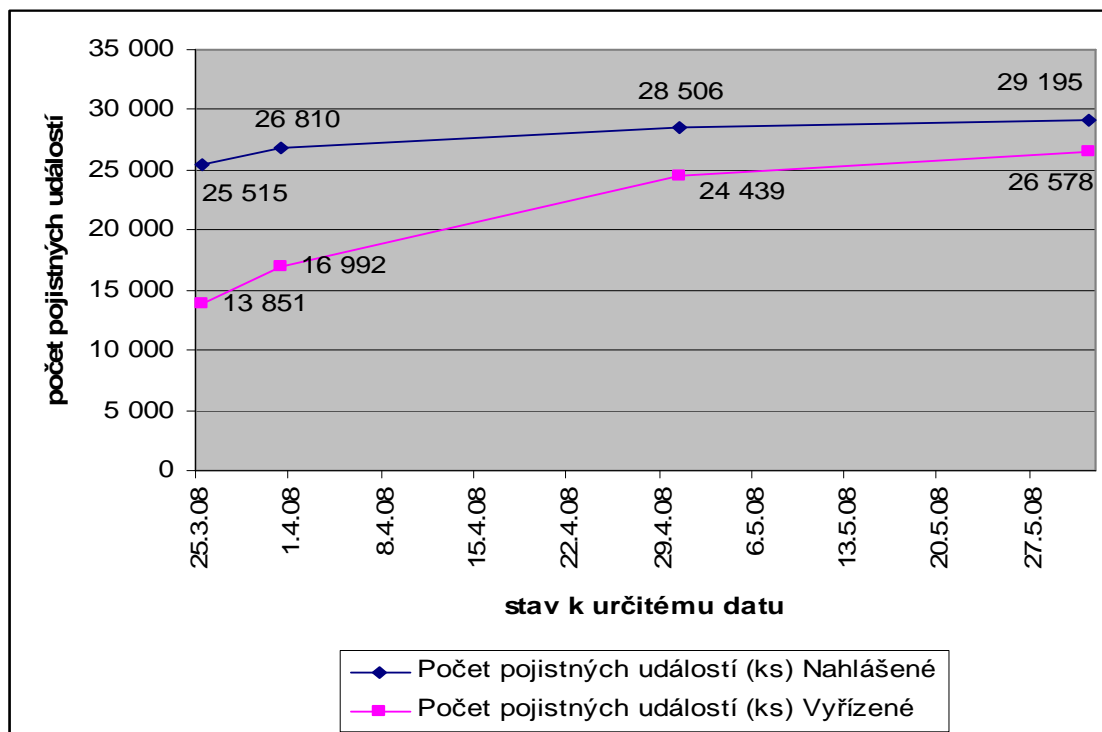
**Tab. 5:** Vývoj pojistných událostí k 30. dubnu 2008 (zdroj: www.cap.cz)

Pojistné události k 30. 4. 2008	Počet pojistných událostí (ks)		Škody (tis. Kč)	Vyplacena pojistná plnění včetně záloh (tis. Kč)
	Nahlášené	Vyřízené	Nahlášené	Celkem
Pojištění domácností	1 443	848	13 302	3 135
Pojištění budov	21 208	19 082	303 481	245 768
Pojištění motorových vozidel	1 523	766	26 994	13 493
Ostatní pojištění	4 313	3 743	221 668	119 395
<b>Celkem</b>	<b>28 506</b>	<b>24 439</b>	<b>565 732</b>	<b>381 791</b>

**Tab. 6:** Vývoj pojistných událostí k 31. červnu 2008 (zdroj: www.cap.cz)

Pojistné události k 31. 5. 2008	Počet pojistných událostí (ks)		Škody (tis. Kč)	Vyplacena pojistná plnění včetně záloh (tis. Kč)
	Nahlášené	Vyřízené	Nahlášené	Celkem
Pojištění domácností	1 716	1 565	13 387	9 658
Pojištění budov	21 327	19 699	306 992	257 641
Pojištění motorových vozidel	1 393	1 229	29 374	24 718
Ostatní pojištění	4 740	4 085	224 896	119 517
<b>Celkem</b>	<b>29 195</b>	<b>26 578</b>	<b>574 936</b>	<b>411 534</b>

V následujícím grafu (Obr. 14) chci znázornit, jak se vyvíjel počet nahlášených a vyřízených škod v čase. Znázornění této skutečnosti zařazuji z důvodu, že vývoj vyřízení také závisí na práci mobilního technika.



**Obr. 14.:** Vývoj nahlášených a vyřízených pojistných události způsobených vichřicí Emma  
(zdroj. vlastní tvorba)

## Závěr

V současném pojišťovnictví dochází k velkým konkurenčním bojům. Mezi nejzákladnější odlišení od konkurence pojišťovny považují nabízení lepších pojistných produktů a kvalitní a rychlou likvidaci pojistné události. Česká pojišťovna měla právě na rychlou likvidaci pojistné události televizní reklamu se sloganem, který říkal, že u této pojišťovny Vám vyřídí škodu do pěti dnů.

Ne nadarmo se říká, že spokojený zákazník je pro společnost lepší reklamou než drahá a náročná kampaň. Jak se ale pozná spokojený zákazník? V první řadě bude spokojený s nabídkou pojištění a v druhé řadě nebude mít výhrady k likvidaci pojistné události.

Cílem této práce bylo charakterizovat jednotlivé postupy likvidace pojistné události a to jak z pohledu mobilního technika likvidace, tak z pohledu občana. Cílem byl také postup likvidace předvést na několika praktických příkladech.

Při charakterizaci postupů likvidace pojistné události z pohledu občana jsem vycházela z poznatků, které jsem získala během své praxe u České pojišťovny, že občané v okamžiku, kdy utrpí škodu, nevědí, jaké jsou základní postupy. Většinou věděli, že musí nahlásit pojistnou událost, ale již nevěděli, jaké jsou možnosti nahlášení. Další věcí, kterou jsem nevěděla a při zpracování této práce zjistila, je, že klient může začít s odklizením následků škody ještě před prohlídkou škody mobilním technikem likvidace. Musí však dodržet zásadu pořízení fotodokumentace škody, aby ji pak mohl prokázat a mobilní technik přiložit k zápisu o prohlídce poškozené věci.

Větší část populace obyvatelstva naší republiky neví, co si má představit pod prací mobilního technika likvidace. Ze svého okolí vím, že lidé si tuto práci představují jako výlet autem v dané lokalitě s úkolem vyfotografovat škodu a sepsat s klientem zápis o prohlídce poškozené věci. Většina lidí však neví, že mobilní technik má práci na nahlášené pojistné události již před tím, než jede na danou prohlídku a následně poté co přijede z dané prohlídky. Myslím, že v kapitole věnované postupu mobilního technika likvidace při likvidaci pojistné události, se mi podařilo seznámit blíže čtenáře se všemi aspekty této práce.

V praktických příkladech jsem se snažila kompletně předvést pojistnou událost z pohledu občana a mobilního technika. U mobilního technika se mi povedla vypracovat

pojistná událost, ve které se jedná o zamítnutí pojistné události. Na ni jsem chtěla ukázat, že práce mobilního technika není jen o sdělování příjemných věcí, ale například i o sdělování věcí jako je zamítnutí pojistné události. K poslednímu příkladu jsem přiřadila graf s vývojem nahlášených a vyřízených pojistných událostí při vichřici Emma, kde naznačuji, jak důležitá je práce mobilního technika likvidace při přírodní katastrofě.

Na závěr bych chtěla říci, že každá pojistná událost je jiná a proto si vyžaduje jak individuální přístup občana, tak i pohled mobilního technika likvidace. Cíl mé bakalářské práce byl naplněn.

## Seznam použité literatury

BALÍK, J.: *MT-Prohlídka poškozených věcí obecně*. 2008. Interní zdroj České pojišťovny.

ČEJKOVÁ, V.: *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: GRADA, 2002. 120 s.  
ISBN 80-247-0137-5.

DUCHÁČKOVÁ, E.: *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2005. 178 s. ISBN 80-86119-92-0.

ŠKOPOVÁ, V.: *Pojistné právo*. první přepracované vydání. Praha: Ediční oddělení VŠE Praha, 1997. 180 s. ISBN 80-7079-488-7.

ŠVARCOVÁ, J. a kol.: *Ekonomie – stručný přehled, 2007/2008*. Zlín: CEED, 2007. 295 s. ISBN 80-903433-4-1.

TROJANOVÁ, E.: *Pojistný obzor 2/2005*. Pardubice: Tiskárna v Ráji, 2005.  
ISSN 0032-2393.

Česká asociace pojišťoven: *Statistické údaje / Ostatní VPPM 2005* [online]. 2007–2008 [cit. 2009-06-10]. Dostupný z WWW:  
[http://www.cap.cz/Zpravy.aspx?list=DOKUMENTY\\_02&zobrazeni=pro+web+ostatn%  
c3%ad+statistiky](http://www.cap.cz/Zpravy.aspx?list=DOKUMENTY_02&zobrazeni=pro+web+ostatn%c3%ad+statistiky).

Česká pojišťovna: *Česká pojišťovna – chráníme vaše sny* [online]. 2008 [cit. 2008-07-23]. Dostupný z WWW: <http://www.ceskapojistovna.cz/>.

Česká pojišťovna: *Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění majetku občanu VPPM 2005* [online]. 2008 [cit. 2009-10-20].  
Dostupný z WWW: <http://www.ceskapojistovna.cz/VPPMO-2005.html>.

Česká pojišťovna: *Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění domácností DPPD 2* [online]. 2008 [cit. 2009-10-20].  
Dostupný z WWW: [http://www.ceskapojistovna.cz/files/downloads/pojistne-  
podminky/593.pdf](http://www.ceskapojistovna.cz/files/downloads/pojistne-podminky/593.pdf).

Ministerstvo financí České republiky: *Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a změně souvisejících zákonů* [online]. 2005 [cit. 2008-12-15]. Dostupný z WWW: [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/pojistovnictvi\\_cr\\_7982.html](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/pojistovnictvi_cr_7982.html).

OPOJIŠTĚNÍ : *Informace ze světa pojištění* [online]. 2009 [cit. 2009-11-14]. Dostupný z WWW: <http://www.opojisteni.cz/>.

UNIE SPOLEČNOSTÍ FINANČNÍHO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ A PORADENSTVÍ:  
*Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech poj. událostí* [online]. 2006 [cit. 2008-12-15]. Dostupný z WWW: [http://www.usfcr.cz/zakony/zakon\\_38\\_2004.pdf](http://www.usfcr.cz/zakony/zakon_38_2004.pdf).

## Seznam příloh na CD

- Vodovodní škoda
  - A. Pojistná smlouva
  - B. Hlášení klientem – on-line
  - C. Zápis z prohlídky
- Přímý úder blesku
  - D. Pojistná smlouva
  - E. Hlášení klientem – písemně
  - F. Zápis z prohlídky
- Vichřice
  - G. Pojistná smlouva
  - H. Hlášení klientem – on-line
  - I. Zápis z prohlídky