

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Diplomová práce**

**Zhodnocení procesu likvidace pojistných událostí  
majetku**

**Bc. Jiří Mareš**

© 2019 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Jiří Mareš

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

**Zhodnocení procesu likvidace pojistných událostí majetku**

Název anglicky

**Assessment of Property Insurance Claims Procedures**

---

### Cíle práce

Cílem diplomové práce je zhodnocení procesu likvidace pojistných událostí v rámci různě zvolených variant pojištění majetku.

### Metodika

Teoretická část bude zpracována na základě literární rešerše odborných knih a právních publikací. V této části bude vymezena pojišťovací činnost a s tím související pojmy jako jsou, pojistná událost, proces likvidace, pojistník, pojištěná osoba, pojistná smlouva atd.

V části vlastní práce bude metodou analýzy, syntézy a komparace posouzen proces řešení konkrétních pojistných událostí u zvolených variant pojištění. Posuzovaný proces likvidace pojistných událostí bude srovnáván s odbornými poznatky vycházejícími z teoretických východisek a s právními normami platnými v České republice.

Zjištěné výsledky budou v závěru práce vyhodnoceny a budou navržena doporučení pro volbu nejvhodnější varianty pojištění majetku.

## **Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

## **Klíčová slova**

pojistná smlouva, pojistná událost, proces likvidace, pojistník, pojištěná osoba

---

## **Doporučené zdroje informací**

BOHMAN, L., DRYJOVÁ, L., WAWERKOVÁ, M. Zákon o pojistné smlouvě. Praha: Linde, 2004. ISBN 80-7201-504-4.

CIPRA, T. Zajištění a přenos rizik v pojišťovnictví. Praha: Grada Publishing, a.s., 2004. ISBN 80-247-0838-8.

DAŇHEL, J. a kol. Pojistná teorie. Praha: Profesional Publishing, 2005. ISBN 80-86419-84-3.

DUCHÁČKOVÁ, E. Principy pojištění a pojišťovnictví. 3. vyd. Praha: Ekopress, 2009. ISBN 978-80-86929-51-4.

NEMEČEK, A. JANATA, J. Oceňování majetku v pojišťovnictví. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010. ISBN 978-80-7400-114-7.

Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2018/19 ZS – PEF (únor 2019)

## **Vedoucí práce**

Ing. Jana Šturcová, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra obchodu a financí

## **Konzultant**

Ing. Jana Šturcová, Ph.D.

Elektronicky schváleno dne 13. 11. 2018

**prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 21. 11. 2018

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 23. 03. 2019

---

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci „Zhodnocení procesu likvidace pojistných událostí majetku“ jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce, s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 28.03.2019

---

### **Poděkování**

Rád bych touto cestou poděkoval vedoucí diplomové práce, paní Ing. Janě Šturcové, Ph.D. za odborné rady, dohled, konzultace, návrhy a připomínky při zpracování mé diplomové práce.

# Zhodnocení procesu likvidace pojistných událostí majetku

## Abstrakt

Hlavním cílem diplomové práce bude zhodnocení procesu likvidace pojistné události různých variant pojištění majetku u modelového příkladu a návrhnutí nejvýhodnějšího pojištění. Teoretická část práce se bude zabývat popisem základních informací o pojišťovnictví, likvidačním procesu a pojištění majetku na základě literární rešerše odborné literatury. Praktická část práce se bude zabývat zhodnocením pojistných nabídek pojištění majetku na modelovém případě a aplikací jednotlivých kroků při postupu likvidace. V první část praktické části práce bude zpracována analýza pojistných nabídek pojištění majetku vybraných pojistitelů a pomocí komparace budou stanoveny nejdůležitější rozdíly těchto nabídek. V další části práce bude metodou analýzy zhodnocen proces likvidace pojistné události majetku v rámci modelového případu, od vzniku pojistné události až po výplatu pojistného plnění. Metodou syntézy budou vyhodnoceny poznatky z porovnání pojistných nabídek a z vyhodnoceného procesu likvidace v rámci modelových případů, bude určena nejlepší nabídka pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti a pojištění odpovědnosti.

**Klíčová slova:** pojistná smlouva, pojistná událost, proces likvidace, pojistník, pojištěná osoba, pojištění majetku, pojišťovna, neživotní pojištění, pojistné plnění, pojistná rizika

# Assessment of Property Insurance Claims Procedures

## Abstract

The main aim of the thesis will be to evaluate the process of claim settlement of various variants of property insurance for a model example and to propose the most advantageous insurance. The theoretical part of the thesis will describe of basic information about insurance, liquidation process and property insurance which based on a literature review of professional literature. The practical part of the thesis will deal with evaluation of insurance offers of property insurance on a model example and application of individual steps in the process of liquidation. In the first part of the practical part of the thesis will be an analysis of insurance offers for property insurance of selected insurers and there will be the most important differences of these offers determined by comparison. In the next part of the thesis, there will be the method of analysis, which will evaluate the process of liquidation of claims of property within the model case – from the occurrence of the insured event to the insurance indemnity. The synthesis method will evaluated from variations of property insurance and from liquidation process, the most suitable offer of property insurance.

**Keywords:** insurance policy, claim, liquidation process, policy holder, insured person, property insurance, insurer, non-life insurance, insurance indemnity, insurance risks

## Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| Úvod .....   | 10        |
| <b>1 Cíl práce a metodika .....</b>                              | <b>11</b> |
| <b>2 Teoretická část.....</b>                                    | <b>12</b> |
| 2.1 Úvod do pojišťovnictví .....                                 | 12        |
| 2.2 Historie pojišťovnictví .....                                | 13        |
| 2.2.1 Historický vývoj pojišťovnictví .....                      | 13        |
| 2.2.2 Pojištění na českém území .....                            | 14        |
| 2.3 Pojišťovny.....  | 16        |
| 2.3.1 Členění pojišťoven .....                                   | 17        |
| 2.3.2 Základní kapitál pojišťoven .....                          | 18        |
| 2.4 Členění pojištění .....                                      | 20        |
| 2.5 Pojistné.....  | 22        |
| 2.6 Zajištění .....  | 24        |
| 2.7 Právní rámec pojišťovnictví.....                             | 26        |
| 2.7.1 Orgány dozoru.....   | 28        |
| 2.8 Základní pojmy používané v pojišťovnictví.....               | 28        |
| 2.9 Pojistná smlouva .....                                       | 31        |
| 2.10 Subjekty pojistného trhu .....                              | 34        |
| 2.10.1 Zprostředkovatelé pojištění a zajištění.....              | 34        |
| 2.11 Pojištění majetku .....                                     | 37        |
| 2.11.1 Pojištění majetku obyvatel .....                          | 39        |
| 2.11.2 Stanovení pojistné částky .....                           | 40        |
| 2.11.3 Rizika specifická pro pojištění domácnosti a budov .....  | 40        |
| 2.12 Pojištění odpovědnosti za škodu při pojištění majetku ..... | 42        |
| 2.12.1 Odpovědnost za škodu v běžném občanském životě .....      | 43        |
| 2.12.2 Odpovědnost z vlastnictví (držby) nemovitosti .....       | 44        |
| 2.13 Proces likvidace pojistných událostí .....                  | 44        |
| 2.13.1 Oznámení škodní události .....                            | 45        |
| 2.13.2 Registrace škodní události.....                           | 46        |
| 2.13.3 Průběh šetření.....                                       | 46        |



|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 2.13.4   | Stanovení výše pojistného plnění / zamítnutí.....         | 47        |
| 2.13.5   | Ukončení šetření.....                                     | 48        |
| <b>3</b> | <b>Praktická část.....</b>                                | <b>49</b> |
| 3.1      | Zhodnocení pojistných nabídek u vybraných pojišťoven..... | 49        |
| 3.2      | Porovnání nabídek pojištění u vybraných pojišťoven .....  | 63        |
| 3.3      | Proces likvidace modelové pojistné události .....         | 65        |
| <b>4</b> | <b>Zhodnocení a výsledky .....</b>                        | <b>73</b> |
|          | <b>Závěr .....</b>  | <b>76</b> |
|          | <b>Seznam použité literatury</b>                          |           |
|          | <b>Seznam tabulek</b>                                     |           |
|          | <b>Seznam obrázků</b>                                     |           |
|          | <b>PŘÍLOHY</b>  |           |

## Úvod

Pojišťovnictví je nedílnou součástí tržní ekonomiky a přispívá tak k jejímu rozvoji. Je jedním ze základních nástrojů eliminace rizika plynoucího ze živelních nebezpečí, z činností v běžném nebo podnikatelském životě, z rizik finančního trhu a ostatních. Podstatou pojištění je přenesení rizika na instituci-pojišťovnu za stanovený poplatek-pojistné. Tato oblast je velmi rozsáhlá a poskytuje značné možnosti krytí, ale také širokou škálu výluk a podmínek, za kterých je pojistné riziko převzato pojišťovnou.

Jelikož je oblast pojištění velmi rozsáhlá, vybral jsem si pro diplomovou práci bližší rozebrání oblasti pojištění majetku obyvatelstva, konkrétně pojištění nemovitosti a domácnosti. Pojistníkovi se v průběhu trvání smlouvy nekumulují naspořené prostředky a jde tedy o pojištění čistě rizikové – škodové, ze kterého pojišťovna vyplácí pojistné plnění v případě vzniku pojistné události.

Pojištění majetku je souhrnné označení pro několik odvětví neživotního pojištění a díky sjednání pojištění dochází k ochraně majetku před jeho zničením, poškozením, odcizením. Je to tedy praktické pojištění pro celé obyvatelstvo, neboť téměř každý jedinec žije v domácnosti a měl by mít svůj majetek pojištěný proti škodě, ať už proti přírodním živlům, vytopení nebo zlodějům. V rámci pojištění majetku se rozlišuje pojištění nemovitosti, kde se jedná o pojištění budovy, bytu, nebo rekreačního objektu a pojištění domácnosti, kde se jedná o pojištění vybavení a movitých věcí, které jsou uvnitř nemovitosti. Cena těchto pojištění se odvíjí od lokality, kde se daná nemovitost či domácnost nachází, od rozsahu pojistného krytí a pojistné částky. Společně s pojištěním majetku by se vždy mělo sjednat i pojištění odpovědnosti, protože škodu na cizím majetku může způsobit i sám pojištěný, a to například vytopením sousedů.

Když už škoda na majetku nastane a pojištění je řádně sjednané, není nic jednoduššího, než že se pojištěný obrátí na svého pojistitele. A zde začíná proces likvidace, kdy pojišťovna začíná plnit svůj závazek vůči pojištěnému. Jedná se o šetření skutečností toho, jak daná škoda vznikla, kdo je viníkem, co všechno bylo poškozeno, a zdali je tato škoda předmětem pojištění a poškozený má tak nárok na výplatu pojistného plnění. Z těchto důvodů je žádoucí, aby si každý pojištěný nechával doma schované účtenky, záruční listy a jiné doklady, které proces likvidace nejen usnadní, ale také pomohou při stanovení výše škody, a s tím související výplaty pojistného plnění.

# 1 Cíl práce a metodika

## Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je zhodnocení procesu likvidace pojistné události různých variant pojištění majetku u modelového příkladu a navrhnutí nejvýhodnějšího pojištění. Dílčím cílem praktické části je zhodnocení třech pojistných nabídek týkajících se tohoto pojištění majetku u třech různých pojistitelů na českém trhu.

## Metodika

K vypracování teoretické části diplomové práce bude využita literární rešerše odborné literatury na dané téma.

Praktická část diplomové práce bude založena na modelovém případě vzniku pojistné události, ke kterému bude náležet zhodnocení návrhů pojistných nabídek a zhodnocení procesu likvidace. Modelový případ bude navržen tak, aby byl co nejreálnější a vycházel ze situace, která se může stát každému.

První část praktické práce bude zpracována pomocí podrobné analýzy pojistných nabídek vybraných pojistitelů, kterými budou ČSOB Pojišťovna, a. s., Generali Pojišťovna a.s. a Kooperativa pojišťovna, a.s. K vypracování této analýzy poslouží i vlastní orientace autora práce v dané problematice. Pro stanovení ročního pojistného u pojistných nabídek se vychází z online kalkulatoru vybrané pojišťovny.

Pomocí komparace budou stanoveny nejdůležitější rozdíly těchto pojistných nabídek. Ve druhé části praktické práce bude metodou analýzy zhodnocen proces likvidace pojistné události majetku v rámci modelového případu, kde bude každý krok likvidace aplikován na konkrétní činnost od vzniku pojistné události až po výplatu pojistného plnění. Tento postup bude sloužit zároveň i jako návod pro všechny pojištěné, jak postupovat v případě vzniku škody, neboť zde bude poukázáno na všechny potřebné kroky ke správné likvidaci pojistné události ze strany pojištěného. Metodou syntézy budou vyhodnoceny poznatky z porovnání pojistných nabídek a z vyhodnoceného procesu likvidace v rámci modelových případů, bude doporučena nejlepší nabídka pojištění.

## 2 Teoretická část

Tato část práce se bude zabývat základními informacemi o pojištění, které je potřeba znát pro praktické zhodnocení rozsahu a kvality sjednané pojistné smlouvy a následného řešení vzniklé pojistné události.

### 2.1 Úvod do pojišťovnictví

Pojišťovnictví je jedna z oblastí finančnictví, ve které dochází k zajišťování hodnot jako je zdraví, život, majetek, odpovědnost aj. Tato oblast se dá také charakterizovat jako ekonomický obor, který řeší minimalizaci rizik jak ekonomických, tak i neekonomických činností člověka. Pojišťovny se zejména zabývají smluvním převzetím rizik svých klientů a dočasně hospodaří s volnými prostředky rezerv na nahodilá rizika a časové zpoždění. V tržní ekonomice má finanční eliminace škod svůj významný podíl, jelikož právě pojištění je jednou z forem ochrany lidské společnosti před důsledky nepředvídatelných a nahodilých událostí. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Prvním ze základních rysů pojišťovnictví je tedy nahodilost jevů v čase, což znamená, že nelze přesně určit, kdy a jaká skutečnost nastane. Dalším rysem je solidarita, která vychází z předpokladu, že každý člen platí určité příspěvky, aniž byl postižen škodou z nahodilé události. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Pojištění je jedním ze základních nástrojů eliminace rizika plynoucího ze živelních nebezpečí (např. pojištění majetku), z činností v běžném občanském či podnikatelském životě (např. pojištění odpovědnosti za škodu), z rizik finančního trhu (např. pojištění pohledávek, kurzových výkyvů) a jiných. Podstatou pojištění je přenesení rizika na instituci-pojišťovnu za stanovený poplatek-pojistné. Tato oblast je velmi rozsáhlá a poskytuje mnoho možností krytí, ale také širokou škálu výluk a podmínek, za kterých je pojistné riziko převzato pojišťovnou. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

## 2.2 Historie pojišťovnictví

Každý obor má svůj vývoj, na kterém je dobře vidět i vývoj celé společnosti a jejích potřeb. Nejinak je tomu v oboru pojišťovnictví, proto v je následující kapitole popsán vznik prvních forem pojištění až po současný stav v roce 2019.

### 2.2.1 Historický vývoj pojišťovnictví

Počátek pojišťovnictví se datuje až do doby 3000 př. n. l., kdy obchodníci z Přední Asie uzavírali ústní dohody mezi sebou, že každý uhradí škodu, kterou utrpí kdokoli z nich na své obchodní cestě. Ve starověkém Řecku sjednávali majitelé lodí dohody, že v případě ztroskotání lodi a ztrátě nákladů ponесou tuto ztrátu společně s kupci. Ve starém Egyptě zase uzavírali dohody kameníci o krytí výdajů na pohřeb z pravidelně vybíraných příspěvků a v Babylonii uzavírali majitelé karavan pakty o vzájemném krytí ztrát. V Persii za dary panovníkovi byla poskytnuta ochrana osob. Jednalo se tedy o první příklad pojištění osob. Nejprve tedy šlo o vzájemnou pomoc, nikoli pojistný fond. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

V antice se již datuje vznik pojištění v jeho klasických podobách. Vznikají zde na základě stejných zájmů různá společenstva, která zakládala fondy, z nichž se hradily náklady na pohřeb člena rodiny a příspěvek pro pozůstalé. Do těchto fondů se přispívalo ročním příspěvkem členů. V Řecku, 400 let před n. l., vznikl druh sociálního pojištění pro případ zranění ve válce. Další rozmach pojištění se datuje do starého Říma. Kromě spolků pro poskytnutí pojistného plnění při vypravení pohřbu, se zakládají fondy pro poskytnutí věna nevěstě. Římané doplňují pojem pojistného plnění o pojem rizika. V roce 1379 je v Pise uzavřena první pojistná smlouva, která dala vznik éře komerčního pojištění a námořního práva. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Od 15. do 17. století se převážně v Anglii a jiných přímořských státech rozšiřovalo pojištění lodí neboli námořní pojištění, jehož cílem bylo předejít ztrátám při obchodních cestách či válečných taženích. Ve vnitrozemských státech se rozšiřovalo pojištění proti živelním pohromám a požáru. Ze 14. století pochází nejstarší dochovaná smlouva o životním pojištění, uzavřená mezi opatem kláštera sv. Denise v Paříži a arcibiskupem kolínským, že mu bude náležet roční peněžitá částka za jednorázově zaplacenou částku při sepsání dohody. V 18. století byly zavedeny v Evropě tzn. tontiny, což byla finanční instituce založená Lorenzem Tontim. Principem této instituce bylo vypsání půjčky státem a rozdělení věřitelů do několika skupin dle věku. Úrok byl poté vyplácen žijícím věřitelům

v dané věkové skupině. Jednalo se tak o prvotní vznik soudobého důchodového pojištění. První životní pojišťovna The Mereres Company vznikla v Anglii. Z původních pojistných odvětví – námořního pojištění, pojištění pro případ požáru a životního pojištění – se vyvinula velmi rozsáhlá paleta různých druhů pojištění. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

### **2.2.2 Pojištění na českém území**

Vznik pojištění v českých zemích je spjat s rozvojem výroby, kdy bylo potřeba se pojistit zejména proti požárům, jelikož do konce 18. století byly požáry nejhorší živelnou katastrofou. V 17. století bylo dokonce navrženo povinné pojištění budov proti požáru, k realizaci však nedošlo. V roce 1748 založila Marie Terezie fond na úhradu škod vzniklých z požárů, povodní a nepřízní počasí. V roce 1811 vznikl Všeobecný zákoník občanský, který upravoval pojistné smlouvy mezi dvěma subjekty, nikoli však vznik pojišťoven, které v té době v Rakousku neexistovaly. V roce 1819 byl sepsán pakt, který povoloval zřizování soukromých pojišťoven a o 8 let později vzniká v Praze První česká vzájemná pojišťovna, která byla založena Josefem Matyášem a Františkem Josefem. Její hlavní náplní bylo poskytování pojištění proti škodám na majetku způsobených požárem. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

V 19. století nastává „boom“ vzniku pojišťoven, a proto jsou uvedeny v platnost první zákony spjaté s pojišťovnictvím, konkrétně zákon č. 253 z roku 1852, o zakládání, zařízení a 1917. V polovině 19. století byl založen například Asekurační spolek cukrovarníků (pojišťovna pro české, německé a maďarské cukrovarníky), Pražská městská pojišťovna (založena pražskými majiteli nemovitostí), Vzájemná pojišťovací banka Slavia a Pojišťovna Praha (národnostní charakter pojišťoven, zabývající se životním pojištěním). (Karfíková, Přikryl, Čechová, 2001)

První světovou válkou byl přerušen rozvoj pojišťovnictví v Čechách, kdy nevznikla ani jedna další česká pojišťovna. V této době byl největší zájem o pojištění majetku proti krádežím. Po vzniku samostatného Československa se pojišťovnictví opíralo o matematické metody a pojistné právo bylo rozděleno na soukromé a správní. Nově vznikaly pojišťovny Lloyd, Národní pojišťovna, Dopravní pojišťovna, Lidová pojišťovna Čechoslovania aj. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Za druhé světové války české pojišťovny ztrácely na pojištěných osobách a příjmech. V tomto období bylo povinné pojištění jatečního skotu a dále s rostoucím automobilismem se zdvihal zájem o pojištění motorových vozidel. Po skončení druhé světové války došlo k zestátnění 733 pojišťoven a pojišťovacích spolků na tehdejším území Československa a na základě rozhodnutí Pojišťovací rady byly tyto podniky sloučeny do pěti pojišťoven – Pojišťovna Slavia, národní podnik, Pražská pojišťovna, národní podnik, První československá pojišťovna, národní podnik, Pojišťovna Slovan, národní podnik a Nemocenská pojišťovna, národní podnik. (Karfíková, Příkryl, Čechová, 2001)

Vyhláškou Ministerstva financí z roku 1948 bylo ustanoveno sloučení těchto pěti českých pojišťoven v jeden monopol, Československou státní pojišťovnu, jejíž největší pojišťovací oblastí bylo pojištění obyvatel tehdejšího Československa. S uvolněním režimu v 60. letech 20.století došlo k potřebě zavedení nových druhů pojištění do struktury pojistných trhů. Začínají se pojišťovat podniky a družstva, roste zájem o pojištění motorových vozidel a vzniká pojištění domácností. Po vstupu sovětských okupačních vojsk na naše území byl vydán nový zákon o federativním uspořádání státu a na jeho základě vznikla v roce 1969 Česká státní pojišťovna a Slovenská štátna poisťovňa. (Marvan, Chalupecký, 1997)

V souvislosti s nastolením komunistického režimu, a tedy zavedením centrálně plánované ekonomiky, vykazovalo pojišťovnictví na našem území specifické znaky, jakými byly:

- jedna státní pojišťovna – monopol na trhu, pojistné podmínky byly schvalovány vládou,
- zaměření pouze na pojištění občanských rizik – průmyslové pojištění tedy po určitou dobu vůbec neexistovalo. V malé míře bylo zavedeno v roce 1967,
- rizika v zemědělství kryta formou povinného pojištění,
- státní pojišťovna používala pro stanovení pojistného tzv. zjednodušenou pojistnou techniku – to znamená, že rizika sdužovala, pojistné tak bylo levnější díky úspoře na správních nákladech
- volné finanční prostředky bylo možné investovat pouze do vkladů u státní banky,

- úzký sortiment produktů a téměř žádná variabilita,
- dobrá úroveň provozování zahraničního pojištění pro potřeby udržení konkurenceschopnosti na zahraničních trzích. (Ducháčková, 2005)

Po svržení komunistického režimu vyvstala potřeba upravit i oblast pojišťovnictví. V roce 1991 byl vydán zákon o pojišťovnictví a díky tomu začaly na trh vstupovat nové pojišťovny, došlo tak k nastolení konkurence a vzniku nových pojistných produktů, které se v průběhu let přizpůsobovaly potřebám klientů. (Ducháčková, 2005)

V současné době, tj. k únoru 2019 působí na českém trhu 48 subjektů vykonávajících pojišťovací činnost, viz příloha č. 1 (Česká národní banka, 2003-2019)

### 2.3 Pojišťovny

Pojišťovna je finanční instituce, která provozuje pojistné produkty a přebírá na sebe stanovená rizika svých klientů. Patří mezi právní subjekty a musí mít oprávnění udělení k výkonu pojišťovací činnosti od České národní banky. Hlavním předmětem činnosti je pojištění ostatních subjektů a následné přebírání jejich rizik, které jsou zajištěné pojistnou smlouvou. (Ducháčková, Daňhel, 2012)

Jestliže v budoucnu nastane smluvně definovaná událost, která negativně dopadá na pojistníka, musí pojišťovna splnit svůj závazek. Za toto poskytnutí služby inkasuje od klienta pojistné. (Ducháčková, 2005)

Pojišťovny vykonávají tři hlavní činnosti:

- technickou činnost – jejímž úkolem je uzavírání pojistných smluv, správa pojistného, poskytování pojistného plnění,
- preventivní činnost – jejímž úkolem je realizace preventivních opatření, které mají za cíl eliminovat rizika vzniku škod,
- podnikatelskou činnost – v jejímž rámci se pojišťovna věnuje investiční činnosti. (Čejková, Nečas, 2006)



Obrázek 1: Činnost pojišťoven



Zdroj: vlastní zpracování dle Čejková, Nečas, 2006

### 2.3.1 Členění pojišťoven

Pojišťovny se člení dle zaměření jejich činnosti a dle právní normy. Níže jsou tato členění vymezena.

#### Z hlediska zaměření činnosti se pojišťovny člení na:

- 1) **životní pojišťovny** – zabývají se provozováním oblastí životního pojištění,
- 2) **neživotní pojišťovny** – zabývají se provozováním neživotních druhů pojištění,
- 3) **univerzální pojišťovny** – pojišťují všechny druhy rizik, což znamená, že se věnují životnímu i neživotnímu pojištění,
- 4) **specializované pojišťovny** – jedná se o pojišťovny, které se specializují na určitý druh či odvětví pojištění, na určitá rizika nebo na některé skupiny pojištěných. Dále sem spadají také zajišťovny. (Ducháčková, 2005)

#### Z hlediska právní normy se pojišťovny člení na:

- 1) **státní** – státní pojišťovnu zřizuje stát nebo státní orgán, tím pádem je za výsledek hospodaření také stát zodpovědný. Státní pojišťovny se zaměřují na zabezpečení pojistného krytí pro klienty v oblastech krytí rizik, kde chce stát podporovat určitou oblast podnikání prostřednictvím právě podpory pojištění či v oblastech, která nejsou pro akciové pojišťovny dostatečně ziskově atraktivní. Příkladem je Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky. (Ducháčková, 2005)

- 2) **vzájemné** – družstevní neboli vzájemné pojišťovny jsou druhy pojišťoven, pro které je typická vzájemné podpora při krytí rizika. Škoda, která se stane jednomu členovi tohoto družstva, je nesena i ostatními členy. Riziko tak nesou vlastníci, kteří jsou současně pojistníky. Příkladem je Motoristická vzájemná pojišťovna, družstvo. (Ducháčková,2005)
- 3) **akciové** – jedná se o nejčastější právní normy pojišťoven v tržní ekonomice. Základní kapitál je tvořen vklady akcionářů, které jsou rozděleny na určitý podíl akcií o určené jmenovité hodnotě. Vlastníci podniku jsou odděleni od řízení a výsledek hospodaření nesou akcionáři. Cílem podnikání je dosažení zisku. Příkladem je Česká pojišťovna a.s. (Ducháčková, 2005)

V rámci legislativy České republiky může být založena pojišťovna v právní normě akciové společnosti nebo družstva. Z pohledu zaměření činnosti v České republice fungují všechny typy pojišťoven, jak životní, neživotní, univerzální, tak i specializované. Nejvíce však převažují akciové pojišťovny.

### **2.3.2 Základní kapitál pojišťoven**

Stanovení výše základního kapitálu tuzemské pojišťovny se určuje podle toho, zdali se pojišťovna zabývá provozováním životního, neživotního, popř. oběma druhy těchto pojištění. (zákon č. 277/2009, Sb. §18)

Jestliže se pojišťovna zabývá jedním nebo více odvětvím životního pojištění je výše základního kapitálu minimálně 90 000 000 Kč. Pokud pojišťovna provozuje neživotní pojištění, výše základního kapitálu se odvíjí od daného odvětví. Pro odvětví úrazového pojištění, pojištění nemoci, pojištění škod na majetku a pojištění odpovědnosti za škodu je výše základního kapitálu 65 000 000 Kč. Pro odvětví pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích, pojištění škod na drážních vozidlech, při všeobecném pojištění odpovědnosti za škodu, při pojištění různých finančních ztrát a pojištění právní ochrany musí být základní kapitál minimálně ve výši 90 000 000 Kč. Pro odvětví pojištění přepravovaných věcí včetně zavazadel a jiného majetku, pojištění odpovědnosti z provozu pozemního motorového vozidla, z činnosti dopravce a z provozu drážního vozidla, pojištění úvěru a kauce je minimální požadovaná výše základního kapitálu 160 000 000 Kč. V případě pojištění škody na leteckých dopravních prostředcích, plavidlech, pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití leteckého dopravního prostředku včetně

odpovědnosti dopravce a pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví či užití námořního, jezerního a říčního plavidla včetně odpovědnosti dopravce je třeba základní kapitál aspoň 200 000 000 Kč. (zákon č. 277/2009, Sb. §18)

**Tabulka 1: Výše základního kapitálu pojišťoven**

| <b>Životní pojištění</b>  | <b>Výše ZK</b>      |
|---|---------------------|
|   | Min. 90 000 000 Kč  |
| <b>Neživotní pojištění</b>  | <b>Výše ZK</b>      |
| - Úrazové pojištění   | Min. 65 000 000 Kč  |
| - Pojištění nemoci  |                     |
| - Pojištění škod na majetku   |                     |
| - Pojištění odpovědnosti za škodu   |                     |
| - Pojištění škod na pozemích dopravních prostředcích  | Min. 90 000 000 Kč  |
| - Pojištění škod na drážních vozidlech  |                     |
| - Všeobecné pojištění odpovědnosti za škodu   |                     |
| - Pojištění různých finančních ztrát  |                     |
| - Pojištění právních ochrany  |                     |
| - Pojištění přepravovaných věcí   | Min. 160 000 000 Kč |
| - Pojištění odpovědnosti z provozu pozemního motorového vozidla, drážního vozidla z činnosti dopravce                                     |                     |
| - Pojištění úvěru   |                     |
| - Pojištění kauce   |                     |
| - Pojištění škody na leteckých dopravních prostředcích  | Min. 200 000 000 Kč |
| - Pojištění škod na plavidlech  |                     |
| - pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití leteckého dopravního prostředku včetně odpovědnosti dopravce       |                     |
| - pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví či užití námořního, jezerního a říčního plavidla včetně odpovědnosti dopravce |                     |

Zdroj: vlastní zpracování dle zákona č.277/2009 Sb.

Základní kapitál musí být tvořen peněžitými vklady. Jestliže pojišťovna provozuje více odvětví neživotního pojištění, pro která jsou stanoveny rozdílné výše základního kapitálu, činí základní kapitál minimální výši, která je stanovena pro to pojistné odvětví, kterému odpovídá nejvyšší částka. (zákon č. 277/2009, Sb. §18)

Pokud pojišťovna provozuje životní i neživotní pojištění, tak se výše základního kapitálu sčítají. Základní kapitál musí být vždy splacen před podáním žádosti o udělení povolení k provozování pojišťovací činnosti, popřípadě souběžnému provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti. (zákon č. 277/2009, Sb. §18)

## 2.4 Členění pojištění

Pojištění se člení do několika skupin, níže jsou uvedeny základní z nich.

**Z hlediska způsobu financování se pojištění dělí na:**

**1) sociální pojištění** – jde o státní, povinné pojištění, které je charakteristické vysokou mírou solidarity a krytí velké skupiny obyvatel. Mezi toto pojištění patří důchodové pojištění, nemocenské pojištění a dávky v nezaměstnanosti, zdravotní pojištění. Pro toto pojištění je typické, že rezervy a sazby pojistného se neřídí zcela mírou rizika, ale je pro všechny účastníky stanoveno jednotným způsobem, obvykle procentem z příjmů. V České republice je sociální pojištění financováno:

- a) ze státního rozpočtu (důchodové pojištění, nemocenské pojištění a pojištění nezaměstnanosti), což sebou přináší i schodkové problémy především v obdobích recese,
- b) zdravotními pojišťovnami v případě zdravotního pojištění. I v tomto případě lze dále zdravotní pojištění rozdělit na povinné (určené státem) a komerční připojištění (týká se především osob, které se nemohou účastnit státního zdravotního pojištění),
- c) komerčními pojišťovnami, i když s podmínkami stanovenými státem (pracovní úrazy a nemoci z povolání). (Ducháčková, 2005)

**2) komerční pojištění** – zabývá se krytím rizik jak fyzických, tak i právnických osob. Toto pojištění je dobrovolné, smluvní a reaguje na konkrétní potřeby klientů. Oblast komerčního pojištění je velmi široká, pro její zpřehlednění ji lze rozdělit do skupin podle různých hledisek, viz níže. (Ducháčková, 2005)

### **Z hlediska způsobu tvorby rezerv se pojištění dělí na:**

- 1) rizikové pojištění** – u tohoto typu pojištění nedochází v průběhu času ke kumulaci rezerv. Závisí čistě na tom, zda pojistná událost nastane či ne. Pojišťovna tak na sebe bere riziko krytí všech škod, které mohou, ale nemusí nastat. V krajních případech tedy může být na smlouvě nulový škodní průběh, pojišťovna tak získá veškeré prostředky z pojistného (v tomto případě obvykle poskytuje klientů bonusy za bezeškodní průběh) nebo naopak škod na smlouvě může být v průběhu času několik a pojišťovna je tedy ve ztrátě (pokud je škodní průběh vysoký, pojišťovna má možnost smlouvu vypovědět vždy do doby 2 měsíců od vzniku škody). (Ducháčková, 2005)
- 2) pojištění rezervotvorná** – u tohoto typu pojištění se v průběhu let vytváří rezerva na pojistné plnění, které nastane vždy, obvykle po uplynutí určité doby. Příkladem je životní pojištění. (Ducháčková, 2005)

### **Z hlediska předmětu pojištění se dělí na:**

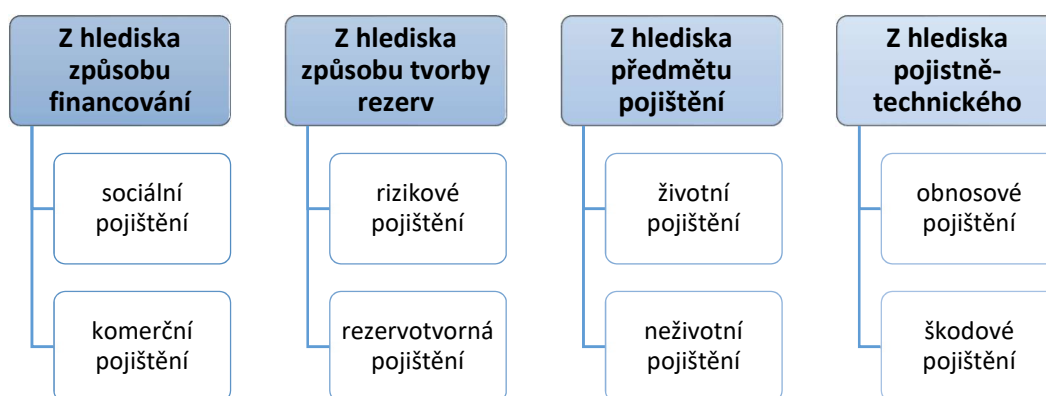
- 1) životní pojištění** – již dle názvu lze odvodit, že tato pojištění kryjí rizika spojená se životem osoby. Patří sem pojištění pro případ smrti, pro případ dožití se určitého věku, důchodové připojištění, pojištění pro případ úrazu a nemoci (pouze v případě, že je doplňkem pojištění pro případ smrti), (Ducháčková, 2005)
- 2) neživotní pojištění**– do této skupiny patří rizika jak přírodní, technická, tak i rizika spojená s lidskou činností a lidským životem: úrazové pojištění, pojištění nemoci, pojištění dopravních prostředků, přepravní pojištění, pojištění majetkových škod, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění úvěrů a pohledávek, pojištění finančních ztrát, pojištění právní ochrany,..). (Ducháčková, 2005)

### **Z hlediska pojistně-technického se pojištění dělí na:**

- 1) obnosové pojištění** – tento typ pojištění se uplatňuje především v případech, kdy lze špatně nebo vůbec určit výši škody. Tento typ pojištění se uplatňuje především u životního pojištění, pojištění úrazu nebo odpovědnosti za škodu. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

2) **škodové pojištění** – jde o protiklad k obnosovému, tedy pojistné plnění se řídí skutečnou výší vzniklé škody. Tento typ se uplatňuje u majetkových škod nebo u škod z odpovědnostního pojištění, kdy újma byla způsobena na majetku poškozeného. Škodové pojištění nejlépe odpovídá vlastnímu cíli pojištění, jímž je eliminace rizik plynoucí z nahodilé události. Ve většině případů, především u velkých rizik průmyslového pojištění, je škoda zastřešena horní hranicí, ať již limitem nebo pojištěním na první riziko. Pojišťovna se tímto brání důsledkům katastrofických škod, které by měly negativní vliv na její solventnost. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Obrázek 2: Členění pojištění



Zdroj: vlastní zpracování dle Ducháčková, 2005 a Ducháčková, Daňhel, 2010

## 2.5 Pojistné

Nejlépe vystihující vymezení pojmu pojistné je, že se jedná o úplatu, za kterou pojišťovna přebírá riziko negativních důsledků nahodilosti. Pojistné se skládá ze tří částí, z ryzího pojistného, správních nákladů pojišťovny a z kalkulovaného zisku, viz vzorec níže. (Ducháčková, 2005)

$$\text{Brutto pojistné} = \text{ryzí pojistné} + \text{správní náklady} + \text{zisk}$$

**Ryzí pojistné** stanovují pojistní matematici za použití dostupných statistických údajů. Aby se nahodilé pojistné události daly matematicky uchopit, používá se teorie tzv. statistického zákona velkých čísel, který říká, že výkyvy jednotlivých škod v čase jsou vyrovnány výsledkem celkového souboru, dochází tak ke vzájemné kompenzaci působení

nahodilosti. Ryzí pojistné je určeno k pokrytí výdajů na pojistná plnění a ke tvorbě rezerv pojišťovny. Podkladem pro jeho výpočet jsou především údaje o předešlém škodním průběhu a typu rizika. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

**Správní náklady** se skládají ze všech nákladů, které je pojišťovna nucena vynaložit na sjednání smluv, jejich správu a likvidaci vzniklých škod. Jde tedy o náklady mzdové (mzdy i provize získatelům), materiálové, propagační a inkasní. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Pro tyto náklady je typické, že je nelze jednoznačně přiřadit k pojistné smlouvě. V celkovém součtu jsou rozpočítány na všechny pojistné smlouvy, klíč rozložení nákladů si stanoví každá pojišťovna samostatně, nejčastěji klienti s vyšším pojistným platí absolutně větší část správních nákladů a klienti s nižším pojistným zase menší část. Faktem je, že sjednání velké i malé smlouvy je časově a materiálově podobně náročné, ale v celkovém pojistném by procento správních nákladů u malé smlouvy bylo pro klienta nezanedbatelné. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

**Zisková složka** pojistného se pohybuje na úrovni 2,5 %. Toto procento je pouze orientační, záleží především na situaci na trhu. Pojišťovna si upravuje ziskovou část tak, aby zůstala konkurenceschopná. Zisková složka se zařazuje do pojistného pouze v případě neživotního pojištění, u životního pojištění se tato část vynechává, protože charakter tohoto pojištění dovoluje pojišťovně vytvářet zisk z výnosů z investování rezerv. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Výši celkového pojistného v konečné fázi ovlivňuje výše pojistné částky, nastavení limitu pro dané riziko, výše spoluúčasti (franšízy), škodní historie klienta, velikost klienta, marketingový záměr pojišťovny a podmínky pojistné smlouvy. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

V minulých letech probíhal na poli pojišťovnictví silný konkurenční boj, hlavně v oblasti pojištění vozidel. Konkurenční tlaky nutily manažery pojišťoven nerespektovat doporučení pojistných matematiků a poskytovali tzv. dumpingové ceny svým klientům. V krátkém časovém horizontu mohla pojišťovně tato strategie vycházet, avšak v delším horizontu se projevila negativní odchylka ve škodním průběhu a pojišťovnám tak způsobila problémy s likviditou. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Postupem času došlo k narovnání podmínek, především díky novému občanskému zákoníku a v něm stanoveným novým podmínkám o škodách na životě a zdraví, díky nimž se předpokládal zvýšený nárůst nároků na náhradu škody, a tedy i zvýšení pojistných plnění u povinného ručení vozidel. Všechny pojišťovny tak byly nuceny pojistné zvýšit a této situace využily a narovnaly ceny i pro havarijní (majetkovou) část pojištění. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

## 2.6 Zajištění

Zajištění představuje pojištění pojišťovny. Jde o velmi účinný nástroj stabilizace odvětví, umožňuje jednotlivým pojišťovnám přenést část rizika na jinou instituci, a tak si uvolnit svoji pojistnou kapacitu pro další klienty. (Ducháčková, 2005)

V praxi proces zajištění probíhá následovně. Pojišťovna převezme do pojištění riziko klienta, pokud jde o riziko velké co do rozsahu nebo nestandardního typu, kdy při jeho realizaci by pojišťovně nemusely stačit prostředky na krytí škody, postoupí pojišťovna část rizika zajišťovně za úplatu. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Stejným způsobem může postupovat i zajišťovna, pak se jedná o retrocesi. Tento přenos rizika nabyl na významu především s rozmachem průmyslu, tedy ve 20. století. V dnešní době je zcela obvyklé, ne-li nutné, že pojišťovny část svých rizik postoupí zajišťovnám nebo jiným pojišťovnám a samy zároveň část rizik přebírají od jiných institucí. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Podle formy přenosu rizik se zajištění dělí do několika skupin:

**1) proporcionální zajištění** – jak již z názvu tohoto způsobu vyplývá, jde o poměrné převzetí rizika. Poměr převzatého rizika může být stanoven procentem z každé smlouvy (zajištění kvótové) nebo stanovením hranice vlastního vrubu, který je prvopojistitel ochoten nést, zbylou část pak postoupí zajistiteli (zajištění excendentní). Na zajistním trhu je obvyklejší právě typ proporcionálního zajištění díky předvídatelnosti výnosů a nákladů. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

U kvótového zajištění se tak zajistitel zavazuje krýt dané procento z každé (i malé) škody, tento typ je tedy relativně administrativně náročný a u většiny škod i zbytečný, protože škody malého a středního rozsahu by byl schopen bez problémů krýt prvopojistitel. (Ducháčková, 2005)



Z těchto důvodů se kvótové zajištění používá hlavně při zavádění nových produktů, u kterých není znám předchozí škodní průběh a riziko je tak hůře uchopitelné. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

- 2) **neproporcionální zajištění** – tento typ zajištění se vztahuje přímo ke škodám, výše pojistného tedy není brána v úvahu, je tedy nazýváno tzv. škodovým zajištěním. (Ducháčková, 2005)

Výpočet zajistného se tedy neodvíjí od výše pojistného, ale stanovuje se podobně jako vlastní pojistné s využitím pojistně-matematických metod. Prvopojistitel si určí vlastní vrub (prioritu), jakou je ochoten nést a zbývající nadměrek postoupí zajistiteli. Protože tento typ zajištění je pro zajišťovnu rizikovější, i ona si stanoví limit výše škod, který je ochotna převzít. Prvopojistitel je tak nucen riziko rozkládat do vrstev mezi různé zajišťovny. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

- 3) **alternativní přenos rizika** – v některých případech nemusí standardní způsoby zajištění uvedené výše stačit nebo pojišťovny sledují jiné cíle než snížení pojistně-technického rizika, vznikly tak další formy zajištění, které mají více finanční ráz, pojišťovny jejich použitím sledují například vylepšení finančních ukazatelů pojišťovny, zvýšení solventnosti nebo financování nových produktů. Jsou jimi: kaptivní zajištění, samopojištění, pojišťovací pooly, přenos rizika na kapitálové trhy a jiné. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Kaptivní zajištění znamená krytí rizik v rámci skupiny podniků – obvykle s jednotnou nebo propojenou majetkovou strukturou. Samopojištění vlastně provozuje každý pojištěný tím, že na svůj vrub nese spoluúčast. Velké podniky stejným způsobem vytváření rezervní fond pro krytí menších škod. Vytváření pojistného poolu (sdružení několika pojišťoven) se snaží pojišťovny/zajišťovny vytvořit dostatečnou kapacitu pro krytí mimořádných škod např. jaderných rizik, leteckých katastrof, aj. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Přenosem rizika na kapitálové trhy je myšlen vznik finančních derivátů tzv. futures a swapů, díky kterým pojišťovna přenáší důsledky katastrofických škod. Princip je takový, že pojišťovna emituje dluhopisy s určitou podmínkou výše škod.

Pokud je škodní průběh příznivý, pojišťovna vyplatí investorovi výnos, v opačném případě nemusí investor dostat ani vlastní hodnotu dluhopisu. Podstatou swapu je vzájemná výměna pojistných smluv, slouží tedy k diverzifikaci rizika nikoli k navýšení kapacity. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

V České republice existuje jedna zajišťovna – VIG RE zajišťovna, a. s. Základní kapitál pro tuzemskou zajišťovnu je v životním i v neživotním zajištění minimálně 500 000 000 Kč a v případě obou zajištění současně musí být základní kapitál nejméně 1 000 000 000 Kč. (zákon č. 277/2009, Sb. §39)

## 2.7 Právní rámec pojišťovnictví

Díky rozvoji hospodářství na konci 19. století vyvstala potřeba dozoru a stanovení jednotných pravidel, aby bylo dosaženo ochrany klientů v případě komerčního pojištění a stanovení pravidel pro veřejné sociální pojištění. Tato pravidla lze shrnout do několika skupin:

- **koncesní** – to znamená, že pro založení pojišťovny je potřeba schválení státního orgánu, v případě České republiky jde o Českou národní banku,
- **povinnost tvorby rezervních fondů** – tato podmínka je nutná pro krytí převážně katastrofických škod, aby při jejich výskytu byla pojišťovna schopná dostát svým závazkům,
- **provádění dohledu nad činností** – především jde o kontrolu hospodaření, způsob investování volných finančních prostředků, sledování úrokové míry použité pro kalkulaci pojistného atd. (Ducháčková, 2005)

V České republice je pojišťovnictví upraveno v několika právních předpisech. Veřejnoprávní pojištění je upraveno zákonem o pojišťovnictví (č. 277/2009 Sb.), zákonem o dohledu nad bankami, spořitelními a úvěrními družstvy, pojišťovnami a obchodníky s cennými papíry ve finančních konglomerátech (č. 228/2013 Sb.), zákonem o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla (č. 168/1999 Sb.), zákonem o distribuci pojištění a zajištění (č. 170/2018 Sb.) a mnoha dalších. Soukromoprávní pojištění je upraveno v občanském zákoníku (č. 89/2012 Sb.) zejména v paragrafech § 2758 až § 2872. (Ministerstvo financí České republiky, 2005-2013)

**Zákon o pojišťovnictví** je základním dokumentem této oblasti. Upravuje podmínky provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti na území České republiky a výkonu dohledu nad nimi. Definuje vzájemná práva a povinnosti pojišťoven a pojistníků v případě standardního pojištění, stejně tak i úpravu přenesení rizika z pojišťovny na zajišťovnu. Do tohoto zákona je promítnuta i legislativa Evropské unie zejména směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejímu výkonu (Solventnost II). (Příkryl, Čechová, 2017)

**Zákon o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla** upravuje povinné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou vozidlem a vznik České kanceláře pojistitelů (dále jen ČKP). Vymezuje podmínky, za kterých má vlastník vozidla povinnost sjednat pojištění, určuje minimální výši limitů (35 mil. pro škody na zdraví a 35 mil. pro škody na majetku), pojišťovnám stanovuje povinnost odvádět příspěvky do garančního fondu vedeného ČKP a hradit náklady na výjezd Hasičského záchranného sboru. (Aion CS, 2010-2019)

Česká kancelář pojistitelů je profesní organizací pojišťoven, jejím úkolem je spravovat garanční fond (z tohoto fondu jsou hrazeny škody způsobené nepojištěnými vozidly), fond zábrany škod (do tohoto fondu přispívají všechny pojišťovny, které nabízejí produkt povinného ručení, výše příspěvku činí 3% z přijatého pojistného a ČKP jej přerozděluje pro hasiče, záchranáře a další subjekty, kteří se zabývají bezpečnostní silničního provozu), provozovat informační linku pro řidiče 1224, provozovat informační středisko s cílem poskytnout informace o všech registrovaných vozidlech a jejich pojistitelích a v neposlední řadě poskytovat hraniční pojištění (pojištění cizozemského vozidla po dobu jeho pobytu na území ČR). (Česká kancelář pojistitelů, 2018)

**Zákon o distribuci pojištění a zajištění** upravuje činnost osob oprávněných zprostředkovávat pojištění nebo zajištění, stanovuje jejich práva, povinnosti a postupy při zprostředkovávání pojištění či zajištění. Dále pak vymezuje druhy zprostředkovatelů, jejich povinnosti prokazovat odbornou způsobilost a mít uzavřeno pojištění odpovědnosti za způsobené škody. Zákon dále vymezuje zřízení registru výše uvedených osob, výkon dohledu a stanovuje minimální podmínky odborné způsobilosti pro jednotlivé skupiny (viz kapitola Subjekty pojistného trhu). (Aion CS, 2010-2019)

### 2.7.1 Orgány dozoru

Jak již bylo zmíněno v úvodu, pojištění je základním kamenem eliminace rizika a je tedy nezbytnou součástí fungující ekonomiky. Stanovení pravidel tohoto odvětví je prvním krokem pro jeho správné fungování a dodržování předepsaných pravidel je krokem druhým. Dohled nad všemi subjekty pojistného trhu vykonává Česká národní banka. Jejím hlavním cílem je *podpora zdravého rozvoje, tržní disciplíny a konkurenceschopnosti pojišťoven a zajišťoven, předcházení systémovým krizím, ochrana pojistníků, pojištěných a oprávněných osob a posilování důvěry veřejnosti v pojišťovnictví.* (Česká národní banka, 2003-2019)

V možnostech České národní banky není stoprocentně zajistit, aby nedošlo k selhání subjektu na pojistném trhu, ale stanovit kontrolní mechanismy tak, aby k tomu docházelo co nejméně. Činnosti, které Česká národní banka provádí, jsou rozhodování o žádostech o udělení licencí, kontrola dodržování podmínek takto udělených licencí, kontrola dodržování zákonů a vyhlášek, získávání informací potřebných pro výkon dohledu, ověřování jejich pravdivosti a úplnosti, ukládání opatření a sankcí. (Česká národní banka, 2003-2019)

## 2.8 Základní pojmy používané v pojišťovnictví

V této podkapitole budou vymezeny základní pojmy, které je potřeba znát pro správnou orientaci v oboru pojišťovnictví.

V lidském životě se vyskytují situace s pozitivním i s negativním dopadem na lidskou činnost. Principem pojištění je minimalizace dopadů negativních situací, které se označují za **pojistná rizika**. Příčinou mohou být jevy přírodní (požár, povodeň, vichřice, nemoci atd.), dále pak příčiny plynoucí z vlastní lidské činnosti (havárie, krádež, úraz, platební neschopnost atd.), rizika technické povahy (porucha stroje, zkrat či přepětí v síti atd.). Škála rizik se neustále vyvíjí a rozšiřuje stejně tak, jak se vyvíjí lidská společnost. (Ducháčková, 2005)

Přirozená potřeba osob je předcházet těmto negativním vlivům nebo je minimalizovat. V právnické terminologii lze označit tuto potřebu za **pojistný zájem**. Tento zájem může mít osoba na krytí vlastních rizik, rizik osob příbuzensky nebo majetkově propojených nebo i krytí rizik cizích (např. zástavní věřitel). (Ducháčková, 2005)

Jakmile si osoba uvědomí svoji potřebu, osloví pojistitele, aby převzal jím vymezená rizika. **Pojistitel** je právnická osoba, která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost za splnění podmínek daných zákonem. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Podle svého zaměření, může být tato finanční instituce univerzální (poskytuje všechny typy pojištění), životní, neživotní a specializovaná (například pojištění právní ochrany, cestovní pojištění). Osob oprávněných provozovat pojišťovací činnost může být mnoho, ale na evropském trhu je běžné, že 75 % trhu ovládá přibližně pět největších pojišťoven. (Ducháčková, 2005)

Aby bylo převzetí rizik doložitelné a právně vymahatelné, uzavřou osoby mezi sebou pojistnou smlouvu. **Pojistná smlouva** je dvoustranný právní akt, ve kterém pojišťovna přejímá riziko pojistníka (pojištěného). Smlouva obvykle obsahuje informace o pojišťovně, pojistníkovi případně pojištěném, riziku převzatém do pojištění, hodnoty pojistných částek/limitů, spoluúčasti, pojistných podmínkách, které se ke smlouvě vztahují, pojistné době, výši pojistného a způsobu jeho úhrady. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Na jedné straně smlouvy tedy stojí pojišťovna a na straně druhé **pojistník**, tedy osoba, se kterou pojišťovna uzavřela pojistnou smlouvu. Pojistník může, ale nemusí být zároveň **osobou pojištěnou**, tedy tím *na jejíž život, zdraví, majetek nebo odpovědnost nebo jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje* (Česká asociace pojišťoven, 2014). Příkladem může být sjednání úrazového pojištění pro své nezletilé děti. Aby byl výčet osob, které jsou vymezeny v pojistné smlouvě nebo v pojistných podmínkách kompletní, je nutné vymezit i **osobu oprávněnou**. To je osoba, která má nárok na pojistné plnění v případě vzniku pojistné události. Často je jím i osoba pojištěná, ale například při pojištění odpovědnosti za škodu je oprávněnou osobou poškozený. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Podstatnou náležitostí pojistné smlouvy je uvedení **pojistné doby**, na kterou je pojistná smlouva sjednána. Pojistná smlouva může být sjednána na dobu určitou (stanoven počátek a konec pojištění) nebo na dobu neurčitou (smlouva má stanoven počátek pojištění a nevypoví-li pojistník smlouvu ve stanoveném termínu, smlouva se automaticky prodlužuje k výročnímu dni na další pojistný rok. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Jakmile jsou ve smlouvě vymezeny výše uvedené skutečnosti, nastává čas specifikovat pojistný zájem pojistníka. V případě pojištění majetku, kterým se převážně tato práce zabývá, jde o stanovení jeho hodnoty tedy **pojistné částky**. Výše pojistné částky by měla odpovídat skutečnosti, což si pojistitel může ověřit při sjednávání smlouvy nebo následně při vzniku pojistné události. Pojistná částka je zároveň horní hranicí pojistného

plnění. V pojistné smlouvě se také sjednává **limit pojistného plnění**, a to v případech, kdy nelze přesně v době sjednání pojištění určit, v jaké nejvyšší možné výši škoda nastane. Limit se nejčastěji stanovuje u pojištění odpovědnosti za škodu. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Správné stanovení pojistné částky je velmi důležité, protože v případě nesrovnalosti smlouvy se skutečným stavem, může pojišťovna uplatnit námitku **podpojištění**. V důsledku této nerovnosti je pojišťovna oprávněna krátit pojistné plnění. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

S ohledem na administrativní náročnost neustálého hlášení a evidování změn hodnoty majetku, toleruje pojišťovna rozdíl ve výši 20 %. (Kooperativa pojišťovna, 2017)

Stejně jako stanovení limitu ve smlouvě má vliv na výši pojistného, tak i výše spoluúčasti výrazně ovlivní celkovou částku, kterou pojistník hradí pojišťovně. **Spoluúčast neboli franšíza** je část škody, kterou pojištěný nese na svůj vrub. Tento podíl lze stanovit několika způsoby. Malé škody (do stanovené výše) si hradí pojištěný sám, jakmile škoda přesáhne stanovenou hranici, pojišťovna hradí škodu celou, od počátku (intergrální franšíza). Druhým způsobem je stanovení části škody, kterou si pojištěný hradí vždy na svůj vrub, tedy je vždy odečtena od pojistného plnění (excendentní franšíza). Tato spoluúčast může být určena procentem, absolutní částkou nebo jejich kombinací (např. 10%, min. 1 000 Kč). (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Každá pojišťovna v pojistné smlouvě, a hlavně v pojistných podmínkách stanovuje detailní okolnosti, za kterých je riziko převzato do pojištění. V případě, že vyvstane riziko, které pojistník předal pojišťovně, nastane **pojistná událost**, tedy náhlá a nenadálá skutečnost, při níž vznikla škoda na pojištěném majetku nebo jiná škoda, se kterou je spojena povinnost pojišťovny poskytnout pojistné plnění. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

**Pojistné plnění** je částka vyplacená pojistitelem jako náhrada vzniklé škody. Výše pojistného plnění nemusí vždy odpovídat vzniklé škodě, záleží na konstrukci smlouvy a dodržení pojistných podmínek. Pojišťovna může pojistné plnění krátit například z důvodu podpojištění, nedodržení smluvních podmínek atd. Možné postupy pojišťovny v případě výplaty pojistné události jsou uvedeny v praktické části práce. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Pokud v průběhu roku nenastane žádná pojistná událost, pojistník má nárok na bonus. **Bonus** společně s malusem se řadí mezi doplňkové nástroje pro stanovení pojistného. Jde o slevu na pojistném, kterou pojišťovna poskytuje nejčastěji v závislosti na dobrém škodním

průběhu sjednané smlouvy nebo podíl na pojistně-technických přebytcích pojišťovny. **Malus** je opakem bonusu, jde tedy o přírůstek k pojistnému. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Častým omylem je úvaha, že na pojištění lze vydělat a majetek pojistit vícekrát u několika různých pojišťoven. Úhrn pojistných částek tedy přesahuje jeho skutečnou hodnotu. Tato situace je ovšem legislativně upravena a nazývána **vícenásobné pojištění**. Pojištění nikdy nemůže vést k obohacení. Prakticky je tato skutečnost ošetřena čestným prohlášením, které pojištěný vždy přikládá k dokumentům potřebných pro likvidaci pojistné události. V případě uvedení nepravdivých informací může být uložen postih (toto jednání má charakter pojistného podvodu). (Ducháčková, Daňhel, 2010)

## 2.9 Pojistná smlouva

Aby bylo pojistné krytí právně závazné, je nutné uzavřít smlouvu mezi pojistitelem a pojistníkem. V této podkapitole bude specifikována pojistná smlouva a veškeré náležitosti, které musí obsahovat, aby byla platná dle právního řádu České republiky.

Pojistná smlouva je právní dokument, který má písemnou formu a je uzavřen mezi pojišťovnou a pojistníkem. Obsahuje ujednání o podobě krytí a podmínky, za kterých je riziko převzato do pojištění. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Pojistitel se podpisem smlouvy zavazuje poskytnout pojistníkovi nebo třetí osobě pojistné plnění v případě vzniku pojistné události, která je smlouvou jasně vymezena. Pojistník se na druhé straně zavazuje hradit pojistné. Písemná forma je požadována pouze v případě, že jde o pojištění s dobou delší než jeden rok. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2758)

Před vznikem pojistné smlouvy je obvykle zpracována pojistitelem nabídka pojištění, na základě které se pojistník rozhodne, zda smlouvu uzavře či nikoli. Nabídka je platná jeden měsíc od jejího vyhotovení, poté pozbývá platnosti a je potřeba vypracovat nabídku novou. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2759)

Omezení platnosti nabídky je ochranou obou smluvních stran. Pojistné podmínky a sazby pojistného se neustále vyvíjí, proto je zákonem stanovena lhůta třiceti dní, ve které nemůže pojišťovna změnit podmínky nabídky a pojistník nemůže chtít po pojišťovně sazby, které platily například před půl rokem. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2759)

Pojistnou smlouvu lze uzavřít osobně na pobočce pojišťovny, prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele nebo on-line prostřednictvím internetu. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Pojistná smlouva musí vždy vymezit účastníky vztahu (pojistitel, pojistník, pojištěný a jiné oprávněné osoby) včetně jejich identifikačních údajů, vymezení pojistného nebezpečí a pojistné události, stanovení výše pojistného, typ pojistného (zda se jedná o pojistné běžné nebo jednorázové) a jeho splatnost. V neposlední řadě musí pojistná smlouva obsahovat údaj o době pojištění, po kterou pojistná smlouva platí. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Ve smlouvě je obvykle stanoven počátek a konec pojištění, jenž se nazývá pojistná doba. Smlouva může být sjednána na dobu určitou (jejím uplynutím smlouva končí) nebo na dobu neurčitou, kdy je ve smlouvě ujednáno, že smlouva nezanikne uplynutím doby v případě, pokud pojistitel nebo pojistník nesdělí druhé straně šest týdnů před datem konce (výročí), že nemá zájem na dalším trvání pojištění. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2803)

Počátek smlouvy je stanoven v pojistné smlouvě, práva a povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy nabývají platnosti od 00:00 hod. dne následujícím po dni uzavření smlouvy. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

#### **Konec smlouvy nastává z důvodů:**

- uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána – smlouva je v tomto případě uzavřena na dobu určitou s jasně vymezeným počátkem a koncem,
- zánik pojistného zájmu – příkladem může být prodej nemovitosti, smrt pojištěné osoby,
- smrtí nebo zánikem pojistníka bez právního nástupce (v případě, že pojistníkem je právnická osoba),
- nezaplacením pojistného – pojistitel pojistníka písemně upozorní na termín splatnosti pojistného a poskytne mu termín nový (minimálně 30 dní od doručení upomínky). Pokud pojistné není ve stanovené lhůtě uhrazeno, zaniká pojistné marným uplynutím této lhůty,
- výpovědí do dvou měsíců od uzavření pojistného smlouvy nebo do tří měsíců ode dne vzniku pojistné události,
- odmítnutím výplaty pojistného plnění,
- dohodou obou stran. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2802 - § 2808)



Důvody **výpovědi ze strany pojistitele** mohou být vedle výše uvedených:

- změna pojistného rizika a s ním související navýšení pojistného – pojistník má na vyjádření se ke změně obvykle lhůtu jednoho měsíce, pokud návrh nepřijme, pojištění zaniká s osmi denní výpovědní lhůtou,
- pokud pojistník nebo pojištěný neohlásil změnu pojistného rizika, má pojistitel právo vypovědět smlouvu bez výpovědní doby,
- pokud pojistník nebo pojištěný porušil povinnost pravdivě a úplně poskytnout pojistiteli informace potřebné k převzetí rizika. V tomto případě se smlouva ruší od počátku. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2808)

Důvody **výpovědi ze strany pojistníka** mají obdobný charakter, jako v případě výpovědi ze strany pojistitele. Konkrétně jimi jsou:

- změna výše pojistného,
- případ, kdy se pojistník dozvěděl, že při kalkulaci pojistného byly porušeny zásady rovného zacházení (národnost, rasový nebo etnický původ, těhotenství nebo mateřství). Lhůta pro výpověď je osmi denní v období do dvou měsíců, kdy se o této změně dozvěděl,
- případ, kdy došlo k převodu pojistného kmene nebo jeho části, přeměně pojistitele nebo pojistiteli odňato povolení k provozování pojišťovací činnosti. Lhůta pro výpověď je osmi denní v období jednoho měsíce, kdy mu byla tato změna,
- případ, kdy pojistitel věděl o nesrovnalostech mezi nabízeným krytím a zájemcovými požadavky, a přesto smlouvu uzavřel. V tomto případě se smlouva ruší od počátku. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2806)

Pokud dojde ke změně pojistného rizika tak výrazně, že se zvyšuje nebo snižuje pravděpodobnost vzniku pojistné události, je nutné tuto změnu uvést ve smlouvě a upravit výši pojistného. V případě, že pojistník navýšení rizika pojistiteli neohlásí, může ten pak krátit pojistné plnění při vzniku pojistné události. V případě snížení rizika je v zájmu pojistníka ohlásit tuto změnu a snížit si výši pojistného. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2790)

Po uzavření pojistné smlouvy vydává pojistitel pojistníkovi pojistku. Jde o potvrzení o uzavření pojištění, obvykle jednostránkové s obsahem pouze základních údajů o uzavřeném pojištění. Standardně pojistka obsahuje číslo smlouvy, název pojistitele,

pojistníka a pojištěného, pojistnou událost a pojistná nebezpečí, výše pojistného, pojistnou dobu, případná odchylná ujednání od pojistných podmínek. (zákon č. 89/2012, Sb., § 2775-2777)

## **2.10 Subjekty pojistného trhu**

K účastníkům (subjektům) pojistného trhu patří pojišťovny a zajišťovny, pojištěné osoby, pojistníci a osoby obmyšlené. Doposud nezmiňovanými subjekty, které působí na pojistném trhu jsou kancelář pojistitelů a zprostředkovatelé pojištění, (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

### **2.10.1 Zprostředkovatelé pojištění a zajištění**

Tyto osoby zprostředkovávají styk mezi klientem a pojišťovnou, z hlediska činnosti, odpovědnosti a jejich vztahu s pojišťovnou se člení do několika kategorií:

- samostatný zprostředkovatel – do této skupiny se řadí pojišťovací agent a pojišťovací makléř,
- vázaný zástupce,
- doplňkový pojišťovací zprostředkovatel,
- pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika.

Vedle výše uvedených osob může pojištění zprostředkovávat i pojišťovna nebo v případě zajištění i zajišťovna. V tomto případě platí pro uvedené instituce stejná ustanovení jako pro samostatného zprostředkovatele. (zákon č. 170/2018, Sb., § 2)

Všichni zprostředkovatelé musí splňovat podmínky odborné způsobilosti, tím se rozumí získání všeobecných znalostí (doklad o složení maturitní zkoušky nebo vyššího vzdělání) a získání a prohlubování odborných znalostí. Odborná způsobilost se dokládá osvědčením o absolvování vhodného vzdělání nebo vhodné praxe. (zákon č. 170/2018, Sb., § 56)

Pro jednotlivé druhy pojistných produktů jsou zákonem stanoveny a minimální požadavky na odborné znalosti. Seznam zkouškových otázek stanovuje Česká národní banka ve spolupráci s Ministerstvem financí a jsou konzultovány s profesními a spotřebitelskými sdruženími. Vedle výše uvedených znalostí jsou pojišťovací zprostředkovatelé povinni

prohlubovat si své znalosti a dovednosti v rozsahu alespoň 15 hodin vzdělávání ročně. (zákon č. 170/2018, Sb., § 56 a 59)

Do kategorie **samostatný pojišťovací zprostředkovatel** se řadí pojišťovací agent a pojišťovací makléř. Rozdíl mezi těmito dvěma osobami je ten, pro koho je činnost prováděna. V případě pojišťovacího agenta je činnost prováděna přímo pro pojišťovnu (nebo několik pojišťoven), v případě makléře je činnost prováděna pro zákazníka. V obou případech je mezi subjekty uzavřena písemná smlouva o poskytování služeb. (zákon č. 170/2018, Sb., § 12)

Oprávnění přijímat pojistné, zprostředkovávat pojistné plnění mají oba druhy pojišťovacích zprostředkovatelů za splnění podmínek, kterými jsou sjednání dohody o této činnosti s pojišťovnou, udržování trvale likvidní finanční jistoty ve výši 4 % přijatého pojistného minimálně však EUR 18 750 a používání speciálního bankovního účtu pojišťovny nebo vlastního bankovního účtu, který je ovšem oddělen od účetnictví společnosti. Nelze přijímat pojistné nebo poskytovat plnění v případě rezervotvorného pojištění. (zákon č. 170/2018, Sb., § 54)

Jednou z dalších povinností je mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou porušením povinností daných zákonem. Minimální limit pro jednu pojistnou událost je EUR 1 250 000 a souhrnný roční limit EUR 1 850 000. V zákoně je stanovena i minimální výše spoluúčasti 1 %, min. CZK 5 000. (zákon č. 170/2018, Sb., § 13)

Činnost samostatných zprostředkovatelů, především makléřů, je pozitivní pro klienty i pro celý pojistný trh. Pokud jsou makléři na trhu silní, nutí pojišťovny, aby byly flexibilní a přizpůsobovaly se potřebám klientů, vyjednávají pro klienty výrazné výhody jak při sjednávání smlouvy (rozsah i pojistné), tak při vlastní likvidaci škody. Makléři stojí tedy na vrcholu zprostředkovatelského žebříčku, jejich úkolem je zjistit potřeby klienta, navrhnout správné řešení krytí rizik, získat od pojišťoven nejvhodnější (neznamená nejlevnější) nabídku a uzavřít smlouvu. Pro klienta je ovšem důležitá jejich pomoc při vzniku pojistné události, kdy makléř pomůže klientovi se shromažďováním potřebných dokumentů, komunikaci s likvidátorem a řešením případných nesrovnalostí vzniklých při likvidaci škody. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

Maklér tak stojí na začátku (sjednání smlouvy) i konci pojištění (likvidace pojistné události), to mu umožňuje získávat široké znalosti oboru, hlavně drobných odchylek a ujednání pojistných podmínek jednotlivých pojišťoven, které může zapracovat do pojistné smlouvy a vyhnout se tak situacím, kdy by škodní událost mohla, ale nebyla kryta.

Další kategorií je **vázaný zástupce**. Oproti pojišťovacím zprostředkovatelům může být činnost prováděna pouze pro jednoho zastoupeného, kterým může být samostatný zprostředkovatel, pojišťovna nebo zajišťovna. Povinnost sjednat pojištění odpovědnosti není stanovena, za porušení povinnosti nese odpovědnost ta osoba, kterou vázaný zástupce dle smlouvy zastupuje. (zákon č. 170/2018, Sb., § 15-23)

**Doplňkový pojišťovací zprostředkovatel**, jak již z názvu vyplývá, poskytuje pouze pojištění, které je doplňkovou služkou k dodávanému zboží (např. cestovní kancelář, která nabízí cestovní pojištění k prodeji zájezdu). Smlouva o zprostředkování pojištění může být uzavřena s jedním i více zastoupenými osobami. (zákon č. 170/2018, Sb., § 24)

Stejně jako v případě vázaného zástupce, ani doplňkový zprostředkovatel nemá povinnost sjednat pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu, za porušení povinnosti nese odpovědnost ta osoba, kterou doplňkový pojišťovací zprostředkovatel dle smlouvy zastupuje. (zákon č. 170/2018, Sb., § 31 a 32)

Pojistné právo České republiky implementovalo i v oblasti pojištění všechny směrnice a evropské standardy pojišťovacího trhu, proto **pojišťovací zprostředkovatel z jiného členského státu** má možnost provozovat svou činnost i na území České republiky to ve stejném rozsahu, v jakém může tuto činnost poskytovat ve svém domovském státě.

Všechny typy zprostředkovatelů (samostatný zprostředkovatel, vázaný zprostředkovatel a doplňkový zprostředkovatel) z jiného členského státu musí splňovat stejné podmínky jako tuzemští zprostředkovatelé a jsou také zapisováni do registru České národní banky. (zákon č. 170/2018, Sb., § 41 a 48)

**Česká asociace pojišťoven** (dále ČAP) je zájmovým sdružením, jejíž cílem je koordinovat, zastupovat, hájit a prosazovat zájmy všech svým členů, kterých je 27 (k lednu 2019). Podíl členů asociace na celkovém předepsaném pojistném v České republice je 97 %.

Mezi hlavní úkoly tohoto sdružení patří podílet se na legislativním procesu v oblasti pojišťovnictví, vytvářet opatření k zábraně škod a pojistných podvodů, sjednocovat pravidla a postupy technické, informační i statistické, informovat veřejnost o pojistném trhu, zabezpečovat vzdělávání svých členů, vytvářet pravidla etického chování, řešit rozpory mezi svými členy a dbát na dodržování stanovených zásad. Od roku 1998 je ČAP řádným členem Insurance Europe, všechny výše uvedené činnosti tedy vykonává i směrem k zahraničním partnerům a evropskému trhu. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

**Tabulka 2: Počet subjektů na pojistném trhu v ČR (k únoru 2019)**

| Subjekt na pojistném trhu   | Počet subjektů k únoru 2019 |
|---|-----------------------------|
| Pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven  | 48                          |
| Zajišťovny  | 1                           |
| Zahraniční pojišťovny a pobočky pojišťoven poskytující přeshraniční služby v ČR       | 948                         |
| Pojišťovací zprostředkovatelé   | 140 759                     |
| Samostatní zprostředkovatelé dle zákona o distribuci pojištění a zajištění            | 1 242                       |
| Vázaní zástupci dle zákona o distribuci pojištění a zajištění                         | 19 139                      |
| Doplňková pojišťovací zprostředkovatelé dle zákona o distribuci pojištění a zajištění | 1 645                       |
| Pojišťovací zprostředkovatelé s domovským členským státem jiným, než je ČR            | 6 529                       |
| Samostatní likvidátoři pojistných událostí  | 295                         |

Zdroj: vlastní zpracování dle České národní banky, 2003-2019

## 2.11 Pojištění majetku

Pojištění majetku patří do skupiny neživotního pojištění. Jde o nejběžnější případ pojištění. Pojištění majetku kryje rizika, při jejichž realizaci dochází k přímým škodám na pojištěném majetku nebo škodám následným (finanční ztráty). (Ducháčková, 2005)

Jedná se o nejstarší oblast pojištění. To ovšem neznamená, že se rozsah krytí rizik a pojistné podmínky v čase nevyvíjejí. Stejně jako u všech ostatních druhů pojištění,

i zde musí pojišťovna reagovat na potřeby svých klientů a vzniku nových rizik, která mohou způsobit škody na majetku. (Ducháčková, 2005)

Rizika se dělí do několika skupin:

- **živelní** – jak z názvu vyplývá, jsou způsobena přírodními živly (požár, výbuch, úder blesku, vichřice, krupobití, povodeň, záplava, zemětřesení, pád stromů a stožárů, sesuv půdy, zřícení skal, pád lavin, tíha sněhu nebo námrazy). Do této skupiny je řazeno i riziko pádu letadla nebo jeho části, (Ducháčková, 2005)
- **vodovodní** – do této skupiny spadají škody způsobené vodou unikající z vodovodních zařízení, kanalizace nebo topení, (Ducháčková, 2005)
- **havarijní rizika** kryjí škody způsobené na dopravním prostředku nebo na přepravovaném nákladu. S rostoucím množstvím automobilové dopravy roste i tento druh pojištění a stal se největším odvětvím v části neživotního pojištění, (Ducháčková, Daňhel, 2010)
- **odcizení a vandalismus** – škody způsobené úmyslně třetí osobou, (Ducháčková, 2005)
- **strojní rizika** – příčiny těchto rizik jsou technického charakteru a vzhledem k velkému rozsahu možností jsou nejčastěji konstruována jako All risks (kryto vše, co není vyloučeno), příkladem možných příčin je chybná technologie, neodborné zacházení, přepětí či podpětí v elektrické síti aj. Následek je poškození stroje nebo zařízení, (Ducháčková, 2005)
- **přerušení provozu** – jde o následnou finanční škodu již předchází škoda na pojištěném majetku. Toto riziko je úzce svázáno s krytím vlastního majetku. Nejčastěji jde o ušlý zisk, který byl zapříčiněn přerušením výroby. Toto riziko je tedy typické pro podniky, (Ducháčková, Daňhel, 2010)
- **úvěrová rizika** – jinak také pojištění pohledávek. Jde o krytí rizik plynoucích z nesplacených úvěrů. (Ducháčková, 2005) Tato rizika jsou tak specifická, že ne každá pojišťovna nabízí produkt na jejich krytí. V České republice poskytuje pojištění pohledávek např. Euler Hermes, Coface, Atradius. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

- **pojištění zemědělských rizik** je nejtěsněji spojeno s principem nahodilosti, hlavně u rostlinné výroby. Obvykle je možné krýt rizika krupobití, požárů, povodně, vichřic, jarních mrazů a škod způsobených škůdci. Pojištění zemědělských rizik je pro pojišťovnu ne příliš lukrativní, proto, aby byla pro klienta výše pojistného přijatelná, sjednávají se obvykle vysoké spoluúčasti (cca 50 %) a část pojistného dotuje Podpůrný garanční a lesnický fond patřící pod ministerstvo zemědělství. (Ducháčková, Daňhel, 2010)

### 2.11.1 Pojištění majetku obyvatel

Do této oblasti spadá pojištění domácnosti, pojištění budov a havarijní pojištění vozidel. Jelikož je pojištění vozidel z hlediska rizik odchylné, jsou níže podrobněji rozebrány pouze první dva druhy pojištění, tedy pojištění domácnosti a pojištění budov neboli nemovitosti. (Ducháčková, 2005)

**Domácností** se rozumí soubor všech movitých věcí umístěných v bytové jednotce. Pojistník stanoví ve smlouvě hodnotu tohoto souboru, pokud se v domácnosti vyskytují věci zvláštní povahy, vyjmenovávají se ve smlouvě zvlášť např. sbírky, umělecké předměty, drahá elektronika atd. Z hlediska rizikovosti pojišťovna při kalkulaci pojistného rozlišuje, zda jde o domácnost trvale nebo přechodně obývanou. U přechodně obývané domácnosti hrozí více škod (např. krádež) a jejich zvětšování. Pro pojišťovnu je tedy rizikovější a pojistné je vyšší. (Ducháčková, Daňhel, 2010) Pro stanovení výše pojistného jsou podstatné informace o velikosti majetku, umístění (město/vesnice, patrový dům, samostatná jednotka), způsob zabezpečení a další. (Ducháčková, 2005)

Do **pojištění budov** patří pojištění domů, bytů a jejich stavebních součástí, nemovitostí ve výstavbě, rekreačních objektů, hospodářských budov a drobných staveb (garáž, dílna apod.) (Ducháčková, 2005) Za **stavební součást** budovy se považují ty části, které jsou s budovou pevně spojeny, v případě jejich demontáže by byla stavba znehodnocena (okna, dveře, příčky, instalace, obklady, malby), podobným pojmem, který se váže k budově je **příslušenství budovy**. Jde o movité věci, které lze odmontovat, ale které jsou určeny k trvalému užívání společně s budovou (dřevěné obklady, antény, elektronická zabezpečovací signalizace, hasičský systém). (Kooperativa pojišťovna, 2017)

### 2.11.2 Stanovení pojistné částky

Jedním z nejdůležitějších parametrů pojistné smlouvy je stanovení správné pojistné částky nemovitosti či domácnosti. Pojistná částka by měla reflektovat hodnotu pojištěného majetku ke dni pojištění. Avšak dalším zásadním údajem je typ ceny, ve kterém pojišťovna poskytuje výplatu pojistného plnění při vzniku pojistné události. (Vícha, 2010)

V pojištění se používají tři typy cen. Pojištění na **novou cenu**, to je taková cena, za kterou lze stejnou nebo srovnatelnou věc znovu pořídit jako novou. Vyplacené pojistné plnění v nové ceně může být vyšší, ale i nižší než částka, za kterou pojistník, případně pojištěná osoba danou věc pořídili. (Vícha, 2010; Česká asociace pojišťoven, 2014)

Další běžně využívanou cenou je **cena obvyklá**, která se používá v případě, kdy se u pojištěné věci špatně stanovuje její hodnota pomocí tabulek, nebo ji nelze znovu pořídit jako novou. Cenu stanoví tržní nabídka a poptávka, tedy cena, která by byla dosažena při prodeji. Cenu obvyklou lze použít např. u věcí zvláštní hodnoty nebo u pojištění cenností. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Třetí používanou cenou je **cena časová**, tedy cena, kterou měla poškozená věc v době těsně před pojistnou událostí. Je to cena, ve které je zohledněno stáří a opotřebení pojištěné věci. Přihlízí se samozřejmě i ke zhodnocení pojištěné věci opravami nebo jinými úpravami. Časovou cenu vyplácí některé pojišťovny např. za elektrospotřebiče či jinou elektroniku. (Veselíková, 2017)

V průběhu trvání smlouvy je nutné vést v patrnosti aktuálnost pojištěného majetku, aby v případě vzniku pojistné události nemohla pojišťovna vznést námitku podpojištění a pojistné plnění krátit. Pojistník tak může být disciplinovaný a pravidelně aktualizovat smlouvu nebo je možné ve smlouvě ujednat tzv. indexaci, kdy pojišťovna na základě změny spotřebitelských cen a cen stavebních prací upravuje pojistnou částku a tedy i pojistné. (Kooprativa pojišťovna, 2017)

### 2.11.3 Rizika specifická pro pojištění domácnosti a budov

Níže je uveden seznam rizik pro dané pojištění:

- a) **požár a jeho průvodní jevy** – průvodními jevy požáru se rozumí vzniklé teplo a zplodiny hoření. Řadíme sem i působení hasební látky,
- b) **výbuch** – je náhlé působení tlakové síly (exploze i imploze),



- c) **přímý úder blesku** – je bezprostřední působení energie a teploty blesku. Destrukce způsobená bleskem musí být přímo viditelná. Odvozeným rizikem je nepřímý úder blesku, kdy škoda (obvykle na elektrickém zařízení) byla způsobena přepětím v síti. I tyto škody jsou již obvykle pojišťovny s limitem kryty,
- d) **povodeň** – je stav, kdy došlo ke zvýšení hladiny vodního toku nebo jiných povrchových vod a je jím zaplavena pojištěná věc,
- e) **záplava** je souvislá vodní plocha, která stojí nebo proudí v místě pojištění. Je způsobena nedostatečným odtokem vody např. z důvodu prudkého tání sněhu,
- f) **vichřice** – je působení síly větru s rychlostí vyšší než 20,8 m/s. K tomuto riziku řadíme i škody způsobené vržením předmětu větrem na pojištěný majetek,
- g) **krupobitím** se rozumí pád kousků ledu vytvořených v atmosféře,
- h) **sesedání půdy** – je pokles zeminy způsobený buď přírodními silami nebo lidskou činností,
- i) **sesuv půdy nebo zřícení lavin a skal** – je stav, kdy masa zeminy, sněhu nebo ledu se dá náhle do pohybu směrem ze svahu dolů,
- j) **zemětřesením** se rozumí otřesy zemského povrchu vyvolané pohybem zemské kůry dosahující alespoň 6. stupně richterovy škály,
- k) **tíha sněhu nebo námrazy** – jde o destruktivní působení hmotnosti sněhu nebo ledu na konstrukci budovy. Nesmí být ovšem zanedbaná pravidelná údržba střechy (tím je myšleno pravidelné odklizení napadlého sněhu),
- l) **působení kouře** – zde se má na mysli kouř nebo plyn unikající z poškozeného technického zařízení,
- m) **zřícení letadla**, jeho části nebo jeho nákladu,
- n) **náraz dopravního prostředku**, jeho části nebo nákladu,
- o) **pádem stromů, stožárů nebo jiných předmětů** – je takový pohyb tělesa, který je způsoben zemskou gravitací,
- p) **vodovodní nebezpečí** – tím se rozumí kapalina unikající z vodovodních zařízení nebo jiných medií vytékající z poškozeného hasicího nebo klimatizačního zařízení. Obvykle jsou pod tímto pojmem kryty i škody způsobené přetlakem nebo zamrznutím kapalin v potrubí,

- q) **krádež** – je stav, kdy pachatel odcizil pojištěnou věc. Podmínkou všech pojišťoven je, že pachatel musel překonat překážku nebo jiné zábranné prostředky. Výše plnění pojišťovny je určována stupněm zabezpečení, které je podrobně popsáno ve všech pojistných podmínkách. Pokud překážka překonána nebyla, jde o krádež prostou, která je vyloučena,
- r) **loupež** – je definována jako zmocnění se pojištěné věci použitím násilí proti pojištěnému nebo pohrůzkou násilí,
- s) **vandalismus** – je úmyslné poškození nebo zničení věci, které nesměřovalo k jejímu odcizení. Podle toho, zda bych pachatel zjištěn či nikoli, dělíme toto riziko na vandalismus zjištěný a nezjištěný. Ne všechny pojišťovny kryjí nezjištěný vandalismus,
- t) **All risks** krytí rizik je krytí všech příčin pojistné události (rizik), které není dále ve smlouvě nebo v pojistných podmínkách vyloučeno. Jde o nejširší variantu krytí. (Kooprativa pojišťovna, 2017)

## 2.12 Pojištění odpovědnosti za škodu při pojištění majetku

Pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu by mělo být nedílnou součástí pojištění majetku, protože škoda vzniklá na majetku může zároveň způsobit i škodu třetí osobě. Z tohoto důvodu budou v této podkapitole zmíněny základní informace o tomto druhu pojištění.

Pojištění odpovědnosti za škodu kryje rizika, která jsou způsobena pojištěnou osobou. Škody mohou vzniknout na majetku, zdraví i jako finanční újma poškozené osoby. Podstatné je, aby pojištěný byl za způsobenou škodu odpovědný svým neúmyslným jednáním/opomenutím (subjektivní odpovědnost) nebo odpovědnost za škodu, která vznikla bez ohledu na jeho zavinění (objektivní odpovědnost). (Ducháčková, 2005)

Příkladem subjektivní odpovědnosti může být nedostatečné utažení těsnění u vodovodní baterie, její následné prasknutí a vytopení souseda. Na stejném příkladě může být pojištěný odpovědný i z objektivního hlediska, pokud není znám důvod prasknutí těsnění a pojištěný odpovídá za škodu z titulu vlastnictví majetku, který škodu způsobil. Toto pojištění je konstruováno jako pojištění na první riziko, ve smlouvě je tedy stanoven limit pojistného plnění pro jednu a všechny pojistné události nastalé během pojistného roku. Velmi často je nastaven sublimit zvlášť pro škody na majetku, zdraví a finanční škody. (Ducháčková, 2005)

Pojišťovna vyplácí poškozenému náhradu za vzniklou škodu na zdraví, majetku nebo finanční ztrátu. Škodu na majetku lze obvykle vyčíslit snadno prostou náhradou věci nebo jejím uvedením do původního stavu. U škod na zdraví může poškozený nárokovat náhradu ztráty výdělku po dobu léčení, náhradu ztráty důchodu, bolestné, ztížení společenského uplatnění, náklady spojené s léčením, pohřební výlohy a odškodnění pozůstalých. (Ducháčková, 2005)

Jelikož pojišťovna hájí zájmy pojištěného, a tedy i své vlastní, je součástí krytí i hrazení škod vzniklých při obhajobě pojištěného a veškerých soudních nákladů, pokud je nutné prokazovat odpovědnost za škodu soudní cestou. (Ducháčková, 2005)

Podle potřeb klientů je pojištění členěno do několika skupin produktů:

- a) odpovědnost za škodu v běžném občanském životě,
  - b) odpovědnost za škody vlastníka nemovitosti,
  - c) odpovědnost držitelů zvířat,
  - d) odpovědnost z výkonu povolání,
  - e) obecná odpovědnost právnických osob,
  - f) odpovědnost za vadu výrobku,
  - g) odpovědnost za škody na životním prostředí,
  - h) odpovědnost vedoucích pracovníků podniků,
  - i) profesní odpovědnost,
  - j) odpovědnost z provozu vozidla,
  - k) odpovědnost za vznik pracovního úrazu nebo nemoci z povolání.
- (Kooprativa pojišťovna, 2017)

S ohledem na zaměření diplomové práce na pojištění fyzických osob, praktická část práce pracuje pouze s odpovědností za škodu v běžném občanském životě a odpovědností za škodu vlastníka nemovitosti.

### **2.12.1 Odpovědnost za škodu v běžném občanském životě**

Protože člověk je významným generátorem chyb a opomenutí, je rozsah krytí v této kategorii velice široký a v pojistných podmínkách není striktně vymezen seznam činností, kterých se pojištění týká.

Tento produkt kryje například škody způsobené pojištěným jako nájemcem, včetně škod, jejichž příčinou bylo zanedbání běžné údržby a běžných oprav v bytě, které je nájemník na základě nájemní smlouvy povinen provádět. Dále kryje škody způsobené zvířetem, veškeré činnosti, za které pojištěný nepobírá odměnu, škody způsobené při rekreačních sportech a jiné. (Kooperativa pojišťovna, 2017)

### **2.12.2 Odpovědnost z vlastnictví (držby) nemovitosti**

Kategorie pojištění odpovědnosti vlastníka nemovitosti se vztahuje na veškeré škody, které jsou způsobené v souvislosti s vlastnictvím nebo držbou nemovitosti, která je vymezena v pojistné smlouvě. (Kooperativa pojišťovna, 2017)

Jak již bylo zmíněno výše, pro tuto kategorii je typické zavinění subjektivní, ke škodě tedy musí dojít zaviněním, opomenutím pojištěného, který je za škodu odpovědný. Typickým příkladem může být pád sněhu ze střechy domu na chodce pod ním. Pokud vlastník nemovitosti řádně neodklízel sníh ze střechy a ten poté spadl, nebo pokud vlastník řádně neoznačil okolí budovy před hrozícím pádem sněhu, nemůže se vlastník vyvinit a újma způsobená chodci bude právem nárokována po něm, potažmo z jeho pojištění.

## **2.13 Proces likvidace pojistných událostí**

Likvidace pojistných událostí je *soubor činností počínající šetřením směřujícím k určení povinnosti pojišťovny plnit z události vyvolané pojistným nebezpečím, stanovení výše tohoto plnění a končící jeho výplatou oprávněné osobě nebo poškozenému, anebo sdělením, že tato povinnost nevznikla* (zákon č. 277/2009 Sb. § 3)

Proces likvidace se dá také charakterizovat jako souhrn činností, jejichž cílem je zhodnotit škodní událost a zjistit, zda je povinna pojišťovna plnit a v jakém rozsahu. Cílem je pak stanovení výše pojistného plnění či naopak zamítnutí peněžní náhrady. (Řezáč a kol., 2009)

Tento pracovní postup pojišťovny, který má na starost pojistný likvidátor, zahrnuje následující kroky:

- registraci neboli oznámení pojistné události,
- vyznačení a ověření pojistného krytí,
- obhlídku poškození věci,

- korespondenci a zjišťování důkazního materiálu,
- výpočet pojistného plnění a jeho konzultace s pojištěným či poškozeným,
- poukaz pojistného plnění,
- účetní a statistické zpracování pojistných událostí. (Čejková, Řezáč, Zuzanaš, 2011)

Každý proces likvidace začíná škodní událostí, kterou může být škoda na zdraví, na životě, jakékoliv poškození, zničení, pohřešování věci nebo nárok na náhradu škody u odpovědnosti. Jednotlivé kroky likvidace se dají shrnout do pěti základních fází:

- 1) hlášení škodní události,
- 2) registrace škodní události,
- 3) průběh šetření,
- 4) stanovení výše pojistného plnění / zamítnutí pojistného plnění,
- 5) ukončení šetření. (Kooprativa pojišťovna, 2017)

### **2.13.1 Oznámení škodní události**

V případě vzniku škody je nutné, aby ji oprávněná osoba co nejdříve nahlásila pojistiteli bez zbytečných odkladů. Lhůta promlčení běží jeden rok od vzniku pojistné události. Délka promlčení u neživotního pojištění jsou 3 roky, u životního pojištění 10 let. (zákon č. 89/2012, Sb., § 629 - 635)

Škodu může nahlásit jak sám pojištěný, pojistitel nebo rodinný příslušník, známý, pojišťovací makléř na základě zplnomocnění. Mezi nejčastější způsoby oznámení škodní události je telefonické hlášení, písemné oznámení či nahlášení přes elektronický formulář pojišťovny. Škoda může být také nahlášena osobně na příslušném místě pojišťovny. Mezi základní informace, které musí oznamovatel poskytnout, patří informace o:

- čísla pojistné smlouvy,
- pojištěné osobě, popř. poškozené osobě,
- příčině škody,
- datumu, čas a místo vzniku škody,
- rozsahu poškození. (Česká pojišťovna, 2019)

Poškozený je povinen postupovat tak, aby nedošlo ke zvětšování rozsahu pojistné škody a podat likvidátorovi pravdivé a úplné informace.

### **2.13.2 Registrace škodní události**

Na základě oznámení o škodní události, provede pověřená osoba (např. pracovník call centra) registraci škody do systému pojišťovny a přidělí identifikační číslo, resp. číslo pojistné události. Datum registrace pojistné události je datum ohlášení škody. Poté dojde k převedení škodní události na daného likvidátora, který má celou škodní událost na starost. Likvidátor musí nejdéle do tří dnů od obdržení pojistné události kontaktovat klienta. (Česká pojišťovna, 2019)

### **2.13.3 Průběh šetření**

Likvidátor se nejprve seznámí s pojistnou smlouvou, ze které chce pojištěný uplatnit nárok na náhradu škody, zejména s předmětem pojištění, rozsahem pojištění, platností a jinými parametry. Likvidátor musí ověřit, zdali byla smlouva platná ke dni vzniku škodní události, je smlouvu kryto dané riziko a jestli byla uhrazena splátka pojistného. Likvidátor dále pracuje se Všeobecně smluvními podmínkami pojišťovny, které obsahují právní úpravu daného pojištění, tzn. vznik, dobu trvání, zánik, povinnosti pojistníka, pojistitele, pojištěného, předmět pojištění, předměty výluky z pojištění a způsoby, na jejichž základě se vypočítá pojistné plnění. Dále likvidátor pracuje se smluvními ujednáními, které obsahují způsob výpočtu pojistného plnění, limity pojistného plnění. Pokud má pojišťovna své směrnice, likvidátor se řídí také jimi. Jedná se o interní dokument, který není přístupný klientům a jsou metodickou příručkou. (Řezáč, 2009)

Na základě rozsahu poškození likvidátor určí, které dokumenty budou potřebné k likvidaci škody. Pokud je poškozený předem nedodal, vyžádá si likvidátor zejména fotodokumentaci škody, odbornou zprávu či zprávu od příslušné instituce, např. policie ČR. (Kooprativa pojišťovna, 2017)

V případě, že se jedná o nižší škodu (v každé pojišťovně je definováno jinak) vyžádá si likvidátor pouze fotodokumentaci, ale v případě vyšších škod si likvidátor požaduje osobní prohlídku škody. Důvodem prohlídky je zejména získání co nejvíce informací nutných ke správnému posouzení škody. Na tyto prohlídky nemusí jezdit sám likvidátor, ale pojišťovny mají své techniky, jejichž úkolem je obhlídka místa škody. Z každé prohlídky je třeba vyhotovit škodní zápis. (Kooprativa pojišťovna, 2017)

#### **2.13.4 Stanovení výše pojistného plnění / zamítnutí**

Pokud nejsou zjištěny okolnosti, které by vedly k zamítnutí škodní události, likvidátor přistoupí ke stanovení výše pojistného plnění. Toto plnění závisí na výši pojistné částky, limitu pojistného plnění, spoluúčasti, typu pojištění a zjištění výše škody.

Klient si může zvolit formu pojistného plnění, kdy se výše plnění určí rozpočtem, cenovou nabídkou opravce, dokladem o pořízení nové věci či fakturou.

Nejčastějším způsobem je, že si klient nechá věc opravit na své náklady a poté předloží pojišťovně fakturu s rozpisem práce a materiálu. Tato faktura je vždy zkontrolována, zdali není nadhodnocená a zdali neobsahuje položky, které nesouvisí s opravou. V případě zjištění nesrovnalosti může dojít ke krácení pojistného.

Plnění formou rozpočtu znamená, že se výše pojistného plnění určí dle doložených podkladů od klienta a aktuálního ceníku stavebních prací, což je interní dokument každé pojišťovny. Pojišťovně se doloží dokumenty např. o rozměru poškozené místnosti společně s fotodokumentací. Na základě doloženého rozsahu poškození, použitého materiálu a stráveného času na opravě škody a dle aktuálního ceníku stavebních prací, určí likvidátor výši pojistného plnění. (Česká asociace pojišťoven, 2014)

Cenovou nabídku stanoví opravce na základě rozpočtu budoucí opravy, kterou schválí likvidátor nebo technik. Když pojišťovna cenovou nabídku schválí, je proplaceno zhruba 60 % z výše částky a zbylých 40 % je doplaceno až po finální opravě, kdy je třeba předložit konečnou fakturu za opravu. Zavedení tohoto způsobu je z důvodu možného zvýšení konečné ceny za provedené opravy.

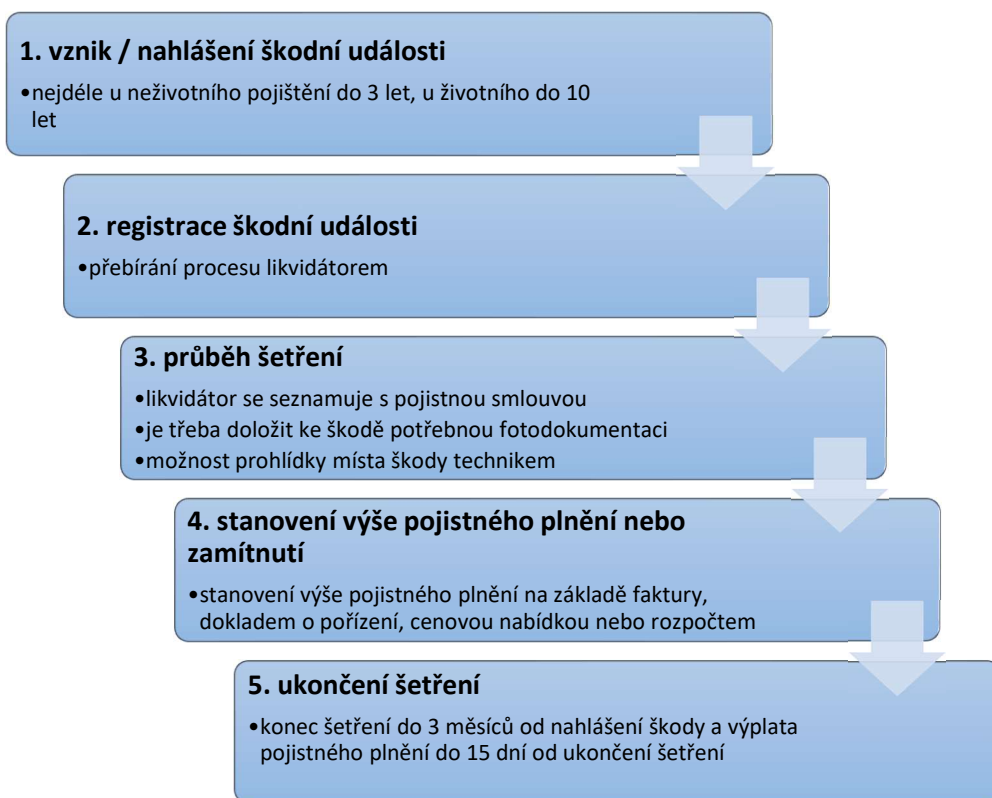
V případě, kdy je poškozená věc neopravitelná nebo by její cena opravy převyšovala částku za pořízení nové věci, musí pojištěný doložit doklad o zakoupení původní věci. Když doklad nemá k dispozici, může jej nahradit čestným prohlášením o ceně a stáří. V tomto případě musí ale likvidátor určit výši škody, kdy na základě typu ceny, na kterou je majetek pojištěn, určí částku k proplacení. Dojde k výpočtu s ohledem na pořízení nové věci na trhu v době vzniku škody. (Kooperativa pojišťovna, 2017)

### 2.13.5 Ukončení šetření

Pojistitel musí nejdéle do 3 měsíců od oznámení škody ukončit pojistné šetření. V případě ukončení šetření, musí být shromážděny všechny dokumenty k prokázání nároku na výplatu pojistného plnění. Když nemůže být dodržena tato lhůta, musí pojišťovna oznámit důvody pro neukončení šetření, případně vyplatit zálohu. (Bohman, Dryjová, Wawerková, 2004)

V případě výplaty pojistného plnění, musí být toto plnění zasláno nejdéle do 15 dnů od ukončení šetření. Finanční plnění je zasláno na bankovní účet nebo poštovní poukázkou. Šetření končí odesláním oznámení klientovi o výši pojistného plnění nebo zamítacím dopisem. (Kooprativa pojišťovna, 2017)

**Obrázek 3: Likvidační proces**



Zdroj: vlastní zpracování



### **3 Praktická část**

Tato část práce se bude zabývat porovnáním rozsahu pojištění třech produktů – pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti a pojištění odpovědnosti za škodu u třech vybraných pojišťoven – ČSOB Pojišťovna, a. s., Generali Pojišťovna a. s. a Kooperativa pojišťovna, a.s. Porovnání rozsahu pojištění bude zhodnoceno na modelovém případě škodní události. Krytí škody a postupy procesu likvidace budou aplikovány pro všechny tři typy pojištění. Všechny tři uvedené pojistné produkty byly vybrány pro tuto diplomovou práci cíleně, protože na nich lze prezentovat jak variantu nejširšího možného pojistného krytí, variantu, která obsahuje užší rozsah krytí, tak i variantu, která je nedostačující

Modelová situace vychází z toho, že pojištěný vlastní byt v osobním vlastnictví, v pražském bytovém domě o pěti nadzemních podlažích v povodňové zóně I, tedy v zóně se zanedbatelným nebezpečím výskytu povodně/záplavy. Předmětný byt je umístěný ve čtvrtém nadzemním podlaží, domácnost je trvale obydlená s rozlohou 79 m<sup>2</sup>. Pojistná hodnota nemovitosti byla stanovena vlastníkem bytu na 3 500 000 Kč, pojistná hodnota zařízení domácnosti pak na 500 000 Kč. Vybavení domácnosti je standardní, s běžnou elektronikou a cennostmi nepřesahujícími hodnotu 20 000 Kč. Součástí bytu nejsou žádné věci zvláštní nebo umělecké hodnoty.

#### **3.1 Zhodnocení pojistných nabídek u vybraných pojišťoven**

##### **ČSOB Pojišťovna, a. s.**

Modelová situace vychází z předpokladu, že pojištěný má od ČSOB Pojišťovny, a. s. nabídku pojištění nemovitosti, domácnosti i pojištění odpovědnosti za škody způsobené v běžném občanském životě i pojištění odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti. Pojištěný má v majetkové části pojistné nabídky navrhnoutou spoluúcast 1 000 Kč a odpovědnostní část pojištění bez spoluúcasti. Pojistná částka nemovitosti je 3 500 000 Kč a domácnosti 500 000 Kč. Celkové roční pojistné činí 7 022 Kč.

## 1) Přehled pojištění nemovitosti a pojistných nebezpečí

**Tabulka 3: Předměty pojištění nemovitosti u ČSOB Pojišťovny, a. s.**

| Předmět pojištění                                   | Sublimity            |
|---|----------------------|
| Vedlejší stavba                                     | 5 %, max. 100 000 Kč |
| Stavební materiál a stavební mechanizace            | 100 000 Kč           |
| Odstranění závady na vodovodním zařízení            | 5 000 Kč             |
| Odcizení stavebního materiálu z uzavřeného prostoru | 50 000 Kč            |
| Odcizení stavebního materiálu z oploceného prostoru | 30 000 Kč            |

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSOB Pojišťovny, a. s.

**Tabulka 4: Pojistná nebezpečí pojištění nemovitosti u ČSOB Pojišťovny, a. s.**

| Pojistná nebezpečí   | Horní hranice pojistného plnění       | Spoluúčast |
|--|---------------------------------------|------------|
| Požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, vichřice, krupobití, zemětřesení, pád stromů/stožárů/jiných předmětů, tíha sněhu nebo námrazy, vodovodní škody, kouř, mráz, rázová vlna způsobená nadzvukovým letadlem, sesuv půdy a lavin, náraz dopravního prostředku | Pojistná částka                       | 1 000 Kč   |
| Krádež, vandalismus  | Limit dle zabezpečení                 | 1 000 Kč   |
| Zkrat, přepětí v síti  | 100 000 Kč                            | 1 000 Kč   |
| Zatečení atmosférických srážek   | 100 000 Kč                            | 1 000 Kč   |
| Poškození fasády zvířetem  | 100 000 Kč                            | 1 000 Kč   |
| Ztráta vody - vodné, stočné  | 100 000 Kč                            | 1 000 Kč   |
| Technická porucha - all risks  | 100 000 Kč                            | 1 000 Kč   |
| Sklo - all risks   | 100 000 Kč                            | 1 000 Kč   |
| <b>Asistenční služby</b>   |                                       |            |
| - Havarijní situace, odemčení dveří  | 5 000 Kč/ 2x p.a.                     | 0 Kč       |
| <b>Zachraňovací náklady</b>  | 10 % (majetek)<br>30 % (život/zdraví) | 0 Kč       |

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSOB Pojišťovny, a. s.

Rozsah pojistného krytí u této pojistné nabídky je velmi široký. Toto nadstandardní krytí se projevuje v krytí pojistných nebezpečí, jakou jsou rizika zkratu a přepětí v síti, zatečení atmosférických srážek (řádně uzavřenými okny), poškození fasády zvířetem, finanční ztráty na vodném a stočném, technické poruchy a krytí škod na sklech nemovitosti. Stejně tak sublimity pro jednotlivé předměty pojištění jsou dostatečně vysoké a sjednaná spoluúčást je pro pojištěného přijatelná.

Pojistná nabídka kryje velké množství pojistných nebezpečí, přesto výčet neobsahuje krytí pojistného nebezpečí **povodně a záplavy**. Vynechání tohoto pojistného nebezpečí bylo záměrné, protože existuje velmi malá pravděpodobnost vzniku škody s touto příčinou. Byt je umístěn uprostřed bytového domu a v záplavové zóně I, tedy v zóně se zanedbatelným nebezpečím výskytu povodně či záplavy. Riziko záplavy by bylo vhodné pojistit v případě, že by se byt nacházel v posledním podlaží. Pak by mohla nastat situace, kdy se na ploché střeše vlivem prudkých dešťů nebo rychlého tání sněhu vytvoří souvislá vodní plocha, která po určitou dobu stojí, nebo proudí a mohlo by dojít k zatečení do bytu v posledním podlaží ihned pod střechou. S pojistným nebezpečím povodně a záplavy je spojena i výluka **zpětného vystoupení vody z kanalizačního nebo odpadního potrubí**. V tomto případě a vzhledem k výše uvedenému opět není nutné se této výluky obávat. Jedná se opět o standardní výluku většiny pojišťoven a vzhledem ke značné úspoře na celkovém pojistném je pojištěný v případě škodní události ochotný brát tato dvě rizika na vlastní vrub. Dalšími podstatnými výlukami jsou škody způsobené **vlhkostí, plísní a hub**. Tato výluka se ze strany pojišťovny dá očekávat, protože se jedná obvykle o dlouhodobé působení, nikoli o náhlou a nahodilou situaci a nesplňuje tedy základní princip pojištění.

K povinnostem vlastníka pojištěné nemovitosti vyplývajících z pojistných podmínek patří i pravidelné provádění údržby pojištěného majetku, tyto činnosti jsou obvykle odborného charakteru a vyžadují jejich provádění externím pracovníkem. V případě škody plynoucí z **nesprávně provedené montáže, údržby nebo nedodržení technologického postupu** je tedy za škodu odpovědná osoba, která tuto montáž prováděla a v pojištění vlastního majetku jsou tyto typy škod také vyloučeny. Krytí škod na sklech pojištěné nemovitosti a jejích stavebních součástech je konstruováno jako all risks, kryta jsou tedy všechna rizika, která nejsou v podmínkách vyloučena. Mezi výluky z all riskového krytí skel **patří poškrábání skel a škody na sklech vestavěných spotřebičů**, s výjimkou skla varné desky. V rámci pojištění pojistného nebezpečí přepětí nebo podpětí v síti, se pojištění **nevztahuje na spotřebiče starší deseti let**.

## 2) Přehled pojištění domácnosti a pojistných nebezpečí

**Tabulka 5: Předměty pojištění domácnosti u ČSOB Pojišťovny, a.s.**

| Předmět pojištění                                  | Sublimity  |
|--|------------|
| Cennosti, věci zvláštní hodnoty, stavební součásti | 100 000 Kč |
| Peněžní hotovost                                   | 30 000 Kč  |
| Sklokeramická varná deska                          | 10 000 Kč  |
| Náklady na náhradní ubytování                      | 60 000 Kč  |
| Věci uložené v nebytovém prostoru                  | 40 000 Kč  |
| Věci uložené v motorovém vozidle                   | 20 000 Kč  |
| Vodné a stočné při vodovodní škodě                 | 100 000 Kč |

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSOB Pojišťovny, a. s.

**Tabulka 6: Pojistná nebezpečí pojištění domácnosti u ČSOB Pojišťovny, a. s.**

| Pojistná nebezpečí   | Horní hranice pojistného plnění | Spoluúčast |
|--|---------------------------------|------------|
| Požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, vichřice, krupobití, zemětřesení, pád stromů/stožárů/jiných předmětů, tíha sněhu nebo námrazy, vodovodní škody, kouř, mráz, rázová vlna způsobená nadzvukovým letadlem, sesuv půdy a lavin, náraz dopravního prostředku | Pojistná částka                 | 1 000 Kč   |
| Krádež, vandalismus  | Limit dle zabezpečení           | 1 000 Kč   |
| Zkrat, přepětí v síti  | 100 000 Kč                      | 1 000 Kč   |
| Zatečení atmosférických srážek   | 100 000 Kč                      | 1 000 Kč   |
| Poškození fasády zvířetem  | 100 000 Kč                      | 1 000 Kč   |
| Ztráta vody - vodné, stočné  | 100 000 Kč                      | 1 000 Kč   |
| Technická porucha - all risks, Sklo-all risks  | 100 000 Kč                      | 1 000 Kč   |
| <b>Asistenční služby</b>   |                                 |            |
| - Havarijní situace, odemčení dveří  | 5 000 Kč/ 2x p.a.               | 0 Kč       |
| <b>Zachraňovací náklady</b>  | 10 % (majetek), 30% (zdraví)    | 0 Kč       |

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSOB Pojišťovny, a. s.

V této části pojistné nabídky je důležité, že je pojištěno nejen veškeré vybavení obývané domácnosti, ale i nebytových prostor patřících k bytu (například sklep, komora) a společných prostor uvnitř domu (například kočárkárna a chodba). Není neobvyklé, že na chodbě před bytem si lidé odloží obuv, bicykl nebo jiný drobný majetek. Krytí škod vzniklých ve společných prostorách bytového domu je ovšem podmíněno způsobem zabezpečení jejich nahlášením na Policii ČR a to především v případě, kdy se jedná o krádež prostou (pojištěné věci nebyly nijak zabezpečeny proti odcizení a nebyla tak překonána žádná překážka). Toto ujednání v pojistných podmínkách je tedy velmi vstřícné k pojištěnému. Mezi další příznivé ujednání pojistné smlouvy je pojištění majetku umístěného v zavazadlovém prostoru automobilu, místem pojištění není samozřejmě adresa pojištěné nemovitosti, ale celé území České republiky. Na celém území našeho státu jsou kryty i škody způsobené loupežným přepadením, čímž se rozumí присvojení si věci tak, že pachatel použil proti pojištěnému nebo jiné osobě jednající jménem pojištěného (např. osob žijících s pojištěným ve společné domácnosti) násilí nebo pohrůžky bezprostředního násilí.

Stejně jako u pojištění nemovitosti obsahuje část pojištění domácnosti i pojistná nebezpečí v základním rozsahu nepojištěná. Konkrétně se jedná o zkrat a přepětí v síti, zatečení atmosférických srážek, pojištění skel a pojištění technické poruchy (platí pro spotřebiče starší pěti let).

Výluky jsou zčásti shodné s pojištěním nemovitosti (povodeň, záplava, působení vlhkosti, plísní a hub, nesprávný technologický postup, montáž nebo údržba, zpětné vystoupení vody z kanalizace, poškrábání skel vyjma varné desky, škody způsobené přepětím nebo podpětím v síti na spotřebičích starších deseti let). K dalším výlukám u pojištění domácnosti, jsou zařazeny škody na **věcech sloužících k výkonu povolání**.

V tomto případě se pojišťovna přizpůsobila vývoji a zvyklostem, kdy velká část zaměstnanců pracujících v kancelářském prostředí má se svým zaměstnavatelem sjednanou možnost práce z domova nebo jen pracuje doma po pracovní době. Tato výluka se tedy nevztahuje na mobilní telefony, kancelářskou a výpočetní techniku. Do skupiny věcí sloužící k výkonu povolání pojišťovna jasně vyjmenovává **škody na plánech, projektech a autorských dílech**. Výluka škod způsobených **vodou při mytí** je ve výlukách z logického hlediska. Povinností pojištěného je předcházet škodám, pokud se tedy osoba při sprchování chová tak, že se v koupelně vytvoří souvislá vrstva vody a vlivem vztlínání vlhkosti dojde k poškození např. nábytku v koupelně, je jasné, že nejde o náhlu a nahodilou příčinu škody a nelze tyto škody z pojištění krýt.

### 3) Přehled pojištění odpovědnosti

**Tabulka 7: Rozsah pojištění odpovědnosti u ČSOB Pojišťovny, a. s.**

| Rozsah pojištění  | Limit        | Spoluúčast |
|---|--------------|------------|
| Odp. v běžném občanském životě<br>- zahrnuje odpovědnost nájemce                              | 4 000 000 Kč | 0 Kč       |
| Odp. z vlastnictví(držby) nemovitosti<br>- včetně provádění oprav svépomocí nebo třetí osobou |              | 0 Kč       |
| Škody na elektronice, telefonech, kuchyňských spotřebičích                                    | 3 000 Kč     | 0 Kč       |
| Náklady právní ochrany  | 10 %         | 0 Kč       |

Zdroj: vlastní zpracování dle ČSOB Pojišťovny, a. s.

V případě odpovědnosti za škodu způsobenou třetí straně, pak většina pojišťoven kryje jako základ odpovědnost v běžném občanském životě a obvykle i odpovědnost plynoucí z vlastnictví (držby) nemovitosti. Stále ještě ovšem nejde o standardní rozsah krytí, proto je velmi důležité se při sjednávání pojistné smlouvy na rozsah pojištění odpovědnosti zaměřit.

V případě pojistné smlouvy s ČSOB Pojišťovnou, a. s. je odpovědnost plynoucí z vlastnictví (držby) nemovitosti již součástí pojištění odpovědnosti. Pod oběma typy odpovědností je zmíněno podstatné rozšíření, které jiné pojišťovny standardně vylučují. V případě odpovědnosti v běžném občanském životě jde o krytí škod způsobených pojištěným jako nájemcem (obvykle je nutné toto riziko zvlášť připojistit), u škody plynoucích z vlastnictví nemovitosti jsou kryty i škody způsobené prováděním oprav svépomocí nebo třetí osobou. Pojištěný tedy nemusí v rámci obezřetnosti sjednávat na každou drobnou opravu odborníka. V pojistné smlouvě je speciálně stanoven sublimit pro škody způsobené třetí osobou na elektronice, mobilních telefonech a domácích spotřebičích. Důvod pro stanovení takto relativně nízkého sublimitu pro tento typ škod je časté zneužívání pojištění odpovědnosti, mající charakter těžko prokazatelného pojistného podvodu. Častou praxí je, že třetí osoba si svým vlastním přičiněním poškodí zmíněnou elektroniku či domácí spotřebič, následně požádá svého známého, který má pojištění odpovědnost v běžném občanském životě, zda by nemohl svést poškození věci na jeho osobu

a on pak po něm formálně nárokovat vzniklou škodu. Pojišťovně tak v těchto případech nezbylo nic jiného než tyto časté pojistné události hradit.

Územním rozsahem krytí pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě je Evropa. V případě cesty do zahraničí tedy není nutné sjednávat v rámci cestovního pojištění i pojištění odpovědnosti za škodu. Pro část pojištění odpovědnosti vlastníka nemovitosti je kryto pouze území České republiky, odpovědnost se vztahuje k dané nemovitosti, případně k vedlejší stavbě a širší územní rozsah je tedy bezpředmětný. Mezi standardní ujednání v pojistné smlouvě patří i zahrnutí osob žijících s pojištěným ve společné domácnosti jako pojištěné osoby. Kryty jsou tedy i škody způsobené dětmi nebo domácími mazlíčky a pojištěný tak nemusí myslet na sjednání individuální pojistné smlouvy pro každou osobu zvlášť. V pojistné smlouvě je myšleno i na případy, kdy si pojištěný najme třetí osobu, aby prováděla běžnou údržbu domácnosti (úklid, drobné opravy), škody způsobené těmito osobami jsou také zahrnuty do pojistného krytí.

U pojištění odpovědnosti jsou výluky u všech pojišťoven velmi podobné, žádná z pojišťoven nekryje škody, které vznikly v důsledku **požití alkoholu nebo jiných drog** pojištěným, nebo pokud škoda vznikla v důsledku **spáchání úmyslného trestného činu**, jinak tomu není ani u ČSOB Pojišťovny, a. s. Stejně jako u pojištění domácnosti nejsou zahrnuty škody, které vyplývají z **podnikatelské činnosti** nebo při provádění pracovních **úkonů pro zaměstnavatele**. Na tento druh odpovědnosti je nutné sjednat připojištění nebo zvláštní pojistnou smlouvu. Aby se předešlo pojistným podvodům, jsou z pojištění vyloučeny i **škody způsobené osobám blízkým**, tedy jak rodinným příslušníkům, tak i osobám žijícím s pojištěným ve společné domácnosti. V dnešní internetové době se velmi často můžeme setkat s **počítačovými viry**, které poškodí **software elektronických zařízení** běžně používaných v domácnosti. Prozatím je tento typ pojistného nebezpečí vyloučen u všech pojišťoven, ale v posledních letech již pojišťovny nabízejí produkty, které část těchto nebezpečí kryjí, jedná se ale o velmi specializované pojištění, které zatím není do krytí občanských rizik zahrnuto. Posledním důležitým ujednáním pojistných podmínek je výše plnění. Standardně se stanovuje škoda na úrovni nové ceny nebo uvedením věci do původního stavu. V případě, že poškozená věc byla opotřebena o více než 75 %, pak pojišťovna plní v ceně časové.

## **Generali Pojišťovna a. s.**

Modelová situace vychází z toho, že pojištěný má nabídku pouze na pojištění nemovitosti a to u Generali Pojišťovny a. s. Důvodem jejího sjednání by bylo splnění povinnosti pojištění nemovitosti s pojistnou hodnotou 3 500 000 Kč od úvěřující banky a to na základní živelní pojistná nebezpečí. Pojistník, ani pojistný zprostředkovatel se dále již nezabývali dalším rozsahem pojistného krytí, sjednanými limity a spoluúčastí. Pojištěný má v majetkové části nabídnutou spoluúčast ve výši 5 000 Kč. Pojištění movitých věcí a zařízení domácnosti, ani pojištění odpovědnosti za škody způsobené třetí osobě není v nabídce zahrnuto. Celkové roční pojistné činí 2 601 Kč.

### **1) Přehled pojištění nemovitosti a pojistných nebezpečí**

**Tabulka 8: Předměty pojištění nemovitosti u Generali Pojišťovny a. s.**

| <b>Předmět pojištění</b>                            | <b>Sublimity</b> |
|---|------------------|
| Příslušenství bytové jednotky                       | 50 000 Kč        |
| Pojištění elektromotoru                             | 5 000 Kč         |
| Odstranění závady na vodovodním zařízení            | 5 000 Kč         |
| Odcizení stavebního materiálu z uzavřeného prostoru | 50 000 Kč        |
| Odcizení stavebního materiálu z oploceného prostoru | 30 000 Kč        |

Zdroj: vlastní zpracování dle Generali Pojišťovny a. s.



**Tabulka 9: Pojistná nebezpečí pojištění nemovitosti u Generali Pojišťovny a. s.**

| Pojistná nebezpečí   | Horní hranice pojistného plnění       | Spoluúčast |
|--|---------------------------------------|------------|
| Požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, vichřice, krupobití, pád stromů/stožárů/jiných předmětů, tíha sněhu nebo námrazy, kouř, rázová vlna (způsobená nadzvukovým letadlem), náraz dopravního prostředku | Pojistná částka                       | 5 000 Kč   |
| Vodovodní škody  | 100 000 Kč                            | 5 000 Kč   |
| Sesuv půdy a lavin, zemětřesení  | 2 000 000 Kč                          | 5 000 Kč   |
| Krádež vloupáním   | 20 000 Kč                             | 5 000 Kč   |
| Krádež stav. materiálu a drobné stav. Techniky   |                                       | 5 000 Kč   |
| Násilné odcizení stavebních součástí   | 20 000 Kč                             | 5 000 Kč   |
| <b>Asistenční služby</b>   |                                       |            |
| - havarijní situace, odemčení dveří  | 3 000 Kč                              | 0 Kč       |
| <b>Zachraňovací náklady</b>  | 10 % (majetek)<br>30 % (život/zdraví) | 0 Kč       |

Zdroj: vlastní zpracování dle Generali Pojišťovny a. s.

Výčet pojistných nebezpečí je základní, omezuje se pouze na sdružená živelní nebezpečí, krádež a loupež. Sublimit v případě vodovodních škod je nedostatečný a sjednaná spoluúčast relativně vysoká, avšak úvěrující banka na výši tohoto pojistného nebezpečí ani na výši spoluúčasti neměla žádný požadavek.

Rozsah nabízeného pojistného krytí je v pojistných podmínkách velmi omezen a výčet výluk je velice široký. Vedle standardních výluk **války, nepokojů, teroristických činů, jaderné energie, škod na životním prostředí, škod způsobených úmyslně nebo hrubou nedbalostí, škod způsobených plísněmi, vodou při mytí a pronikáním spodních vod**, jsou v pojistných podmínkách zahrnuta i ujednání, která výrazně zužují již tak malý počet pojištěných rizik.

U pojištění rizika vodovodních škod je v pojistných podmínkách vymezena výluka příčiny škody způsobené **korozí nebo zvrápenatěním**, což jiné uvedené pojišťovny nemají

a na tuto výluky by se mohla aplikovat celá řada mnohdy likvidních škod. Samozřejmě platí povinnost pojištěného řádně se starat a udržovat svůj majetek, aby se předcházelo vzniku škod, ale do potrubí pojištěný nevidí a může nastat situace, že s ohledem na stáří se předpokládá, že je materiál v dobrém technickém stavu, ale on přesto předčasně koroduje nebo se uvnitř nadměrně usazuje vápník vlivem tvrdosti vody a může tak dojít k lomu trubky a zamítnutí škody.

Dalším nestandardním ujednáním u pojistného nebezpečí pádu stromů nebo jiných předmětu je nekrytí škod, způsobených **pádem předmětu ve vlastnictví pojištěného**. Ukázkovou škodou, která by nebyla nekryta, je pád stromu (na vlastní zahradě) na obývanou nemovitost. Likvidátor pak na základě této výluky zamítne škodu v plném rozsahu.

### **Kooperativa Pojišťovna, a. s.**

Modelová situace zde vychází z toho, že pojištěný má od Kooperativa pojišťovny, a.s. nabídnuté pojištění nemovitosti, domácnosti a pojištění odpovědnosti v běžném občanském životě, které však nezahrnuje pojištění z vlastnictví (držby) nemovitosti, a tudíž tato odpovědnost není součástí pojištění. I zde je pojištěna nemovitost na pojistnou částku 3 500 000 Kč, pojištění domácnosti s pojistnou částku 500 000 Kč a pojištění občanské odpovědnosti s limitem 5 000 000 Kč. Pojištěný má v majetkové i odpovědnostní části pojištění navrhnoutou spoluúcast 1 000 Kč. Celkové roční pojistné činí 6 517 Kč.

#### **1) Přehled pojištění nemovitosti a pojistných nebezpečí**

**Tabulka 10: Předměty pojištění nemovitosti u Kooperativa pojišťovny, a. s.**

| <b>Předmět pojištění</b>  | <b>Sublimity</b> |
|---|------------------|
| Movité věci sloužící k údržbě nemovitosti                           | 100 000 Kč       |
| Stavební součásti a příslušenství sloužící k podnikatelské činnosti | 100 000 Kč       |
| Elektromotory (zkrat, přepětí)                                      | 10 000 Kč        |
| Odcizení zabudovaného příslušenství u budov ve výstavbě             | 100 000 Kč       |

Zdroj: vlastní zpracování dle Kooperativa pojišťovny, a. s.

**Tabulka 11: Pojistná nebezpečí pojištění nemovitosti u Kooperativa pojišťovny, a.s.**

| <b>Pojistná nebezpečí</b>  | <b>Horní hranice pojistného plnění</b> | <b>Spoluúčast</b>  |
|--|--|--------------------|
| Požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, působení kouře, vichřice, krupobití, zemětřesení, pád stromů/stožárů/jiných předmětů, tíha sněhu nebo námraza, rázová vlna (způsobená nadzvukovým letadlem), sesuv půdy a laviny, náraz dopravního prostředku, vodovodní škody, přetlak/zamrznutí kapalin | Pojistná částka                        | 1 000 Kč           |
| Povodeň, záplava   | Pojistná částka                        | 1 %, min. 1 000 Kč |
| Zpětné vystoupení vody   | Pojistná částka                        | 1 %, min. 1 000 Kč |
| Havárie rozvodů  | 10 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Krádež, vandalismus  | Limit dle způsobu zabezpečení          | 1 000 Kč           |
| Nezjištěný vandal  | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Přepětí, podpětí   | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Zatečení atmosférických srážek   | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Poškození fasády zvířetem  | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Vodné/stočné   | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Náhradní ubytování   | 60 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| <b>Asistenční služby</b>   |  |                    |
| - havarijní situace, odemčení dveří<br>IT konzultace   | 7 000 Kč/3x p.a.<br>1 hodina/3x p.a.   | 0 Kč               |
| <b>Zachraňovací náklady</b>  | 10 % (majetek)<br>30 % (život/zdraví)  | 0 Kč               |

Zdroj: vlastní zpracování dle Kooperativa pojišťovny, a. s.

Celkové pojistné je téměř srovnatelné jako u nabídky ČSOB Pojišťovny, a. s. Nabídka pojištění však kryje i riziko povodně a záplavy a s ním spojené zpětné vystoupení vody z kanalizace. Vedle standardních živelních rizik obsahuje tato pojistná smlouva i spousta připojištění jakými jsou například škody způsobené nezjištěným vandalem, přepětí a podpětí v síti, zatečení atmosférických srážek (řádně uzavřenými okny), poškození fasády živočichy, krytí finanční ztráty na vodném a stočném v případě vodovodní škody. Spoluúčast je sjednána v příznivé výši, stejně jako sublimity u různých předmětů pojištění, které jsou také dostačující.

Stejně jako všechny předchozí pojistné nabídky, i tato obsahuje řadu výluk. Obecné výluky pojištění nemovitosti všech pojišťoven již byly zmíněny u předchozích pojišťoven, podstatnou poznámkou ovšem je, že tato nabídka pojištění nemovitosti neobsahuje krytí škod na **sklech nemovitosti**. V rámci pojištění domácnosti jsou ovšem škody na sklech pojištěny v základním rozsahu, tento základní rozsah krytí škod na sklech je tak široký, že kryje i škody na sklech, která jsou stavební součástí nemovitosti, další připojištění skel v rámci pojištění nemovitosti tedy není nutné, výsledný sečtený limit by byl příliš vysoký.

## 2) Přehled pojištění domácnosti a pojistných nebezpečí

**Tabulka 12: Předměty pojištění domácnosti u Kooperativa pojišťovny, a. s.**

| <b>Předmět pojištění</b>              | <b>Sublimity</b> |
|---------------------------------------|------------------|
| Stavební součásti                     | 150 000 Kč       |
| Cennosti                              | 150 000 Kč       |
| Věci zvláštní hodnoty                 | 150 000 Kč       |
| Peněžní hotovost                      | 30 000 Kč        |
| Zvířata                               | 60 000 Kč        |
| Věci sloužící k výkonu povolání       | 60 000 Kč        |
| Náklady na náhradní ubytování         | 30 000 Kč        |
| Věci uložené v nebytovém prostoru     | 30 000 Kč        |
| Pojistná událost mimo místo pojištění | 30 000 Kč        |
| Věci uložené v motorovém vozidle      | 50 000 Kč        |

Zdroj: vlastní zpracování dle Kooperativa pojišťovny, a. s.

**Tabulka 13: Pojistná nebezpečí pojištění domácnosti u Kooperativa pojišťovny, a. s.**

| <b>Pojistná nebezpečí</b>  | <b>Horní hranice pojistného plnění</b> | <b>Spoluúčast</b>  |
|--|--|--------------------|
| Požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, působení kouře, vichřice, krupobití, zemětřesení, pád stromů/stožárů/jiných předmětů, tíha sněhu nebo námraza, rázová vlna (způsobená nadzvukovým letadlem), sesuv půdy a laviny, náraz dopravního prostředku, vodovodní škody, přetlak/zamrznutí kapalin | Pojistná částka                        | 1 000 Kč           |
| Povodeň, záplava   | Pojistná částka                        | 1 %, min. 1 000 Kč |
| Zpětné vystoupení vody   | Pojistná částka                        | 1 %, min. 1 000 Kč |
| Havárie rozvodů  | 10 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Krádež, vandalismus  | Limit dle způsobu zabezpečení          | 1 000 Kč           |
| Nezjištěný vandal  | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Přepětí, podpětí   | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Zatečení atmosférických srážek   | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Poškození fasády zvířetem  | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Vodné/stočné   | 50 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| Náhradní ubytování   | 60 000 Kč                              | 1 000 Kč           |
| <b>Asistenční služby</b>   |  |                    |
| - havarijní situace, odemčení dveří<br>IT konzultace   | 7 000 Kč/3x p.a.<br>1 hodina/3x p.a.   | 0 Kč               |
| <b>Zachraňovací náklady</b>  | 10 % (majetek)<br>30 % (život/zdraví)  | 0 Kč               |

Zdroj: vlastní zpracování dle Kooperativa pojišťovny, a. s.

Pojištění domácnosti u Kooperativa pojišťovny, a. s. je sjednáno v nejvyšším možném rozsahu. Výčet krytého majetku a jeho sublimity jsou tedy více než dostačující. Stejně tak je tomu i u pojištěných nebezpečí. Širší krytí již nelze v rámci pojištění standardní domácnosti sjednat.

Základní výluky jsou shodné s předchozími. Pojištění se také nevztahuje na věci podnajímeníků a hostů, plány, projekty, obrazové a zvukové záznamy. Místem pojištění je adresa předmětného bytu, nebytové prostory, které jsou určeny ke společnému užívání s bytem i společné prostory, ve kterých si pojištěný krátkodobě odložil svůj majetek. V případě loupeže není místo pojištění omezeno, toto rozšíření platí pro osobní věci nebo věci uložené na místě k tomu určeném (např. ve stravovacích zařízeních, na návštěvě, ve zdravotnickém zařízení, ubytovacím zařízení), toto rozšíření však neplatí pro cennosti a věci zvláštní hodnoty.

Pojištěný majetek je pojištěn na novou cenu, v případě, že je opotřebení věci větší než 70 %, bude pojišťovna plnit v ceně časové. Pro dětský kočárek, invalidní vozík nebo jiné zdravotnické potřeby bude pojišťovna plnit vždy v nové ceně bez ohledu na jejich opotřebení.

Jak již bylo zmíněno v textu u pojištění nemovitosti, all riskové pojištění skel kryje i skla ve vnějších stavebních otvorech bytu (okna, lodžije, terasy), skla osazená ve stavebních součástech bytu (dveřní výplně, zrcadla ve vestavěném nábytku, zrcadlové stěny) a sklokeramické varné desky. Vyloučeny jsou pouze škody na rámech a osazeních předmětných skel.

### 3) Přehled pojištění odpovědnosti

**Tabulka 14: Rozsah pojištění odpovědnosti u Kooperativa pojišťovny, a. s.**

| Rozsah pojištění  | Limit        | Spoluúčast |
|---|--------------|------------|
| Odp. v běžném občanském životě<br>- včetně odpovědnosti pojištěného jako<br>nájemce | 5 000 000 Kč | 1 000 Kč   |
| Náklady právní ochrany  | zahrnuto     | 1 000 Kč   |

Zdroj: vlastní zpracování dle Kooperativa pojišťovny, a. s.

Pojištění odpovědnosti u této pojistné nabídky nekryje odpovědnost **vlastníka nemovitosti**, a tedy ani škody plynoucí z provádění oprav svépomocí. Protože nabídka je zpracována na pojištění vlastního bytu, považují připojištění tohoto typu odpovědnosti za nutné. Jako další výluku, která je nestandardní a například u nabídky s ČSOB Pojišťovnou, a. s. je zahrnuta v pojištění, je nekrytí škod na **movitých věcech** (i zvířatech), které má pojištěný u sebe a oprávněně je **užívá**. Tato výluka výrazně zhoršuje rozsah krytí škod, protože se může přihodit, že pojištěný nebo osoby žijící s ním ve společné domácnosti poškodí například zapůjčené lyžařské vybavení, loď při vodáckých sportech, aj., ale jejich pojištění občanské odpovědnosti nebude tyto případné škody kryt.

Další výluky jsou již standardního charakteru, jde o škody způsobené úmyslně, škody vzniklé při plnění pracovních úkolů nebo při podnikatelské činnosti, pokuty, penále, škody způsobené osobám příbuzným, žijícím ve společné domácnosti s pojištěným nebo majetkově propojeným právnickým osobám.

### **3.2 Porovnání nabídek pojištění u vybraných pojišťoven**

Celkový rozsah pojistného krytí pojistné nabídky u ČSOB Pojišťovny, a. s. je nejširší ze všech tří vybraných nabídek pojišťoven, tomu ale odpovídá i výše pojistného. Nabídka u této pojišťovny obsahuje všechny tři složky kompletního pojištění majetku – nemovitosti, domácnosti a odpovědnosti, a to jak za škody v běžném občanském životě, tak i z vlastnictví (držby) nemovitosti. Pojistná nabídka u Kooperativy pojišťovny, a. s. obsahuje také všechny tyto složky, ovšem bez pojištění odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti. Rozdílnost je také ve výši sjednané spoluúčasti, kdy u ČSOB Pojišťovny, a. s. je u pojištění odpovědnosti sjednaná spoluúčast ve výši 0 Kč, ale u Kooperativa pojišťovny je výše sjednané spoluúčasti 1 000 Kč. Pojistná nabídka Generali Pojišťovny a. s. je z pohledu spoluúčasti nejméně výhodná, neboť má nejvyšší sjednanou spoluúčast, tj. 5 000 Kč, a navíc zahrnuje pouze pojištění nemovitosti. Pojistná nabídka sjednaná u Generali Pojišťovny a. s. je tedy co do kvality rozsahu pojištění nejméně vyhovující ze všech třech posuzovaných.

Pojistná nabídka od Kooperativa pojišťovny, a. s. je co do rozsahu velmi podobná a u některých předmětů pojištění a jejich sublimitů dokonce lepší než pojistná smlouva u ČSOB Pojišťovny. V nemovitostní části pojištění, konkrétně u stavebních součástí nemovitosti a jejího příslušenství, jsou sublimity u obou pojišťoven shodné tedy 100 000 Kč, naopak u Generali Pojišťovny a. s. je sublimit tohoto předmětu pojištění poloviční, tedy 50 000 Kč. U odcizení zabudovaného příslušenství nemovitosti je již

sublimit u Kooperativa pojišťovny, a. s. dvojnásobný, a to 100 000 Kč oproti ČSOB Pojišťovně, a. s. a Generali Pojišťovně a. s., kde je sublimit 50 000 Kč.

Co se dále týká části pojištění nemovitosti, všechny tři pojistné nabídky zahrnují přibližně stejná pojistná nebezpečí, a to nebezpečí požáru a sdružených živelních a katastrofických nebezpečí do výše sjednané pojistné částky. Ovšem např. u vodovodních škod je výše limitu u Generali Pojišťovny a. s. 100 000 Kč, kdežto u ČSOB Pojišťovny, a. s. a Kooperativa pojišťovny, a. s. je toto riziko bez limitu, tedy do plné výše pojistné částky nemovitosti. U pojistného nebezpečí krádež je u pojistné smlouvy ČSOB Pojišťovny, a. s. a Kooperativa pojišťovny, a. s. limit plnění dle způsobu zabezpečení, avšak u Generali Pojišťovny a. s. je maximální fixní limit ve výši 20 000 Kč.

Pojistná nabídka od Kooperativa pojišťovny, a. s. jako jediná kryje i nebezpečí povodně a záplavy a s ním spojené zpětné vystoupení vody z kanalizace a odpadního zařízení, na rozdíl od pojistné nabídky u ČSOB Pojišťovny, a. s. a Generali Pojišťovny a. s., které toto riziko mají z pojištění vyloučené. Krytí tohoto pojistného nebezpečí však považují za méně důležité, a to s ohledem na skutečnost, že předmětná nemovitost je umístěna ve čtvrtém nadzemním podlaží z pěti, tedy nad polovinou bytového domu, ale také v záplavové zóně I, což je zóna se zanedbatelným rizikem povodně či záplavy. Odebráním nebezpečí povodně a záplavy z pojistné nabídky by tak pojistníkovi mohlo znatelně snížit celkové pojistné.

I u pojištění domácnosti a jejích předmětů pojištění jsou opět nepatrné rozdíly ve výši sublimitů mezi jednotlivými pojistnými nabídkami. Sublimit plnění u předmětů pojištění cennosti, věcí zvláštní hodnoty a stavební součásti je vyšší u Kooperativa pojišťovny, a. s. konkrétně 150 000 Kč než u ČSOB Pojišťovny, a. s., kde jsou tyto předměty pojištění sublimitovány 100 000 Kč. Sublimit peněžní hotovosti je u obou pojistných smluv stejný, 30 000 Kč. Kdežto sublimit na náklady na náhradního ubytování je vyšší u ČSOB pojišťovny, a. s. 60 000 Kč oproti Kooperativa pojišťovně, a. s., kde je sjednaný sublimit ve výši 30 000 Kč. Podobně je tomu i u věcí uložených v nebytovém prostoru, kdy je u ČSOB Pojišťovny, a. s. sjednaný sublimit 40 000 Kč a u Kooperativa pojišťovny, a. s. je o 10 000 Kč nižší.



**Tabulka 15: Porovnání pojistných nabídek**

|   | <b>ČSOB</b><br>Pojišťovna, a. s. | <b>Generali</b><br>Pojišťovna a. s. | <b>Kooperativa</b><br>pojišťovna, a. s. |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <b>Roční pojistné</b>   | 7 022 Kč                         | 2 601 Kč                            | 6 517 Kč                                |
| <b>Pojištění nemovitosti</b>                                    | ANO                              | ANO                                 | ANO                                     |
| - <b>spoluúčast</b>   | 1 000 Kč                         | 5 000 Kč                            | 1 000 Kč                                |
| <b>Pojištění domácnosti</b>                                     | ANO                              | NE                                  | ANO                                     |
| - <b>spoluúčast</b>   | 1 000 Kč                         | X                                   | 1 000 Kč                                |
| <b>Pojištění odpovědnosti za škodu v běžném obč. životě</b>     | ANO                              | NE                                  | ANO                                     |
| - <b>spoluúčast</b>   | 0 Kč                             | X                                   | 1 000 Kč                                |
| <b>Pojištění odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti</b> | ANO                              | NE                                  | NE                                      |
| - <b>spoluúčast</b>   | 0 Kč                             | X                                   | X                                       |

Zdroj: vlastní zpracování

### **3.3 Proces likvidace modelové pojistné události**

V další části diplomové práce bude popsán postup pojišťovny, v případě vzniku pojistné události v závislosti na rozsahu pojistné smlouvy. Podstatnými informacemi o krytí této škody jsou tedy, zda majetková část smlouvy obsahuje riziko vodovodních škod bez výluk, které by se daly uplatnit na tuto událost a zda odpovědnostní část smlouvy kryje škody způsobené vlastníkem nemovitosti

#### **1. Vznik škodní události**

O škodní události se pojištěný dozvěděl tak, že v brzkých ranních hodinách dne 17. září roku 2018 zazvonil u jeho dveří soused z bytu pod ním a oznámil mu, že na stropní podhledové a boční stěně jeho bytu se objevila mokrá skvrna. Při bližším ohledání skvrn a místa kde vznikly, došli jak pojištěný, tak soused (poškozený) k závěru, že příčina škody bude v koupelně, pravděpodobně v prostoru pod vanou pojištěného, což se i potvrdilo, protože v koupelně pojištěného již byla vyteklá cca 0,5 cm vysoká vrstva vody vytékající ze dveří v okolí pod vanou. Vodou zasažená byla i koupelnová skříňka a skříňka pod

umyvadlem. Skvrna se nikterak rychle nezvětšovala, ale oba zúčastnění se shodli, že bude vhodné zastavit přívod vody v bytě pojištěného, aby zabránili dalšímu zvětšování škody. Pojištěný i poškozený si rozsah škody ve svých bytech ihned zdokumentovali fotografiemi.

## **2. Oznámení škodní události**

Pojištěný ihned telefonicky nahlásil škodu pojišťovně, ale nečekal na její vyjádření, na které má pojišťovna 3 pracovní dny, a ihned ještě ten den ráno objednal instalatéra, aby zjistil, co bylo příčinou vzniku škody a zjednal tak urychlenou nápravu. Uvedený postup zvolil z důvodu splnění své povinnosti minimalizovat škodu a pojišťovnu o tomto postupu také informoval. Pojištěný nahlásil škodu přes telefon, kde pracovník call centra zaregistroval jeho škodu na základě sdělení čísla pojistné smlouvy do systému, kam zavedl další potřebné informace nezbytné k zahájení procesu likvidace škody, tedy jméno, příjmení a datum narození pojištěného, ale i poškozeného. V tomto případě se jedná o souseda, na jehož stěnách bytu se objevila mokrá skvrna. Pracovník call centra dále požadoval uvedení příčiny škody, kdy pojištěný nahlásil zřejmě uvolnění krytu vodovodní baterie a následné vylití vody, která prosákla až k sousedovi pod ním. Pracovník call centra se dále zajímal o datum a místo vzniku škody, pojištěný uvedl den 17. září a lokalitu předmětné domácnosti. Rozsah poškození byly nahlášeny rozmočené a rozklížené dřevotřískové koupelnové skříňky v bytě pojištěného a promáčené stropní sádkartonové podhledy a boční stěna koupelny v bytě poškozeného. Dalším nezbytným dotazem pracovníka call centra byla předběžná výše škody, kdy pojištěný uvedl předběžnou výši škody ve svém bytě do 15 000 Kč a u poškozeného uvedl výši škody do 10 000 Kč. Po prozkoumání prostoru koupelny objednaným odborným pracovníkem bylo zjištěno, že k prosáknutí vody došlo skutečně vlivem uvolnění krytu od baterie, následnému zatečení vody pod vanu a dalšímu rozšíření vody do prostoru koupelny a k proniknutí vodní vlhkosti do spodního bytu. Zmíněný povolený kryt baterie, jehož uvolnění bylo příčinou škody, si montoval vlastník bytu osobně. Výše části škody na majetku pojištěného byla odborným pracovníkem stanovena na 2 880 Kč, tato částka zahrnuje expresní výjezd instalatéra, zjištění příčiny škody, výměnu těsnění, utažení a znovu montáž baterie, zasilikonování prostoru okolo baterie a jednorázový přístroj na odvlhčení. Pojištěný si nechal od instalatéra vystavit fakturu s konkrétním rozepsáním činností a položek, které byly vynaloženy k odstranění škody a fakturu ihned ze svých finančních prostředků proplatil. Poškozený písemně uplatnil nárok na náhradu škody po pojištění v podobě oškrábání a opětovné výmalby poškozených

omítek v celé místnosti, kde voda prosákla včetně výměny promočených stropních sádrokartonových podhledů s osvětlením. Jelikož se poškozený rozhodl provádět práce svépomocí, požadoval po pojištěném stanovení výše škody formou rozpočtu nákladů, který stanoví pojišťovna pojištěného.

### **3. Registrace škodní události**

V den nahlášení škody pojišťovně, tedy 17. září 2018 byla škoda pracovníkem call centra zaregistrována, zpracována do systému pojišťovny a předána do správy příslušnému likvidátorovi pod registračním číslem události. Pracovník call centra pojišťovny poté poslal potvrzující e-mail pojištěnému, že jeho škoda byla zaregistrována pod daným číslem pojistné události a že ho v brzké době bude kontaktovat likvidátor s dalšími požadavky.

### **4. Průběh šetření**

Pojistný likvidátor nejprve musel zkontrolovat, zdali je daná pojistná smlouva aktivní, tzn. zdali v době vzniku škodní události byla pojistná smlouva řádně uhrazena a škoda se tak stala v době, na kterou je pojistná smlouva sjednaná. Likvidátor dále musel zkontrolovat, zdali uvedené místo vzniku škody odpovídá místu pojištění uvedeném v pojistné smlouvě. Z předvyplněných informací od pracovníka call centra dále likvidátor kontroluje identifikační údaje pojistníka, případně pojištěné osoby, která škodu nahlásila a porovnává je s údaji uvedenými v pojistné smlouvě.

Likvidátor pojištěného dne 19. září 2018 písemně kontaktoval prostřednictvím emailu, aby si doplnil a potvrdil informace o vzniku a rozsahu škodní události, ale také zaslal pojištěnému požadavky, které budou k zahájení procesu likvidace nezbytné. Požádal pojištěného o detailní fotodokumentaci místa a příčiny škody, seznam poškozených věcí včetně uvedení stáří a případných pořizovacích dokladů, faktury za provedené opravy či doklady o pořízení nových věcí za poškozené. Dále likvidátor požadoval kopii písemného vzneseného nároku na náhradu škody poškozeným včetně detailní fotodokumentace rozsahu poškození a fotografií s celkovým pohledem na místnost, ve které k poškození došlo, včetně uvedení jejich rozměrů. Posledními požadavky likvidátora bylo čestné prohlášení pojištěného i poškozeného o neuplatnění škody z jiné pojistné smlouvy nebo u jiného pojistitele. A také čísla bankovních účtů pro výplatu případného pojistného plnění, a to jak pojištěného, tak i poškozeného.

Jelikož měl pojištěný většinu dokumentů již připravených, obratem likvidátorovi zaslal email s požadovanými dokumenty. Tedy detailní fotodokumentaci místa i příčiny škody, a to ihned po objevení škody, tak fotodokumentaci z průběhu oprav, ale i po provedených opravách. Pojištěný likvidátorovi dále zaslal požadovaný seznam poškozených věcí s uvedeným stářím, ale i s dohledanými pořizovacími doklady od obou zničených skříněk. Seznam obsahoval jednu koupelnovou skříňku pořízenou v květnu roku 2018 za 5 864 Kč a druhou koupelnovou skříňku pod umyvadlo, rovněž pořízenou v květnu roku 2018 za 6 369 Kč. Pojištěný zároveň informuje tentokrát přímo likvidátora, že ihned v den vzniku škody objednal instalatéra, aby zabránil dalšímu šíření škody, ale také, aby zjistil přesnou a odborníkem popsanou příčinu vzniku škody. V souvislosti s tím pojištěný zasílá likvidátorovi položkově rozepsanou fakturu za provedené instalatérské služby a s informací, že zmíněnou fakturu již uhradil z vlastních zdrojů. Pojištěný zároveň zasílá likvidátorovi požadovanou kopii vzneseného nároku na náhradu škody poškozeným, která obsahuje informaci, že poškozený požaduje po pojištění úhradu vzniklé škody formou rozpočtu, který má stanovit jeho pojišťovna. Vznesený nárok na náhradu škody doprovází kompletní fotodokumentace rozsahu poškození, popis události, obvodové rozměry zasažené místnosti a prohlášení, že poškozený nebude uplatňovat škodu z jiné pojistné smlouvy nebo u jiného pojistitele, ale také bankovní účet, na který má pojišťovna poukázat případnou výplatu pojistného plnění. Pojištěný do emailu přikládá i svoje čestné prohlášení, že škodu neuplatnil a nebude uplatňovat z jiné pojistné smlouvy, nebo u jiného pojistitele, ale také požadované číslo bankovního účtu pro výplatu případného pojistného plnění.

## **5. Posouzení a vyčíslení pojistného plnění**

### **ČSOB Pojišťovna, a. s.**

Po kontrole platnosti pojistné smlouvy, doby vzniku škody, úhrady pojistného a kontrole uvedeného místa škody s místem pojištění přistoupil likvidátor k dalšímu šetření. Dle zaslaných podkladů a uvedené příčiny škody usoudil likvidátor, že se jedná o škodu z vodovodního nebezpečí s příčinou uvolnění krytu vodovodní baterie. Vzhledem ke skutečnosti, že příčina škody byla náhlého a nahodilého charakteru a není ani vyloučena Všeobecnými pojistnými podmínkami, splňujte tak základní princip pojištění, a stává se tak pojistnou událostí. V této fázi procesu likvidace musel likvidátor vymezit majetek, na kterém pojistná událost nastala. Z doložených dokladů vyplývá, že byla poškozená vodovodní

instalace, která je stavební součástí nemovitosti, a tudíž škoda na ni způsobená bude likvidovaná z pojištění nemovitosti. Dále byly poškozeny dvě koupelnové skříňky, které likvidátor zařadil do pojištění domácnosti, a to z důvodu, že se jedná o soubor hmotných movitých věcí, které tvoří zařízení domácnosti a slouží tak k jejímu provozu. A jako posledním poškozením vyplývajícím z nahlášených informací a ze vzneseného nároku na náhradu škody poškozeným bylo poškození majetku souseda, které likvidátor zařadil do pojištění odpovědnosti. Vzhledem k tomu, že příčina vzniku škody byla ve stavební součásti nemovitosti, nejedná se o pojištění občanské odpovědnosti, ale likvidátor tuto škodu klasifikoval jako škodu z odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti. Po vymezení a rozčlenění poškozeného majetku musel likvidátor zkontrolovat, zdali všechna tři tato pojištění majetku obsahuje i pojistná smlouva pojištěného. Při kontrole likvidátor nezjistil žádné skutečnosti, které by bránily dalším krokům likvidace škody a vyčíslení pojistného plnění a uznal tak pojistnou událost za likvidní. Pojistná smlouva pojištěného tedy obsahuje pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti i pojištění odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti včetně důležitého rozšíření o provádění prací svépomocí.

Po provedení všech výše uvedených kroků se likvidátor uchýlil k dalšímu, poslednímu kroku, k vyčíslení pojistného plnění. V majetkové části pojištění vycházel likvidátor při výpočtu pojistného plnění z doložené faktury od instalatéra za opravu vodovodní baterie v celkové částce 2 880 Kč a doložených původních pořizovacích dokladů od obou koupelnových skříněk v celkové hodnotě 12 233 Kč. Vzhledem ke skutečnosti, že pojištěný doložil oba pořizovací doklady s uvedenou pořizovací cenou i stářím obou skříněk, nepožadoval likvidátor nové pořizovací doklady od zakoupení stejných skříněk nebo podobných skříněk ve srovnatelné kvalitě a mohl tak rovnou provést výpočet pojistného plnění. Jelikož sjednaná smluvní spoluúčast u vodovodního nebezpečí činí 1 000 Kč, stanovil likvidátor výplatu pojistného plnění pojištěnému ve výši 14 113 Kč.

Poškozený soused nárokoval úhradu vzniklé škody formou rozpočtu nákladů. Pojišťovny pro stanovení pojistného plnění formou rozpočtu nebo pro poměrování obvyklých nákladů používají ceník stavebních prací, který vychází z údajů Českého statistického úřadu o růstu cen prací a materiálu. Likvidátor v tomto případě přistoupil k vynásobení doložených rozměrů plochy stěn místnosti s běžnou cenou malířských prací, přičetl k nim rozměry poškozených sádkokartonových podhledů, rovněž vynásobených běžnou cenou práce a použitého materiálu. Vzhledem k tomu, že pojištěný má u pojištění

odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti sjednanou nulovou smluvní spoluúčast, dospěl likvidátor k výpočtu případného pojistného plnění ve výši 4 586 Kč. Výši tohoto případného pojistného plnění komunikoval likvidátor skrze pojištěného s poškozeným, který s touto výší pojistného plnění souhlasil. Oba účastníci škody doložili i svá čísla bankovního účtu, a tak likvidátor provedl výplaty pojistného plnění každému zvlášť. Likvidátor zároveň vyhotovil i výplatní dopis s výpočty pojistného plnění, který zaslal pojištěnému a ukončil tak celý proces likvidace této pojistné události.

### **Generali Pojišťovna a. s.**

I u Generali Pojišťovny a.s. musel likvidátor nejprve zkontrolovat platnost pojistné smlouvy, dobu vzniku škody, úhradu pojistného a místo škody s místem pojištění. Likvidátor i zde došel ke stanovění, že se jedná o škodu z vodovodního nebezpečí, jejíž příčina také není vyloučena ze Všeobecných pojistných podmínek a škodu tedy uznal jako likvidní. Po vymezení poškozených věcí a po kontrole pojistné smlouvy však likvidátor zjistil, že pojistná smlouva se vztahuje pouze na pojištění nemovitosti, nikoliv na pojištění domácnosti ani na pojištění odpovědnosti. Z tohoto důvodu likvidátor dále pracoval pouze s fakturou za opravu poškozené vodovodní baterie ve výši 2 880 Kč. Vzhledem k tomu, že je v pojistné smlouvě sjednaná spoluúčast pro toto pojistné nebezpečí ve výši 5 000 Kč je tedy skutečná výše likvidní škody nižší než smluvní spoluúčast, což v modelovém případě znamená, že pojištěnému nebude vyplaceno žádné pojistné plnění a škoda je tzv. do spoluúčasti.

Z důvodu, že v pojistné smlouvě není sjednáno ani pojištění odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti, nemůže být pojišťovnou uhrazen ani vznesený nárok poškozeného souseda a pojištěný tak musí poškozenému uhradit vzniklé náklady na opravu z vlastních zdrojů.

### **Kooperativa pojišťovna, a. s.**

Pojistný likvidátor posoudil i u Kooperativa pojišťovny, a. s., že se jedná o škodu způsobenou vodovodním nebezpečím bez dalších aplikovatelných výluk. Příčina vzniku škody je tedy také v souladu s pojistnou smlouvou i pojistnými podmínkami. Po nastudování pojistné smlouvy pojištěného pracoval likvidátor se skutečností, že se pojištění vztahuje jak na pojištění nemovitosti, domácnosti, tak na pojištění občanské odpovědnosti. Nic tedy likvidátorovi nebránilo uznat majetkovou část škody za likvidní.

Z doložených podkladů provedl likvidátor výpočet pojistného plnění následujícím způsobem, sečetl fakturovanou cenu opravce vodovodní baterie 2 880 Kč spolu s pořizovacími doklady od obou poškozených koupelnových skříněk v hodnotě 5 864 Kč a 6 369 Kč. Likvidátor tedy uznal škodu v plném rozsahu a od celkové částky odečetl pouze sjednanou smluvní spoluúčast pro vodovodní nebezpečí ve výši 1 000 Kč. Výše celkového pojistného plnění za škodu vzniklou na majetku pojištěného činí 14 113 Kč.

Pojištění odpovědnosti za škodu je v této smlouvě také sjednané, avšak pouze pojištění občanské odpovědnosti nikoliv pojištění odpovědnosti za škody způsobené vlastnictvím (držbou) nemovitosti. Příčina v modelové škodní události byla v poškození stavební součásti nemovitosti a likvidátor tedy tuto část škody zamítl v plném rozsahu a pojištěný tak byl nucen odškodnit poškozeného souseda ze svých vlastních zdrojů.

**Tabulka 16: Porovnání pojistného plnění a ročního pojistného**

|   | ČSOB Pojišťovna,<br>a. s. | Generali Pojišťovna<br>a.s. | Kooperativa<br>pojišťovna, a.s. |
|---|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Roční pojistné                              | 7 022 Kč                  | 2 601 Kč                    | 6 517 Kč                        |
| Výše škody pojištěného                      | 15 113 Kč                 | 15 113 Kč                   | 15 113 Kč                       |
| Spoluúčast                                  | 1 000 Kč                  | 5 000 Kč                    | 1 000 Kč                        |
| Proplacení pojistného<br>plnění pojištěnému | 14 113 Kč                 | 0 Kč                        | 14 113 Kč                       |
| Výše škody<br>poškozeného                   | 4 586 Kč                  | 4 586 Kč                    | 4 586 Kč                        |
| Proplacení pojistného<br>plnění poškozenému | 4 586 Kč                  | 0 Kč                        | 0 Kč                            |

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že pojištěný zaplatí na ročním pojistném nejvyšší částku u ČSOB Pojišťovny, a. s. a nejnižší částku u Generali Pojišťovny a. s. V případě vzniku modelové pojistné události však nejvyšší výplatu pojistného plnění obdrží pojištěný právě od ČSOB Pojišťovny, a. s. Nejvyšší částka pojistného u ČSOB Pojišťovny, a. s. je dána připojištěním odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti a z tohoto důvodu nemusí pojištěný odškodnit poškozeného z vlastních financí, jako je tomu u ostatních pojišťoven.



## 4 Zhodnocení a výsledky

Modelový případ poukazuje na obvyklou situaci sjednání pojištění majetku – tedy na sjednání pojištění nemovitosti a domácnosti, bytu v povodňové zóně I se zanedbatelným rizikem povodní a záplav, se standardním vybavením domácnosti bez vyšší hodnoty věcí zvláštního a uměleckého charakteru. Aby si zájemce o pojištění mohl správně vybrat, byly zhodnoceny tři nabídky pojištění majetku na našem trhu, které poukázaly na jednotlivé odlišnosti, se kterými se zájemce o pojištění může setkat. Pojistná částka nemovitosti činila v modelové situaci 3 500 000 Kč a pojistná částka domácnosti 500 000 Kč.

První odlišností je předmět pojištění, kdy si může zájemce o pojištění majetku sjednat pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti a pojištění odpovědnosti. Všechny pojistné nabídky u vybraných pojišťoven zahrnují pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti zahrnuje nabídka od ČSOB Pojišťovny, a. s. a Kooperativa pojišťovny, a. s. Pojištění odpovědnosti zahrnují nabídky ČSOB Pojišťovny, a. s. i Kooperativa pojišťovny, a. s., avšak pouze nabídka ČSOB Pojišťovny, a.s. zahrnuje mimo klasické pojištění občanské odpovědnosti i připojištění odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti. Druhou odlišností je výše spoluúčasti, která musí být v pojistné smlouvě vždy stanovena. Nejvyšší spoluúčast má nabídka od Generali Pojišťovny a. s. ve výši 5 000 Kč. U ostatních pojišťoven je pak spoluúčast srovnatelná ve výši 1 000 Kč, tato výše spoluúčasti se řadí mezi nejčastěji sjednávané spoluúčasti pojištění majetku. Krytí pojistných nebezpečí jsou ve všech třech pojistných nabídkách podobná, např. sdružená živelní nebezpečí, krádeže, vodovodní škody a vandalismus. Výjimkou je pojistné nebezpečí povodně a záplavy, které ČSOB Pojišťovna, a. s. ani Generali Pojišťovna a. s. v pojistné nabídce nemají. Co se týká sublimitů a rozsahu krytí pojistných nebezpečí, je pojistná nabídka od ČSOB Pojišťovny, a. s. velmi podobná pojistné nabídce Kooperativy pojišťovny, a. s. Posledním neméně důležitým aspektem tří porovnávaných nabídek pojištění je výše ročního pojistného. U ČSOB pojišťovny, a. s. je roční výše pojistného nejvyšší, a to 7 022 Kč, u Generali Pojišťovny a. s. roční pojistné činí 2 601 Kč a u Kooperativy pojišťovny, a. s. se jedná o roční pojistné ve výši 6 517 Kč.

Vzhledem k nejvyšší nabízené spoluúčasti a bez pojištění domácnosti a odpovědnosti je pojistná nabídka Generali Pojišťovny a.s. co se rozsahu pojištění týká nejméně vhodná. Avšak výše ročního pojistného je nejnižší ze všech tří nabídek, což ovšem neznamená, že se jedná o nejvýhodnější variantu. Zájemce o pojištění musí zvážit, zdali má zájem o připojištění odpovědnost z vlastnictví (držby) nemovitosti. Pokud by zájem o toto pojištění měl, vychází jako nejlepší varianta pojistná nabídka od ČSOB Pojišťovny, a. s., jelikož výše

ročního pojistného je vyšší pouze o 505 Kč od Kooperativy pojišťovny, a. s., která toto připojištění odpovědnosti ve své nabídce neobsahuje. Proces likvidace pojistné události poukazuje na modelovou situaci, kdy už je pojištění majetku u vybraných pojišťoven sjednané v nabídnutém rozsahu a zkoumá, jaký má rozsah pojištění vliv na výplatu pojistného plnění. Při zhodnocení procesu likvidace se vychází ze stejných podmínek jako u pojistných nabídek od vybraných pojišťoven – tedy že pojistná smlouva od ČSOB pojišťovny, a. s. je sjednaná na pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti a pojištění občanské odpovědnosti a odpovědnosti z vlastnictví(držby) nemovitosti při ročním pojistném 7 022 Kč se spoluúčastí 1 000 Kč. Pojistná smlouva od Generali Pojišťovny a. s. je sjednána pouze na pojištění nemovitosti s roční výší pojistného 2 601 Kč a se spoluúčastí 5 000 Kč. Pojistná smlouva od Kooperativa pojišťovny, a. s. je sjednaná na pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti a pojištění občanské odpovědnosti se spoluúčastí 1 000 Kč s ročním pojistným ve výši 6 517 Kč

Škoda byla způsobená povoleným krytem vodovodní baterie v koupelně pojištěného. Kromě škody pojištěného vznikla škoda i třetí straně – sousedovi. Majetková část pojištění, konkrétně pojištění nemovitosti všech tří vybraných pojišťoven kryje riziko vodovodních škod bez aplikovatelných výluk na danou příčinu, tzn., že škoda v nemovitostní části pojištění je likvidní u všech pojišťoven. Pojištěnému vznikla škoda ve výši 15 113 Kč, tato částka se skládá ze škody na pojištěné nemovitosti ve výši 2 880 Kč a na vybavení domácnosti ve výši 12 233 Kč. ČSOB Pojišťovna, a. s. i Kooperativa pojišťovna, a. s. uznaly výši škody v plném rozsahu a po odečtení sjednané spoluúčasti ve výši 1 000 Kč činila výše proplaceného pojistného plnění 14 113 Kč. Jelikož u Generali Pojišťovny a. s. nebylo sjednáno pojištění domácnosti, nebyla celková výše škody pojišťovnou uznaná. Maximální výše škody, která mohla být pojištěnému proplacena činila 2 880 Kč. Vzhledem k tomu, že škoda však byla nižší než sjednaná spoluúčast, která v tomto případě činí 5 000 Kč, nebylo pojištěnému uhrazeno žádné pojistné plnění, škoda byla tzv. do spoluúčasti. Vzniklou škodu poškozenému sousedovi stanovila ČSOB Pojišťovna, a. s. rozpočtem ve výši 4 586 Kč. Vzhledem k tomu, že bylo pojištění odpovědnosti z vlastnictví(držby) nemovitosti sjednané pouze u ČSOB Pojišťovny, a. s. byla tato výše škody pojišťovnou uznaná a poškozenému sousedovi v plné výši i uhrazená. U Generali Pojišťovny a. s. a Kooperativa pojišťovny, a. s. musel pojištěný tuto škodu uhradit poškozenému sousedovi z vlastních zdrojů.

Při porovnání celkové částky výplaty pojistného plnění vzniklé modelové události a částky celkového ročního zaplaceného pojistného činí rozdíl ve výši 11 677 Kč ve prospěch

pojištěného u ČSOB Pojišťovny, a. s. U Generali Pojišťovny a. s. utrpěl pojištěný ztrátu včetně zaplaceného pojistného v celkové výši 22 300 Kč, jelikož si svoji škodu i škodu způsobenou poškozenému sousedovi musel uhradit sám z vlastních zdrojů. A u Kooperativa pojišťovny, a. s. činí porovnaný rozdíl 3 010 Kč ve prospěch pojištěného, kdy Kooperativa pojišťovna, a. s. uhradila pojištěnému škodu vzniklou na jeho majetku v plné výši, avšak škodu poškozenému sousedovi musel pojištěný uhradit rovněž z vlastních zdrojů. V rámci modelového případu tedy vychází jako nejvýhodnější varianta sjednání pojistné smlouvy u ČSOB Pojišťovny, a. s., kdy se vyplatí si na ročním pojistném připlatit a mít tak mnohem širší rozsah pojistného krytí.

## Závěr

Cílem diplomové práce bylo zhodnocení procesu likvidace pojistné události majetku a na modelovém příkladu ukázat, jak pojišťovna postupovala při šetření škody, jaké dokumenty si vyžadovala, jak stanovila výše pojistného plnění a jaké byly rozdílné výsledky šetření od třech pojistitelů při sjednání různých pojistných produktů.

Modelový příklad škody byl simulován na tři posuzované pojistné nabídky od vybraných pojišťoven kvůli poukázání na rozdíly v rozsahu pojistného krytí. Rozdílnost krytí byla zachycena na výplatě pojistného plnění a výsledek likvidace tak přímo závisel na kvalitě sjednané pojistné smlouvy. Výsledkem procesu likvidace bylo stanovení výše pojistného plnění bez krácení z obou částí pojištění (majetkové i odpovědnostní), plnění částečné (pouze majetkové) a uzavření pojistné události bez výplaty pojistného plnění z důvodu výše škody tzv. do spoluúčasti. V rámci modelového příkladu vyšla jako nejlepší varianta pojištění sice nejdražší nabídka, která však na úkor výše ročního pojistného obsahovala nejširší rozsah krytí a v celkovém porovnání zaplaceného ročního pojistného a vyplaceného pojistného plnění vyšla rovněž nejvýhodněji.

Aby pojištěný při komunikaci s pojišťovnou neudělal chybu, která by mohla vést ke komplikacím při likvidaci nebo ke krácení či zamítnutí pojistného plnění, slouží zhodnocení procesu likvidace na modelovém příkladu jako příkladný manuál pro pojištěného, jak správně postupovat při vzniku škodní události, při nahlášení škody, ale i v průběhu samotné likvidace, jelikož zahrnuje podrobný postup činností, které musí pojištěný provést, aby splnil své smluvní povinnosti a umožnil tak snadný průběh šetření. Z ukázkových pojistných nabídek vyplývá, že zájemce o pojištění ne vždy postupoval správně při sjednání pojištění. Jako chybu považuji nesjednání pojištění domácnosti v jednom případě, ale také nesjednání pojištění odpovědnosti z vlastnictví (držby) nemovitosti ve dvou případech pojištění. Modelový příklad předpokládal škodu menšího rozsahu, která byla způsobena pojištěnému na vybavení domácnosti, tak poškozenému sousedovi. Škody z odpovědnosti však mohou být mnohdy velmi vysoké, a proto by mělo být toto pojištění nezbytnou součástí každé kvalitní pojistné smlouvy.

Při konstrukci smlouvy je vždy na pojistníkovi, kolik je ochoten za pojištění zaplatit a zároveň jaké riziko je ochoten nést na svůj vrub. Pojišťovací zprostředkovatel, který případnou smlouvu sjednává by měl zájemci doporučit nejvhodnější, což ne vždy znamená nejlevnější variantu. Pokud není zájemce o pojištění ochoten platit vyšší pojistné, lze jej snížit na úkor navýšení spoluúčasti, avšak nikoli na úkor rozsahu pojistného krytí.

## Seznam použité literatury

### Monografie

1. ČEJKOVÁ, V., NEČAS, S.: *Pojistný trh*. 1. vydání Praha : GRADA Publishing, spol.s.r.o.,2005.105 s. ISBN 80-210-3661-3
2. ČEJKOVÁ, Viktória a NEČAS, Svatopluk. *Pojišťovnictví*. 2. Přepřacované. Brno: Masarykova univerzita. 2006. 131 s. ISBN 80-210-3990-6
3. DUCHÁČKOVÁ, Eva. 2005. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress. 178 s. ISBN 80-86119-92-0
4. DUCHÁČKOVÁ, E., DAŇHEL, J., 2010: *Teorie pojistných trhů*. Praha:Professional Publishing. 216 s. ISBN 978-80-7431-015-7
5. DUCHÁČKOVÁ E., DAŇHEL, J., 2012. *Pojistné trhy*. Praha: Professional Publishing. 252 s. ISBN: 978-80-7431-078-2
6. KARFÍKOVÁ M., PŘIKRYL V., ČECHOVÁ J. 2001. *Základy pojišťovacího práva*. Praha. Orac s.r.o. 301 s. ISBN 80-86199-27-4
7. PŘIKRYL, V., ČECHOVÁ, J. 2017. *Zákon o pojišťovnictví*. Praha. Wolters Kluwer ČR. 474 s. ISBN 978-80-7552-546-8
8. ŘEZAČ F. a kol., *Marketingové řízení komerční pojišťovny*. Brno:Ekopress.2010. 210 s. ISBN 978-80-210-4799-0
9. ZUZAŇÁK, A., ŠULCOVÁ, J., HORA,J. 2011. *Příručka pro zprostředkovatel pojištění*. Praha. Linde Praha. 238 s. ISBN 978-80-7201-838-3

### Právní normy

1. zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění
2. zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
3. zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví

## Internetové odkazy

1. AION CS. Zákon č. 293/2017 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. *Zákony pro lidi.cz* [online] © 2010-2019 [cit. 2018-10-20], dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2017-293>
2. AION CS. Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění. *Zákony pro lidi.cz* [online] © 2010-2019 [cit. 2019-01-22], dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2018-170>
3. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. Nová cena. *Čap.cz* [online] © 2014 [cit. 2019-02-15], dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/slovník-pojmu/1290-nova-cena>
4. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. Pojistné plnění. *Čap.cz* [online] © 2014 [cit. 2019-02-15], dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/slovník-pojmu/1313-pojistne-plneni>
5. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. Základní údaje. *Čap.cz* [online] © 2014 [cit. 2018-10-10], dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje>
6. ČESKÁ KANCELÁŘ POJISTITELŮ. O ČPK. *ČKP.cz* [online] © 2019 [cit. 2018-10-05], dostupné z: <https://www.ckp.cz/o-nas/o-ckp>
7. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven. *ČNB.cz* © 2014 [cit. 2018-11-20], dostupné z: [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB15.BASIC\\_LISTINGS\\_RESPONSE\\_3?p\\_lang=cz&p\\_DATUM=24.11.2018&p\\_hie=HI&p\\_rec\\_per\\_page=100&p\\_ses\\_idx=17](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB15.BASIC_LISTINGS_RESPONSE_3?p_lang=cz&p_DATUM=24.11.2018&p_hie=HI&p_rec_per_page=100&p_ses_idx=17)
8. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Regulace a dohled nad pojišťovnami a zajišťovnami. *ČNB.cz* [online] © 2013-2019 [cit. 2018-11-10], dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/postaveni\\_dohledu/pojistovny\\_zajistovny/index.html](https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/postaveni_dohledu/pojistovny_zajistovny/index.html)
9. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Seznam pojišťovacích společností. *ČNB.cz* [online] (excel dokument) © 2003-2019 [cit. 2019-02-10], dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova\\_bankovni\\_stat/seznamy\\_mbs/seznam\\_ic/index.html](https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/seznamy_mbs/seznam_ic/index.html)

10. ČESKÁ POJIŠŤOVNA a. s. Jak probíhá likvidace. *Českapojišťovna.cz* [online] © 2019 [cit. 2019-02-20], dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/skody-a-pojistne-udalosti/majetek/jak-probiha-likvidace>
11. ČESKÁ POJIŠŤOVNA a. s. Oznámit škodu. *Českapojišťovna.cz* [online] © 2019 [cit. 2019-02-20], dostupné z: <https://www.ceskapojistovna.cz/skody-a-pojistne-udalosti/majetek/oznamit-skodu>
12. ČSOB POJIŠŤOVNA, a. s. Pojištění majetku. *Kalkulačka ČSOB.cz* [online] © 2019 [cit. 2019-03-24], dostupné z: [https://kalkulacka.csobpoj.cz/pojisteni-majetku#MAJ-\\*\\_\\*\\_\\*\\_\\*\\_\\*\\_\\*\\_0](https://kalkulacka.csobpoj.cz/pojisteni-majetku#MAJ-*_*_*_*_*_*_0)
13. ČSOB POJIŠŤOVNA, a. s. Oznámení škodní události. *ČSOB.cz* [online] (PDF) © 2019 [cit. 2019-03-10], dostupné z: [https://www.csobpoj.cz/documents/10332/32942/10N0034\\_Oznameni\\_skodni\\_udalosti.pdf/9a66a935-bd9a-4fb7-b866-6ec84b9b9977](https://www.csobpoj.cz/documents/10332/32942/10N0034_Oznameni_skodni_udalosti.pdf/9a66a935-bd9a-4fb7-b866-6ec84b9b9977)
14. ČSOB POJIŠŤOVNA, a. s. Všeobecné pojistné podmínky pojištění majetku a odpovědnosti občanů. *Čsobpoj.cz* [online] (PDF) © 2019 [cit. 2019-02-10], dostupné z: [https://www.csobpoj.cz/documents/10332/475025/VPP\\_PMO\\_ODO\\_2018\\_GDP\\_R.pdf/f837a082-0cd5-4d1e-981b-9cb915679192](https://www.csobpoj.cz/documents/10332/475025/VPP_PMO_ODO_2018_GDP_R.pdf/f837a082-0cd5-4d1e-981b-9cb915679192)
15. GENERALI POJIŠŤOVNA a. s. Všeobecné pojistné podmínky bydlení s asistencí. *Generali.cz* [online] (PDF) © 2019 [cit. 2019-03-02], dostupné z: [https://www.generali.cz/documents/20182/38180/vpp\\_bydleni\\_s\\_asistenci.pdf](https://www.generali.cz/documents/20182/38180/vpp_bydleni_s_asistenci.pdf)
16. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a. s. Odpovědnost z vlastnictví nemovitosti. *Koop.cz* [online] © 2017 [cit. 2019-02-20], dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-odpovednosti/odpovednost-z-vlastnictvi-nemovitosti>
17. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a. s. Pojištění bytového domu. *Koop.cz* [online] © 2017 [cit. 2018-11-10], dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-bytoveho-domu>
18. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a. s. Pojištění odpovědnosti. *Koop.cz* [online] © 2017 [cit. 2018-11-12], dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-odpovednosti>
19. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a. s. Pojištění rodinného domu. *Koop.cz* [online] © 2017 [cit. 2018-11-10], dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-rodineho-domu>

20. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a. s. Pro běžný život. *Koop.cz* [online] © 2017 [cit. 2019-02-20], dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-odpovednosti/pro-bezny-zivot>
21. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a. s. Řešení škod u pojištění majetku. *Koop.cz* [online] © 2017 [cit. 2019-02-22], dostupné z: <https://www.koop.cz/reseni-skod/majetek>
22. KOOPERATIVA POJIŠŤOVNA, a. s. Všeobecné pojistné podmínky pro pojištění majetku a odpovědnosti občanů. *Koop.cz* [online] (PDF) © 2017 [cit. 2019-02-21], dostupné z: [https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-majetku/file-966-generalpdf/Vseobecné%20pojistné%20podmínky%20pro%20pojištění%20majetku%20a%20odpovědnosti%20\(M-100-14\).pdf](https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-majetku/file-966-generalpdf/Vseobecné%20pojistné%20podmínky%20pro%20pojištění%20majetku%20a%20odpovědnosti%20(M-100-14).pdf)
23. MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. Právní rámce. *Mfcr.cz* [online] © 2013 [cit. 2018-11-21], dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/pojistovnictvi/pravni-ramce>
24. VESELÍKOVÁ MONIKA. Pár dobrých rad, když chcete pojistit domácnost. *Peníze.cz* [online] © 2017 [cit. 2019-02-15], dostupné: <https://www.penize.cz/pojisteni-domacnosti/323564-par-dobrych-rad-kdyz-chnete-pojistit-domacnost>
25. VÍCHA TOMÁŠ. Časová nebo nová klíčová cena volba u pojištění majetku. *Finance.cz* [online] © 2010 [cit. 2019-02-15], dostupné z: <https://www.finance.cz/zpravy/finance/260445-casova-nebo-nova-cena-klicova-volba-u-pojisteni-majetku/>

## **Interní dokumenty**

1. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Charakteristika odvětví, historie pojišťovnictví, jeho význam a vývoj* [PDF]. 2017 [cit. 2018-09-25]
2. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Pojistná smlouva* [PDF]. 2017 [cit. 2018-10-28]
3. ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Zajištění* [PDF]. 2017 [cit. 2018-09-28]

## **Ostatní zdroje**

1. ČSN ISO 690, Informace a dokumentace – *Pravidla pro bibliografické odkazy a citace informačních zdrojů*, [online] (PDF). 2011 Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Dostupné z: <http://www.citace.com/CSH-ISO-690.pdf>



## Seznam tabulek

|  |    |
|--|----|
| Tabulka 1: Výše základního kapitálu pojišťoven .....                                 | 19 |
| Tabulka 2: Počet subjektů na pojistném trhu v ČR (k únoru 2019) .....                | 37 |
| Tabulka 3: Předměty pojištění nemovitosti u ČSOB Pojišťovny, a. s. ....              | 50 |
| Tabulka 4: Pojistná nebezpečí pojištění nemovitosti u ČSOB Pojišťovny, a. s. ....    | 50 |
| Tabulka 5: Předměty pojištění domácnosti u ČSOB Pojišťovny, a.s. ....                | 52 |
| Tabulka 6: Pojistná nebezpečí pojištění domácnosti u ČSOB Pojišťovny, a. s. ....     | 52 |
| Tabulka 7: Rozsah pojištění odpovědnosti u ČSOB Pojišťovny, a. s. ....               | 54 |
| Tabulka 8: Předměty pojištění nemovitosti u Generali Pojišťovny a. s. ....           | 56 |
| Tabulka 9: Pojistná nebezpečí pojištění nemovitosti u Generali Pojišťovny a. s. .... | 57 |
| Tabulka 10: Předměty pojištění nemovitosti u Kooperativa pojišťovny, a. s. ....      | 58 |
| Tabulka 11: Pojistná nebezpečí pojištění nemovitosti u Koop. pojišťovny, a.s. ....   | 59 |
| Tabulka 12: Předměty pojištění domácnosti u Kooperativa pojišťovny, a. s. ....       | 60 |
| Tabulka 13: Pojistná nebezpečí pojištění domácnosti u Koop. pojišťovny, a. s. ....   | 61 |
| Tabulka 14: Rozsah pojištění odpovědnosti u Kooperativa pojišťovny, a. s. ....       | 62 |
| Tabulka 15: Porovnání pojistných nabídek .....                                       | 65 |
| Tabulka 16: Porovnání pojistného plnění a ročního pojistného .....                   | 72 |

## Seznam obrázků

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Obrázek 1: Činnost pojišťoven ..... | 17 |
| Obrázek 2: Členění pojištění.....   | 22 |
| Obrázek 3: Likvidační proces .....  | 48 |

# **PŘÍLOHY**

## Seznam příloh

- I Seznam pojišťoven v ČR k 31.12.2018
- II Vzor pojistné smlouvy na pojištění domácnosti
- III Vzor oznámení škodní události majetku

## Příloha I

**Seznam pojišťoven v ČR k 31.12.2018**

| <b>Seznam pojišťoven v České republice</b>  |
|---|
| AEGON Hungary Closed Company Ltd., organizační složka                                 |
| AEGON Pojišťovna, a.s.  |
| Allianz pojišťovna, a.s.  |
| ASPECTA Assurance International AG, pobočka pro Českou republiku                      |
| Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, pobočka pro Českou republiku |
| AWP P&C Česká republika - odštěpný závod zahraniční právnické osoby                   |
| AXA pojišťovna a.s.   |
| AXA životní pojišťovna a.s.   |
| Basler Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft, pobočka pro Českou republiku           |
| Basler Sachversicherungs - Aktiengesellschaft, pobočka pro Českou republiku           |
| BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s.   |
| Chubb European Group SE, organizační složka   |
| Colonnade Insurance S.A., organizační složka  |
| COMPAGNIE FRANCAISE D' ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR organizační složka Česko  |
| Credendo - Short-Term EU Risks úvěrová pojišťovna, a.s.                               |
| Česká kancelář pojistitelů  |
| Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group                          |
| Česká pojišťovna a.s.   |
| Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s.  |
| ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB  |
| D.A.S. Rechtsschutz AG, pobočka pro ČR  |
| Direct pojišťovna, a.s.   |
| ERGO pojišťovna, a.s.   |
| ERV Evropská pojišťovna, a. s.  |
| EULER HERMES SA, organizační složka   |
| Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.                                      |
| Generali Pojišťovna a.s.  |
| HALALI, všeobecná pojišťovna, a.s.  |
| Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.  |
| HDI Versicherung AG, organizační složka   |
| INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složka  |
| Komerční pojišťovna, a.s.   |
| Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group                                  |
| MAXIMA pojišťovna, a.s.   |
| MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku                                   |
| MetLife Europe Insurance d.a.c., pobočka pro Českou republiku                         |
| NN Životná poisťovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku                              |
| NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku                              |
| NOVIS Poisťovňa a.s., odštěpný závod  |

|  |
|--|
| Österreichische Hagelversicherung - Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, Agra pojišťovna, organizační složka |
| Pojišťovna VZP, a.s.   |
| PRVNÍ KLUBOVÁ pojišťovna a.s.  |
| Servisní pojišťovna a.s.   |
| Simplea pojišťovna, a.s.   |
| Slavia pojišťovna a.s.   |
| Union poisťovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku  |
| UNIQA pojišťovna, a.s.   |
| Vitalitas pojišťovna, a.s.   |

Zdroj: Česká národní banka, 2003-2019

Příloha II

Vzor pojistné smlouvy na pojištění domácnosti



předkládá návrh pojistné smlouvy pro:

**pojištění  
NÁŠ DOMOV**

ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB  
Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí  
530 02 Pardubice, Česká republika  
IČO: 45534306, DIČ: CZ699000761  
zapsána v OR u KS Hradec Králové, oddíl B, vložka 567  
tel.: 466 100 777, fax: 467 007 444  
www.csobpoj.cz, e-mail: info@csobpoj.cz  
(dále jen „pojistitel“)

Číslo návrhu pojistné  
smlouvy  
(variabilní symbol):

Číslo pojistné smlouvy TIS:

|                      |                         |                  |       |         |
|----------------------|-------------------------|------------------|-------|---------|
| 1. zprostředkovatel: | Číslo zprostředkovatele | Osobní číslo/IČO | Podíl | Email   |
|                      | Jméno                   | Příjmení         |       | Telefon |
| 2. zprostředkovatel: | Číslo zprostředkovatele | Osobní číslo/IČO | Podíl |         |

**Pojistník**

|   |             |                   |                    |       |
|---|-------------|-------------------|--------------------|-------|
| Státní příslušnost                        | Rodné číslo | Příjmení          | Jméno              | Titul |
| Adresa bydliště nebo sídla – ulice a č.p. |             | PSČ               | Obec               |       |
| Telefon                                   |             |                   | Email              |       |
| Koresp. adr.: Ulice a č.p.                |             | Koresp. adr.: PSČ | Koresp. adr.: Obec |       |

Uvedené údaje slouží ke vzájemné komunikaci. Telefon a email budou použity ke zřízení přístupu do služby, která umožňuje bezpečně spravovat smlouvy online.

**Pojistný zájem**

Pojistník sjednává pojištění svého majetku.

**Pojistná doba**

|  |                   |  |
|--|-------------------|--|
| Datum vyhotovení návrhu pojistné smlouvy | Počátek pojištění | Pojištění se sjednává na dobu neurčitou. |
|--|-------------------|--|

Dále uvedená pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami Pojištění majetku a odpovědnosti občanů 2018 (dále jen „VPP PMO 2018“).

**Pojištění stavby**

**Pojištěný (vlastník, spoluvlastník)**

|   |             |          |       |         |
|---|-------------|----------|-------|---------|
| Státní příslušnost                        | Rodné číslo | Příjmení | Jméno | Titul   |
| Adresa bydliště nebo sídla – ulice a č.p. |             | PSČ      | Obec  | Telefon |

**Oprávněná osoba**

|   |             |          |       |         |
|---|-------------|----------|-------|---------|
| Státní příslušnost                        | Rodné číslo | Příjmení | Jméno | Titul   |
| Adresa bydliště nebo sídla – ulice a č.p. |             | PSČ      | Obec  | Telefon |

**Místo pojištění (R)**

|                  |     |      |
|------------------|-----|------|
| Ulice a č. p. *) | PSČ | Obec |
|------------------|-----|------|

\*) není-li č.p. (číslo popisné), zapíše se číslo parcely; není-li ulice, zapíše se katastrální území

### Předmět pojištění – hlavní stavba

|   |                            |                                      |
|---|----------------------------|--------------------------------------|
| Typ stavby  |                            |                                      |
| Jsou všechny pojišťované stavby v dobrém technickém stavu (nepoškozené, udržované)? |                            |                                      |
| Způsob stanovení pojistné částky  | Valorizace pojistné částky | Pojistná částka hlavní stavby celkem |

### Rozsah pojištění – varianta Premiant

| Pojistná nebezpečí   | Horní hranice plnění             | Spoluúčast | Roční pojistné |
|--|----------------------------------|------------|----------------|
| požár, výbuch, úder blesku, pád letadla, víchřice, krupobíť, zemětřesení, pád stromů a stožárů, tíha sněhu nebo námrazy, vodovodní škody, kouř, mráz, nadzvuková vlna, sesuv půdy a lavin, náraz vozidla | <b>Pojistná částka</b>           | 1 000 Kč   |                |
| Pro pojistná nebezpečí   | Limit pojistného plnění          |            |                |
| odcizení a vandalismus   | dle zabezpečení, max poj. částka |            |                |
| zkrat a přepětí  | 100 000 Kč                       |            |                |
| zatečení atmosférických srážek   | 100 000 Kč                       |            |                |
| poškození fasády živočichy   | 100 000 Kč                       |            |                |
| ztráta vody  | 100 000 Kč                       |            |                |
| technická porucha  | 100 000 Kč                       |            |                |
| sklo all risk  | 100 000 Kč                       |            |                |
| asistenční služby - havarijní situace, odemknutí dveří   | Náklad na jeden zásah: 5 000 Kč  | 0 Kč       |                |

### Pojištění domácnosti

#### Pojištěný (vlastník, spoluvlastník)

|   |             |          |       |         |
|---|-------------|----------|-------|---------|
| Státní příslušnost                        | Rodné číslo | Příjmení | Jméno | Titul   |
| Adresa bydliště nebo sídla – ulice a č.p. |             | PSČ      | Obec  | Telefon |

#### Oprávněná osoba

|   |             |          |       |         |
|---|-------------|----------|-------|---------|
| Státní příslušnost                        | Rodné číslo | Příjmení | Jméno | Titul   |
| Adresa bydliště nebo sídla – ulice a č.p. |             | PSČ      | Obec  | Telefon |

#### Místo pojištění – domácnost (R)

|                  |     |      |
|------------------|-----|------|
| Ulice a č. p. *) | PSČ | Obec |
|------------------|-----|------|

\*) není-li č.p. (číslo popisné), zapíše se číslo parcely; není-li ulice, zapíše se katastrální území

#### Předmět pojištění – soubor zařízení domácnosti

|              |                            |                  |                 |
|--------------|----------------------------|------------------|-----------------|
| Domácnost je | Valorizace pojistné částky | Plocha bytu<br>2 | Pojistná částka |
|--------------|----------------------------|------------------|-----------------|

### Rozsah pojištění – varianta Premiant

| Pojistná nebezpečí  | Horní hranice plnění                      | Spoluúčast      | Roční pojistné |
|---|---|-----------------|----------------|
| požár, výbuch, úder blesku, pád letadla, vichřice, krupobití, zemětřesení, pád stromů a stožáru, tíha sněhu nebo námrazy, vodovodní škody, kouř, mráz, nadzvuková vlna, sesuv půdy a lavin, náraz vozidla | <b>Pojistná částka</b>                    | <b>1 000 Kč</b> |                |
| Pro pojištění nebezpečí   | Limit pojištění plnění                    |                 |                |
| odcizení a vandalismus  | Pásmo<br>dle zabezpečení, max poj. částka |                 |                |
| zkrat a přepětí   | 100 000 Kč                                |                 |                |
| zatečení atmosférických srážek  | 100 000 Kč                                |                 |                |
| ztráta vody   | 100 000 Kč                                |                 |                |
| technická rizika  | 100 000 Kč                                |                 |                |
| sklo all risk   | 100 000 Kč                                |                 |                |
| asistenční služby - havarijní situace, odemknutí dveří  | Náklad na jeden zásah: 5 000 Kč           | 0 Kč            |                |
| asistenční služby - servis domácích spotřebičů  | Náklad na jeden zásah: 5 000 Kč           | 0 Kč            |                |

### Volitelné pojistné nebezpečí, pojištění a ujednání

| Pojištění odpovědnosti za újmu | Limity pojištění plnění | Spoluúčast  | Roční pojistné |
|--------------------------------|-------------------------|-------------|----------------|
|                                | <b>4 000 000 Kč</b>     | <b>0 Kč</b> |                |

Roční pojistné za pojištění domácnosti

### Placení pojistného

Uvedené pojistné je běžné. Číslo účtu pojistitele: , variabilní symbol:

| Placení pojistného ve splátkách | Forma placení |
|---------------------------------|---------------|
| Ročně                           | Z účtu        |

### Slevy

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |

### Rekapitulace pojistného

Celkové roční pojistné za sjednaná pojištění

Celkové roční pojistné za sjednaná pojištění včetně slev

Výše splátky pojistného dle sjednané četnosti placení

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |



Příloha III

Vzor oznámení škodní události majetku



ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB  
 Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí  
 530 02 Pardubice, Česká republika  
 IČO: 45534306, DIČ: CZ099000701  
 zapisována v OR u KS Hradec Králové, oddíl B, vložka 567  
 Tel.: 466 100 777, fax: 467 007 444  
 www.csobpoj.cz, e-mail: info@csobpoj.cz  
 (dále jen „pojistitel“)

**Upozornění:** žádáme Vás o vyplnění tohoto formuláře čitelně hůlkovým písmem nebo na stroji.

**OZNÁMENÍ ŠKODNÍ UDÁLOSTI**

Doručeno pojistiteli dne:   
 (vyplní zaměstnanec pojišťovny)

Číslo pojistné smlouvy:

Číslo pojistné události:   
 (vyplní zaměstnanec pojišťovny)

**Pojištěný**

|                           |                   |       |            |  |
|---------------------------|-------------------|-------|------------|--|
| Rodné číslo               | Příjmení          | Jméno | Titul      | Státní příslušnost   |
| Název právnické osoby     |                   |       |            | IČO  |
| Ulice a číslo popisné     | PSČ               | Místo | Stát sídla | Telefon  |
| Bankovní spojení, č. účtu | Specifický symbol |       |            | Plátce DPH*)<br>ano <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> |

**Osoba pověřená projednáním škodní události**

|  |                    |       |         |
|--|--------------------|-------|---------|
| Rodné číslo  | Příjmení           | Jméno | Titul   |
| Osoba shodná pojštěným *)                                | Vztah k pojštěnému |       | E-mail  |
| ano <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> |                    |       |         |
| Ulice a číslo popisné                                    | PSČ                | Místo | Telefon |
| Telefon  | E-mailová adresa   |       |         |

**Poškozovaný (vyplnit jen při hlášení škodní události z pojštění odpovědnosti)**

|                           |                   |       |            |  |
|---------------------------|-------------------|-------|------------|--|
| Rodné číslo               | Příjmení          | Jméno | Titul      | Státní příslušnost   |
| Název právnické osoby     |                   |       |            | IČO  |
| Ulice a číslo popisné     | PSČ               | Místo | Stát sídla | Telefon  |
| Bankovní spojení, č. účtu | Specifický symbol |       |            | Plátce DPH*)<br>ano <input type="checkbox"/> ne <input type="checkbox"/> |

**Datum škodní události**

|                              |         |   |
|------------------------------|---------|---|
| Ke škodní události došlo dne | V hodin | Případně uveďte časový interval   |
|                              |         | Od: <input type="text"/> 2,0 <input type="text"/> Do: <input type="text"/> 2,0 <input type="text"/> |

**Místo škodní události**

|                                       |                          |  |                          |         |
|---------------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|---------|
| Adresa shodná s adresou pojštěného *) | <input type="checkbox"/> | Adresa shodná s adresou poškozového *) | <input type="checkbox"/> |         |
| Ulice a číslo popisné                 | PSČ                      | Místo                                  | Stát sídla               | Telefon |

**Příčina a děj škodní události**

Popis

Kdo první zpozoroval škodní událost?

**Osoba, která událost zavinila nebo způsobila** Osoba shodná s pojištěným \*)

|                       |          |       |         |
|-----------------------|----------|-------|---------|
| Rodné číslo           | Příjmení | Jméno | Titul   |
| Název právnické osoby |          |       | IČO     |
| Ulice a číslo popisné | PSČ      | Město | Telefon |

**Orgány šetřící škodní událost**

Kdo vyšetřoval příčinu škodní události (Policie ČR, hasičský sbor, ...), adresa, datum, č.j.:

**Vinkulace, zástavní právo**

Je pojistné plnění vinkulováno nebo pojištěná stavba/jednotka zastavena? \*) ano  ne  Pokud ANO, uveďte název subjektu, v jehož prospěch je vinkulace provedena

**Seznam poškozených (P), zničených (Z) nebo odcizených (O) věcí <sup>1)</sup>**

| Položka číslo | Kusů/ rozměry | Pořizovací cena (Kč) | Měsíc a rok pořízení | P | Z | O |
|---------------|---------------|----------------------|----------------------|---|---|---|
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |
|               |               |                      |                      |   |   |   |

**Další vzniklé újmy**

Vzniklá újma na zdraví nebo životě? \*) ano  ne  Vznikla finanční škoda (penále, regresní nárok, apod.)? \*) ano  ne

**Prohlášení**

Prohlašuji, že \*) mám  nemám  věc, která byla poškozena, zničena nebo odcizena škodní událostí ze dne \_\_\_\_\_, pojištěnu proti těmto pojištěnému nebezpečí (riziku) u jiného pojistitele a pojistné plnění uplatňuji  neuplatňuji  u jiného pojistitele.

K oznámení je připojeno \_\_\_\_\_ příloh, které tvoří jeho nedílnou součást.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_ Podpis a razítko: \_\_\_\_\_

\*) zakřížkujte odpovídající  
 1) podle potřeby doplňte další údaje jako přílohu k tomuto formuláři, přílohu podepište a označte datem