

SLASPO FÓRUM '10

Generálna riaditeľka SLASPO Jozefína Žáková hovorila o stave slovenského poistného trhu.

Dušan Katonák z Ministerstva financií SR informoval o legislatívnych aktivitách ministerstva ako regulátora.

Vladimír Dvořáček z Národnej banky Slovenska priblížil zmeny v dohľade.

Poistovacie podvody a spolupráca pri ich odhaľovaní bola téma vystúpenia Milana Daráša (SLASPO).



Júlia Čillíková (NBS) sa vo vystúpení zamerala na odborné skúšky finančných agentov a finančných poradcov.

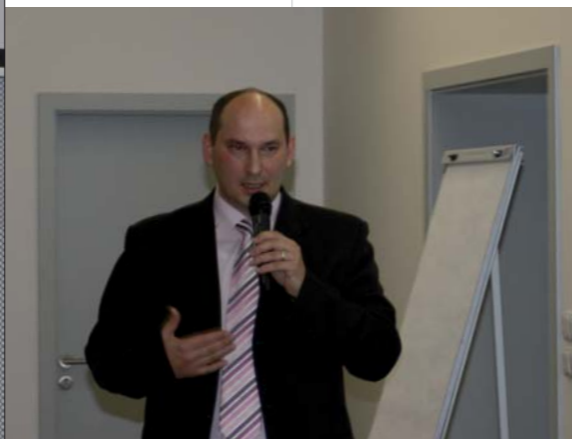
Pohľad na účastníkov konferencie.



Legislatíva, dohľad, odborná spôsobilosť

Tretí ročník cyklu konferencií Slovenskej asociácie poisťovní SLASPO Fórum mal názov Slovenský poisťný trh v roku 2010 – aktuálny, zmeny, výzvy. Vyše sto účastníkov z členských poisťovní sa oboznámilo s plánovanými a navrhovanými právnymi úpravami poisťovníctva, zámermi dohľadu a výsledkami a stavom sektoru poisťovníctva. Pracovníci asociácie informovali o situácii a aktuálnych úlohách SLASPO na ich úsekoch. Podstatnú časť vystúpení priniesie šieste číslo Poistných rozhľadov v decembri.

Snímky (ip)



Pracovníci SLASPO Eva Jacková (pri vystúpení) a Miroslav Čamek hovorili o európskych a domácich legislatívnych aktivitách v neživotnom a životnom poistení. Lucia Baková (sediaca) predstavila postupy SLASPO pri osobitnom finančnom vzdelávaní a odborných skúškach pre stredný stupeň odbornej spôsobilosti.

Z podujatí

Dve desaťročia Kooperatívy

Dvadsať rokov pôsobenia na slovenskom poistnom trhu si v októbri pripomenula Kooperatíva VIG. Bola vôbec prvou súkromnou poisťovňou na Slovensku po zániku monopolu. Vyvrcholením osláv bol galavečer v historickej budove SND, na ktorom sa zúčastnili mnohí predstavitelia finančného, politického a kultúrneho života Slovenska. Úspechy Kooperatívy ocenil predseda Predstavenstva Vienna Insurance Group Dr. Günter Geyer.



S hosťami sa spoločne rozlúčili poprední sólisti, ktorí vystúpili na galavečere – zľava Michele Kalmandi, Luciano Mastro, Adriana Kučerová a Sisa Sklovská.

Snímky archív

Zlaté mince Allianz - SP



Po získaní ocenenia SIBAF Award 2010 a titulu Poisťovňa roka žala Allianz – Slovenská poisťovňa ďalšie ocenenia. Za poistné produkty získala osem Zlatých mincí a dvakrát sa umiestnila na druhom mieste. Produkt Život Premium vyhodnotila porota za objav roka. Ocenenia prebral člen Predstavenstva Allianz- Slovenskej poisťovne Miroslav Kočan od Anny Harumovej z Ekonomickej univerzity.

Snímka (l)

Jazykové okienko

Sú v slovenčine slovesá *zdeliť, zdieľať, zdelovať* a ich odvodeniny potrebné?

V rozličných textoch sa nezriedka stretáme s výpoveďami, v ktorých sa používajú slovesá *zdeliť, zdieľať, zdelovať* a odvodeniny od týchto slovíčok, ako sú podstatné mená *zdelenie, zdieľanie, zdelovanie*, prídavné *zdieľaný*, prídavné mená *zdieľny* a *zdelovací*. Tieto slová sa v našich kodifikačných príručkách neuvádzajú. Dôvod je v tom, že ide o slová, ktoré sa vždy hodnotili ako české, hoci si ich používatelia čiastočne prispôbili hláskovému systému slovenčiny (porov. české slová *sdělit, sdělovat, sdělný, sdělovací, sdělet, sdílení, sdílený, sdílný*). Pozrime sa, aké vhodné ekvivalenty možno používať namiesto uvedených slov. Namiesto dokonavého slovesa *zdeliť* máme sloveso *oznámiť*, prípadne slovné spojenie *dať na vedomie*, napr. *Potrebné informácie vám oznámim (nie zdelím) správca siete*. V istých prípadoch je primerané siahnuť za slovesom *rozšíriť*, napr. *rozšíriť (nie zdeliť) informáciu o konaní podujatia*. Namiesto nedokonavých slovíčok *zdieľať* a *zdelovať* máme sloveso *oznamovať*, slovné spojenie *dávať na vedomie* a slovesá *šíriť, deliť sa, mať, zastávať, súhlasit, používať, využívať, sprístupňovať*, napr. *oznamovať (nie zdieľať) výsledky, šíriť (nie zdelovať, resp. zdieľať) informácie, deliť sa o spomienky (nie zdieľať spomienky), mať rovnaký názor, súhlasit s názorom (nie zdieľať názor), používať, využívať (nie zdieľať) dokument*. Namiesto prídavného mena *zdelovací* máme prídavné meno *oznamovací*, napr. *oznamovacia (nie zdelovacia) technika*, a namiesto prídavného mena *zdieľny* máme prídavné meno *zhovorčivý*, napr. *zhovorčivý človek*. Namiesto podstatných mien *zdelenie, zdelovanie* máme podstatné mená *oznam, oznámenie, oznamovanie*. Namiesto slovných spojení *zdieľané súbory, zdieľanie dokumentov* máme zrozumiteľné slovné spojenia *sprístupnené súbory, sprístupňovanie dokumentov*. V istých prípadoch možno použiť aj iné vhodné spisovné prostriedky.

PaedDr. Matej Považaj, CSc., Jazykovedný ústav L. Štúra SAV



VAŠA KARIÉRA V INSIA



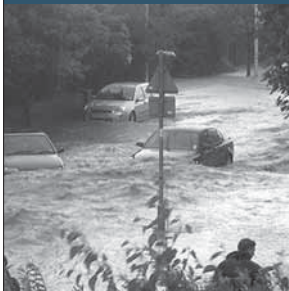
Výhody partnerstva v INSIA

- > partnerstvo v sieti INSIA je založené na zmluve o spolupráci
- > každý partner siete si určuje sám, nakoľko chce byť úspešný, nie sú stanovené minimálne výkony
- > partner siete INSIA má vysoký morálny kredit a dodržiava etické princípy práce poisťovacieho makléra

Čo získam

- > zachovanie súčasných väzieb s poisťovňami a doterajšieho spôsobu obchodovania
- > produkty od **viac ako 100 poisťovní** a **VIP servis**
- > prístup k **plnému zneniu zmlúv** s poisťovňami vrátane provízijských dodatkov
- > dokonalý **prehľad o Vašich peniazoch** v informačnom systéme Yeti
- > garanciu **vlastníctva kmeňa** a jeho **prevoditeľnosť**
- > **zvýšenie objemu obchodu** vďaka vyššej konkurencieschopnosti a novým produktom
- > pozíciu **TOP makléra**, zázemie a podporu veľkej spoločnosti

Pre viac informácií nás kontaktujte:
E-mail: partner@insia.sk
Mobil: 0905(03) 500 080



Poistné rozhľady 5/ 2010

EV 2935/09

Vydáva
Slovenská asociácia
poisťovní ako odborný
dvojmesačník slovenského
poisťovníctva

Vedúci redaktor
Ing. Ivan Podstupka

Členovia redakčnej
rady
JUDr. Jozefína Žáková
(predsedníčka)
Ing. Vladimír Bakeš
Mgr. Júlia Čillíková
JUDr. Imrich Fekete, CSc.
JUDr. Dušan Katonák
Prof. Ing. Anna Majtánová, PhD.
Mgr. Lucia Muthová, PhD.

Cena ročného predplatného
(šesť čísiel) je
9,00 € / 271,50 Sk
do zahraničia 24,- €
alebo 792,- Sk.
Jednotlivé číslo
1,53 € / 46,- Sk

Adresa
Slovenská asociácia
poisťovní
Drieňová 34
P. O. Box 51
820 09 Bratislava 29

Telefón
02 / 4342 9985
fax
02 / 4342 9984
e-mail
ivan.podstupka@slaspo.sk
www.slaspo.sk

Typografia, prepress
Karol Rosmány
MONADA atelier s. r. o.

Tlač
NEUMAHR tlačiareň, s. r. o.
Bratislava

02

Vzdelávanie Education

SLASPO štandard vzdelávania
E-learning, publikácia, skúšky
SLASPO Educational Standard
E-learning, publication, tests

03

Povodne Flooding

2010 – rok povodní a záplav
Skúsenosti a poučenia
2010 – The Year of Flooding and Overflowing
Experiences and Lessons Learned

06

Teória a prax Theory and Practice

Faktory oceňovania živelného rizika
Natural Calamity Risk Assessment Factors
V našom regióne časté ničivé živly
Frequent Destructive Elements in Our Region

11

EÚ, CEA EU, CEA

Garančné schémy v poisťovníctve
Insurance Guarantee Schemes
Akceptovanie návrhu generálnej advokátky ESD
poškodí spotrebiteľa
If the opinion by the Advocate General is upheld
by the EJC, consumers will be harmed

14

Poisťovníctvo vo svete Insurance in the Word

Výkon a etika – rozhovor s riaditeľom európskej
pobočky asociácie Million Dollars Round Table
Matteom Pederzolim
Performance and Ethics – Interview with Matteo
Pederzoli, Regional Director, Million Dollars
Round Table Europe
Brazílska poisťovacia samba
Brazil Insurance Samba

16

Resumé v angličtine English Résumé



Striedavo oblačno

Slovenská asociácia poisťovní má v tomto období dve významné témy. Prvou je vzdelávanie v zmysle zákona o finančnom

vzdelávaní a finančnom poradenstve. Sme jednou z nevelkého počtu inštitúcií, ktorá má poverenie guvernéra Národnej banky Slovenska vzdelávať a na základe testov vydávať potvrdenia o absolvovaní osobitného finančného vzdelávania pre základný stupeň odbornej spôsobilosti a osvedčenia o úspešnom vykonaní odbornej skúšky pre stredný stupeň. Sekretariát vypracoval štandard pozostávajúci z troch prvkov – e-learningu prístupného cez webovú stránku, publikácie a skúšok. Okrem obsahového naplnenia tém vzdelávania urobila asociácia rozsiahle organizačné a technické opatrenia – zabezpečila hardvérové a softvérové vybavenie a systémovú ochranu osobných údajov uchádzačov o vzdelávanie a skúšky. V týchto dňoch stoja pred skúšobnou komisiou prví uchádzači o osvedčenie.

Druhou vážnou oblasťou je legislatíva. Štát by zrejme mal občanov materiálne a ideovo motivovať, aby mysleli na budúcnosť, na finančné zabezpečenie v starobe a po smutných životných situáciách. Pred piatimi rokmi sa za istých podmienok umožnilo pri životnom odpočítaní si z daňového základu 12 000 Sk, poistený získal 2 280 Sk. O to poistenci prídu.

Keď už hovoríme o legislatíve, ďalšie tri zámery vyzerajú pre poisťovní trž priaznivejšie. Prehodnocuje sa doterajšia príprava nového Občianskeho zákonníka, v ktorom mal byť podľa poslednej predstavy poisťovnej zmluve vyčlenený veľmi malý priestor a črtalo sa veľa nejasností.

Už predchádzajúca vláda zastavila niekoľkoročný legislatívny proces na ochranu spotrebiteľa na finančnom trhu. Návrh obsahoval viaceré iracionálne prvky, ktoré by poisťovní trž poškodili. (Vietor však veje aj z Bruselu – je to zvláštne ponímanie rodovej rovnosti a tlak na vytvorenie garančných schém.) A čo poisťovní trž poteší najviac? Prestalo sa hovoriť o povinnom osempercentnom odvode z neživotného poistenia na tvorbu fondu na odstraňovanie katastrof. Bolo by to vrcholne nespravodlivé k tým, ktorí si svoj majetok poisťujú – skladali by sa na náhradu škôd tým, ktorí majetok poistený nemajú. A neprijateľná bola požiadavka, aby bola poisťovňa na požiadanie klienta povinná poistiť jeho majetok, teda aj taký, ktorý s vysokou pravdepodobnosťou naplní poisťované riziko, napríklad na pravidelne zaplavovanom území.

Striedavo oblačno. Čo teší, že sa pozitívne vyvíjajú veci, ktoré má asociácia vo vlastných rukách a na ktoré má vplyv.

Ivan Podstupka
vedúci redaktor
Poisťovních rozhľadov

SLASPO

štandard vzdelávania

E-learning, publikácia, skúšky



Reflektujú aktuálne legislatívne požiadavky na odbornú spôsobilosť pre všetky distribučné kanály, ktoré prichádzajú do styku s klientmi poisťovní a zaisťovní, zabezpečila Slovenská asociácia poisťovní potrebné kroky na to, aby mohli zamestnanci poisťovní a finanční sprostredkovatelia spolupracujúci s členskými poisťovňami nadobudnúť vedomosti nevyhnutné na získanie **potvrdenia** o absolvovaní osobitného finančného vzdelávania pre základný stupeň odbornej spôsobilosti alebo **osvedčenia** o úspešnom vykonaní odbornej skúšky pre stredný stupeň odbornej spôsobilosti podľa SLASPO štandardu vzdelávania pre poisťovací sektor. Ten je založený na rešpektovaní požiadaviek ustanovených v prílohe č. 1 k vyhl. č. 600/2009 Z. z. pre sektor poistenia a zaistenia. Prvým krokom bola úprava stanov SLASPO, ktorá umožnila deklarovat', že je **vzdelávacou ustanovitzhou pre sektor poistenia a zistenia**. Ďalšie kroky viedli k vytvoreniu **SLASPO štandardu vzdelávania**. Sumarizuje požadovaný obsah vzdelávania podľa spomenutej vyhlášky pre sektor poistenia a zaistenia tak, aby v študijných textoch boli iba fakty, ktoré vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov, a teda platia pre všetky poistenia bez ohľadu na to, ktorá poisťovňa ich uzaviera. Vyhýba sa pojmom a inštitútom, ktoré sa síce v praxi široko používajú, ale ich obsah a rozsah závisí od znenia všeobecných poisťných podmienok konkrétnej poisťovne. Predpokladá sa, že všetky osoby, ktoré budú musieť podľa ustanovení § 21 a nasl. zák. č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a § 36 ods. 2, písm. f) a g) zákona č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve povinné preukázať odbornú spôsobilosť, budú absolvovať nad rámec tohto **teoretického vzdelávania** aj ďalšie vzdelávanie. V ňom sa budú rozvíjať hlavne ich **praktické schopnosti** vykonávať finančné sprostredkovanie alebo finančné poradenstvo riadne a na dostatočnej úrovni. Za praktické schopnosti považujeme okrem iného aj detailné poznanie produktov tej poisťovne, ktorej produkty sprostredkovateľ predáva, a teda aj používanie terminológie tej-ktorej poisťovne.

SLASPO štandard vzdelávania znamená, že záujemcom je k dispozícii:

1. SLASPO e-learning - ktorý je prístupný cez www.slaspo.sk

Obsah

- **teoretická časť pre sektor poistenia a zaistenia** písm. A) prílohy č. 1 cit. vyhl.,
- **teoretická časť pre sektory prijímania vkladov a poskytovania úverov** písm. D a E) prílohy č. 1 cit. vyhl.,
- **všeobecné znalosti a právne aspekty finančného trhu** písm. B) prílohy č. 1 cit. vyhl.,

- **skúšobný test** ku každej téme z otázok uverejnených NBS k odbornej skúške.

Rozsah

- prezentácia v powerpointe ku každému okruhu tém ustanovených vyhláškou,
- texty vo worde ku každému okruhu tém ustanovených vyhláškou,
- skúšobný test ku každej téme s otázkami zverejnenými NBS a rozdelenými podľa príslušnosti k danej téme.

Výstup

Vydanie potvrdenia o absolvovaní osobitného finančného vzdelávania v SLASPO, pričom program zaznamenáva čas, ktorý frekventant venoval štúdiu (minimálny rozsah je päť hodín), a s akou úspešnosťou absolvoval test (pre postup do ďalšej témy môže byť nastavený minimálny limit úspešnosti).

Cena za prístup

- zamestnanci členských poisťovní a ich viazaní agenti zdarma
- sprostredkovatelia prihlásení na skúšku v SLASPO zdarma
- zamestnanci a spolupracovníci prihláseného na skúšku 5 eur
- samostatný sprostredkovateľ (bez skúšky) 10 eur
- iné osoby 15 eur.

2. Publikácia

Osobitné finančné vzdelávanie. Príručka pre stredný stupeň pre sektor poisťovníctvo, ktorej vlastný text je rozdelený podľa Okruhov tém osobitného finančného vzdelávania uvedených v prílohe č. 1 k vyhl. č. 600/2009 Z. z. pre **sektor poistenia a zaistenia** (v prílohe pod písm. A).

Cena: 5 eur

Distribúcia:

- predaj cez sieť predajní ELITA,
- cez členské poisťovne, ak budú mať záujem uľahčiť prístup k publikácii svojim zmluvným sprostredkovateľom,
- cez iné asociácie, ak budú mať záujem uľahčiť prístup k publikácii svojim členom,
- možný nákup priamo v SLASPO.

3. Skúšky pre stredný stupeň

SLASPO získalo poverenie na zabezpečovanie odborných skúšok pre stredný stupeň odbornej spôsobilosti prezenčnou formou. Termíny skúšok budú vypísané na webovej stránke asociácie a NBS.

SLASPO je pripravené dohodnúť sa so záujemcami o skúšku:

- na bezplatnej účasti na e-learningu pre každého účastníka skúšky,
- na poskytnutí zvýhodnenej ceny za prístup k e-learningu pre zamestnancov a spolupracovníkov účastníka skúšky (za každého prihláseného na skúšku má jedna jeho spolupracujúca osoba prístup za päť eur). Viac informácií o SLASPO štandarde vzdelávania na www.slaspo.sk

2010 – rok povodní a záplav

Skúsenosti a poučenia

Tento rok na Slovensku do dnešných dní zaknihoval množstvo politických, hospodársko-ekonomických a spoločenských udalostí. Nepochybne všetkých spomenutých oblastí života sa negatívne dotkli ne-bývalo rozsiahle povodne a záplavy, ktoré v období jari a leta postihli nielen územie Slovenska, ale aj významnú časť stredoeurópskej oblasti kontinentu.

Fenómén povodní a záplav

Vznik povodní a záplav nie je v dejinách ľudskej činnosti ničím neobvyklým. Je častejšie či menej často sa vyskytujúcim javom, ktorý ohrozuje ľudské aktivity a spravidla spôsobuje nemalé škody na majetkoch, v horšom prípade aj na ľudských životoch. Podľa historických záznamov najväčšími povodňami na Dunaji za posledných päť storočí boli povodne v roku 1501 a 1516. Rozhodne teda nehovoríme o úkaze, ktorý by bol striktné spätý s priemyselnou revolúciou v novodobých dejinách 20. storočia alebo klimatickými zmenami charakteristickými pre posledné desaťročia. Paradoxne, napriek týmto skúsenostiam, nedostupujeme dostatok nástrojov a opatrení, ktoré by nám umožňovali účinne predchádzať povodňam a záplavám alebo eliminovať ich dôsledky.

Sumarizácia škôd

Odstup niekoľkých mesiacov od obdobia tohtoročných povodní a záplav umožňuje prejsť od odhadov k spresňovaniu a štatistickému bilancovaniu spôsobených škôd.

Povodne zasiahli najmä územie v povodí riek Hron, Ipel', Slaná, Nitra, Žitava, Turiec. Veľké množstvo škôd spôsobili záplavy z vytrvalých dažďov najmä v oblasti východného Slovenska.

Z hľadiska počtu vzniknutých škôd sú najvýznamnejšie dve časové obdobia povodní a záplav. Prvým obdobím vzniku najväčšieho počtu škôd je interval od 14. mája do 20. júna 2010, druhým obdobie od 13. augusta do 17. augusta 2010, ktoré však postihlo izolovanejšie územie najmä povodia rieky Nitry a Handlovky a ich prítokov.

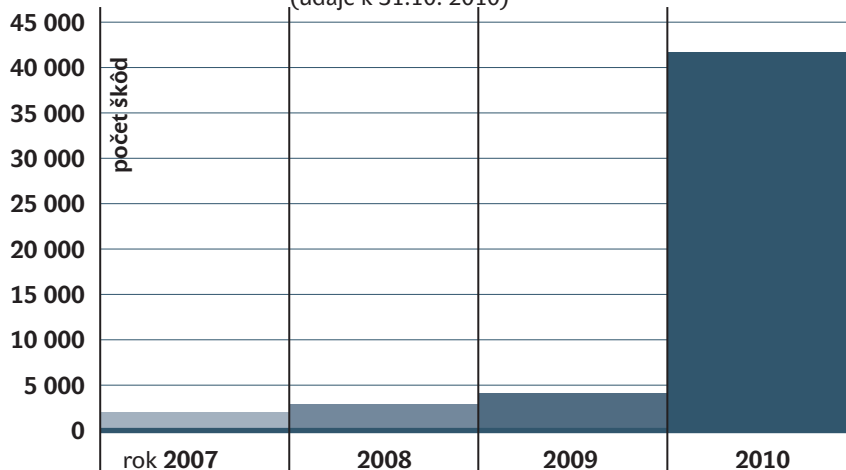
V prípade klientov Allianz-Slovenskej poisťovne, a. s., sme k 31. októbru 2010 evidovali 42 300 poistných udalostí v celkovom objeme výplat a zostávajúcich rezerv na poistné plnenia 30 miliónov eur.

Prevažná časť škôd vznikla na majetku fyzických osôb – občanov, ktorí si nárok na plnenie uplatnili v 41-tisíc škodových udalostiach. Z poistenia majetku firiem a organizácií bolo hlásených vyše 1 300 škôd. Vo finančnom vyjadrení je pomer značne odlišný. Podiel škôd na majetku občanov tvorí 55 percent celkového objemu poistných plnení a až 45 percent, napriek nepomerne nižšiemu počtu poistných udalostí, tvoria škody na majetku korporátnych klientov.

Ak porovnáme počet škôd a výšku výplat poistných

udalostí s predchádzajúcimi rokmi, získavame predstavu o samotnom rozsahu povodní a záplav v tomto roku. Údaje o počte škôd za predchádzajúce tri roky a situácii v počte škôd do 31. októbra 2010 je v nasledujúcom grafickom porovnaní (škody klientov Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s.).

Počet škôd klientov ASP – povodne a záplavy 2010
(údaje k 31.10. 2010)



Ing. Jozef Hrdý

Z údajov vyplýva, že celkový rozsah, početnosť aj ekonomický dopad na vrub povodní a záplav v tomto roku je v porovnaní z predchádzajúcimi tromi rokmi vyše desaťnásobný. Podobná situácia sa na území Slovenska nevyskytla za posledných minimálne 20 rokov.

Potenciálne zdroje odškodnenia

Bezprostredne po vzniku škody prichádza na rad otázka hľadania zdrojov, z ktorých možno finančne pokryť odstraňovanie škôd, opravy a znovuzriadenie zničených predmetov.

Zdrojov je niekoľko – štát a jeho rozvrátené verejné financie, fond solidarity EÚ, ktorý však garantuje zdroje len od 2,5 do 6 percent celkovej vzniknutej škody, alebo štedrosť individuálnych darcov prispievajúcich do verejných zbierok. V tejto škále možností sa presvedčivo, ako cesta najrýchlejšieho a najspoľahlivejšieho návratu k stavu pred vznikom škôd, javí komerčné poistenie. Argumentov v prospech poistenia je hneď niekoľko:

- vopred, už pri dojednaní poistenia známy spôsob riešenia škody,
- dostupnosť financií na odstraňovanie škody v krátkom čase po vzniku z poskytnutých záloh na poistné plnenie,
- právna nárokovateľnosť plnenia v súlade s poistnými podmienkami.

Realizácia likvidácie poistných udalostí

Vzhľadom na sumarizáciu škôd je zrejmé, že likvidácia poistných udalostí musela v súvislosti so vzniknutým kalamitným stavom riešiť mimoriadne neštandardnú situáciu.

Identifikácia vzniku kalamitného stavu

Skôr ako manažment likvidácie a jej realizačné zložky príjmu opatrenia na zvládnutie vzniknutej situácie, je

potrebné identifikovať a určiť s čo najvyššou presnosťou vznik kalamitného stavu. Znamená to analyzovať viacero javov predchádzajúcich a sprevádzajúcich výskyt kalamity, napr. vývoj zrážkovej činnosti, predpovede počasia, trend povodňovej situácie na riekach, rozsah územia, ktorému hrozia záplavy. Tie vyhodnotiť v kontexte so známymi informáciami, ako je penetrácia poistenia na ohrozených územiach, a v neposlednom rade so skúsenosťami s podobnými situáciami v predchádzajúcich obdobiach, ktoré umožňujú odhadovať vývoj v nasledujúcich obdobiach po vzniku kalamity.

Rýchle a z hľadiska rozsahu presné identifikovanie kritickej situácie je zásadným predpokladom včasného a správneho nastavenia procesov a kapacít, ktoré umožňujú jej zvládnutie a uspokojenie nárokov poškodených klientov poisťovne. Má zásadný dopad na ekonomickosť a efektívnosť nákladov vynaložených v súvislosti s riešením kalamity.

Prevzatie hlásení škodových udalostí od klientov

Kľúčovým spôsobom oznamovania škodových udalostí sú v súčasnosti telefonické hlásenia prostredníctvom call centra. Skúsenosť z nedávnej kalamity potvrdila predpoklad, že väčšina postihnutých klientov využíva, aj počas povodní využívala práve tento prostriedok a jeho podiel na celkovom počte hlásených PU ešte vzrástol. Pochopiteľne, kapacita call centra nemôže byť štandardne nastavená na prijímanie niekoľkonásobne vyššieho počtu hlásení v porovnaní s dlhodobým priemerným stavom. Možnosť na zvýšenie jeho kapacity je niekoľko:

- zvýšenie počtu operátorov,
- rozšírenie prevádzkových hodín,
- zvýšenie počtu prijatých hlásení za jednotku času jedným operátom,
- využitie externých kapacít.

Zvýšenie počtu operátorov, samozrejme, vyžaduje nasadenie pracovníkov s primeranou kvalifikáciou a technickú i technologickú podporu v podobe vytvorenia pracovísk vybavených potrebnými komunikačnými nástrojmi a IT prístupmi a pripojeniami.

Na prácu operátorov možno preškoliť interných pracovníkov krátkodobým preradením z iných pozícií alebo využitím externých síl na brigádnickú činnosť.

Druhá možnosť je síce procesne náročnejšia, umožňuje však zvýšenie kapacity na dlhší čas – to sa pri udalostiach veľkého rozsahu ukazuje ako efektívnejšie.

Rozšírenie prevádzkových hodín, realizovateľné vtedy, keď call centrum nemá nepretržitú prevádzku, je účinné a pomerne jednoduché opatrenie. Podmienkou jeho úspešného použitia je dostatočné informovanie klientov o takejto zmene.

Možnosťou pre zvýšenie kapacity call centra je aj zvýšenie počtu prijatých hlásení za jednotku času. Zjednodušením dotazníka používaného pre hlásenie škôd, spravidla vynechaním otázok, ktoré nie sú nevyhnutné pre registráciu škody, možno dosiahnuť skrátenie rozhovoru a prijať tak vyšší počet volaní na call centrum za jednotku času. Skúsenosť ukázala, že najefektívnejšie je použitie kombinácie všetkých uvedených opatrení.

Poslednou z menovaných možností je využitie externých kapacít. Ich dostupnosť na trhu je však

limitovaná a v zásade sa obmedzuje na spoluprácu s asistenčnými spoločnosťami.

Dokumentácia rozsahu a príčiny vzniku škody

Súčasťou procesu likvidácie škodovej udalosti je zdokumentovanie škody na mieste jej vzniku, štandardne realizované obhliadkou pracovníkom poisťovne. Ako riešenia úlohy vykonať enormné množstvo obhliadok škodových udalostí sa ukázali opatrenia:

- výpomoc pracovníkmi z iných pozícií a útvarov,
- vykonávanie obhliadok nad rámec bežného pracovného času,
- spolupráca s externými dodávateľmi,
- akceptácia dokumentácie vyhotovenej poisťovým/poškodeným,
- bezobhliadková likvidácia.

Podobne ako v prípade preberania oznámení škodových udalostí je jedným z riešení vykonávanie obhliadok **pracovníkmi zaradenými v iných pozíciách** a pracujúcimi v iných útvaroch, ktorí krátkodobo vykonávajú obhliadky škôd. V danom prípade je o niečo náročnejšia logistika tohto opatrenia, pretože vyžaduje okrem nevyhnutnej IT podpory, zaškolenia aj riešenie mobility.

Vykonávanie obhliadok **pôvodnými pracovníkmi** nad rámec predpísaného fondu pracovného času vrátane víkendových dní je z hľadiska rýchlosti realizácie, akčnosti nasadenia a zabezpečenia mobility najefektívnejším opatrením. Je zároveň zárukou odbornosti a kvality spracovania obhliadok a dokumentácie škody.

Objednávka na šetrenie škôd **externými kapacitami** je už bežnou formou spolupráce pri vybavovaní poisťných udalostí aj v období bez výskytu mimoriadnych udalostí. Využíva sa spolupráca so špecializovanými expertnými spoločnosťami, zmluvnými a znaleckými organizáciami. Výhodou je operatívne nevyžadujúca technické zabezpečovanie vlastnými zdrojmi poisťovne a odbornosť vykonávania šetrenia. Nevýhodou je vyššia ekonomická náročnosť. Faktom zostáva, že aj spoločnosti pôsobiace na slovenskom trhu majú svoje konečné kapacity.

V neposlednom rade je pre zabezpečenie kontinuity a rýchlosti vybavovania poisťných udalostí možné aplikovať vybavovanie poisťných udalostí **bez vykonania obhliadky**. Šetrenie obhliadkou má prioritne zabezpečiť dve základné funkcie – určenie príčiny vzniku škody a zdokumentovanie jej rozsahu. Pri jej nerealizovaní je potrebné s požadovanou spoľahlivosťou tieto úlohy suplovať inými činnosťami. Aby takéto opatrenie bolo v konečnom dôsledku zmysuplné, musia byť náhradné činnosti efektívne a podstatne menej časovo náročné ako pôvodná obhliadka.

Obhliadku je možné najčastejšie nahradiť riadeným telefonickým rozhovorom so systematickým získavaním informácií od klienta, **použitím dokumentácie vyhotovenej klientom**, príp. doplňujúcimi dotazníkmi vyplnenými klientom. Použitie tejto alternatívy, prirodzene, prináša riziko chýb pri určení rozsahu a určení právneho základu pri likvidácii škody.

Nevyhnutné je preto eliminovať možnú chybovosť súborom paralelných opatrení, najmä uváženým výberom škôd pre aplikovanie tohto postupu, limito-





vaním výšky plnenia, úzkym okruhom rizík a príčin, aplikáciou kontrolných mechanizmov počas procesu a po ňom časovým ohraničením použitia.

Určenie výšky plnenia a ukončenie likvidácie

Pri vyčíslovaní škôd a následného poistného plnenia vzniká pomerne zásadný rozdiel medzi škodami z privátneho poistenia a škodami firemných klientov. Značná časť občanov je rozhodnutá škody po povodniach odstraňovať svojpomocne, požadujú teda od poisťovne riešenie poistnej udalosti formou rozpočtu nákladov na opravu. Firmy a organizácie v zásade v 100 percentách prípadov náklady na opravu zdokladujú.

Škody v spomínanom privátnom poistení sú charakteristické množstvom prípadov s podobným typom poškodenia najmä na stavbách rodinných domov. To umožňuje vytvoriť tabuľkové šablóny modifikovateľné pre tento typ škôd, obsahujúce najčastejšie položky vstupujúce do rozpočtu nákladov na opravu a ich jednotkové ceny. Ich použitie výrazne skracuje čas potrebný na ukončenie likvidácie poistenej udalosti.

Skúsenosť pre budúce obdobie

Potreba likvidovať obrovský počet udalostí po povodniach a záplavách vyvolala nevyhnutnosť hľadať neštandardné riešenia a pracovné postupy a v rekordne krátkom čase ich aj aplikovať v praxi. Prežitá skúsenosť s ich realizáciou je bezprecedentným zdrojom inšpirácie k zmene a tvorbe nových procesov likvidácie aj v období relatívne ustáleného vývoja škodovosti.

Použitie spomínaných opatrení malo pri spätnom hodnotení významný vplyv na vysporiadanie sa s dôsledkami živelných udalostí uplynulých mesiacov. Toto obdobie však ukázalo, že popri prijímaní dôležitých opatrení je rozhodujúcim faktorom úspešného zvládnutia krízovej situácie ľudský potenciál jednotlivcov podieľajúcich sa na vybavovaní potrieb klientov, ich osobná angažovanosť a vysoké nasadenie. Práve to primárne robí spoločnosť schopnou čeliť takýmto výzvam.

*Ing. Jozef Hrdý
vedúci Oddelenia metodiky Majetok
Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s.*

Zmenil sa majiteľ materskej spoločnosti Amslico

Amslico a jej materská spoločnosť American Life Insurance Company (Alico) sa 1. novembra 2010 stali súčasťou poisťovacieho koncernu Metropolitan Life Insurance Company - MetLife, Inc. Od tohto dátumu začala prebiehať zmena značky z Amslico na MetLife Amslico spolu so zmenou loga. Proces bude završený 1. mája budúceho roku. Pre klientov MetLife Amslico nie je potrebné v súvislosti so zmenou podnikateľ akékoľvek kroky. Poistné podmienky, ustanovenia poistných zmlúv klientov, ako aj nároky vyplývajúce z poistnej zmluvy ostávajú nezmenené.

MetLife AmslicoSM

MetLife, Inc. je podľa počtu existujúcich poistných zmlúv najväčšou životnou poisťovňou v Spojených štátoch amerických, globálnym lídrom na trhu poistenia, dôchodkového zabezpečenia a programov zamestnaneckých benefitov. Prostredníctvom svojich pobočiek a pridružených spoločností MetLife v súčasnosti poskytuje služby viac ako 90 miliónom klientov vo viac ako 60 krajinách sveta. MetLife, Inc. sa s American International Group, Inc. (AIG) začiatkom marca dohodol, že prevezme Alico, materskú spoločnosť Amslico. Akvizícia za 16,2 miliardy USD sa dokončila práve 1. novembra.

(ts)

Zvyšujúci sa rozsah škôd spôsobených prírodnými udalosťami sa odzrkadľuje aj na dostupnosti a ekonomickej únosnosti poistenia.

Prírodné katastrofy

Životné prostredie je všetko, čo vytvára prirodzené podmienky existencie organizmov a je predpokladom ich ďalšieho vývoja. Jeho zložkami sú najmä ovzdušie, voda, horniny, pôda, organizmy, ekosystémy a energia. Životné prostredie je teda systémom zloženým z prírodných, umelých a sociálnych zložiek materiálneho sveta, ktoré sú s uvažovaným subjektom v stálej interakcii¹.

Prírodné katastrofy² sú súčasťou existencie človeka, pretože človek je súčasťou životného prostredia. Katastrofy či už v minulosti alebo v súčasnosti výraznou mierou ovplyvňovali ľudskú činnosť. Kým v minulosti si človek myslel, že pôvodom katastrof je trest vyšších božstiev, s postupným pribúdaním a systematizovaním poznatkov bol schopný vysvetliť si ich príčiny omnoho racionálnejšie. Je to paradoxné, ale možno s istotou tvrdiť, že človek svojou činnosťou zvýšil frekvenciu, intenzitu a silu prírodných katastrof a celkových klimatických zmien. Ľudská činnosť a zásahy do rovnováhy prírody značne zmenili klimatickú situáciu v neprospech človeka na celom svete. Plánovanie ochrany proti prírodným katastrofám sa preto nemôže obmedziť len na jednotlivca, len na ochranu niekoľkých izolovaných zložiek v jednotlivých oblastiach proti určitému druhu nebezpečenstva.

Pri zvážení evolúcie a nových trendov, vyžaduje prístup k prírodným katastrofám a katastrofám vyvolaných ľudskou činnosťou kontinuálne a systematické zmeny.

Jedným z preventívnych, ale aj následných „opatrení“ môže byť poistenie. Čoraz výraznejšie do popredia vystupuje otázka, aká úroveň bezpečnosti pri prírodných katastrofách je dosiahnuteľná, za akú cenu a aká miera zostávajúceho rizika musí byť akceptovaná. Z hľadiska fyzickej osoby je práve poistenie finančne najdostupnejším riešením ochrany pred prírodnou katastrofou. Z hľadiska samotného prenosu rizika na poisťovaciú spoločnosť je však konkrétne riziko spojené s nákladmi, oceňovaním a upisovaním. Poisťovne pri správnom ohodnotení rizika musia pracovať s modelmi založenými na minulých údajoch. Pritom sú ostro konfrontované so vznikom prírodných katastrof na geograficky rozsiahlejších územiach a s vyššími nákladmi na poistné plnenia. Je teda problematické určiť, ako vhodne zvolíť cenovú dostupnosť poistenia, aby poistné produkty mohli byť na jednej strane ponúkané, a na druhej strane zároveň aj dostupné.

Faktory oceňovania živelného rizika

Z frekvencie prírodných katastrof je zrejmé, že ich početnosť neustále narastá. Taktiež veľkosť zasiahnutého územia a s tým spojené škody predstavujú výrazný problém v ekonomikách jednotlivých krajín. Možno uviesť, že reálne riziká meniacich sa klimatických podmienok veľmi úzko súvisia so samotnou poistiteľnosťou. Pri správnom oceňovaní rizík by sa mala pozornosť zamerať najmä na najčastejšie riziká ktorými sú:

- povodne a záplavy,
 - zosuvy pôdy a svahové deformácie,
 - riadené skládky odpadov a z toho vyplývajúce riziká,
 - environmentálna záťaž prostredia a z nej vyplývajúce riziká,
 - prírodná rádioaktivita prostredia a riziká vyplývajúce z určitého stupňa radioaktivity.
- Jednotlivé riziká a faktory, ktoré ich ovplyvňujú, výraznou mierou pôsobia na identifikovanie a následné oceňovanie konkrétneho rizika, t. j. základných postupov poistiteľnosti. Z hľadiska identifikovania rizika je nevyhnutné poznať príčinu nepriaznivej udalosti, ktorej finančná strata má byť krytá poistením. Akékoľvek riziko poisťovacie spoločnosti nepoistia, resp. prevzatie rizika alebo jeho časti dôkladne zvažujú.

Riziko povodní a záplav

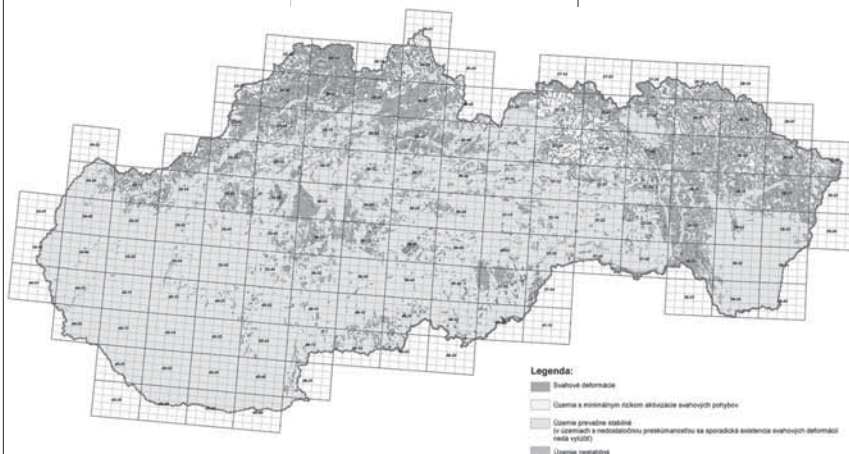
Živelné riziká spojené s rizikom povodní a záplav súvisia do veľkej miery s rušivými zásahmi človeka do rovnováhy prírody v povodí vodných tokov. Úprava riek, budovanie hrádzi či vzdúvacích zariadení a likvidácia lesov skrátili čas priebehu povodňových vln, zvýšili ich výšku a objem. Pri zúžení alebo spevnení koryta rieky sa skrátila dĺžka riek, a tým sa zväčšil ich sklon. Bývalé záplavové územia už nie sú súčasťou prirodzeného režimu toku. Výruby lesov a zhutňovanie pôdy v poľnohospodárskych oblastiach znížili schopnosť pôdy absorbovať vodu, čo viedlo k zvýšeniu pôdnej erózie. Tým sa zvýšilo aj množstvo a rýchlosť povrchového odtoku dažďovej vody a vody z topenia snehu a ľadu.

Tieto dôvody zvýšeného počtu rizík povodní a záplav sa v plnej miere prenášajú aj na oceňovanie a poistiteľnosť rizika. Na určenie rizika možno použiť **povodňový mapu**, ktorá naznačí, v ktorých oblastiach hrozia najčastejšie záplavy. Mapa sa zostavuje na základe zdokumentovania terénu oblasti, výskytu zrážok, prietoku vodných tokov a vybudovaných povodňových zábran. Povodňové mapy využívajú poisťovacie spoločnosti. Podľa platnej legislatívy³ sa pripravuje spracovanie povodňovej mapy až v roku 2013. Informácie o konkrétnej oblasti a rizikovitosti územia sú



Ing. Zuzana Littvová, PhD.

rozmerov) a zosuvy plošné. Ku každému zosuvu je priradená tabuľka s informáciami o zosuve, t. j. identifikačné číslo v registri zosuvov, geomorfologická jednotka, inžinierskogeologická oblasť, zdroj informácií, typ svahovej deformácie, stupeň aktivity, geologický útvar, geologická stavba, hydrogeologické pomery, rozloha, sklon svahu, ohrozené objekty, príčiny vzniku, sanácia.



Poistovacie spoločnosti môžu pri sporných územiach vyžadovať okrem dostupných informácií z mapy svahových deformácií aj inžinierskogeologický prieskum, resp. geologický posudok. Pri zistení inžinierskogeologických pomerov sa vykonáva overenie podloží zemin. Terénne sondážne práce sú zamerané na odbory vzoriek zemin a hornín, podzemnej vody, ich laboratórnu analýzu. Získané údaje sa spracujú v záverečnej správe inžinierskogeologického prieskumu, ktorý slúži ako podklad pri oceňovaní konkrétneho rizika zosuvu pôdy.

Riadené skládky odpadov

Riziká vyplývajúce z riadených skládok odpadu súvisia s ohrozením, že sa do vody, pôdy a ovzdušia dostanú nebezpečné chemické zlúčeniny ohrozujúce zdravie obyvateľov a životné prostredie. Riadené skládky odpadov predstavujú v súčasnosti „najbezpečnejšie“ zneškodňovanie odpadov, pretože spĺňajú technické normy na ochranu životného prostredia. Riadená skládka odpadov by sa mala budovať tak, aby sa neuvolňovali škodliviny a znečisťovanie bolo minimálne. V skládkach sa môžu ukladať len niektoré typy odpadov, musí sa o nich viesť podrobná evidencia. Na poistiteľnosť rizika vyplývajúceho z riadenej skládky odpadov, ktorá sa nachádza v blízkosti nehnuteľnosti, slúžia tzv. **mapy zaevidovaných skládok**⁶. Mapový register zameraný na skládky odpadov je dostupný na stránkach Štátneho geologického ústavu. Register zachytáva všetky zaevidované skládky na území Slovenskej republiky od roku 1992. Registrované skládky odpadov sú evidované s ohľadom na ich vonkajší vzhľad, vzťah k biosfére. Sú zamerané na geologické údaje, hydrogeologické parametre, technické údaje, zloženie odpadu. Eviduje sa prevádzkovateľ skládky, návrh na ďalšie využitie skládky, stav skládky, územný význam a spôsob využívania. Jednotlivé údaje sa pravidelne aktualizujú – napr. plošné rozšírenie skládky, zmeny objemu, zriadenie monitorovacieho systému, uzavretie skládky

dostupné na príslušnom obvodnom úrade životného prostredia alebo u správcu vodného toku (Slovenský vodohospodársky podnik, Lesy Slovenskej republiky prípadne mesto alebo obec). Ako zdroj informácií môžu slúžiť aj informácie od občanov žijúcich v danej lokalite alebo miestna tlač.

Službou varovania z hľadiska poisťovacích spoločností môžu byť včasné výstrahy pred povodňami a záplavami. Taktiež poskytovanie informácií a predpovedí pre klientov sú mimoriadne dôležité, aby sa včas mohli spoznať očakávané nebezpečné situácie. Časový interval od začiatku povodne po dosiahnutie kritickej úrovne môže byť efektívne využitý na prevenciu alebo zníženie škôd. Skúsenosti taktiež ukázali, že miestne opatrenia proti povodňam a záplavám môžu negatívne ovplyvniť iné úseky rieky. Preto je nevyhnutný komplexný prístup, ktorý berie do úvahy celé povodie rieky. Tento prístup je založený na multilaterálnej spolupráci medzi poisťovacími spoločnosťami, ale aj orgánmi štátnej správy na národnej i medzinárodnej úrovni.

Riziko zosuvov pôdy a svahových deformácií

Riziká spojené so zosuvom pôdy súvisia s krajinou ako životným prostredím človeka. Krajina je komplexný systém priestoru, polohy, georeliéfu a ostatných navzájom funkčne prepojených hmotných prirodzených a človekom pretvorených aj vytvorených prvkov, najmä geologického podkladu a pôdotvorného substrátu, klímy, vodstva, pôdy, rastlinstva a živočíšstva, umelých objektov a prvkov využitia územia, ako aj ich väzieb vyplývajúcich zo sociálno-ekonomických javov v krajine⁴.

Živelné katastrofy, dlhé a prudké dažde, záplavy, zemetrasenia a samotná ľudská činnosť spôsobujú pôdne zosuvy a svahové deformácie. Z týchto činiteľov zosuvu pôdy je zjavné, že ide o geofyzikálne a ľudské faktory, ktoré vplyvajú na vznik zosuvu pôdy. Preto zosuv pôdy môže nastať v oblastiach, kde človek realizoval rôzne terénne úpravy, napr. úpravy pre cesty, domy, priemyselné komplexy, ale aj v prírodných oblastiach, v ktorých sa vplyv človeka ešte neprejavil. Zosuvom pôdy možno rozumieť pohyb masy skál alebo horniny po svahu smerom dole spôsobený gravitáciou, pričom je ovplyvnený uhlom svahu, zložením podložia a jeho nasýtením vodou. Z hľadiska poistiteľnosti sú zosuvy pôdy a svahové deformácie priamym a logickým následkom prírodných katastrof a ľudskej činnosti. Určenie rizika by malo pozostávať zo stability svahov **mapy svahových deformácií**⁵. Mapový register zameraný na svahové deformácie je dostupný na stránkach Štátneho geologického ústavu. Register eviduje zdokumentované svahové deformácie na území Slovenskej republiky, v ktorom sú rozlíšené zosuvy bodové (malých

Plošné porušenie územia svahovými deformáciami

¹ŠÍBL, D. et al. 1996. Veľká ekonomická encyklopédia. Bratislava : Spring, 1996. 623 s. ISBN 80-88848-02-4.

² Z gréckeho slova „katastrophe“ znamenajúce zánik, zlom, pozn. autora.

³ Zákon NR SR č. 7/2010 Z. z. z 2. decembra 2009 o ochrane pred povodňami, § 6, ods. 8, písm. a) v znení Správca vodohospodársky významných vodných tokov zabezpečí dokončenie máp povodňového ohrozenia do 22. decembra 2013, pozn. autora.

⁴ Dostupné na: <http://fzki.uniag.sk/02FacultyStructure> [citované dňa 23.10.2010]

⁵ Dostupné a spracované podľa: <http://www.geology.sk> [citované dňa 15.11.2010]

⁶ Dostupné a spracované podľa: <http://www.geology.sk> [citované dňa 15.11.2010]

a pod. Aktualizácia prebieha každoročne na základe hlásení pracovníkov obvodných úradov životného prostredia.

Environmentálna záťaž prostredia

Environmentálna záťaž z hľadiska rizikovosti súvisí s kontamináciou územia. Environmentálna záťaž je znečistenie územia spôsobené výlučne činnosťou človeka, pričom samotné znečistenie predstavuje závažné riziko pre ľudské zdravie alebo horninové prostredie, podzemnú vodu a pôdu⁷. Na Slovensku sa problematika environmentálnych záťaží začala aktívne riešiť najmä koncom 20. storočia v súvislosti s odstraňovaním škôd na územiach, kde boli vojská bývalej sovietskej armády. Zrealizoval sa prieskum znečistenia v 18 lokalitách. Z nich 14 bolo zaradených medzi vysoko kontaminované územia vyžadujúce vykonanie sanačných opatrení. Ostatné sanačné opatrenia sú vynútené napr. vonkajšími okolnosťami vstupu zahraničného investora (Volkswagen Bratislava, Motorola Piešťany, US Steel Košice) alebo iným verejným záujmom (výstavba bratislavského mosta Apollo v súvislosti so skládkou gudrónov, t. j. kyselino-



Mapa prognózy radónového rizika

Kontaminácia v podzemných vodách

vých živíc vyvezených v minulom storočí z rafinérie Apollo)⁸.

Na poistiteľnosť rizika súvisiaceho s environmentálnou záťažou konkrétneho územia slúžia tzv. **mapy kontaminovaných území**⁹. Ide o registre environmentálnych a zdravotných indikátorov, ktoré zverejňuje Štátny geologický ústav cez svoj mapový server. Registre sú zamerané na detailné informácie o obsahoch chemických prvkov (stave znečistenia) v geologickom prostredí (environmentálne indikátory) a o ukazovateľoch zdravotného stavu obyvateľstva (zdravotné indikátory).

Podľa informácií Štátneho geologického ústavu bolo v rámci environmentálnych indikátorov spracovaných približne 20-tisíc chemických analýz podzemných vôd a približne 10-tisíc chemických analýz pôd.

V prípade zdravotných indikátorov bolo v prvom kroku spracovaných 100 ukazovateľov demografického vývoja a zdravotného stavu obyvateľstva. Z nich na ďalšie spracovanie bolo vybraných 30 zdravotných indikátorov najviac ovplyvňovaných životným prostredím. Odvodené boli limitné hodnoty obsahov prvkov v pôdach a podzemných vodách s ohľadom na úroveň zdravotných indikátorov.

Z hľadiska poistiteľnosti pozemku na výstavbu alebo samotnej nehnuteľnosti sa odporúča pred poistením

zistiť riziká z mapy kontaminovaných území príp. požiadať o prieskumné práce alebo zistiť informácie, či sa v minulosti uskutočnila úspešná rekultivácia kontaminovaného územia. Ak je pozemok pri centre environmentálnej záťaže, môže byť ohrozená kvalita podzemnej vody, pôdy alebo horninového prostredia. Riziko závisí od mnohých faktorov, ako je druh kontaminujúcej látky, jej vlastnosti, plošný rozsah kontaminácie, hĺbka hladiny podzemnej vody a smer

jej prúdenia. Ak bola rekultivácia úspešná, riziká sú zvyčajne znížené na úroveň, keď už nepredstavujú ohrozenie. Na základe prieskumných prác sa môže zistiť, že sa podozrenie potvrdilo a majiteľ pozemku resp. nehnuteľnosti by mohol byť záznamom v mape kontaminovaných území poškodený¹⁰. Do tejto kategórie môžu patriť napr. pozemky vizuálne znečistené chemikáliami či olejovými škvrnami atď., pričom za smerodajné sa považujú len prieskumné analýzy novšie ako desať rokov.

Prírodná rádioaktivita prostredia

Väčšina prvkov, z ktorých sú zložené všetky minerály, horniny a zeminy v prírode, je stabilných a v priebehu geologického vývoja Zeme sa nemenia. Avšak existuje časť prvkov, ktoré stabilné nie sú, majú nestabilné jadro a časom sa samovoľne rozpadávajú na stabilnejšie prvky. Tento proces, ktorý v geologickej histórii Zeme prebieha neustále, sa nazýva rádioaktívny rozpad. Pri ňom vznikajú nové, stabilnejšie rádioaktívne prvky a jadrové žiarenie¹¹.

Radón je jedným z rádioaktívnych plynov bez vône a zápachu, ktorý z geologického podlažia vystupuje na povrch a rôznymi cestami môže vniknúť i do bytových priestorov. Príčinou môže byť priepustnosť geologického podlažia pod objektom (priepustné horniny, štrky, štrkopiesky, geologické poruchy, zlomy a pod.), trhliny a otvory v betónových podlahách, ktoré sú v priamom styku so zemou, praskliny v malte v stene suterénu, dutiny v dierovaných tvárniciach stien suterénu, inštalácie priestupy v podlahe, vykurovacie kanály alebo styk podlahových a stenových konštrukcií stavby nehnuteľnosti¹². V minulosti sa z budov pre nižšiu kvalitu izolačných materiálov a netesnosťami odvetrával radón pomerne ľahko, v súčasnosti sa jeho koncentrácia zvyšuje najmä utesňovaním a novými druhmi tepelnej izolácie zabraňujúcej úniku tepla.

Nebezpečenstvo tohto prírodného rádioaktívneho materiálu je najmä v jeho dcérskych produktoch. Radón sa vdychuje a vydychuje prakticky bez významnejšieho dopadu na ožiarenie človeka.

⁷ Dostupné na: <http://enviroportal.sk/environmentalne-zataze> [citované dňa 23.10.2010]

⁸ Dostupné na: <http://www.sazp.sk> [citované dňa 23.10.2010]

⁹ Dostupné a spracované podľa: <http://www.geology.sk> [citované dňa 15.11.2010]

¹⁰ Tytykalová, H. Kde kúpiť dom či byt, ktorý voda nezaplaví. [online] <http://ekonomika.sme.sk> [citované 20.09.2010]

¹¹ Dostupné na <http://www.radon-servis.cz> [citované dňa 07.10.2010]

¹² Dostupné na <http://geocomplex.sk/radon.htm> [citované dňa 13.10.2010]

¹³ Dostupné a spracované podľa: <http://www.geology.sk> [citované dňa 15.11.2010]

¹⁴ Zákon NR SR č. 355/2007 Z. z. z 21. júna 2007 o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v znení neskorších predpisov

¹⁵ Dostupné na <http://www.uvzsr.sk/> [citované dňa 13.10.2010]

Ale dcérske produkty sa po vdýchnutí usádzajú v dýchacích cestách. Väčšie a ťažšie častice sa usádzajú v horných dýchacích cestách, najjemnejšie sa dostanú až do vnútra pľúc a človek môže mať zdravotné problémy. Samotné ohrozenie človeka možno zistiť cez geofyzikálne mapy, ktoré zverejňuje Štátny geologický ústav so zameraním na **mapy prírodnej rádioaktivity**. Mapový server je zameraný na rôzne časti prírodnej rádioaktivity, z ktorých možno vybrať merania objemovej aktivity radónu, tzn. **mapu prognózy radónového rizika**¹³.

Z hľadiska poistiteľnosti rizika radónu možno nepriaznivým dopadom na zdravie človeka predchádzať používaním izolačných materiálov pri stavaní základov budovy a zabezpečiť, aby sa neporušili špeciálne izolačné fólie ani pri inžinierskych sieťach. Problematiku nepriaznivých účinkov radónu

v bytových priestoroch upravuje platná legislatíva¹⁴, ktorá ukladá povinnosť ochraňovať stavby na pozemkoch so stredným a vysokým rizikom proti prieniku radónu z geologického podlažia. Úrad verejného zdravotníctva taktiež určuje, aby bol stavebník vždy povinný objednať si merania na určenie rizika stavebného pozemku a pri prekročení určených hodnôt zabezpečiť potrebnú úpravu projektu¹⁵.

Zvyšujúci sa rozsah škôd spôsobených prírodnými udalosťami sa odzrkadľuje aj na dostupnosti a ekonomickej únosnosti poistenia. Klasickou reakciou poisťovateľov na zvyšujúci sa počet prírodných katastrof je zvýšenie ceny poistenia (poistného), reštriktívne opatrenia či úplné stiahnutie poistného krytia z rizikových oblastí. Avšak tieto kroky vedú k zníženiu objemu obchodu a sú z dlhodobého hľadiska pre mnohých poisťovateľov neperspektívne. Prírodné katastrofy môžu okrem nepriaznivých dôsledkov na cenovú dostupnosť poistenia spomaliť rast priemyslu a preniesť bremeno na vládu jednotlivých krajín a jednotlivcov.

Poistením je možné lepšie sa prispôsobiť dopadom týchto zmien. Je povinnosťou orgánov dohľadu a poisťovacích spoločností vyvinúť lepšiu kontrolu nad reálnym a obchodným rizikom. Poisťovatelia majú dobré postavenie a môžu sa zúčastňovať na monitorovaní odhadov budúcich škôd, môžu zlepšiť modelovanie katastrof, zistiť príčiny klimatických zmien a pripraviť sa na prispôbenie sa ich dôsledkom. Na úspešné riešenia je potrebné pochopenie problému klimatických zmien, presadzovanie zabránenia škôd, spresnenie podmienok a požiadaviek na redukovanie rizika, vytvorenie inovačných poistných produktov, financovanie zlepšenia poistnej ochrany ako aj investície do riešenia klimatických zmien a následných prírodných katastrof.

Ing. Zuzana Littvová, PhD.
Katedra poisťovníctva
Národohospodárska fakulta
Ekonomická univerzita v Bratislave

Príspevok je výstupom riešenia projektu VEGA č. 1/0211/10 Dopady a dôsledky finančnej krízy na sektor poisťovníctva, ktorý rieši Katedra poisťovníctva Národohospodárskej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave.

70 rokov ekonomického vzdelávania na Slovensku

História univerzity začala v roku 1940 Vysokou školou obchodnou a začiatok výučby v prvom akademickom roku bol október 1940. Túto školu založili obchodné a priemyselné komory z Bratislavy, Banskej Bystrice a v Prešove s pomocou prof. Jura Hronca, ktorý sa stal jej prvým dekanom, resp. rektorom. Počas svojej histórie prechádzala táto škola viacerými organizačnými zmenami v obsahu, vo formách i v názve.



Na slávnostnom zasadnutí vedeckej rady univerzity sa zúčastnili ústavní činitelia a poprední predstavitelia politiky, ekonomiky a akademickej obce. Na snímke prezident SR Ivan Gašparovič, premiérka Iveta Radičová, minister školstva Eugen Jurzyca (vpravo). Druhý zľava rektor Ekonomickej univerzity Rudolf Sivák.

Ekonomická univerzita v Bratislave (ďalej len EU v Bratislave) zabezpečuje komplexné vzdelávanie v ekonomických a manažérskych študijných programoch. Je najväčšou univerzitou tohto zamerania v SR a tvorí ju sedem fakúlt. Ako jediná slovenská univerzita pripravuje odborníkov v študijnom programe Poistovníctvo v bakalárskom, inžinierskom a doktorandskom štúdiu. Ekonomická univerzita a Slovenská asociácia poisťovní dlhodobo úzko spolupracujú pri pedagogickom procese, vedeckom výskume, vzájomne sa aktívne zúčastňujú sa na podujatiach a hľadajú nové formy kooperácie. Generálna riaditeľka asociácie JUDr. Jozefína Žáková je členkou Vedeckej rady Národohospodárskej fakulty EU. Rektor Ekonomickej univerzity Prof. Rudolf Sivák je presvedčený, že absolventi študijného programu Poistovníctvo sú pripravení zvládnuť koncepčné otázky činnosti poisťovní, rozhodovať o ekonomických otázkach fungovania poisťovní, vykonávať dozor nad poisťovacími inštitúciami, ako aj výskumnú činnosť z tejto problematiky. Absolventi sú podľa neho tak z teoretického, ako aj praktického hľadiska pripravení na riešenie otázok životného a neživotného poistenia, zaistenia, a tiež riadiť tímy pracovníkov v oblasti poisťovníctva.

Na EU v Bratislave možno študovať cca 50 odborných predmetov v cudzích jazykoch (najmä v jazyku anglickom, nemeckom, francúzskom a ruskom) a na druhom stupni štúdia študenti študujú tri celouniverzitné študijné programy v cudzích jazykoch: Medzinárodný manažment (v anglickom jazyku), Manažment predaja (vo francúzskom jazyku – dvojitý diplom) a Medzinárodný finančný manažment (v nemeckom jazyku – dvojitý diplom). Študenti univerzity na základe zmluvy o spolupráci môžu študovať na Nottingham Trent University v Anglicku na prvom stupni štúdia a na druhom stupni štúdia (spoločný diplom) v programe Medzinárodné financie. Od roku 2007 je univerzita členom Medzinárodnej asociácie univerzít.

(t-ip)

V našom regióne časté ničivé živly

Skupina Generali PPF Holding (GPH) analyzovala v rámci každej zo svojich spoločností najväčšie nahlásené poistné udalosti v neživotnom poistení od roku 2000 do novembra 2010. Z analýzy vyplýva, že z hľadiska počtu sú najčastejšie poistné udalosti spojené s požiarom (45 percent zo všetkých prípadov), s povodňami (16 percent) a s povinným zmluvným poistením motorových vozidiel (16 percent). Z hľadiska objemu škôd však škody najväčšieho rozsahu spôsobujú povodne, na ktoré bolo vyplatených 81,5 miliónov eur. Poistné udalosti spojené s požiarom predstavovali 50 miliónov eur. Povodne takisto vytvorili ďalší rekord: najvyššie poistné plnenie za škodu spôsobenú povodňami bolo vyše 48,5 miliónov eur.

Spoločnosti Generali PPF Holdingu majú dlhoročné skúsenosti s tým, ako čeliť veľkým poistným udalostiam, ku ktorým každoročne dochádza v strednej a východnej Európe.

Štatistiky za posledných 15 rokov uvádzajú alarmujúce čísla v súvislosti so škodami spôsobenými živelnými pohromami v regióne. Len poisťovne v Českej republike vyplatili za tento čas svojim klientom za škody spôsobené živelnými pohromami vyše 3,7 miliardy eur. Najrozsiahlejšie škody boli spôsobené povodňami. Železničné spoločnosti boli nútené zastaviť dopravu, došlo k poškodeniu ciest a prerušovaniu dodávok plynu a elektriny. Navyše poľnohospodári prišli o úrodu a zvieratá, mnoho ľudí stratilo svoje domovy a niektorí dokonca aj životy. Len za tento rok spôsobili živelné pohromy v Českej republike poistné škody za takmer 244 miliónov eur. Česká poisťovňa vyplatila najväčšiu časť z nich, takmer 86 miliónov eur.

V Českej republike, kde má skupina najviac klientov, zvláda GPH vybavovanie požiadaviek svojich klientov veľmi rýchlo. V prípade drobných klientov je 95 percent všetkých nárokov vyplatených do piatich dní po prevzatí posledného dokladu alebo informácie potrebnej na došetrenie. Dokonca aj pri veľkých priemyselných stratách netrvá vyplatenie poistného plnenia dlhšie ako pár týždňov.

V roku 2010 postihli rozsiahle povodne nielen Českú republiku, ale aj iné krajiny strednej a východnej Európy. Na jar zasiahli územie Maďarska silné dažde sprevádzané povodňami, ktoré spôsobili závažné škody a muselo byť evakuovaných niekoľko tisíc obyvateľov. Podľa správy Asociácie maďarských poisťovní bolo výsledkom vyše 14 200 nahlásených poistných udalostí spôsobených povodňami. Z toho tamojšia poisťovňa Generali vybavila vyše 2 000 poistných škôd. V rovnakom čase spôsobili záplavy na Slovensku zosuvy pôdy a prerušili dopravu, spôsobili smrť niekoľkých ľudí

Najväčšie poistné udalosti neživotného poistenia v regióne strednej a východnej Európy sú spojené s povodňami a požiarom.



a tisíce obyvateľov muselo opustiť svoje domovy. Najviac postihnutými regiónmi bolo východné Slovensko a juh stredného Slovenska, kde bolo nahlásených 42 300 poistných udalostí, z ktorých 2 500 pripadlo na poisťovňu Generali Slovensko.

V roku 2002 poškodili povodne v centre Prahy hotel, v dôsledku čoho bola zaznamenaná najväčšia poistná škoda v histórii spoločnosti GPH – 48,5 miliónov eur. Podobne v roku 2009 zničili záplavy v Českej republike cesty a mosty v Moravskosliezskom kraji a spôsobili celkovú škodu za šesť miliónov eur. V tom istom roku v Bulharsku povodeň rozsiahlo poškodila hotel na morskom pobreží. Zaznamenaná škoda bola relatívne malá – pol milióna eur.

Nielen povodne majú na svedomí veľké poistné škody. Ak sa v každej krajine pozrieme práve na päť najväčších poistných udalostí v neživotnom poistení, ktoré jednotlivé spoločnosti GPH zaregistrovali od roku 2000 do novembra 2010, zistíme, že v rámci nich mali požiare za následok škody v celkovej sume 50 miliónov eur. Najväčšiu časť z toho tvoria škody na majetku a následné prerušenie prevádzky. Napríklad požiar českého priemyselného podniku vyrábajúceho zdravotnícky materiál spôsobil škodu za 15,2 miliónov eur. V Poľsku zase „obyčajná“ prasklina na keramickej súčiastke v peci na tavenie skla spôsobila, že sa roztavené sklo rozlialo po továrni, spôsobilo požiar a ďalšie rozsiahle škody. Táto udalosť z roku 2007 spôsobila prerušenie prevádzky na niekoľko mesiacov a škoda dosiahla 6,5 miliónov eur. V Rumunsku poškodil oheň v roku 2004 zásoby, zariadenia a budovu továrne na výrobu priadze, zapríčinil následné prerušenie prevádzky a spôsobil škodu za 4,2 miliónov eur.

(gen)

Prehľad najväčších poistných udalostí v jednotlivých krajinách

Spoločnosť	Poistné plnenie v eurách	Popis	Rok
Generali CZ – Česká republika	48 500 000	Hotel poškodený povodňou	2002
Generali Poľsko	6 500 000	Požiar firmy	2007
Česká poisťovňa – Česká republika	6 000 000	Škody po povodni na infraštruktúre – Severná Morava	2009
Generali Asigurari – Rumunsko	4 200 000	Požiar firmy	2004
Generali Zavarovalnica – Slovinsko	1 494 000	Požiar firmy	2009
Generali Slovensko	1 364 600	Platobná neschopnosť (poistenie dodávateľských úverov)	2008

Garančné schémy v poisťovníctve

**Nutnou podmienkou
je zohľadniť odlišnosti
od bankovníctva**



O problematike vytvorenia systému garančnej schémy¹ pre poistné produkty na európskej pôde sa diskutuje už vyše desať rokov. V Slovenskej republike táto téma začala rezonovať až v súvislosti s prístupovým procesom do Európskej únie.

Doteraz bola iniciatíva vytvoriť viac alebo menej harmonizovaný systém v Európskej únii neúspešná najmä preto, lebo nebolo možné dosiahnuť zhodu o optimálnom riešení garančných schém v Európe ani o opodstatnenosti garančných schém v poistnom sektore. Navyše v členských štátoch Európskej únie, v ktorých už majú zriadené systémy garančných schém (takýchto krajín je 12, t. j. menej ako polovica členských štátov), by bola vzhľadom na ich rôznorodosť náročná a najmä pomerne nákladná ich transformácia. Európska komisia sa však tejto ambícii nevzdala a na získanie celkového obrazu, zmapovanie situácie vo všetkých členských štátoch, ako aj na lepšie pochopenie garančných schém poverila vypracovaním analýzy spoločnosť OXERA Consulting Ltd. a v januári 2008 predložila súhrnnú správu o garančných schémach². Po prepuknutí finančnej a hospodárskej krízy sa intenzita úsilia o zavedenie garančných schém v Európe zvýšila. Jednou z iniciatív Európskej komisie pre vysporiadanie sa s krízou bolo vytvorenie tímu odborníkov, ktorí pod vedením Jacques de Larosière vypracovali správu³, ktorá okrem iného odporúča vytvorenie systému garančných schém v poistnom sektore (Odporúčanie číslo 5). To sa odzrkadlilo aj pri tvorbe novej smernice regulujúcej poistných trh – Solvency II⁴. V recitáli 137 tejto smernice sa spomína potreba preskúmať primeranosť platných systémov garančných schém v sektore poisťovníctva a predložiť vhodný legislatívny návrh. Doterajším vyústením týchto iniciatív na Európskej úrovni je predloženie Bielej knihy o poistných garančných schémach⁵ spolu so sprievodnými dokumentmi. Je vo fáze konzultácií.

Vytvorenie systému garančnej schémy v sebe skrýva viaceré aspekty ovplyvňujúce ako poskytovateľov poistenia, tak i správanie spotrebiteľov poistných služieb. Podľa nášho názoru sa tieto dopady dajú rozdeliť do nasledovných oblastí:

- ochrana spotrebiteľov a stabilita trhu,
- cezhraničné poskytovanie služieb a konkurenčné prostredie,
- fiškálne dopady,
- dostupnosť poistenia.



Ing. Andrea Gondová
Ing. Peter Paluš

Ochrana spotrebiteľov a stabilita trhu Hlavným prínosom vytvorenia garančnej schémy je poskytnutie ďalšieho zabezpečenia klientovi, pretože takáto schéma sa bude podieľať na odškodnení klientov v prípade zlyhania poisťovne, respektíve poisťovní. Navyše zlyhanie jedného subjektu môže ovplyvniť dôveru celého trhu, čo sa prejavuje na správaní potenciálnych i už existujúcich klientov vo forme straty záujmu o poistné krytie. Aj pri zlyhaní poisťovne s dostatočnými prostriedkami na uspokojenie klientov (záväzkov z poistenia) je existencia garančnej schémy benefitom, keďže vysporiadanie záväzkov takejto poisťovne je časovo náročný proces a garančná schéma zabezpečí rýchlejšie vysporiadanie nárokov klientov.

Cezhraničné poskytovanie služieb a konkurenčné prostredie

Poisťovacie služby môžu na našom území poskytovať poisťovne so sídlom v Slovenskej republike, nad ktorými vykonáva dohľad Národná banka Slovenska, a poisťovne so sídlom v inom členskom štáte Európskeho hospodárskeho priestoru bez alebo so zriadením pobočky, nad ktorými vykonáva dohľad príslušný orgán domovského členského štátu. Druhá kategória poisťovní (t. j. poisťovne z iného členského štátu) sa môžu zúčastniť na garančnej schéme zriadenej na Slovensku (host prístup) alebo na garančnej schéme zriadenej v členskom štáte, kde majú sídlo (home prístup).

Pri uplatnení host prístupu sa zabezpečí zjednotenie podmienok pre podnikanie poisťovní v rámci jedného členského štátu. Avšak obsahuje riziko možných finančných dôsledkov (fiškálnych) na štátny rozpočet pri zlyhaní týchto poisťovní, a to bez kompetencií príslušného štátu predísť takejto situácii (daňovníci jedného členského štátu by mohli doplatiť za chyby orgánu dohľadu iného členského štátu). Táto situácia bude po 1. januári 2011 čiastočne pokrytá v súvislosti so zavedením novej architektúry výkonu dohľadu a regulácie v Európskej únii, najmä vznikom Európskeho orgánu pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov. Z hľadiska poisťovní pôsobiacich vo viacerých členských štátoch tento prístup komplikuje ich činnosť participáciou na viacerých garančných schémach.

Pri aplikácii home prístupu bude ochrana klientov závisieť od garančnej schémy domovského členského štátu poisťovne. To môže klient ťažko identifikovať (t. j. klienti nemusia rozoznávať režim

poistovne, v ktorom pôsobí, respektíve garančnú schému pod ktorú spadá jeho poistná zmluva, pričom týchto režimov môže byť v rámci jednej krajiny viac). Z hľadiska poistovní môžu vznikáť konkurenčné výhody/nevýhody medzi poistovňami, ktoré poskytujú svoju činnosť cezhranične a poistovňami, ktoré v príslušnom štáte sídli.

Alternatívou k home – host prístupu je vytvorenie jednej spoločnej európskej garančnej schémy. Tá sa však neočakáva ani v iných sektoroch s bohatšou históriou harmonizácie, čo súvisí najmä s absenciou subjektu poskytujúceho záruku v prípade nedostatočných prostriedkov schémy. Predpokladom takéhoto prístupu by zrejme bolo prenesenie aspoň niektorých fiškálnych kompetencií z členských štátov na európsku úroveň.

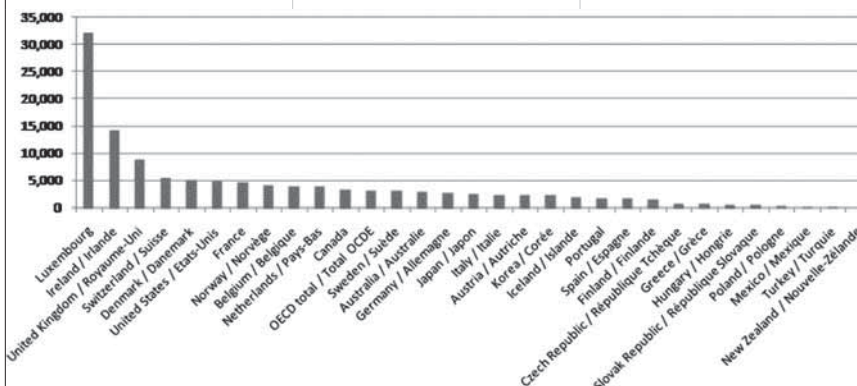
Dôležitý je aj medzisektorový aspekt, lebo v iných segmentoch finančného trhu, a to v bankovom sektore⁶ a sektore kapitálového trhu⁷ sú už takéto režimy zriadené. Tu si však treba uvedomiť, že **obchodný model poistovní je odlišný od iných subjektov finančného trhu. Poistovne musia byť ku každému dátumu schopné uhrádzať svoje záväzky, čo je zabezpečené tvorbou technických rezerv. Ich poistné produkty by mali byť chránené proti tzv. útoku (run) zo strany klientov a z toho vyplývajúceho problému s likviditou, a to nastavenými poistnými podmienkami.** (Poistovňa má zväčša časový priestor na vyplatenie klienta a klient môže vypovedať zmluvu len k výročnému dňu zmluvy. Pritom banka alebo obchodník s cennými papiermi musí vyplatiť pri viacerých finančných produktoch svojho klienta na požiadanie.) Otázny je však sprievodný psychologický efekt takejto „konkurenčnej nevýhody“ pre poistovne.

Fiškálne dopady

Pre efektívne fungovanie garančnej schémy je potrebné zabezpečiť ich finančnú odolnosť, a preto garantom jej stability býva štát. Riziko významného dopadu na štátny rozpočet je priamo úmerné koncentrácii trhu. V podmienkach Slovenskej republiky má päť najväčších poistovní takmer 73-percentný podiel v životnom poistení a dokonca 91 percentný podiel v neživotnom poistení⁸. Garančný fond by u nás s vysokou pravdepodobnosťou nebol natoľko robustný, aby zniesol krach jednej z väčších poistovní bez účasti štátu.

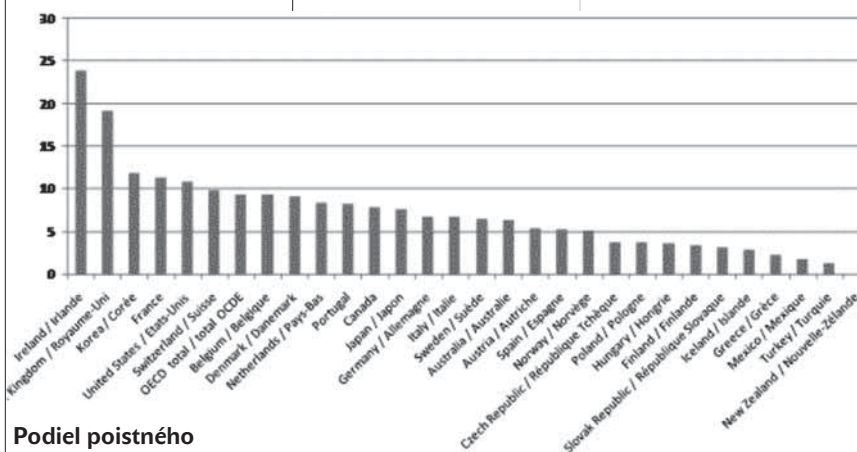
Dostupnosť poistenia

Pre slovenský poistný trh je okrem vysokej koncentrácie charakteristický aj pomerne nízky podiel poistení, najmä poistení nepodmienených zákonnou povinnosťou⁹. Príčinou môže byť jednak vysoká cena a jednak nízka miera uvedomenia si dopadu budúcich možných udalostí (napríklad rôzne živelné udalosti a udalosti postihujúce individuálne životy), ako aj nízkou motiváciou jednotlivcov na prevzatie zodpovednosti za riešenie životných situácií. Vypuklým problémom je riešenie dôsledkov katastrofických udalostí spôsobených



Poistné prepočítané na obyvateľa v krajinách OECD v USD (2007)

Zdroj: Insurance Statistics Yearbook 1998-2007: 2009 Edition, OECD.



Podiel poistného na hrubom domácom produkte v krajinách OECD v percentách (2007)

Zdroj: Insurance Statistics Yearbook 1998-2007: 2009 Edition, OECD.

ných u nás najmä povodňami. Detailnejšie sa mu venuje aj nedávno publikovaný dokument Návrh preventívnych opatrení a systému odškodňovania pri mimoriadnych situáciách, ktorý bol vypracovaný na základe záverov z 2. rokovania Výboru vlády Slovenskej republiky pre riešenie následkov škôd vzniknutých povodňami v roku 2010. Spomínaný nízky záujem o poistenie v Slovenskej republike je zrejmy pri porovnaní poistného na jedného obyvateľa alebo pomeru poistného k hrubému domácomu produktu s inými krajinami.

Náklady súvisiace so zriadením garančnej schémy a náklady na tvorbu garančného fondu sa premietnu do výšky poistného. To na rast poistenia nepôsobí pozitívne. Náklady na zavedenie garančnej schémy by sa mohli významne zredukovať pri financovaní ex post (fond by sa nevytváral vopred, ale prostriedky by sa akumulovali v prípade potreby).

Ale takéto financovanie sa javí ako nespravodlivé (zlyhaný subjekt ani jeho klienti by neparticipovali na vytvorení prostriedkov fondu). Taktiež v čase potreby, napríklad v kríze, môže byť náročné akumulovať potrebné zdroje.

Na riešenie problematiky ochrany spotrebiteľov a finančnej stability existujú v sektore poisťovníctva popri garančných schémach aj alternatívy. Je to najmä kvalitný dohľad nad dostatočným finančným krytím záväzkov poisťovní a neočakávaných strát, rizikový manažment samotných poisťovní, transparentnosť a dostatok informácií nielen o produktoch, ale aj o finančnej situácii poisťovne i prioritné zaobchádzanie s poistenými po krachu poisťovne. Dôležitým aspektom je samotné fungovanie poisťovní, ktoré by mali svoje záväzky oceňovať na pravidelnej báze vo forme technických rezerv. Po vzniku problémov môžu byť tieto technické rezervy spolu s príslušným majetkom prevedené na zdravú poisťovňu.

Na rozdiel od bankového sektora pre poisťný sektor vytvorenie systému garančnej schémy nemusí automaticky znamenať garanciu na všetky produkty (napríklad garancia môže byť poskytnutá len na majetkové a zodpovednostné poistenie). To súvisí predovšetkým s finančnou náročnosťou garancie v prospech celej škály poskytovaných poistení. Ďalším obmedzením rozsahu garančnej schémy je okruh osôb, na ktoré sa takéto schéma bude vzťahovať, napríklad či sa bude vzťahovať aj na niektoré právnické osoby alebo bude limitovaná len na fyzické osoby. Navyše náhrady z poisťnej garančnej schémy sú zvyčajne ohraničené, a to percentuálne a/alebo absolútne z poistného plnenia klientov.

V Slovenskej republike bude potrebné vyhodnotiť, či prínosy vytvorenia garančnej schémy prevážia náklady s ňou spojené, ako i prípadné negatívne dopady na dostupnosť poistenia. Ak by bolo vhodné takéto schémy zaviesť, bude treba vyhodnotiť, či ich je lepšie realizovať v rámci Európskej únie, a tým prispieť k zjednoteniu podmienok podnikania v poisťovníctve v rámci jednotného európskeho trhu, alebo ako vnútroštátnu iniciatívu, ktorá by mohla lepšie zohľadniť spomínané špecifiká slovenského poistného trhu.

Ing. Peter Paluš, Ing. Andrea Gondová
Národná banka Slovenska

(Zúžená verzia článku bola uverejnená v časopise Biatec č.8/2010)

Akceptovanie návrhu generálnej advokátky ESD poškodí spotrebiteľa



Generálna advokátka Európskeho súdneho dvora Julliane Kokott

Snímka archív

¹ Pre účely tohto článku rozumieme poisťnou garančnou schémou špeciálny fond pre poisťný sektor, ktorý by mal obdobné poslanie ako Fond ochrany vkladov v bankovom sektore alebo Garančný fond investícií v sektore kapitálového trhu.

² Insurance guarantee schemes in the EU, Comparative analysis of existing schemes, analysis of problems and evaluation of options, Final report prepared for European Commission DG Internal Market and Services, November 2007

³ Report on financial supervision in the EU (De Larosière report), March 2009

⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES z 25. novembra 2009 o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solventnosť II)

⁵ White paper on Insurance Guarantee Schemes, COM(2010) 370

⁶ Fond ochrany vkladov

⁷ Garančný fond investícií

⁸ Stav k 31. decembru 2009, zdroj: Národná banka Slovenska

⁹ Napríklad povinné zmluvné poistenie zodpovednosti za škody spôsobené z prevádzky motorových vozidiel, povinné zmluvné poistenie samostatného finančného agenta alebo finančného poradcu pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú privykonávaním finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva

Európska federácia národných asociácií poisťovní a zaistovní CEA upozorňuje, že ak by Európsky súdny dvor prevzal názor generálnej advokátky dvora Juliane Kokott, malo by to ďalekosiahle dôsledky na poistné a dostupnosť poistného krytia.

Záver generálnej advokátky Európskeho súdneho dvora je, že využitie pohlavia ako rizikového faktora vo väzbe na poistné a poistné plnenie je v rozpore s princípom rovnakého zaobchádzania s mužmi a ženami, ktorý je zahrnutý v európskom práve. Vyvodzuje záver, že Európsky súdny dvor by mal vyhlásiť príslušné ustanovenie Smernice EÚ/113 za neplatné.

Názor generálnej advokátky vznikol na podnet belgickej spotrebiteľskej asociácie Test-Achats, ktorá nesúhlasí s tým, že poisťovatelia uplatňujú rozdiely v pohlaví ako určujúci rizikový faktor pri stanovovaní výšky poistného a poistného plnenia. Generálna riaditeľka CEA Michaela Koller povedala, že hlavným princípom stanovenia rizika je, že jedni ľudia sú v porovnateľných situáciách ohrození rovnako, a iní sú v rôznych situáciách ohrození rozdielne. Ak sa tento princíp nedodrží, poistné bude rásť, krytie sa zníži a niektoré poistné produkty sa z trhu úplne stiahnu. Poisťovatelia musia byť schopní kalkulovať poistné tak, aby bolo dostačujúce a udržateľné. Zohľadnia pritom všetky relevantné faktory. Poisťovatelia dôrazne podporujú bránenie diskriminácii, hovorí Koller. Ale ak všetci poistení majú mať stanovené rovnaké riziko, časť z nich bude zákonite znevýhodnená.

(cepr)



Matteo Pederzoli

Snímka archív

Čo je poslaním MDRT?

MDRT bola založená v roku 1927 prvými 32 poisťovacími agentmi, ktorí v tom roku predali ekvivalent milióna dolárov finančného poistenia. Sedeli pri okrúhlym stole a jednoducho pochopili, že výmenou ideí si vzájomne pomôžu byť úspešnejší u svojich zákazníkov. Tak vzniklo meno asociácie. Mantrou MDRT je, že ak predajcovia poskytujú profesionálne rady, jedinými obchodnými konkurentmi sú smrť, postihnutie a choroba. Takže ak sa predajcovia dostanú k potenciálnym zákazníkom skôr ako niektorý z týchto troch faktorov, nemusia si robiť starosti so žiadnym iným typom konkurencie! V čase svojho vzniku i teraz je hlavným poslaním MDRT byť hodnotnou, členmi vedenou medzinárodnou sieťou vedúcich profesionálov v oblasti poisťovacích a investičných služieb, ktorí slúžia svojim klientom príkladným výkonom a najvyššími etickými štandardmi, vzdelaním, službami a produktivitou.

Ako komunikujete so svojimi členmi? Aké sú výhody členstva?

Mesačný elektronický newsletter Europe Connect, ktorý poskytuje komunitné novinky a nápady pre predaj, marketing, praktický výcvik a rovnováhu práce a osobného života, je k dispozícii v deviatich jazykoch vrátane slovenčiny. Vydávame i dvojmesačník Round The Table. Kvalifikovaním sa a členstvom v MDRT získajú predajcovia prístup k zdrojom, ktoré im umožnia zlepšiť si svoje technické zručnosti, predaj a zákaznícky servis pri zachovaní kultúry vysokých etických štandardov.

Začiatkom februára budúceho roka sa v Aténach uskutoční historicky prvá európska regionálna konferencia MDRT. Prečo sa zdôrazňuje prítomnosť MDRT v Európe?

Európa je najrozmanitejší, najsofistikovanejší a najzložitejší trh s finančnými službami na svete. A i najväčší – v roku 2009 tvoril 42 percent svetového poistného v životnom poistení.

Čo očakávate od konferencie MDRT Europe ClassIQ meeting?

ClassIQ je výsledkom náročného procesu, v ktorom bola konferencia uspošobaná pre európsky trh tak, aby účastníci mohli mať prospech z rozmanitosti perspektív. Zreteľne zdôrazňuje perspektívu európsku, ktorá býva na konferenciách MDRT v Severnej Amerike zastúpená len čiastočne. Pretože konferencia ClassIQ je kulmináciou prvej fázy organizačného úsilia, ktoré sme

Hovoríme s riaditeľom európskej pobočky asociácie Million Dollars Round Table (MDRT) Matteo Pederzolim

vyvinuli od otvorenia európskej pobočky MDRT v Bruseli v roku 2005, prezidentka konferencie Margarita Christodoulou a ja nepozeralme na ClassIQ ako na obyčajnú konferenciu, ale skôr ako na akciu, ktorá dá impulz na vznik európskej komunity v MDRT.

Prečo ste zvolili Atény ako hostiteľské mesto prvej európskej regionálnej konferencie?

Európa alebo prinajmenšom jej myšlienka sa zrodila v Aténach. Viete si teda predstaviť lepšie miesto na začatie európskych konferencií MDRT?

Aké príležitosti by sme nemali premeškať na súčasných zložitých trhoch?

Čísla hovoria za všetko: pozrite sa na demografický vývoj a pomôžte verejnosti nájsť riešenie pre odchod do penzie. Situácia v Taliansku a Stredomorí nie je iná: ako jediné dieťa starších rodičov som si kúpil svoje prvé životné poistenie v 14 rokoch!

Aký vývoj predvídate v blízkej budúcnosti na európskom poisťovacom trhu? Myslíte, že internetový predaj dá zaniknúť agentom?

Profesionalizuj sa alebo zanikni. Vývoj odvetvia by mal smerovať k podnikaniu a profesii tak, aby sa záujmy poisťiteľa, sprostredkovateľa a klienta spojili k prospechu všetkých a zabránili tak ďalšej kríze. Dokonca i na najrozvinutejších trhoch sa 60 percent životného poistenia stále predáva prostredníctvom osobného kontaktu tvárou v tvár. Životné poistenie nie je nič iné ako sľub a kvapka atramentu, treba len ľudí, aby tento sľub dali. Zmenou však môže byť evolúcia v spôsobe predaja. Napríklad fáza pred predajom a po predaji sa môže odohrávať prostredníctvom webových kamier!

Aké sú hlavné príležitosti a hrozby?

Zlatá horúčka sa skončila, nastupuje fáza regulácie. Súčasná kríza v podstate funguje ako deliaca čiara medzi amatérmi, predurčenými na odchod, a profesionálmi, predurčenými na úspech. MDRT je nezávislou medzinárodnou asociáciou, ktorej cieľom je poskytovať profesijný rozvoj a celoživotné vzdelávanie. Všetci členovia podpisujú a dodržiavajú Etický kódex. S priemernou individuálnou produktivitou – v roku 2009 so 14,3 poistnými zmluvami za mesiac – MDRT teda dokazuje, že sa etický predaj môže dosiahnuť na najvyššej úrovni a určite nie je oxymoron!

(ch)

Brazílska poistovacia samba

Čakanie na veľký skok



Brazília – rozlohou, počtom obyvateľstva i ekonomickou silou najväčšia juhoamerická krajina má pred sebou rok zmeny. Prvého januára 2011 sa jej prezidentkou stane 62-ročná Dilma Rousseffová. Vo funkcii hlavy štátu vystrieda po ôsmich rokoch populárneho Luisa I. Lulu da Silvu.

V podnikateľskom sektore, vrátane poistovníctva, vládne v tejto súvislosti niečo ako zlatá horúčka. Táto politička sa v ministerskom kresle zaslúžila o to, že Brazília sa premenila na obrovské stavenisko – rástli priehrady, chemické továrne, nové železničné trate a ďalšie stavebné projekty. Podnikatelia preto oprávne očakávajú, že tento vývoj sa ešte zrýchli, predovšetkým v súvislosti s majstrovstvami sveta vo futbale (2014) a letnou olympiádou v Rio de Janeiro (2016). Podľa analýzy ratingovej agentúry Standard & Poor's sa v Brazílii v najbližších piatich rokoch prestavia 500 miliárd dolárov.

Ekonomický rast snov

„Ešte nikdy nebolo v takom krátkom časovom období poistených tak veľa stavebných projektov“, chváli si riaditeľ oddelenia priemyselného poistenia vo veľkom brazílskom finančnom koncerne Itau Antonio Trindade podľa ekonomického denníka Handelsblatt. V tomto roku očakávajú brazílski štatistickí v odvetví poistovníctva až dvadsaťpercentný rast, vlni bol desaťpercentný. Od roku 2004 rastie objem poistovacieho trhu každý rok priemerne o dvanásť percent.

Brazília, ako ôsma najsilnejšia ekonomika sveta, je už veľmi významná aj pre zahraničné poisťovne. Všeobecne ju odborníci považujú za vstupnú bránu na trhy Latinskej Ameriky. Jej potenciál je obrovský sám osebe, keď počet obyvateľov prekročil hranicu 190 miliónov. Agilná je na brazílskom trhu americká poisťovňa Liberty Mutual, holandský Aegon, nemecký Talanx.

Poisťovne majú čo dobiehať, keď trh je tu zatiaľ poľom neoraným. Ak vo vyspelých krajinách má poistovníctvo na tvorbe hrubého domáceho produktu asi osempo percentný podiel, v Brazílii sú to len tri percentá. Doteraz bola najväčšou prekážkou rozvoja poistovníctva kultúra a mentalita ľudí. Podľa sociológov sú Brazílčania veľké deti, ktoré si myslia, že poistenie nie je nutné ... Preto toho nebolo zvykom poisťovať sa. Len tretina majiteľov áut uzavrela poistenie zodpovednosti za spôsobené škody. Pri väčších škodách sa motoristi spoliehajú, že prípadný súdny by proces by trval celé roky.

Ďalšou príčinou sú doterajšie nízke príjmy obyvateľstva. I to sa však mení. Úmerne s tým, ako stále viac ľudí nadobúda nové byty, autá a plazmové televízory, chcú si tento majetok aj chrániť, a o to viac, že je často kúpený na úver.

Veľký skok ešte len príde

Poisťovne hľadajú na trhu medzery. Zubné zdravotné poistenie ponúkajú za štyri eurá na mesiac, nízke sú ceny poistenia áut. Riaditeľ brazílskej pobočky poisťovne Allianz Max Thiermann v rozhovore pre podnikový server (www.allianz.com) povedal, že na veľký skok zatiaľ poisťovne len čakajú. Bude spočívať v ponuke zdravotného, nemocenského, životného a majetkového poistenia širokým vrstvám obyvateľstva. Iná je situácia v priemyselnom poistení. Nové obrovské stavebné projekty sa bez zodpovedajúcej poistnej ochrany nezaobídu a veľké korporácie už túto možnosť naplno využívajú.

Rastúci dopyt po poisťovacích službách sa v poslednom období prejavil v značnom počte fúzií. Konsolidácia ešte zďaleka nie je ukončená, tridsať najväčších poisťovní si delí 90 percent trhu. Dá sa predpokladať ďalšie preosievanie.

Doteraz poisťovne ani neboli veľmi nútené zameriavať sa na vlastnú produktivitu práce – jednoducho kupovali vysoko úročené štátne dlhopisy a o zisk sa im postaral štát. Úrokové sadzby však už klesajú, takže aj poisťovne sa iste rozpomätajú na pôvodný účel vzniku.

Medzi významné ústavy v oblasti neživotného poistenia ďalej patrí Tokio Marine, Allianz AGF Brasil Seguros, Caixa a i.

a v oblasti životného poistenia

Santander Seguros, Caixa Vida, Alianca do Brazil, Real Tokio Marine Vida, HSBC Vida e Previdencia, Maritime Seguros a i.

Päť najväčších brazílskych poisťovacích skupín k 31. 12. 2009:

Jozef Cáfrik

Skupina	Vývoj podielov na trhu (v mil. realov a v percentách)					
	2007		2008		2009	
	Výška prémieí	Podiel na trhu	Výška prémieí	Podiel na trhu	Výška prémieí	Podiel na trhu
Bradesco	8 718	17,8	10 756	18,8	12 021	19,8
Sul América	7 370	15,1	8 086	14,1	9 015	14,8
Itau Unibanco	7 609	15,6	7 865	13,7	7 515	12,4
Porto Seguro	4 170	8,5	4 726	8,3	5 223	8,6
Mapfre	2 848	5,8	3 441	6,0	4 073	6,7
Iní	18 198	37,2	22 390	39,1	22 870	37,7
Spolu	48 916	100,0	57 266	100,0	60 718	100,0

Zdroj: SUSEP (Úrad dohľadu nad brazílskymi poisťovňami)

To take into account the differences of banking is an inevitable requirement, Peter Paluš, Ing. Andrea Gondová, p. 11

To solve the issue of consumer protection and financial stability, there are alternatives in the insurance sector in addition, to guarantee schemes. This is mainly a qualitative control over sufficient financial backing of the insurance companies' liabilities and unpredictable losses, risk management of the insurance companies, transparency and information sufficiency not only on products, but also on financial situation of the insurance company, and priority treatment of the insured after bankruptcy of the insurance company as well. An important aspect is the functioning of insurance companies which should evaluate their liabilities in the form of technical reserves on regular base. After the occurrence of problems, these technical reserves with corresponding property could be transferred to a healthy insurance company. In contrast to the banking sector, for insurance sector the establishment of a guarantee scheme system does not automatically mean a guarantee for all products (e.g. guarantee can be provided for property and liability insurance only). It is related to the financial costingness of the guarantee in favor of the whole scale of given insurance. Other constraint of the guarantee scheme range is presented by the group of people, whom this scheme will refer to, for example whether this will also refer to some corporate entities or will be limited to personal ones only. In addition, the compensation from the insurance guarantee scheme is usually limited, in percentage and/or absolutely from the insurance benefit/indemnity of the clients.

In the Slovak Republic, it will be important to evaluate whether the assets of guarantee scheme operation will outweigh its costs, and also the possible negative impacts on the availability of insurance. If the implementation of these schemes would be desirable, it must be evaluated whether it is better to implement them within the European Union, and to contribute to the unification of business conditions in insurance sector within the single European market, or to introduce it as national initiative that might better take into account the specifics of Slovak insurance market.

If the opinion by the Advocate General is upheld by the EJC, consumers will be harmed, p. 13

The European insurance and reinsurance federation CEA warns that if the European Court of Justice (EJC) will assume the opinion of the Advocate General Juliane Kokott, it would have far-reaching consequences on the insurance rate and the availability of insurance coverage. The conclusion of the Advocate General of the European Court of Justice is that the usage of gender as a risk factor in connection with the insurance rate and the insurance fulfillment is in conflict with the principle of equal treatment for men and women that is included in the European law. It draws a conclusion that the ECJ should proclaim the correspondent regulation of the Directive 113/EC as invalid.

The opinion of the Advocate General originates in impulse of a Belgian consumer association Test-Achats which disagrees with the fact that the insurers apply differences in gender as a determining risk factor at the determination of the height of the insurance rate and the insurance fulfillment. Director General of the CEA, Michaela Koller said that the main principle of risk determination is that some people are in comparable situations endangered similarly, while others are in various situations endangered differently. If this principle will not be complied, the insurance rate will grow, the coverage will decrease and some insurance products will be completely drawn back from the market. The insurers must be able to calculate the insurance rate in way that it will be sufficient and sustainable. But they must take into account all the relevant factors.

The insurers strongly support the discrimination restraint, says Koller. But if for all insured should be defined the same risk, part of them will be legitimately handicapped.



Portugal / Portugal
 Ireland / Espagne
 Finland / Finlande
 République tchèque
 Grèce / Grèce
 Hongrie / Hongrie
 Pologne / Pologne
 République slovaque
 Mexique / Mexique
 Turquie / Turquie
 Nouvelle-Zélande