



Poistné rozhl'ady

4



**Časopis
slovenského
poisťovníctva**



Ročník XX / 2014



Nobelova cena by mala byť výkričník

Editoriál

02

Na aktuálnu tému

Top Story

Solventnosť poisťovní má mať v rukách NBS,
nie sudcovia

*Solvency Has to be Controlled by NBS,
not by Judges*

Náhrada nemajetkovej ujmy.

Nezamieňať režimy náhrady

Compensation of Immaterial Damage.

*The Reimbursement Regimes Should not
be Replaced*

07

Z členských poisťovní

News from Our Members

Pomáhame s exportom tam, kam iní nejdú...

*We Provide Export Assistance to Locations,
Where Others Do Not Go...*

10

Prieskum

Survey

Ako pohnúť s kvalitou predaja životného poistenia

*How to Move Forward with the Quality
of Life Insurance Sales*

13

Asistenčné služby

Assistance Services

Prvá úloha – pomoc občanom doma i v zahraničí

First Task - Helping Citizens at Home and Abroad

16

Resumé v angličtine

English Résumé

Jednou z najväčších hrozieb pre európsky poisťný sektor je jeho regulácia. Nie však regulácia ako taká, ba ani prisilná alebo prislabá, ale regulácia zlá, nenáležitá, nevhodná. Pred štyrmi rokmi vydala Európska asociácia národných asociácií poisťovní CEA (dnes Insurance Europe) dokument Poistovne: špecifický sektor s podtitulom Poistovne nie sú banky. Reagovala v ňom na pokrízovú hystériu vlád a nadnárodných (európskych) inštitúcií prísne zregulovať finančný sektor, ktorý sa stal ohniskom krízy. Prevládlo však schematické poňatie, keď sa presadzovali univerzálne a rýchle recepty. Pritom jadro poisťného biznisu nemalo na vzniku finančnej krízy žiaden podiel, istou mierou sa na ňom podieľali len investičné aktivity niektorých veľkých finančných skupín, najmä amerických, do ktorých patria aj poisťovne. Poistný sektor v dokumente upozorňoval na rozdielny obchodný model poisťovní na jednej strane a bánk a investičných spoločností na druhej, rozdielnu podstatu rizika a rizikových profilov, nízke zastúpenie v decíznych finančných a regulačných orgánoch. Vyjadril pochybnosti o kvalifikovanosti dohľadu. Vari najvýznamnejšie je upozornenie, že sa treba vyvarovať prehnaných regulačných reakcií a kopírovaniu prístupov z iných sektorov. Asociácia varovala pred mechanickým prenášaním opatrení Basel III do poisťovníctva. Predpokladala, že to bude mať negatívny dopad na spotrebiteľov, celé poisťovníctvo, zamestnanosť a čo je veľmi dôležité, na pozíciu poisťovníctva ako dôležitého investora. Žiaľ, upozornenia išli mimo cieľa. Smutným dôkazom je postavenie a personálne pozície poisťovníctva v štruktúre európskych dohľadových orgánov. Prečo si to pripomíname? Pred pár dňami udelili Nobelovu cenu za ekonómiu. Po pätnástich rokoch ju dostal Neameričan – Francúz Jean Tirole. Ocenili jeho výskum trhových síl a regulácie oligopolov. Nepopiera význam regulácie, lebo mnoho sektorov ovládajú monopoly alebo oligopoly. Regulácia je v nich nutná, bez nej by nastali negatívne efekty vyplývajúce z obmedzenej alebo žiadnej konkurencie. Tirolevo odporúčanie je, aby sa k jednotlivým sektorom ekonomiky pristupovalo osobitne, vzhľadom na charakter sektora a charakter monopolnej štruktúry. Univerzálny prístup k regulácii trhov, najmä finančných, spôsobuje veľké škody. Jeho zistenia vychádzajú z analýzy vývoja regulácie po finančnej kríze.

Tiroleho u nás zatiaľ poznáme len z krátkej noticky po udelení Nobelovej ceny. Bolo by však dobré, keby si jeho práce pozreli tí politici, ktorí rozhodujú o reguláciách. A to najmä na európskej úrovni, kam sa prenieslo ťažisko kompetencií a kde spočíva jadro nepochopenia a chybných rozhodnutí.

Ivan Poddykova

Solventnosť poisťovní má mať v rukách NBS, nie sudcovia

Nemajetková ujma vo vzťahu k povinnému zmluvnému poisteniu zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla

Posledných pár rokov sa na slovenských súdoch začali objavovať nároky pozostalých po obetiach dopravných nehôd na odškodnenie za zásah do práv na ochranu osobnosti, spôsobeného smrťou blízkej osoby, nazývaný aj nemajetková, resp. citová ujma.

Súdy takéto nároky posudzovali rôzne. Ale v zásade povinnosť hradíť tieto nároky smerovali voči priamemu pôvodcovi zásahu do osobnostných práv, ktorý bol obvykle aj trestne stíhaný za usmrtenie poškodeného.

Prelom v takomto chápaní tohto práva na odškodnenie nastal po zverejnení rozhodnutia Európskeho súdneho dvora (ESD) vo veci prejudiciálneho konania C-22/12 Haasová iniciovaného Krajským súdom v Prešove. Súdny dvor v tejto veci rozhodol tak, že „...povinné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla má pokrývať aj náhradu nemajetkovej ujmy spôsobenej blízkym osobám obeti usmrtených pri dopravnej nehode, ak jej náhradu na základe zodpovednosti poisteného za škodu upravuje vnútroštátne právo uplatniteľné v spore vo veci samej“.

Napriek tomu, že ESD vlastne nepriamo konštatoval, že motorové smernice boli na Slovensku správne transponované, aj keď naša úprava poistného krytia neobsahuje tento typ náhrady (dôkazom je, že EÚ nevedla ani nevedie voči SR žiadne sankčné konanie). Toto rozhodnutie vyvolalo u mnohých osôb, angažovaných v odškodňovaní práve (sudcovia, advokáti, poškodení) dojem, že poisťovne sú povinné okamžite začať preplácať nároky na nemajetkovú ujmu.

Faktom totiž je, že nemajetková ujma podľa ustanovení § 11 a nasl. Občianskeho zákonníka (ďalej iba OZ) nie je a ani nikdy nebola krytá povinným zmluvným poistením zodpovednosti za škodu spôsobenú osobitnou povahou prevádzky motorového vozidla (ďalej iba PZP), ak to nie je výslovne dohodnuté v zmluve nad rámec krytia stanoveného zákonom.

Pred tým, než sa pokúsime analyzovať, aký je teda vzťah nemajetkovej ujmy k povinnému poisteniu zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla, považujeme za dôležité zodpovedať si tri otázky:

1. čo je to poistenie,
2. aký je vzťah štátu k poisteniu ako takému
3. aký je vzťah štátu k PZP .

Poistenie

Je všeobecne známe, že podstatou poistenia je prenos rizika. Vystihuje to jedna z mnohých akademických definícií poistenia, ktorá hovorí, že „poistený prenáša svoje riziká, ktorých potenciálne škodové dôsledky sú z jeho individuálneho hľadiska neúnosné, na poistiteľa. Ten je pri dostatočne veľkom súbore rizík podobného charakteru (poistný kmeň) schopný prevzaté riziká s využitím inkasovaného poistného nielen zvládnuť, ale aj dosiahnuť zisk.“ (*) Z tejto definície vyplýva, zjednodušene povedané, že poisťovňa obchoduje s rizikom (na rozdiel od banky, ktorá obchoduje s peniazmi).

Iná definícia poistenia hovorí (*), že:

„Poistenie je profesionálne organizované rizikové spoločenstvo so samostatnými právnymi nárokmi, ktoré sa vytvára za účelom uspokojovania poistných potrieb jednotlivých jeho členov pre prípad realizácie poistného rizika“.

Táto definícia podčiarkuje, že poistenie je sofistikovaná činnosť, ktorú štáty prísne regulujú za účelom ochrany svojich občanov pred zneužívaním ich peňazí, ktoré platia poisťovňam za ochotu prevziať ich riziká a poskytnúť im tak poistnú ochranu.

Za jednotlivými pojmami použitými v tejto definícii sa skrýva celé spektrum právnych vzťahov, ktoré sú obsiahnuté v poistení a z ktorých jasne vidieť úlohu štátu v poistení.

Vzťah štátu k poisteniu

Vzťah štátu k poisteniu je v spomínanej definícii vymedzené slovami „**profesionálne organizované**“. Týmto slovným spojením sa označuje skutočnosť, že túto činnosť nemôže vykonávať ktokoľvek, ale iba ten podnikateľský subjekt, ktorý vznikol ako poisťovňa a dostal povolenie na výkon poisťovacej činnosti podľa zákona č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve (ďalej iba ZoP). Ten v § 2 ods. 1 vymedzuje poisťovňu nasledovne:

„Poisťovňa je právnická osoba, ktorá je akciovou spoločnosťou so sídlom na území SR, ktorá vykonáva poisťovaciu činnosť na základe povolenia na vykonávanie poisťovacej činnosti udeleného NBS v konaní podľa osobitného predpisu“. Tento zákon v ďalších ustanoveniach potom ustanovuje, že „iná osoba ako poisťovňa nesmie vykonávať poisťovaciu činnosť“ (§ 4, ods.3), a tiež, že „poisťovňa môže vykonávať len činnosti, na ktoré jej bolo udelené povolenie“ (§4 ods.5). Povolenie na vykonávanie poisťovacej činnosti vydáva NBS po splnení zákonom predpísaných podmienok, pričom ho vydáva na neurčitú dobu a je neprenositeľné na inú osobu. Povolenie sa vydáva na konkrétny poistný druh (životné alebo neživotné poistenie) a v rámci poistného druhu na konkrétne poistné odvetvie. Poistné druhy a poistné odvetvia sú obsiahnuté v prílohe č. 1 zákona o poisťovníctve, ktorá sa nazýva Klasifikácia poistných odvetví podľa poistných druhov.

Tým, že poisťovňa dostane licenciu na výkon poisťovacej činnosti pre odvetvia, ktoré si vybrala, ešte nekončí jej povinnosť konať v súlade s reguláciou podnikania v poisťovníctve. ZoP totiž v § 2 ods. 12 veľmi exaktne ustanovuje, čo sa považuje za poisťovaciu činnosť. To prakticky, s ohľadom na už citované ustanovenie § 4 ods.5) znamená, že poisťovňa môže (a musí) v rámci poistenia v odvetviach, na ktoré má povolenie, vykonávať iba tie aktivity, ktoré sa považujú za poisťovaciu činnosť. V zákone sú pomenované ako prijímanie poistných rizík poisťovňou, ohodnocovanie rizík a ich riadenie, správa poistných zmlúv, tvorba technických rezerv a udržiavanie požadovanej miery solventnosti, správa umiestnenia prostriedkov technických rezerv a garančného fondu, likvidácia poistných udalostí, poskytovanie plnenia z poistných zmlúv, poskytovanie asistenčných služieb, postupovanie poistných rizík (pasívne zaistenie) a činnosť na predchádzanie škodám.



Ďalším dôležitým pojmom v definícii poistenia je pojem „**rizikové spoločenstvo**“ (poistný kmeň). Ním rozumieme spoločenstvo poistených, ktorí sú ohrození rovnakým rizikom a ktoré sa vytvára na základe poistenia. Poistení platia poistné vo výške stanovenej poisťiteľom, pričom základom pre určenie výšky poistného je miera rizika toho-ktorého poisteného. Zo zaplateného poistného musí poisťovňa vytvárať finančnú rezervu (tzv. technickú rezervu), z ktorej sa kryjú poistné potreby členov rizikového spoločenstva. Výška technickej rezervy musí byť podľa § 23 ZoP stanovená tak, aby bola poisťovňa schopná v každom momente preukázať, že je schopná splniť všetky svoje záväzky z poistných zmlúv. Nároky členov spoločenstva na plnenie z poistenia však nie sú spoločné, ale individuálne. Preto definícia používa pojem „**samostatné právne nároky**“. To prakticky znamená, že plnenie sa neposkytuje všetkým členom, ale iba tým, ktorým nastane poistná udalosť. Poistná zmluva je v plnom rozsahu zmluvou odvážnou, pretože sa s ňou spája neistota, či k poistnému plneniu dôjde alebo nie. Navyše, ak aj k poistnému plneniu dôjde, jeho výška nemusí korešpondovať so zaplateným poistným. Naopak, môže byť vyššie alebo nižšie, pretože určujúcim pre výšku poistného plnenia je nielen rozsah škodových dôsledkov poistnej udalosti, ale vždy je limitujúcim faktorom to, v akom rozsahu bola výška poistného plnenia dojednaná v poistnej zmluve.

Tento význam poistnej zmluvy štát ako zákonodarca plne zohľadňuje v § 788 OZ, ktorý hovorí: „Poistnou zmluvou sa poisťiteľ zaväzuje poskytnúť v dojednanom rozsahu plnenie, ak nastane náhodná udalosť v zmluve bližšie označená a fyzická alebo právnická osoba, ktorá s poisťiteľom zmluvu uzavrela, je povinná platiť poistné“. Výška plnenia poisťovne je teda v plnej miere závislá na dojednaní v zmluve a nie na skutočne utrpenej škode, resp. ujme. Je to tak preto, že poisťovňa už pri uzavieraní poistnej zmluvy musí poznať rozsah potenciálneho plnenia, aby vedela kalkulovať poistné tak, aby dokázala zabezpečiť svoju schopnosť splniť všetky svoje záväzky.

Poistná zmluva je osobitným zmluvným typom upraveným v § 788 až 828a) OZ. Tieto ustanovenia možno rozdeliť na všeobecné ustanovenia a o poistnej zmluve a osobitné ustanovenia o poistení osôb, majetku, zodpovednosti a poistení právnej ochrany. Predmetom tohto článku je poistenie zodpovednosti, preto sa v ďalšom texte budeme venovať iba tomuto poisteniu.

Poistenie zodpovednosti všeobecne definuje zákonodarca v § 822 OZ, ktorý hovorí:

„Z poistenia zodpovednosti má poistený právo, aby v prípade poistnej udalosti poisťiteľ za neho nahradil podľa poistných podmienok škodu, za ktorú poistený zodpovedá.“

Na rozdiel od iných poistení (poistenie majetku alebo poistenie osôb) poisťovňa poskytuje poistné plnenie poistenému tak, že poistné plnenie vypláti nie jemu, ale tretím osobám za neho. Neplatí však za neho absolútne, ale iba v takom rozsahu, ako si to dojednali v poistnej zmluve. Obsahom poistenia zodpo-

vednosti môže byť všeobecná zodpovednosť za škodu podľa ustanovení § 420 OZ alebo osobitné prípady zodpovednosti podľa ďalších ustanovení OZ. Rozsah poistenia je však vždy daný poistnými podmienkami konkrétneho poisťiteľa, ktorého si poistený sám vyberie a uzavrie s ním zmluvu a nie priamo zákonom.

Zodpovednosť za škodu spôsobenú prevádzkou dopravných prostriedkov zaradil zákonodarca medzi osobitné prípady zodpovednosti a vymedzil to v ustanovení § 427 OZ, ktorý znie:

„Zodpovednosť za škodu spôsobenú prevádzkou dopravných prostriedkov

- 1. Fyzické a právnické osoby vykonávajúce dopravu zodpovedajú za škodu vyvolanú osobitnou povahou tejto prevádzky*
- 2. Rovnako zodpovedá aj iný prevádzateľ motorového vozidla, motorového plavidla, ako aj prevádzateľ lietadla.“*

Vzťah štátu k PZP

Vzhľadom na to, že prevádzkou motorových vozidiel vznikajú závažné škody, je celoeurópsky záujem chrániť obeť dopravných nehôd podľa dohovorovaných pravidiel. Prvé z týchto pravidiel je, že zmluvné štáty sa zaväzujú zabezpečiť, aby každý prevádzkovateľ, resp. vodič motorového vozidla mal svoju zodpovednosť krytú poistením. Na našom území to bolo po mnohé desaťročia zabezpečené zákonným poistením, od roku 2002 je to zabezpečené cez inštitút povinného zmluvného poistenia.

Toto poistenie je poistením ako každé iné. Vzniká na základe poistnej zmluvy, rozdiel je iba v tom, že právnická alebo fyzická osoba má zákonom stanovenú povinnosť takúto zmluvu uzavrieť. Väčšina tzv. povinných poistení je na Slovensku ustanovená tak, že je iba príslušným zákonom ustanovená povinnosť poistiť sa pre prípad svojej zodpovednosti. Nestanovuje sa však presný rozsah, obvykle sa ukladá iba najnižší limit poistného krytia.

Iný prípad je poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla. V súlade s medzinárodnými dohovormi je zákonom č. 381/2001 Z. z. o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla (ďalej iba PZP) stanovená nielen povinnosť poistiť sa pre prípad tejto zodpovednosti týkajúcej sa prevádzky motorového vozidla, ale tento zákon osobitne upravuje aj rozsah tohto poistenia, ktorý musí byť v súlade s príslušnými tzv. motorovými smernicami. V každej poistnej zmluve teda musí byť dojednaný rozsah poistného krytia minimálne v rozsahu podľa § 4 cit. zák., ktorý znie:

„Rozsah poistenia zodpovednosti

- 1. Poistenie sa vzťahuje na každého, kto zodpovedá za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla uvedeného v poistnej zmluve.*
- 2. Poistený má z poistenia zodpovednosti právo, aby*



Jozefína Žáková

poisťovateľ za neho nahradil poškodenému uplatnené a preukázané nároky na náhradu:

- a/ škody na zdraví a nákladov pri usmrtení,
- b/ škody vzniknutej poškodením, zničením, odcudzením alebo stratou vecí,
- c/ účelne vynaložených nákladov spojených s právnym zastúpením pri uplatňovaní nárokov podľa písmen a), b) a d), ak poisťovateľ nesplnil povinnosti uvedené v § 11 ods.6 písm. a) alebo písm. b) alebo poisťovateľ neoprávnene odmietol poskytnúť poisťné plnenie, alebo neoprávnene krátil poisťné plnenie,
- d/ ušlého zisku.

3. Poistený má z poistenia zodpovednosti právo, aby poisťovateľ za neho nahradil príslušným subjektom uplatnené, preukázané a vyplatené náklady zdravotnej starostlivosti, nemocenské dávky, dávky nemocenského zabezpečenia, úrazové dávky, dávky úrazového zabezpečenia, dôchodkové dávky, dávky výsluhového zabezpečenia, dôchodky starobného dôchodkového sporenia, ak je poistený ich nahradiť týmto subjektom.

Zákon o PZP teda na rozdiel od § 427 nehovorí všeobecne o povinnosti nahradiť škodu (akúkoľvek), ale hovorí o „nárokoch na náhradu“, ktoré taxatívne vymenováva.

Nemajetková ujma vo vzťahu k PZP

Požiadavky pozostalých po obetiach dopravných nehôd na nemajetkovú ujmu podľa ustanovení § 11 OZ sa začali v poisťovniach objavovať relatívne nedávno a treba povedať, že v poisťovniach vyvolali veľké prekvapenie. Odborníkom znalých poisťného práva nie je dodnes celkom jasné, čo bolo dôvodom zásadného obratu v nazeraní na nemajetkovú ujmu podľa § 11, keďže hmotné právo sa v tomto smere už roky nijako nezmenilo (hoci jeho zmena by bola veľmi potrebná). V apríli 2011 bolo zverejnené uznesenie Najvyššieho súdu SR zn. 4Cdo 168/2009, ktoré do rozbehnutých aktivít na uplatňovanie nemajetkovej ujmy z PZP prinieslo trochu svetla, keď sa konštatovalo, že:

„Podľa súčasnej právnej úpravy možno teda nemajetkovú ujmu za zásah do osobnostných práv usmrtením blízkej osoby uplatňovať len mimo rámec inštitútu zodpovednosti za škodu, t. j. podľa § 11 a nasl. OZ.“

K rozhodnutiu bolo pripojené aj odlišné stanovisko sudcu JUDr. Rudolfa Čirča, z ktorého vyberám:

„Ak by mal platiť výklad pojmu škoda vychádzajúci z textu zákona č. 381/2001 Z. z. (gramatický výklad), resp. vychádzajúci z ustanovení OZ



o zodpovednosti za škodu, teda, ak by náhrada nemajetkovej ujmy pozostalých nemala byť predmetom poisťného krytia, mohlo by to znamenať značné majetkové riziko subjektov zodpovedajúcich za takúto nemajetkovú ujmu, ktorá by v individuálnych prípadoch mohla viesť aj k ich finančnému bankrotu.“
„Pri výklade a aplikácii právnych predpisov nemožno totiž opomínať ich účel a zmysel, pričom platí, že súd nie je absolútne viazaný doslovným znením zákona, ale sa smie a musí odchýliť, ak to vyžaduje účel zákona, história jeho vzniku, systematická súvislosť a pod.“

V ďalšom texte tohto príspevku sa sústredíme iba na tvrdenia uvedené v odlišnom stanovisku Dr. Čirča, lebo so záväznými závermi tohto rozhodnutia sa plne stotožňujeme.

- **Možnosť finančného bankrotu** subjektov zodpovedajúcich za nemajetkovú ujmu je rozhodne veľmi aktuálny problém, obzvlášť na Slovensku, kde nie sú ľudia zvyknutí vytvárať si rezervy na škody takéhoto druhu. Ako sme uviedli, aj poisťovňa môže na seba prevziať iba také riziká, ktoré dokáže uniesť. Musí si na to tvoriť technické rezervy a svoju schopnosť plniť svoje záväzky z poisťných zmlúv musí orgánu dohľadu neustále preukazovať (testom primeranosti technických rezerv). Preto musí byť v poisťnej zmluve vždy jasne vymedzený obsah a rozsah poistenia, aby mohla poisťovňa stanoviť poisťné tak, aby bola schopná plniť svoje záväzky. Ak by na základe rozhodnutia súdu bola poisťovňa povinná platiť aj záväzky nad rámec poisťnej zmluvy, (navyše veľmi neistého rozsahu, keďže súdy rozhodujú veľmi svojvoľne), tak by ju to mohlo priviesť k takému istému „finančnému bankrotu“, akému by čelila aj osoba priamo zodpovedná za nemajetkovú ujmu. V prípade poisťovne by však takýto „bankrot“ mal vážnejšie dôsledky na ostatných poistených a na orgán dohľadu, ktorý by mal problém s tým, že neochránil poistených pred nesolventnosťou poisťovne.

- **Účel zákona, história jeho vzniku, systematická súvislosť** – to sú pojmy relatívne ľahko overiteľné v súvislosti s poistením zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou motorového vozidla. Stačí si urobiť menší exkurz do novodobej histórie.

História PZP

Až do roku 2002 bolo na Slovensku povinné krytie rizika tejto zodpovednosti zabezpečené zákonným poistením, ktoré sa vyvíjalo ako z hľadiska obsahu, tak z hľadiska použitej legislatívnej techniky. Dnes sa už môžeme iba pousmiať nad tým, že až do roku 1991 bolo tzv. zákonné poistenie upravené predpisom nižšej

právnej sily ako zákon – a to vládny nariadením č.54/1953 o premávke na cestách. Obsah a rozsah poistenia upravovali vykonávacie vyhlášky. Postupne sa menili (vyhl. č. 38/1957 Ú. I., vyhl. č. 197/1964 Zb., vyhl.č.124/1974, Zb.), ale spoločne mali to, že rozsah poistenia bol ustanovený tak, že poistený má právo, aby poisťovňa za neho nahradila škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla inému na zdraví alebo usmrtením, ako aj poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením vecí, avšak len pokiaľ poistený za tieto škody zo zákona zodpovedá a pokiaľ sa ďalej neustanovuje inak. „Inak“ bolo upravené, napr.

- obmedzenie výšky náhrady škody na klenotoch a iných cennostiach, ako aj na veciach umeleckej, historickej alebo zberateľskej ceny je poisťovňa povinná poskytnúť plnenie najviac 5 000 Kčs za jednu vec (zbierku) a za škodu na peniazoch najviac 2 000 Kčs
- náhrada za poisteného trov obhajoby v trestnom konaní len vtedy, ak sa poisťovňa zaviazala ich uhradiť
- náklady mimosúdneho prerokovania nárokov poškodeného je poisťovňa povinná nahradiť za poisteného len vtedy, ak sa zaviazala ich uhradiť

– trovy občianskoprávného konania o náhrade škody za poisteného poisťovňa uhradila iba ak sa zaviazala ich uhradiť alebo ak toto konanie bolo nevyhnutné pre zistenie zodpovednosti poisteného alebo výšky plnenia poisťovne.

Istým prelomom v zákonnom poistení bolo, že prijatím prvého čisto slovenského zákona o poisťovníctve č. 24/1991 Zb. (predtým patrilo poisťovníctvo do pôsobnosti federácie) sa konečne dal do poriadku aj právny základ zákonného poistenia, a to tak, že konečne bolo toto poistenie naozaj upravené zákonom, a to v nasledovných ustanoveniach:

§ 22a) „Prevádzkovateľ a vodič motorového vozidla je poistený na zodpovednosť za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla

a

§ 29) Ministerstvo financií SR určí všeobecne záväzným právnym predpisom rozsah a podmienky zákonného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla, vrátane sadzieb poistného a určí poisťovňu, ktorá ho bude vykonávať“.

Vykonávacím predpisom bola vyhl.č.423/1991 Zb., ktorou sa ustanovuje rozsah a podmienky zákonného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla. Na rozdiel od svojich predchodkyň už nastavila rozsah poistného krytia v §3 nasledovne:

„ (1) Prevádzkovateľ a vodič motorového vozidla, na ktorého sa vzťahuje zákonné poistenie (ďalej len „poistený“), má právo, aby poisťovňa za neho nahradila v rozsahu a vo výške podľa osobitných právnych predpisov1) poškodeným uplatnené a preukázané nároky na náhradu škody spôsobenej prevádzkou motorového vozidla inému

- a) na zdraví alebo usmrtením,
 - b) poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením vecí,
 - c) vznikom inej majetkovej ujmy,
- pokiaľ poistený za túto škodu zodpovedá podľa zákona a ak sa ďalej neustanovuje inak.*

„Inak“ bolo upravené napr. :

- náhrada trov konania, resp. obhajoby sú hrazené iba ak sa poisťovňa zaviazala
- nehradia sa škody na veci manželovi a príbuzným
- nahradí sa škoda, ktorú sa poistený zaviazal uhradiť nad rámec predpisov.

Zjednodušené porovnanie

Pred rokom 1991 nároky na náhradu

- a) škody na zdraví alebo usmrtením,
- b) škody na veciach.

Pred rokom 2002 – nároky na náhradu škody podľa osobitných predpisov (OZ)

- a) na zdraví alebo usmrtením,
- b) poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením vecí,
- c) vznikom inej majetkovej ujmy.

Po roku 2002 – nároky na náhradu škody

- a) na zdraví a nákladov pri usmrtení,
- b) poškodením, zničením, odcudzením alebo stratou vecí,
- c) právne zastúpenie (limitovane),
- d) ušlý zisk,
- e) nároky zo zdravotného/nemocenského/úrazového/dôchodkového poistenia.

Poisťovne vykonávali aj vykonávajú PZP vždy na základe objednávky štátu!

Poisťovne vykonávajú poisťovaciu činnosť v odvetví B – 10 „poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla“ na základe objednávky štátu, aktuálne vyjadrenej v zák. č. 381/2001 Z. z., pričom platí, že:

- štát si historicky objednával u poisťovní poistenie zodpovednosti výlučne na škodu z prevádzky motorových vozidiel, nikdy nie aj na nemajetkovú ujmu podľa § 11 OZ,
- aktuálne si štát „objednáva“ u poisťovní vykonávanie poisťovacej činnosti v oblasti poistenia zodpovednosti v rozsahu podľa zákona 381/2001 Z. z., ktorý neobsahuje nárok na krytie zodpovednosti za zásah do osobnostných práv pozostalých po obeti dopravnej nehody (viď stanovisko SR vo veci prejudiciálneho konania C-22/12 Haasová),
- počas celého obdobia fungovania zákonného poistenia, a aj pri demonopolizácii tohto poistenia štát stanovoval na takýto rozsah aj poistné - pozri ustanovenia o minimálnom poistnom v prechodných ustanoveniach zák. č. 381/2001 Z. z. Podľa nich sa na rok 2002 stanovilo minimálne poistné v rovnakej výške ako poistné zo zákonného poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla na rok 2001. Na roky 2003 a 2004 sa mohlo zvýšiť poistné iba o priemernú ročnú mieru inflácie meranú indexom spotrebiteľských cien vyhlásenú ŠÚ SR (miera inflácie) a o nárast percenta škodovosti schválený úradom na návrh kancelárie za podmienky, že v určitej skupine motorových vozidiel nárast percenta škodovosti prevýši mieru inflácie. Percentom škodovosti sa na tieto účely rozumel podiel súčtu poistných plnení vyplatených všetkými poisťovateľmi a kanceláriou a nimi vytvorených rezerv na poistné plnenia) vo vzťahu k nimu prijatému poistnému. Maximálne poistné nesmelo byť vyššie ako minimálne poistné navýšené o 30 percent.
- poisťovne akceptovali „objednávku“ štátu tým, že požiadali o udelenie špeciálnej licencie na vykonávanie poisťovacej činnosti v poistnom odvetví č. 10 a) prílohy č. 1 zák. č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve,
- poisťovne museli vytvoriť špeciálne všeobecné poistné podmienky, ktoré museli obsahovať najmenej podmienky podľa § 4, 5, 7 až 12 a § 15 a ktoré boli schvaľované dozorným orgánom. Žiadne zo schválených VPP neobsahovali poistné krytie nemajetkovej ujmy,
- okrem všeobecných podmienok museli poisťovne predložiť



aj návrh obchodno-finančného plánu na PZP na nasledujúce tri roky, ktorý musel obsahovať:

- metódy výpočtu poistného a údaje o sadzbách,
- spôsob vytvorenia dostatočných finančných prostriedkov na krytie záväzkov z PZP,
- organizačné a personálne náklady na vybudovanie obchodnej siete, objem poistných zmlúv a vývoj platobnej schopnosti po zavedení PZP,
- spôsob výpočtu rezerv a stanovenie ich výšky,
- rozsah a formy zaistenia.

• Žiadna z poisťovní nikdy nepredložila na schválenie kalkuláciu poistného, ktorá by obsahovala aj nároky súvisiace s nemajetkovou ujmom.

• Žiadny z orgánov dohľadu (MFSR, ÚFT, NBS) nikdy nenamietal pri dohľade v žiadnej poisťovni porušenie zákona z tohto titulu.

• úloha štátu v PZP je významná aj v pravidlách pre určenie poistného upravených v § 8 ods. 1 zák. č. 381/2001 Z. z. nasledovne:

„Poistné pri poistení zodpovednosti podľa tohto zákona sa stanovuje vo výške zabezpečujúcej splniteľnosť všetkých záväzkov poisťovateľa vyplývajúcich z poistenia zodpovednosti, vrátane tvorby rezerv podľa osobitného predpisu.

Odkaz pod čiarou znie na zákon o poisťovníctve, ktorý vo svojom § 35 stanovuje všeobecné pravidlo pre určenie poistného, ktoré musí poisťovňa dodržiavať pri akomkoľvek poistení:

1) *„Poisťovňa je povinná určiť výšku poistného na základe poistno-matematických metód tak, aby výška poistného zabezpečovala trvalú splniteľnosť všetkých záväzkov poisťovne vrátane tvorby dostatočných technických rezerv.“*

2) *výška poistného v rámci každého vykonávaného poistného odvetvia musí byť stanovená spôsobom, ktorý zabezpečí trvalú splniteľnosť všetkých záväzkov poisťovne vyplývajúcich z vykonávania daného poistného odvetvia v súlade s ods. 1.*

Pre úplnú informáciu o poistnom v PZP treba uviesť aj to, že štát si z tohto poistenia vyberá aj svoju nepriamu daň v podobe povinnosti poisťovne podľa § 33 ZoP, a to - odviesť osem percent z prijatého poistného z PZP na osobitný účet MV SR (rozdeľuje sa hasičom na plnenie úloh súvisiacich bezpečnosťou a plynulosťou cestnej premávky).

Z uvedeného vyplýva, že objednávka štátu na PZP je v súlade so slovenským právnym systémom, založenom na „písanom práve“. Preto by si štát nemal odporovať sám sebe tým, že by nezabráňoval, resp. priamo podporoval, aby súdne rozhodnutia menili rozsah poistného krytia nad rámec zákona o PZP a poistnej zmluvy, pretože tým by sa umožnil zasiahnuť nielen do súkromnoprávných zmluvných vzťahov, ale aj do verejnoprávnej regulácie poisťovníctva. Pritiahnuté za vlasy by to znamenalo, že solventnosť poisťovní by mali v rukách sudcovia a nie NBS.

Záver

Poisťovne už dlho volajú po zmene hmotného práva, ktoré významne ovplyvňuje nielen PZP, ale aj poisťovaciu činnosť ako takú. Chápu aj spoločenskú požiadavku po zvýšení rozsahu náhrady škody a snahu po porovnávaní nárokov na náhradu škody v iných štátoch Európy. Nechápu však, prečo tu nie je silnejší tlak na rekodifikáciu OZ a s tým súvisiacu zmenu zákona o PZP, ale naopak, prečo je tu taká významná podpora pre tvorbu „sudcovského práva“. Sudcovia aj advokáti sa často vo svojich právnych záveroch odvolávajú na české zákony a českú judikatúru, kde s týmito nárokmi už dávno pracujú

a to na základe patričnej úpravy hmotného práva, t. j. novelizácie staručkého (ešte vtedy spoločného) OZ. Považovali by sme za logické, aby sa aj slovenskí zákonodarcovia inšpirovali českým právom a zariadili príslušné zmeny, po ktorých právna prax volá aj do nášho právneho systému. S jasne nastavenými pravidlami pre odškodnenie obetí dopravných nehôd by poisťovne dokázali bez problémov pracovať. Nepovažujeme za legitímne, aby sa takéto významné zmeny zabezpečovali cez judikatúru.

V mojom príspevku na viacerých miestach zdôrazňujem, že poisťovacia činnosť musí byť vykonávaná s použitím poistnej matematiky a štatistiky. Žiadna poisťovňa na svete nedokáže vykonávať svoju činnosť, ak nedokáže predvídať výšku náhrad, ktoré raz bude musieť vyplatiť. Navyše, od 1. 1. 2016 budú musieť poisťovne na Slovensku (tak ako v celej EÚ) prejsť na nový režim riadenia rizík a preukazovania solventnosti podľa pripravovaného nového zákona o poisťovníctve, ktorý transponuje smernicu Solvency II. Ak v mojom príspevku viackrát konštatujem, že v súčasnosti sa nelimitované (t. j. nepredvídateľné) náhrady ťažko kalkulujú a že to má vplyv na solventnosť poisťovne, po novom bude ešte väčší problém takéto neohraničené, nelimitované riziká založené na nepredvídateľných súdnych rozhodnutiach vôbec prevziať do poistenia. Problematika náhrady škody podľa PZP si zaslúži, aby s ňou právnická obec nakladala triezvo a so znalosťou všetkých dôsledkov. Často používaný demagogický slogan – poisťovňa má dosť peňazí, nech platí – sa nám všetkým (poškodeným, škodcom, poisťovniam, ale aj dohľadu) raz nemusí vyplatiť.

Treba totiž brať do úvahy, že ľudia predsa nezmierajú iba pri dopravných nehodách, ale aj padajú mosty, stávajú sa nešťastia v baniach, nastávajú výbuchy vo fabrikách, stávajú sa chyby pri operáciách, ale môžu aj padnúť kvetináče z balkóna. Nie vždy je poruke poisťovňa, ktorá by mohla nároky z takýchto nešťastí zaplatiť.

JUDr. Jozefína Žáková
generálna riaditeľka
Slovenskej asociácie poisťovní

Použité zdroje:
(*)Fekete,
Občiansky zákonník,
Veľký komentár,
EUROKÓDEX 2011

Snímky archív

Náhrada nemajetkovej ujmy

Nezamieňať režimy náhrady

V júni sa za účasti Ministerstva financií SR a ďalších relevantných subjektov uskutočnilo ďalšie pracovné stretnutie právnikov poisťného trhu. Za pravidelné organizovanie týchto stretnutí by som sa chcel SLASPO aj touto cestou poďakovať, keďže podnetné diskusie na aktuálne témy sú pre nás cenným zdrojom informácií o stave a vývoji nášho poisťného trhu.

Mal som možnosť zúčastniť sa na panelovej diskusii, ktorej témou bola náhrada nemajetkovej ujmy spôsobenej v súvislosti s dopravnou nehodou. Napriek tomu, že MF SR nemá v kompetencii oblasť občianskeho práva, téma nemajetkovej ujmy sa týka aj MF SR, keďže sa dotkla PZP, a to konkrétne súladu našej legislatívy so smernicami upravujúcimi poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorových vozidiel. MF SR sa tejto téme začalo venovať najmä v súvislosti so súdnym sporom C-22/12 Haasová/Petrík, Holingová. Podrobne sa tomuto sporu a rozsudku ESD venoval JUDr. Imrich Fekete v predchádzajúcom čísle Poistných rozhľadov, takže ho nebudem bližšie rozoberať. Zameriam sa na stanovisko SR, na ktorom sme úzko spolupracovali.

Určenie zodpovednosti

Podľa názoru MF SR pri téme nemajetkovej ujmy primárne ide o určenie občianskoprávnej zodpovednosti, t. j., kto je za čo zodpovedný. Potom môžeme skúmať, či je osoba, ktorá škodu spôsobila, poistená a čo všetko jej poisťka kryje. Podľa stanoviska SR je potrebné rozlišovať medzi dvoma režimami občianskoprávnej zodpovednosti, a to zodpovednosť za škodu a zodpovednosť za zásah do osobnostných práv človeka. Každý z týchto režimov občianskoprávnej zodpovednosti má iný účel a svoje špecifické charakteristiky, preto sú aj formálne upravené v odlišných častiach Občianskeho zákonníka.

Zodpovednosť za škodu je všeobecne upravená v Šiestej časti OZ, pričom osobitný typ zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou dopravných prostriedkov je upravený v § 427 OZ. Tento osobitný typ zodpovednosti je založený na princípe, že prevádzkovateľ **zodpovedá za škodu aj vtedy, ak ju sám nespôsobil**, ale bola spôsobená prevádzkou jeho motorového vozidla. Vznik a rozsah vzniknutej škody musí presne preukázať poškodeným, pričom právo na náhradu škody patrí aj právnickým osobám. Škoda sa uhrádza v zásade v peniazoch, príp. uvedením do predošlého stavu. Niektoré typy škôd môžu mať povahu nemajetkovej



Dušan Katonák

ujmy (napr. strata spoločenského uplatnenia, pozostalosť renta alebo v niektorých krajinách jednorazové odškodnenie pre pozostalých). Zodpovednosť za zásah do osobnostných práv je upravená v Prvej časti OZ. Je konštruovaná podstatne iným spôsobom, ako zodpovednosť za škodu. Osoba, ktorá zásah do osobnostných práv nespôsobilá, **nezodpovedá za zásah do osobnostných práv a prípadnú vzniknutú škodu**.

Rozlišovať režimy

Právo na ochranu osobnosti predstavuje nemajetkové právo výlučne osobnej povahy. Je úzko späté s osobnosťou človeka, takže subjektom práva môže byť len fyzická osoba. Primárnou formou odškodnenia by malo byť morálne zadostučinenie, a len ak takéto zadostučinenie nepostačuje, je možné priznať aj peňažné plnenie. Nárok na náhradu nemajetkovej ujmy v peniazoch nevzniká automaticky, a to na rozdiel od náhrady škody (ak sa preukáže jej vznik a výška). Na rozdiel od odškodnenia pri náhrade škody sa pri určení výšky náhrady nemajetkovej ujmy vychádza iba z domnienky, akú ujmu mohol zásah vyvolať. Pri stanovení výšky náhrady v peniazoch zákon nestanovuje žiadne medze a uplatňuje sa voľná úvaha príslušného súdu.

Z toho vyplýva, že ide o dva rôzne právne režimy s rôznym mechanizmom fungovania, pričom každý z nich má iný účel aj prostriedky na jeho dosiahnutie. V druhom kroku by sme mali preskúmať, akú zodpovednosť PZP kryje. Smernice EÚ ani náš zákon 381/2001 Z. z. o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla nikde nespomínajú zásah do osobnostných práv človeka, ani nepoužívajú pojem „nemajetková ujma“. Naopak, používajú pojmy „škoda na zdraví“ (personal injury) a „škoda na majetku“ (damage to property). Nikde nespomínajú ani pozostalých. Podľa nášho názoru, ak by takýto úmysel zákonodarca bol mal, určite by ho premietol aj do textu smernice, resp. aspoň do recitálu, tak ako sú uvedené iné osoby, napr. chodci, cyklisti a iní nemotorizovaní účastníci premávky na cestách. Z toho sa môžeme oprávnenne domnievať, že zákonodarca (smernice aj zákona) nemal v úmysle, aby PZP pokrývalo aj oblasť zodpovednosti za zásah do osobnostných práv človeka.

Kompetencie

Ďalším momentom, ktorý by som rád zdôraznil, je skutočnosť, že smernica nikdy nemala ani nemohla mať ambíciu riešiť, čo je obsahom náhrady škody (vecnej či na zdraví) v jednotlivých členských

krajinách, keďže toto spadá do výhradnej kompetencie členských krajín. Preto môže byť v jednotlivých krajinách rôzny rozsah škody na zdraví, napr. v ČR aj jednorazové odškodnenie v pevne stanovenej sume pre pozostalých. V SR takýto typ odškodnenia zatiaľ nie je v OZ zavedený.

Ak chceme skutočne chrániť záujmy pozostalých, a to nielen po dopravných nehodách, je potrebné otvoriť diskusiu s Ministerstvom spravodlivosti SR, resp. s členmi pracovnej skupiny na rekodifikáciu OZ o zavedení podobného inštitútu aj do slovenského OZ.

Záverom by som podčiarkol skutočnosť, že MF SR zastáva naďalej názor, ktorý SR prezentovala v rámci spomínaného sporu. Podľa nášho názoru nič na tejto skutočnosti nemení ani rozhodnutie Európskeho súdneho dvora vo veci Haasová. Rozhodnutie ESD sa týkalo len škody vyplývajúcej zo zodpovednosti poisteného za škodu, a nie nemajetkovej ujmy z dôvodu zásahu do osobnostných práv človeka. Ak náš právny poriadok priznáva pozostalým v režime náhrady škody určité typy odškodnenia, majú byť kryté z PZP (napr. bolestné, strata spoločenského uplatnenia, pozostalostná renta a ak by sa zmenil OZ, aj jednorazové odškodnenie). Zamieňanie predmetných režimov náhrady nemajetkovej ujmy však vedie k nesprávnemu záveru, že PZP by malo kryť aj nemajetkové ujmy vyplývajúce zo zásahu do osobnostných práv človeka.

*JUDr. Dušan Katonák
vedúci oddelenia poisťovníctva
Ministerstvo financií SR*



*Viera Konová
Dušan Pukač*

Pomáhame s exportom tam, kam iní nejdú...

Pohľad na poslanie a aktivity riadneho pridruženého člena SLASPO – EXIMBANKY SR

Slovensko je krajina, ktorá nie je bohatá na prírodné zdroje. Preto silu jej ekonomiky ovplyvňuje okrem iného aj zahraničný dopyt, respektíve export slovenských tovarov a služieb, ktorý je prínosný pre hospodársky, sociálny a environmentálny rast hospodárstva.

V súčasnosti je cca vyše 80 percent exportu SR určených na trhy Európskej únie. Tieto obchody dlhodobo fungujú v štandardnom ekonomickom prostredí, v ktorom je vymáhateľnosť práva podľa európskych noriem a zvyklostí a dodržiavajú sa princípy stanovené WTO a Konsenzom OECD.

Podpora štátu je však potrebná najmä na trhoch mimo krajín EÚ. Je mimoriadne významná najmä v ekonomikách, v ktorých hrá štát alebo vláda stále dôležitú úlohu: sú to trhy SNŠ, krajiny Balkánu, Čína, Vietnam, Indonézia, Malajzia, India, Mongolsko a niektoré africké štáty, kde slovenské (československé) firmy v minulosti úspešne pôsobili, majú v teritóriu dobré meno, osobné kontakty alebo tradičné kultúrno-spoločenské väzby. Tieto teritória, o ktoré komerčné inštitúcie, najmä pre vyššie riziko prejavujú menší záujem, lebo tam nemajú podobné špecifické výhody, sú mimo sféry priameho záujmu nadnárodných korporácií pôsobiacich v SR. V týchto teritóriách sa ponúka reálna možnosť vytvoriť podnikateľský priestor na revitalizáciu vývozných a investičných projektov slovenských firiem, a tým efektívne využiť tie vlastné kapacity, ktoré má Slovenská republika ešte potenciálne k dispozícii.

Spomínanú formu podpory poskytuje štát prostredníctvom EXIMBANKY SR, ktorej hlavným zámerom je zvýšenie konkurenčnej schopnosti slovenských exportérov pri prieniku na zahraničné trhy prostredníctvom širokej škály poisťných, záručných a úverových produktov.

Pridaná hodnota - poskytovanie štátnej záruky

EXIMBANKA SR je štátna exportno-úverová inštitúcia, ktorá slovenským exportérom umožňuje vstup do obchodných a investičných vzťahov, kde komerčný finančný sektor prejavuje menší záujem prevziať na seba riziko. Účelom je štátna podpora, ktorá nenaruša trhové podmienky, nedeformuje trh a neumožňuje zvýhodňovanie výrobcov z jednej krajiny na úkor ostatných.

Vo vzťahu ku komerčnému finančnému trhu plní komplementárnu funkciu. Umožňuje realizovať vývozy do teritórií s vyššou mierou rizika krajiny, a to aj pri veľkých projektoch s dlhým odkladom splatnosti. Podporuje investovanie v zahraničí, predovšetkým pri zakladaní spoločných podnikov. Dopĺňa tak ponuku komerčných úverových poisťovní a pôsobí ako jediný priamy nástroj štátu na podporu exportu. EXIMBANKA SR má záujem o podporu všetkých vývozcov tovarov a služieb bez ohľadu na ich veľkosť alebo sektor podnikania. Jedinou podmienkou je životaschopnosť posudzovaného vývozného prípadu. Ponúka širokú škálu finančných produktov spojených s vývozom, predovšetkým úverové poistenie, financovanie a záruky. Pri importe je to dovoz technológií, ktoré v konečnom dôsledku umožnia vývoz kvalitnejšej produkcie s vysokou mierou pridanej hodnoty. Počas svojej šesťnásťročnej existencie podporila vývoz do viac než osemdesiatich krajín sveta v celkovom objeme vyše 36 mld. eur. Jej produkty a služby sú určené malým, stredným aj veľkým slovenským podnikateľským subjektom, respektíve výrobcov tovarov a poskytovateľom služieb určených

na vývoz. Klientom ponúka aj individuálne poradenstvo, predovšetkým pri projektoch väčšieho rozsahu. Novelou zákona o EXIMBANKE SR bolo upravené jeho znenie tak, že štát prevzal plné ručenie za záväzky EXIMBANKY SR prijaté podľa tohto zákona bezpodmienečne a neodvolateľne.

Exportné poistenie

Úlohou poisťovacej divízie EXIMBANKY SR je predovšetkým poskytovať tzv. exportné poistenie. Nejde teda o klasické životné alebo neživotné poistenie, aké bežne poznáme, ale o samostatnú kategóriu poistenia. Poisťovanie a zaistovanie exportných aktivít je súčasťou štátnej podpory exportu, poskytovanej slovenským vývozcom prostredníctvom EXIMBANKY SR. EXIMBANKA SR spolupracuje s komerčnými bankami pri poistení krátkodobých pohľadáv formou spolupráce s faktoringovými spoločnosťami alebo poisťným produktom pre malých a stredných podnikateľov, ktorý im umožňuje získať od komerčnej banky výhodnejšie financovanie. Poistenie pri strednodobých a dlhodobých projektoch, tzv. neobchodovateľné riziko, predstavuje unikátnu formu štátnej podpory exportu a dopĺňa produkty komerčných bánk v oblasti obchodného a projektového financovania. Nepredstavuje teda konkurenčný nástroj štátu, avšak bez účasti EXIMBANKY SR by sa mnohé vývozné projekty slovenských podnikov nemohli zrealizovať na trhovej báze pre ich vysokú rizikovosť.

Najpreferovanejšie produkty slovenských exportérov

Poistenie vývozných odberateľských úverov proti komerčným a politickým rizikám (produkt D) predstavuje veľmi rozšírenú formu podpory exportu a prináša viacero výhod predovšetkým exportérovi. Ten môže okrem svojho produktu ponúknuť zahraničnému kupujúcemu aj výhodné dlhodobé financovanie prípadného nákupu. Navyše, exportér sa dostane k platbe za svoj tovar pomerne skoro, prakticky po dodaní tovaru zahraničnému kupujúcemu. Tento typ poistenia sa využíva pri veľkých, finančne náročných projektoch (napr. budovanie infraštruktúry), pri vývoze veľkých technologických celkov (napr. súčasti elektrární, ťažké stroje) či špičkových technológií predovšetkým do krajín s vyššou mierou rizika. V roku 2013 sa takto podporil slovenský export smerujúci najmä do Azerbajdžanu, Bieloruska a na Ukrajinu.

Poistenie krátkodobých vývozných dodávateľských úverov proti komerčným rizikám (produkt A), politickým rizikám (produkt B) alebo ich kombinácia je dôležitým prvkom portfólia poistenia neobchodovateľných rizík, predovšetkým z hľadiska širokého využitia pre malé a stredné podniky i pre významných slovenských exportérov. Poistenie krátkodobých exportných pohľadáv využívajú exportéri najmä ak nemajú predchádzajúce skúsenosti so svojím novým zahraničným partnerom, alebo konkrétny vývozný kontrakt považujú za príliš rizikový,

napríklad pre nestabilnú politickú situáciu v krajine kupujúceho. Poistenie teda kryje riziko slovenského exportéra v prípade, ak zahraničný kupujúci nebude môcť z rôznych príčin za tovar zaplatiť. V roku 2013 bol tento produkt pre slovenských vývozcov štandardne zaujímavý a takto podporený export smeroval do rôznych štátov sveta – do Pakistanu, Kazachstanu, Ruska, Egypta či na Kubu.

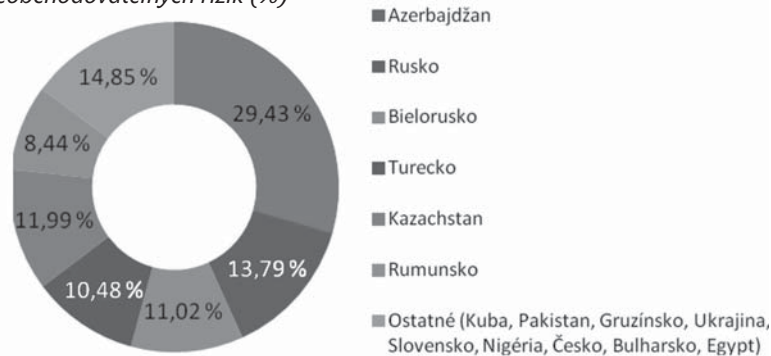
Poistenie úveru súvisiaceho s investíciou slovenských právnických osôb v zahraničí (produkt Ik)

je produkt orientovaný nielen na potenciálnych slovenských vývozcov kapitálu, ale najmä na výrobné spoločnosti, ktoré vytvorením svojej zahraničnej spoločnosti získajú výhodnejšie postavenie na lokálnom trhu, napríklad znížením logistických nákladov alebo elimináciou obchodných bariér. Častým motívom slovenských spoločností, ktoré využívajú tento produkt, je aj akvizícia ich zahraničnej konkurencie, či jednoducho výhodné podmienky na investovanie do konkrétnych oblastí lokálnej ekonomiky. Poistenie Ik sa v roku 2013 používalo pri realizácii investičných aktivít slovenských spoločností v Rumunsku.

Poistenie úveru na financovanie výroby určenej na vývoz (produkt F) je určené predovšetkým vývozcom s nižšou kapitálovou vybavenosťou, ktorí týmto spôsobom môžu získať finančné prostriedky na realizáciu svojej výroby. Poisteným je banka, ktorá výrobu financuje, kým EXIMBANKA SR preberá riziko v prípade nesplnenia podmienok kontraktu slovenským exportérom

Poistenie výrobného rizika (produkt E) kryje riziko odstúpenia od zmluvy zahraničným kupujúcim. Exportér tak eliminuje riziká vyplývajúce zo situácie, keď počas realizácie výroby zahraničný kupujúci odstúpi od zmluvy. Poistenie výrobného rizika preferujú exportéri, ktorí svojmu zahraničnému kupujúcemu dodávajú produkt prispôbený jeho špecifickým požiadavkám. Pri jeho odstúpení od zmluvy by takýto tovar umiestnili na trhu len s ťažkosťami.

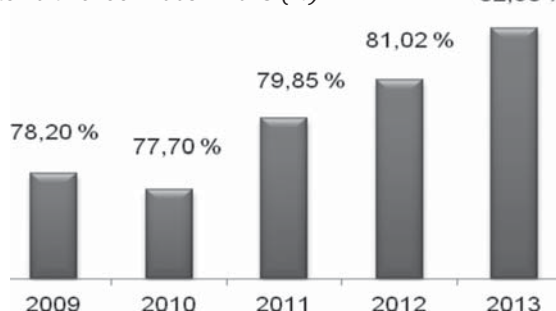
Teritoriálna štruktúra angažovanosti k 31. 12. 2013 – poistenie neobchodovateľných rizík (%)



Poistenie malých a stredných podnikov

Poistenie segmentu malého a stredného podnikania predstavuje doplnkovú službu k poisťným produktom neobchodovateľného rizika. Tento segment trhu tvorí významnú časť hospodárstva a zamestnáva na Slovensku vyše 67,3 percenta celkového počtu pracovných miest podľa štatistik EUROSTAT za rok 2012. Ich vzrastajúci trend je vidieť aj na pomere klientov EXIMBANKY SR, ktorí využívajú jej poisťovacie služby.

Vývoj podielu klientov MSP na celkovom počte klientov krátkodobého poistenia v rokoch 2009 – 2013 (%)



V roku 2013 bolo novinkou zavedenie špeciálneho produktu určeného pre segment malého a stredného podnikania **eMSP poistenie**, a to pre vzrastajúcu tendenciu podielu malých a stredných podnikateľov na celkovom počte klientov. Produkt sa využíva prevažne tzv. mikrospoločnosťami, t. j. takými, ktoré majú menej než 10 zamestnancov a ročný obrat menej než dva milióny eur.

Medzi jeho výhody patria zjednodušené podmienky úverového poistenia a uzavretie žiadosti o rámcovú poisťnú zmluvu prostredníctvom internetu online 24 hodín denne.

Medzi najzaujímavejšie teritória, do ktorých smerovali produkty poistené v EXIMBANKE SR v roku 2013, patria Maurícius, Albánsko, Pakistan, Nigéria a iné rizikové krajiny.

Medzinárodná spolupráca

EXIMBANKA SR pri podpore vývozu dlhodobého úzko spolupracuje s viacerými exportno-úverovými agentúrami a inštitúciami z celého sveta. Bilaterálne zmluvy vytvárajú pre slovenský vývoz podmienky na lepší prístup do teritórií záujmu prostredníctvom vzájomnej informovanosti a výmeny skúseností pri financovaní a poisťovaní vývozu so štátnou podporou. Vyššou formou spolupráce sú zaisťovateľské zmluvy pre strednodobé a dlhodobé projekty, ktoré umožňujú spoločný prienik exportérov z rôznych krajín na tretie trhy.

Výhody spolupráce s EXIMBANKOU SR

- Využitie unikátnej formy štátnej podpory exportu.
- Možnosť exportovať aj do krajín s vyššou mierou rizika.
- Presun časti rizika z exportéra na EXIMBANKU SR.
- Zníženie rizika nezaplatenia vývozných a tuzemských pohľadávok.
- Znižovanie nákladov na riadenie rizika.
- Odborné a kvalitné ohodnotenie zahraničných subjektov.
- Väčšie možnosti pri získavaní ďalších finančných prostriedkov.
- Zabezpečenie výhodného financovania kontraktu pre zahraničného kupujúceho.
- Možnosť ponúknuť zahraničnému odberateľovi dlhšie doby splatnosti.
- Odborné poradenstvo pri štruktúrovaní vývozných kontraktov.
- Využitie dlhoročných profesionálnych skúseností v oblasti financovania zahraničného obchodu.
- Komplexná ponuka služieb.

Poslanie exportno-úverových inštitúcií

Exportno-úverové inštitúcie (ECAs) vznikali vždy počas problémových období štátov, či už počas veľkej hospodárskej krízy - US Exim v tridsiatych rokoch dvadsiateho storočia, po druhej svetovej vojne (väčšina veľkých európskych ECAs) alebo v transformačnom období postkomunistických ekonomík (EXIMBANKA SR, EGAP ČR, EXIM Hungary, KUKE Poľsko).

Vo všeobecnosti ide o agentúry alebo inštitúcie, ktoré sú v priamom vlastníctve štátu, alebo pôsobia ako agent štátu. Sú často jediným priamym nástrojom štátu pri podpore domácich výrobcov v ich vývozných aktivitách, čím zvyšujú okrem makroekonomických ukazovateľov HDP a exportu aj zamestnanosť.

V rámci finančného trhu plnia komplementárnu funkciu k súkromnému kapitálu, ktorý počas období ekonomických šokov nie je ochotný vstupovať do rizikovejších obchodov. Ich úloha vzrástla po finančnej kríze na prelome rokov 2008/2009, keď prebrali časť transakcií, ktoré pre veľmi nízku dôveru neboli ochotné financovať komerčné banky. ECAs prispievajú k dodržiavaniu ľudských práv a k zmierňovaniu environmentálnych a sociálnych dopadov exportovaných tovarov a služieb v krajinách konečného určenia, a to prostredníctvom skríningu všetkých obchodných transakcií s potenciálnymi negatívnymi dopadmi na životné prostredie.

Činnosť ECAs, zameranie na bankové aj poisťovacie služby

Štruktúra ECAs sa v jednotlivých krajinách líši. Niektoré zastrešujú bankové aj poisťovacie činnosti pod jednou strechou, iné majú tieto aktivity oddelené. Existujú prípady, keď sú rozčlenené ešte aj poisťovacie činnosti, napríklad na dlhodobé a strednodobé poistenie a krátkodobé poistenie. EXIMBANKA SR ako slovenská exportno-úverová inštitúcia má vo svojom portfóliu bankové aj poisťovacie služby, a tým aj výhodu na trhu, lebo svojim exportérom dokáže ušetriť produkt na mieru.

Rozdiel medzi štátnou EXIMBANKOU SR a komerčnou poisťovňou

V rámci princípu voľného obchodu by dopyt po financovaní zahranično-obchodných transakcií mal uspokojovať komerčný sektor. Na trhu však existujú nedokonalosti, ktoré podporou exportu vykrývajú štátne exportno-úverové agentúry a inštitúcie. Aby však nenarušovali voľnú hospodársku súťaž, jedným z ich základných princípov je nekonkurovanie komerčnému sektoru. Oblasť exportných úverov veľmi striktné regulujú medzinárodné právne záväzné nariadenia. V súlade s medzinárodnými pravidlami majú ECAs vo svete obmedzené pole pôsobnosti, aby sa štátna podpora exportu nepokladala za štátnu subvenciu. Z hľadiska pravidiel WTO musia ECAs plniť princípy Dohody o subvenciách a vyrovnávacích opatreniach a členské krajiny EÚ musia dodržiavať pravidlá EÚ na ochranu hospodárskej súťaže.

Mgr. Viera Konová
riaditeľka útvaru komunikácie a marketingu
EXIMBANKA SR

Ing. Dušan Pukač
poverený riadením odboru poistenia obchodovateľného rizika
EXIMBANKA SR

Snímky archív

Základné informácie o EXIMBANKE SR

EXIMBANKA SR bola zriadená zákonom č. 80/1997 Z. z. o Exportno-importnej banke Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

Dátum založenia:

22. 07. 1997

Sídlo:

Grösslingová 1, 813 50 Bratislava 1

Rating Standard & Poor's: A / A-1, Výhľad:

Stabilný (Ratingová správa)

Kontakt:

+421 2 59 39 81 11; informacie@eximbanka.sk

EXIMBANKA SR je

- členom Bernskej únie od r. 2006
- členom Pražského klubu
- zástupcom SR na stretnutiach Skupiny pre exportné úvery a účastníkov Konsenzu OECD
- účastníkom stretnutí Skupiny Rady EÚ pre exportné úvery (CWG) v Bruseli
- členom Credit Alliance

Ako pohnúť s kvalitou predaja životného poistenia

Nad analýzou spoločnosti Deloitte

Životné poistenie ako kľúčový nástroj dlhodobého finančného zabezpečenia každého občana sa u nás stále nedoceňuje. Napríklad, poistné na hlavu je na Slovensku zhruba päťkrát nižšie ako v Nemecku alebo Rakúsku, a tu je potenciál rásť i rýchlejšie ako hrubý domáci produkt. Tento potenciál však ohrozuje kvalita predaja a servisu klientom.

Trh na Slovensku trápia dlhodobé problémy, ktoré ohrozujú veľký potenciál rozvoja trhu životného poistenia. Medzi tradičné problémy patrí krátka životnosť nových zmlúv súvisiaca s prepoisťovaním k inej poisťovni, zložité produkty s nečitateľnými poplatkami alebo nesúlad ponúkanej životnej poisťky s potrebami klienta. Okrem týchto problémov sa s rastúcimi nárokmi zákazníkov pridáva i problém fádnej až negatívnej zákazníckej skúsenosti (Customer Experience) ovplyvnenej porovnaním s inými odvetvami (napr. mobilné, bankové, energetické služby).

Pre problémy s kvalitou predaja a servisu sa inak perspektívny trh životného poistenia dostáva do ťažkej situácie. Na jednej strane začal objem novo uzatvorených životných poistení v kľúčovom segmente bežného poistného stagnovať alebo mierne klesať. Na druhej strane hrozia sťažnosti klientov na nízku kvalitu predaja a pokles dôvery v životné poistenie ako také.

Jednou zo zásadných prekážok kultivácie slovenského poistného trhu je nízka angažovanosť samotných klientov. Podľa prieskumu Deloitte, ktorý urobila agentúra STEM/MARK v máji 2014 na vzorke 1 037 respondentov z celého Slovenska, si klienti neuvedomujú napríklad nízku zrozumiteľnosť životného poistenia. Celých 91 percent považuje produkt za zrozumiteľný. Nepochopenie sa prejaví oveľa neskôr, napríklad pri žiadosti o ukončenie poistenia. Respondenti vo všeobecnosti zásadne podceňujú hodnotu poradenstva. Respondenti, ktorí životné poistenie uzatvorili, zaň boli zaň ochotní zaplatiť v priemere 12 eur, teda mnohonásobne menej, ako je priemerná provízia pri dlhodobej zmluve investičného životného poistenia za bežné poistné. Podobné výsledky mal i prieskum Deloitte v Českej republike v apríli na vzorke 1 066 respondentov.

Medzinárodné porovnania

Deloitte urobil i hlbšiu analýzu predaja životného poistenia na vybraných zahraničných trhoch a porovnal ich so Slovenskom. Pri porovnávaní so Slovenskom sa najväčšia pozornosť venovala Veľkej Británii, Nemecku a Českej republike. V menšej miere sa zohľadnili i skúsenosti z ďalších trhov.

Vo **Veľkej Británii** je predaj životného poistenia silne regulovaný. Okrem všeobecne známeho zákazu provízií, platného od januára 2013 (pozri článok o Retail Distribution Review, Poistné rozhľady 2/2012), definoval britský regulátor i dva základné sety etických pravidiel pre poisťovne. Zaujímavý je predovšetkým dokument Férové zaobchádzanie so zákazníkmi (Treating Customers Fairly). Zakladá sa na niektorých princípoch definovaných z hľadiska konečného výsledku pre zákazníka.

Hlavné závery prieskumu zameraného na životné poistenie na Slovensku

Objektívnosť (nestrannosť) ponuky

Z hľadiska objektívnosti ponúkaného riešenia sa názory na služby nezávislých finančných poradcov polarizovali (35 percent respondentov bolo rozhodne spokojných). Naproti tomu celých 25 percent bolo skôr alebo rozhodne nespokojných – to bol, naopak, najhorší výsledok). So zástupcami poisťovní a bankovými poradcami bola väčšina klientov skôr spokojná (52, resp. 49 percent).

Zohľadnenie potrieb klienta

Jedným zo zásadných výsledkov štúdie bolo, že zohľadnenie potrieb klienta hrá výraznú úlohu pri rozhodovaní, či si klient životné poistenie uzavrie, alebo nie. 50 percent respondentov, ktorí životné poistenie neuzavreli, sa vyjadrilo, že sa nezohľadnili ich skutočné potreby. Naopak, 96 percent klientov, ktorí životné poistenie nakon uzavreli, deklaruje, že uzatvorené poistenie zodpovedá ich životným potrebám.

Provízia za poradenstvo

Klienti, ktorí životné poistenie majú uzatvorené, sú ochotní zaplatiť za poradenstvo pri uzatváraní životného poistenia v priemere 12 eur. Len 13 percent z nich by zaplatilo viac než 20 eur. Klienti, ktorým sa životné poistenie ponúkalo neúspešne, by v priemere zaplatili len šesť eur.

Zrozumiteľnosť ponuky

Celých 91 percent respondentov označilo vysvetlenie podmienok životného poistenia za rozhodne alebo skôr zrozumiteľné.

Sprostredkovateľ životného poistenia

Najčastejšie respondentom ponúkol životné poistenie zástupca poisťovne (57 percent). V ostatných prípadoch obvykle nezávislý finančný poradca (24 percent) alebo pracovník banky (19 percent). Úspešnosť uzatvárania poistení je mierne vyššia pri zástupcoch poisťovní, naopak, mierne nižšia pri pracovníkoch bánk.

Profil klienta so životným poistením

S ponukou životného poistenia má skúsenosť 66 percent respondentov, avšak len 37 percent životné poistenie skutočne uzatvorilo. Častejšie ide o respondentov s maturitou (životné poistenie má 42 percent z nich) a absolventov vysokých škôl (59 percent). Životné poistenie najčastejšie uzatvárajú ľudia vo veku 30-44 rokov (54 percent respondentov).

Porovnanie miest a vidieka

Podiel respondentov s uzatvoreným životným poistením sa nelíši podľa veľkosti obce. Významný rozdiel je však v obchodných kanáloch. V menších obciach životné poistenie ponúkajú prevažne zástupcovia poisťovní (v obciach do 5 000 obyvateľov pri 62 percentách respondentov, v obciach do 20 000 obyvateľov pri 66 percentách). Vo väčších obciach sú všetky tri kanály vyrovnannejšie (v obciach nad 100 000 obyvateľov ponúkali životné poistenie zástupcovia poisťovne v 38 percentách prípadov).

Porovnanie Slovenska a Česka

Pri porovnaní slovenského a českého trhu sú so službami spokojnejší slovenskí klienti (napríklad so zohľadnením potrieb klienta bolo spokojných 79 percent Slovákov, ale len 64 percent Čechov. S nestrannosťou poradcu bolo spokojných 79 percent Slovákov, ale len 66 percent Čechov). Slovinci sú však ochotní zaplatiť za poradenstvo len asi polovičnú sumu ako Česi (Slováci, ktorí životné poistenie uzatvorili, boli ochotní zaplatiť v priemere 12 eur, Česi 24 eur).

1. Zákazníci sa môžu spoľahnúť, že rokujú s firmami, pre ktoré je férové zaobchádzanie so zákazníkom jedným z pilierov firemnej kultúry.
2. Produkty a služby ponúkané a predávané na retailovom trhu sú navrhnuté tak, aby spĺňali požiadavky konkrétnych skupín zákazníkov, a podľa toho sú aj ciele.
3. Zákazníkom sa poskytujú jasné a jednoznačné informácie, a to pred predajom, v jeho priebehu i po ňom.
4. Pri poskytovaní poradenstva zákazníkom sa dávajú rady, ktoré berú do úvahy životnú situáciu zákazníka.
5. Zákazníkom sa poskytujú produkty s výkonnosťou zodpovedajúcou očakávaniam, ktoré firma u zákazníkov vyvolala, príslušné služby majú prijateľnú úroveň a úroveň zodpovedajúcu očakávaniam, ktoré firma u zákazníka vyvolala.
6. Zákazníci sa po kúpe produktu nestretávajú s neopodstatnenými prekážkami od firiem, ak si prajú zmeniť produkt, zmeniť poskytovateľa, nárokovat si vyplatenie alebo podať sťažnosť.¹



Karel Veselý

Okrem dokumentu Férové zaobchádzanie so zákazníkmi pripravil britský regulátor aj štandard Pravidlá odbornej starostlivosti (Conduct of Business Sourcebook) pri životnom poistení a investičných produktoch. To je, naopak, podrobný predpis založený na pevných pravidlách. Medzi tieto pravidlá patria napríklad presné zásady prípravy ilustračných projekcií vývoja poistení s investičnou zložkou alebo štandardizovaný ukazovateľ nákladovosti Reduction in Yield (o koľko percentuálnych bodov poplatky efektívne znížia investičný výnos klienta).

V Nemecku sa nemecká asociácia poisťovní GDV rozhodla pre pomerne významnú samoreguláciu. Predovšetkým v roku 2010 zaviedla etický kódex (Verhaltenskodex – kódex správania) pre predaj poistenia. Pre členov GDV je síce dobrovoľný, ale od roku 2012 sa každá poisťovňa, ktorá sa k nemu hlási, pravidelne musí podrobovať nezávislému auditu. Kódex GDV sa zakladá na jedenástich základných princípoch orientovaných na ochranu zákazníka.

1. Jasné a zrozumiteľné poistné produkty – informácie o možných budúcich platbách sú založené na štandardných a férových procesoch.
2. Pri poskytovaní poradenstva a pri predaji sa musí kľásť dôraz na potreby zákazníka.
3. Poisťovne svojim zamestnancom a distribútorom stanovujú zodpovedajúce pravidlá.
4. Záznam o poradenstve pri predaji.
5. Poskytovanie poradenstva zákazníkovi pri podpise zmluvy.
6. Pri rušení poistných zmlúv alebo úprave poistného krytia sa musia sledovať záujmy zákazníka.
7. Jednoznačné a jasné preukázanie totožnosti obchodných zástupcov, maklérov a poradcov zákazníkov.
8. Zásadný význam kvalifikácie distribútorov.
9. Dodatočné platby distribútorom (nad rámec základnej provízie) nesmú ohrozovať ich nezávislosť a záujmy zákazníka.
10. Možnosť obrátiť sa na poistného ombudsmana.
11. Právna záväznosť kódexu a jeho pravidelné vyhodnocovanie nezávislým auditom.²

V lete tohto roku v Nemecku schválili i zásadnú úpravu regulácie životného poistenia. Uvádzame aspoň dve novinky.

- Počiatočné náklady pri výpočte odkupného môžu byť maximálne 2,5 percenta namiesto doterajších štyroch percent. Toto obmedzenie zrejme spôsobí analogický pokles provízií. Na rozdiel od slovenského trhu sa v Nemecku uvádzajú provízie ako percento z poistného za celé obdobie poistenia.
- Zavedie sa štandardizovaný ukazovateľ nákladovosti Reduction in Yield podľa britského vzoru.

V porovnaní s Britániou má v Nemecku naďalej väčší priestor samoregulácia, určite i vďaka spomenutej aktivite nemeckej asociácie poisťovní. Návrhy na úplný zákaz provízií podľa britského vzoru v Nemecku neprešli. Inak, neráta sa s nimi ani v súčasnej verzii novej európskej smernice o sprostredkovaní poistenia IMD 2, ktorú prerokováva Európsky parlament.

V Českej republike je podobná situácia ako na Slovensku. Ale v posledných rokoch sa výrazne zvýšila aktivita jednotlivých hráčov na trhu. Česká národná banka ako dohľadový orgán nad poisťovníctvom začala pravidelne komunikovať o svojich očakávaniach kvality (najmä životného poistenia) formou dohľadových benchmarkov a úradných oznámení. Čerstvým príkladom je úradné oznámenie ČNB z 23. januára tohto roka, ktoré sa týka riadenia a kontroly kvality v činnosti distribučnej siete poisťovne (internej i externej). Podrobne opisuje aj rad konkrétnych oblastí, napríklad vhodné ustanovenia v zmluvách s distribútormi, umožňujúce kontrolu kvality, zavedenie výkonnostných kritérií súvisiacich s kvalitou, odporúčané kontrolné mechanizmy (okrem iného mystery shopping, hodnotenie výšky storna alebo spätná väzba zákazníka) alebo príklady podozrivých obchodných praktík. Česká asociácia poisťovní v septembri oznámila zavedenie konkrétnych čiastkových štandardov v niekoľkých dôležitých oblastiach, vrátane návrhu štandardizovaného ukazovateľa nákladovosti produktov životného poistenia. Prvé kroky v štandardoch kvality oznámili i asociácie sprostredkovateľov.

Snahy o úpravu regulácie predaja poistenia v Českej republike zatiaľ viaznu na sporoch medzi poisťovňami, sprostredkovateľmi, ČNB a ministerstvom financií, či sa majú pri životnom poistení regulovať priamo provízie, alebo skôr produktové poplatky, alebo je tu akákoľvek regulácia týchto oblastí škodlivá.

V našom regióne stojí aspoň za krátku zmienku aj iniciatíva **maďarskej** asociácie poisťovní MABISZ. Už pred niekoľkými rokmi zaviedla ukazovateľ nákladovosti pre investičné životné poistenia. Údaje o všetkých produktoch publikuje na svojej internetovej stránke a podrobne ich nezávislému externému auditu.³

Na Slovensku je téma kvality predaja životného poistenia dobre známa, i keď sa riešenie skôr odsúva podobne ako donedávna v Českej republike. Jednotlivé poisťovne však začínajú uvažovať o svojej stratégii. Konkrétne, poisťovňa AXA požiadala Deloitte o navrhnutie vhodného **štandardu kvality** pre slovenský a český trh. Hlavné odporúčania sú

k dispozícii pre prípadnú širšiu diskusiu na celom trhu. Na základe spomínanej analýzy zahraničných trhov i slovenského a českého trhu navrhol Deloitte spoločnosti AXA štandard založený na deviatich oblastiach. Patrí medzi ne zrozumiteľnosť informácií o poistení, ponuka založená na potrebách klienta, výber a kontrola distribútorov, úroveň služieb klientom alebo férovosť produktu. Cieľom je vždy žiaduci výsledok pre konečného klienta. Deloitte očakáva, že štandard sa spolu s očakávaním klientov bude vyvíjať v čase a špecifikoval i jeho rôzne úrovne na roky 2014 a 2020. Uvádzame aspoň názvy jednotlivých oblastí štandardu kvality.

1. Pred uzavretím zmluvy poskytnite poisťovňa klientom všetky informácie v zrozumiteľnej podobe.
2. Poisťovňa vždy vopred informuje klientov o všetkých dôležitých veciach v priebehu trvania zmluvy.
3. Pri poskytovaní poradenstva sa vždy rešpektujú individuálne potreby klientov poisťovne.
4. Poisťovňa spolupracuje s distribútormi, ktorí sú odborne kvalifikovaní, správajú sa eticky a majú na trhu dobré meno.
5. Spôsob odmeňovania distribútorov obsahuje nástroje proti neprípustným obchodným praktikám.
6. Poisťovňa pravidelne monitoruje a kontroluje svojich distribútorov.
7. Poisťovňa poskytuje klientom po celý čas vysoko kvalitnú starostlivosť.
8. Poisťovňa ponúka klientom férové produkty.
9. Poisťovňa sa správa eticky, aby chránila záujmy klientov.

Deloitte špecifikoval aj konkrétne merateľné ukazovatele pre každú z deviatich oblastí, ich opis však presahuje rozsah tohto článku. Bude zaujímavé sledovať, či bude záujem zaviesť vhodný štandard kvality pre poisťovne na celom slovenskom trhu podobne ako v Nemecku, alebo či si taký štandard interne zavedú len vybraní hráči. Pri štandarde pre celý trh sa dá očakávať širšia diskusia jednotlivých poisťovní o cieľoch a obsahu takého štandardu, a potom i o jeho praktickom zavedení.

Na záver by sme mali zdôrazniť, že pridanú hodnotu pre konečného klienta majú vždy až konkrétne kroky, ktoré na základe štandardu zavedie poisťovňa. Sám štandard nemá byť cieľom, ale len prostriedkom na splnenie oprávnených požiadaviek koncového klienta.

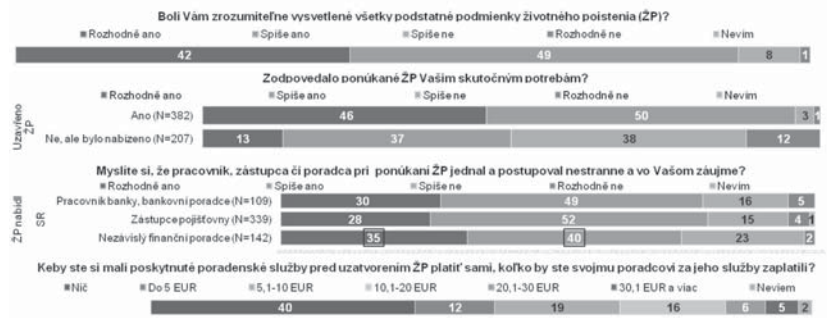
RNDr. Karel Veselý, Ph.D.,
riaditeľ poradenských služieb pre poisťovníctvo,
Deloitte Advisory s. r. o.

Grafy Veselý

Snímka archív

Prieskum Deloitte o predaji životného poistenia

Vybrané otázky a odpovede

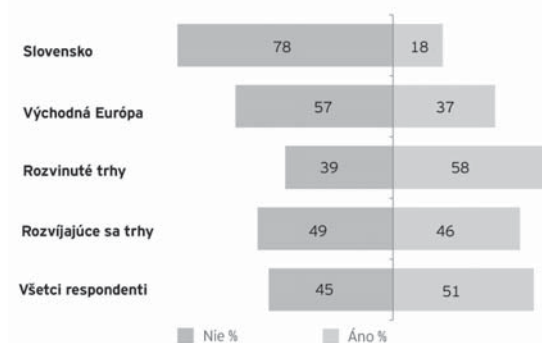
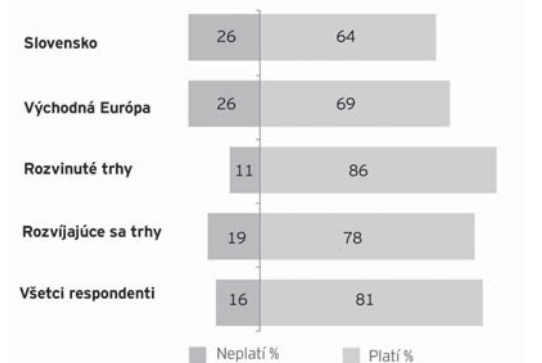
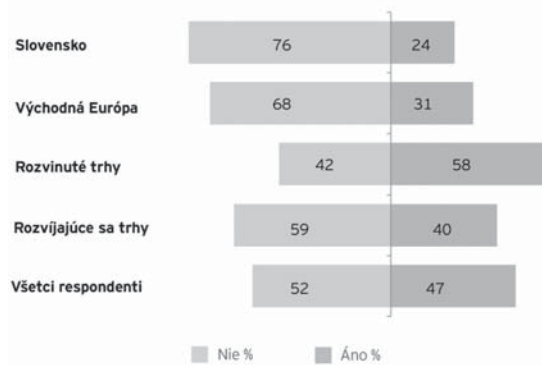
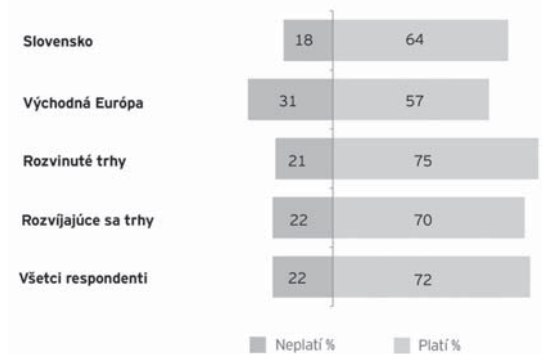


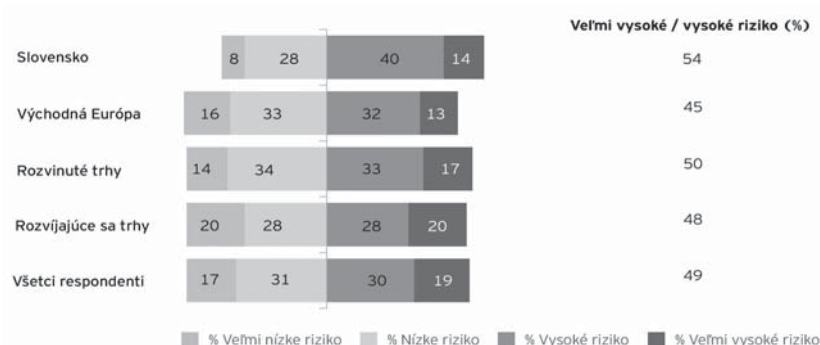
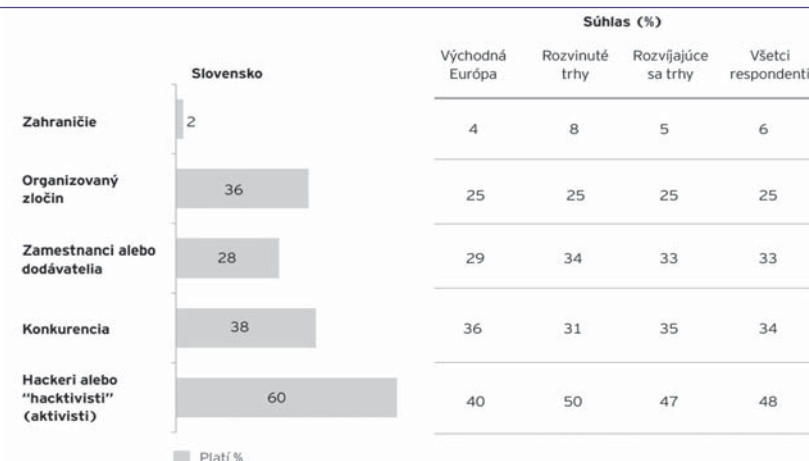
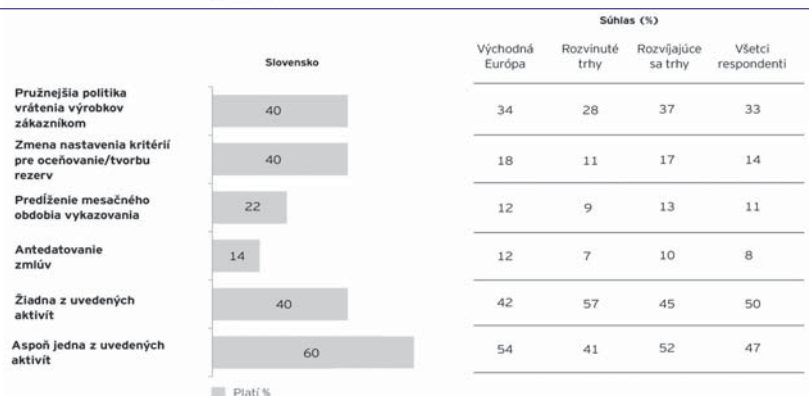
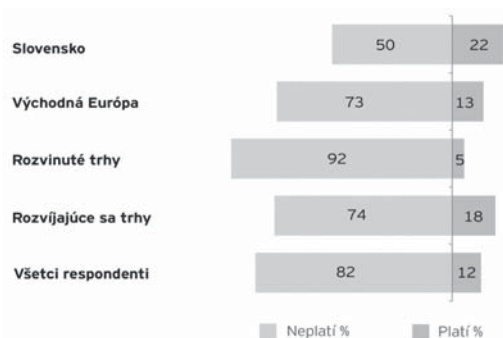
ZÁKLAD: Respondenti, ktorí majú uzatvorené ŽP alebo im bolo ŽP ponúkané na osob. stretnutí, n=590 [údaje v grafe v %]

1 Podrobnejšie pozri *Treating customers fairly – towards fair outcomes for consumers*, FSA, júl 2006, dostupné na <http://www.fca.org.uk/firms/being-regulated/meeting-your-obligations/fair-treatment-of-customers>

2 Podrobnejšie pozri *Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten*. Aktuálna verzia schválená v novembri 2012 je dostupná na <http://www.gdv.de/2013/10/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb/>

3 Pozri webové stránky MABISZ <http://www.mabisz.hu/hu/tkm.html>. Základné informácie sú k dispozícii aj v angličtine na <http://www.mabisz.hu/en/annual-cost-rate.html>





Prvá úloha – pomoc občanom doma i v zahraničí

Hovoríme s prezidentom novozaloženej Slovenskej asociácie asistenčných spoločností
JUDr. Romanom Klamom

Čo bolo motívom založenia Slovenskej asociácie asistenčných spoločností?

Na území Slovenskej republiky už niekoľko rokov úspešne pôsobia viaceré asistenčné spoločnosti. Niektoré majú slovenských zakladateľov, ďalšie majú sídlo zriaďovateľa v zahraničí. Časť z nich je kapitálovo prepojená s konkrétnou poisťovňou vykonávajúcou poisťovaciu činnosť v SR. Sú asistenčné spoločnosti, ktoré sa úzko špecializujú na určitú oblasť, napr. na asistenciu motorovým vozidlám, iné majú univerzálne zameranie. Všetky asistenčné spoločnosti, ak hovoríme o asistenčných službách na území SR, sú „odkázané“ na spoluprácu s rovnakými dodávateľmi čiastkových služieb. Výkon činnosti vymedzuje slovenský legislatívny rámec. Pri snahe zvyšovať úroveň asistenčných služieb sú zároveň konfrontované s rovnakými problémami.

Asistenčné služby, teda poskytovanie pomoci v núdzovej situácii, ale i komplexná starostlivosť o klienta, sa v posledných rokoch stávajú dôležitou súčasťou ponuky nielen poisťovní, bánk a lízingových spoločností, ale aj výrobcov a dovozcov motorových vozidiel, telekomunikačných spoločností, realitných kancelárií, dodávateľov energií a ďalších sektorov služieb v SR.

Spoluvytváranie prostredia a podmienok umožňujúcich poskytovanie kvalitných asistenčných služieb, rozvinutie spolupráce a súčinnosti so štátnymi orgánmi a inštitúciami a interakcia s profesijnými organizáciami na Slovensku stáli za iniciatívou zakladajúcich členov založiť združenie právnických osôb s názvom Slovenská asociácia asistenčných spoločností (SLAAS). Kľúčovým dokumentom pre činnosť asociácie, okrem stanov, je Etický kódex člena asociácie, ktorý v súčasnosti finalizujeme. Kódex upravuje pravidlá správania sa člena SLAAS smerom k obchodným partnerom, ich klientom a princípy vzájomnej spolupráce členov asociácie. Cieľom je zavedenie



Roman Klamo

minimálnych štandardov na trhu s asistenčnými službami v SR a stimulácia jeho rozvoja s využitím skúseností získaných v zahraničí.

Čo sú to asistenčné služby?

Pojem asistenčné spoločnosti sa vo Francúzsku 60. rokov pôvodne spájal s telefonickými podpornými službami v núdzovej situácii alebo pri škodovej udalosti. Tento komunikačný koncept postupne preberali aj ďalšie krajiny vrátane Slovenska a rozšírili ho prakticky na všetky oblasti každodenného života. Motorom rozširovania sa stala snaha o individualizáciu služieb spojených s čoraz vyššou mobilitou ich užívateľov a aj získanie konkurenčnej výhody. Asistenčné služby nepredstavujú homogénnu kategóriu služieb so všeobecne uznanou definíciou, ktorá by v SR mala svoju osobitnú právnu úpravu (vari s jednou výnimkou, o ktorej sa zmienim neskôr). Môžeme preto na ne nahliadať z rôznych uhlov pohľadu a ich prínos hodnotiť podľa viacerých kritérií. V podstate ide o vopred definované asistenčné výkony kategorizovateľné prívlastkom (roadside, home, medical, legal, health assistance...)¹ alebo sektorom ich využívania. Pre asistenčné spoločnosti sú najdôležitejšími poisťovníctvo, bankové služby, lízing, predaj motorových vozidiel a doplnkové zdravotné služby. Detailnejšie by sme asistenčné služby mohli rozdeliť podľa toho, či ide o poskytovanie informácií a poradenstva, organizáciu pomoci bez úhrady vzniknutých nákladov alebo realizáciu asistenčného zásahu s garanciou úhrady spolu s čiastočnou alebo úplnou likvidáciou škodovej udalosti.

Základnými atribútmi asistenčnej činnosti sú

- dostupnosť, bez ohľadu na čas a miesto, na ktorom sa osoba s nárokom na asistenčné služby práve nachádza,
- vybudovaná sieť poskytovateľov, ktorí musia spĺňať štandardy stanovené spoločnosťou poskytujúcou asistenčné služby,
- spôsobilosť poskytovať garancie na prevzatie nákladov aj spôsobilosť ich úhrady,
- priamy alebo sprostredkovaný zmluvný vzťah s osobou, v prospech ktorej sa asistencia vykonáva.

Bez naplnenia týchto základných predpokladov nie je možné hovoriť o skutočných asistenčných službách.

Na asistenčné služby v sektore poisťovníctva, ku ktorým, predpokladám, smeruje aj náš rozhovor, je možné sa dívať v užšom slova zmysle ako na poistenie pomoci osobám v núdzi počas cestovania alebo pobytu mimo miesta ich trvalého pobytu (odvetvie neživotného poistenia podľa zákona č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve) a v širšom zmysle slova ako na doplnkové služby v ďalších poistných odvetviach životného a neživotného poistenia.

Aj keď som tieto služby nazval doplnkové, pre každú väčšiu poisťovňu sú veľmi dôležité a tvoria súčasť poistných produktov. Predstavme si napr. dlhodobý vzťah vytvorený medzi poisťovňou a jej klientom v oblasti životného alebo úrazového poistenia. Ak nenastane poistná udalosť, poisťovňa sa klientovi roky pripomína len „zloženkami“ na úhradu poistného alebo upozorneniami na dlžné poistné. Niet divu, že poisťovne z hľadiska obchodno-marketingového nutne potrebujú tento vzťah komunikačne podporiť, intenzifikovať a doplniť o služby, ktoré by poistený a jeho rodinní príslušníci mohli využívať častejšie. Prax už dostatočne preukázala, že asistenčné služby majú v sebe potenciál ovplyvniť rozhodnutie záujemcu o poistenie a u existujúceho klienta spoluvytvárať pozitívny obraz poskytovateľa poistenia. Asistenčné služby sa postupne stávajú integrálnou súčasťou poistných schém a interných procesov poisťovne. K tomu nepochybne prispieva aj možnosť využitia asistenčných služieb na optimalizáciu nákladov spojených s poistnými plneniami.

Aké zmeny v legislatíve alebo v iných oblastiach budete presadzovať?

Priznávam, že z hľadiska ďalšieho rozvoja asistenčných služieb nám trochu prekáža definícia bodu 18 Prílohy č. 1 zákona č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve, implementovaná na základe Smernice Rady 84/641/EHS z 10. decembra 1984². Podľa tohto bodu Prílohy sa poskytovanie pomoci osobám v rámci uzavretého poistenia chápe len ako poskytovanie pomoci na ich cestách alebo mimo ich trvalého bydliska. V súčasnosti sa asistenčné služby nachádzajú kvalitatívne v inej polohe, ako to bolo v čase formulovania tejto definície. Navyše, zákonodarcom zvýrazňované slovné spojenie „trvalé bydlisko“ je v dynamicky sa meniacich pracovných a spoločenských podmienkach značne obsolentné. Na tomto mieste je taktiež potrebné zdôrazniť nezanedbateľný ekonomický dopad prípadného rozšírenia definície (aspekt DPH účtovanej asistenčnými spoločnosťami za služby, ktoré objednala poisťovňa v prospech poistených osôb, na ktoré sa nevzťahuje bod 18 Prílohy). Sme presvedčení, že širšia definícia predmetného ustanovenia by mala za následok väčšiu dostupnosť asistenčných služieb pre klientov poisťovní. Inšpiráciou pre našich zákonodarcov a gestorské ministerstvo by mohol byť napr. nemecký zákon o dohlade nad poisťovňami, kde sa pomoc poisteným osobám striktné nepodmieňuje cestou do zahraničia alebo pobytom mimo (trvalého) bydliska³.

Strednodobou prioritou Slovenskej asociácie asistenčných spoločností je vyriešenie problému nazývaného crash hunting⁴. Poistení vodiči v stresovej situácii vyvolanej dopravnou nehodou uzavierajú na mieste nehody nie vždy výhodnú zmluvu s predmetom plnenia, na ktorý už vo väčšine prípadov majú nárok z uzavretého havarijného alebo povinne zmluvného poistenia. Rozmáhajúci sa počet lovcov nehôd má negatívny dopad nielen na služby poskytované poisťovňou, ale znamená



taktiež vyššie náklady na poistné plnenia, zbytočne dlhý proces likvidácie, na konci ktorého je vždy sklamaný klient poisťovne. V tejto oblasti predpokladáme veľmi úzku súčinnosť so Slovenskou asociáciou poisťovní, Slovenskou kanceláriou poisťovateľov a Ministerstvom vnútra SR.

Ďalšou výzvou, pred ktorou stojí asociácia, je zavedenie minimálnych štandardov pre dodávateľov asistenčných služieb (napr. odťahovacie spoločnosti) alebo vytvorenie podmienok vhodných na zmapovanie trhu s asistenčnými službami v Slovenskej republike (napríklad údaj o stupni penetrácie poistných produktov asistenčnými službami by bol určite zaujímavý aj pre Slovenskú asociáciu poisťovní a jej členov). Radi by sme taktiež vstúpili do zatiaľ nevyužívaného priestoru prieskumu verejnej mienky. Mňa osobne zaujal napr. spoločný projekt kolegov z Europ Assistance, Rhein-Main Univerzity aplikovaných vied vo Wiesbadene a prieskumnej agentúry Wickert Institute s názvom Asistenčný barometer. Na prieskume sa každý rok zúčastňuje vyšší manažment poisťovní, sprostredkovatelia poistenia a klienti poisťovní. Z Asistenčného barometra 2014 vyplynulo, že 88 percent manažérov poisťovní chápe asistenčné služby ako vhodný nástroj na zvyšovanie spokojnosti klientov, 79 percent ako nástroj na úsporu nákladov a až 90 percent prisudzuje konceptu poistných a asistenčných služieb vysokú až veľmi vysokú dôležitosť. Je zaujímavé, že asistenčným službám v Nemecku podľa tohto prieskumu už nedominuje technická asistencia motorovým vozidlám, ale doplnkové zdravotné služby a výkony spojené s likvidáciou škodových udalostí. Bolo by dobré vedieť, ako sme na tom v Slovenskej republike.

Vyjadrené inak, ak je dlhodobou ambíciou asistenčných spoločností usmerňovať ďalší vývoj na trhu asistenčných služieb, musíme mať tento trh zmapovaný a kvantifikovaný.

Máte predstavu o spolupráci s ďalšími združeniami tohto typu, napríklad so Slovenskou asociáciou poisťovní?

Spolupráca so Slovenskou asociáciou poisťovní je pre nás „životne“ dôležitá. Okrem koordinácie aktivít v legislatívnej oblasti si vieme predstaviť spoluprácu aj v ďalších oblastiach, pre ktoré má SLASPO zriadené odborné sekcie. Zoberme si len takú oblasť, akou je cestovné poistenie. Zostavenie a aktualizácia blacklistu lekárov a medicínskych zariadení požadujúcich preplatenie nevykonaných zdravotníckych výkonov alebo koordinácia pomoci pri nehodách väčšieho rozsahu a katastrofických udalostiach, ktoré sa týkajú občanov SR poistených vo viacerých poisťovniach, by mohli byť praktickým výsledkom spolupráce v tejto oblasti. Po dohode členských poisťovní na pôde SLASPO si vieme predstaviť vysielanie vlastných po slovensky hovoriacich lekárov do preferovaných dovolenkových rezortov pod hlavičkou Slovenskej asociácie asistenčných spoločností. Cieľom je rýchla pomoc na základe poznania miestnych špecifik, bezproblémová

komunikácia a v konečnom dôsledku optimalizácia nákladov spojených s poistnými plneniami.

V oblasti poistenia motorových vozidiel by sme radi iniciovali diskusiu o možnosti zriadenia a prevádzkovania núdzovej linky pre vodičov po dopravnej nehode alebo poruche motorového vozidla. Cieľom je eliminovať aktivity tzv. lovcov dopravných nehôd a urýchliť poskytnutie pomoci vodičom v núdzi (nie každý vodič má v čase nehody k dispozícii číslo na svoju asistenčnú spoločnosť). Rýchle obnovenie cestnej premávky po dopravnej nehode by mohlo osloviť Prezídium PZ SR, ktoré je spolu so Slovenskou kanceláriou poisťovateľov nevyhnutné prizvať k tejto téme. V uvedenej súvislosti je dôležité zdôrazniť potrebu zosynchronizovania témy núdzovej linky s projektom Európskej komisie eCall⁵.

Pocíti činnosť vašej asociácie klient poisťovní?

Asistenčné spoločnosti poskytujú svoje služby predovšetkým na platforme B2B a často pod menom obchodného partnera. Preto je potrebné asistenčné služby komunikovať v úzkej súčinnosti s obchodným partnerom tak, aby čo najlepšie zapadli do jeho obchodno-marketingového konceptu. Poisťovne v SR aj v iných krajinách Európy sa už dlhší čas snažia zosúladiť dva ciele, ktoré sú na prvý pohľad v protiklade – znižovať náklady (napr. v rámci spracovávaní poistných udalostí) a zvyšovať úroveň poskytovaných služieb. Jednou z možných ciest ako zosúladiť tieto ciele je outsourcing činností špecializovaným spoločnostiam. Asistenčné spoločnosti môžu poisťovniam významným spôsobom pomôcť v ich v trvalom úsilí dosahovať spokojnosť klientov s poskytovanými poisťovacími službami.

Ako budete verejnosť informovať o aktivitách asociácie?

Na zviditeľnenie aktivít Slovenskej asociácie asistenčných spoločností chceme využiť najmä klasické komunikačné kanály, ako je internetová komunikácia prostredníctvom vlastnej web stránky a poskytovanie stanovísk a analytických materiálov odborným periodikám. Ďalej to budú sympóziá o asistenčných službách, propagácia úspešných asistenčných zásahov a výsledkov vlastných projektov.

(ip)

Snímka, ilustračný záber archív

- 1 Pre vyšší stupeň názornosti je použité anglické názvoslovie
- 2 SMERNICA RADY z 10. decembra 1984, ktorou sa mení a dopĺňa prvá smernica (73/239/EHS) o koordinácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení vzťahujúcich sa na začatie a vykonávanie priameho poistenia, s výnimkou životného poistenia, najmä so zreteľom na pomoc turistom
- 3 „Gesetz über die Beaufsichtigung der Versicherungsunternehmen (Versicherungsaufsichtsgesetz - VAG)“
 18. Beistandsleistungen zugunsten von Personen, die sich in Schwierigkeiten befinden
 - a) auf Reisen oder während der Abwesenheit von ihrem Wohnsitz oder ständigem Aufenthaltsort,
 - b) unter anderen Bedingungen, sofern die Risiken nicht unter andere Versicherungssparten fallen.“
- 4 Poistné rozhľady číslo 2/2013, „Lovci nehôd – lovci obetí stresu a nevedomosti“, str. 7-9
- 5 eCall je názov celoeurópskeho systému pre automobily, ktorý v prípade dopravnej nehody automaticky privolá záchranné zložky integrovaného záchranného systému.

**Compensation of Immaterial Damage.
The Reimbursement Regimes should
not be Replaced.
Dušan Katonák, p. 06**

According to the opinion of the Ministry of Finance of the Slovak Republic (SR) on a topic of immaterial damage, primarily, this is about to define the civil responsibility; that means who is responsible, for what. We can then examine whether the person who caused the damage is insured and what is covered by that insurance. According to the position of the SR it is necessary to distinguish between the two regimes of civil law responsibility – the responsibility for damage and the responsibility for intervention in personal rights. Each of these civil responsibility regimes has different purpose and own specific characteristics. Therefore, these are adapted in different parts of the Civil Code.

In general, the responsibility for damage is amended in the Sixth Part of the Civil Code, while a special type of responsibility for damage caused by motor vehicle operation is amended in Article 427 of the Civil Code. This special type of responsibility is established on the principle that the operator is responsible for damage also in cases when he did not cause it, but it was caused by the operation of his motor vehicle. The damage occurrence and extension must be demonstrated accurately to the aggrieved party, while also legal entities have the right for compensation. In principle, the damage is paid in money or restored to pre-loss condition. Some types of damage might have the nature of immaterial damage (e.g., the loss of social status, bereavement allowance or in some countries one-time compensation for the surviving relatives).

The responsibility for intervention in personal rights is amended in the First Part of the Civil Code. It is designed considerably in a different way - as the responsibility for damage. The person who did not cause the intervention in personal rights, is not responsible for the intervention in personal rights and the potential damage caused.

**How to Move Forward with the Quality of Life
Insurance Sales.
Findings from Deloitte Analysis.
Karel Veselý, p. 10**

Life insurance is an important tool for financial security for the family. However, it is still underestimated in Slovakia. According to statistics, Slovaks pay, on average, about five times less than Germans or Austrians for life insurance. Therefore, life insurance has great growth potential in Slovakia, if it is not undermined by the problems regarding the quality of sales. They are closely related to the prevailing business model for the distribution of life insurance.

The main problems for the Slovak life insurance market include short lifetime of new contracts and the related switching of insurance to other insurance companies due to commission gained by financial advisors. Excessively complex products with unclear fees and life insurance policies that do not match clients' needs are another alarming problem.

The low level of client engagement is perceived as one of the principal obstacles to market growth. Clients rarely select and purchase life insurance themselves; more often it is sold to them by a financial advisor.

This finding comes from a survey conducted by Deloitte in cooperation with the agency STEM/MARK in May this year from a sample of 1,037 respondents. Slovak clients are unaware of the low readability of life insurance policy.

The misunderstanding is being reflected much later, e.g., while requesting the termination of insurance policy. In general, the respondents substantially underestimate the value of counseling services. Life insurance clients are willing to pay an average of EUR 12 for advisory services when concluding life insurance policies. The survey in the Czech Republic, which took place in April from a sample of 1,066 respondents, had a similar outcome.



Finanční řízení komerčních pojišťoven

Eva Vávrová,
GRADA Publishing, a. s., Praha, 2014. 190 s.
ISBN 978-80-247-4662-3.

Monografia autorky, renomovanej vysokoškolskej pedagogičky Evy Vávrovej charakterizuje súčasný stav teórie a praxe súvisiacej s finančným riadením ko-

merčných poisťovní. Aktuálnosťou a vysokou odbornou úrovňou vedecká publikácia významne prispieva k súčasnému poznaniu poisťovej vedy. Autorke sa podarilo podať ucelený a systematický výklad jednotlivých častí finančného riadenia, a to i s osobitosťami poisťovej teórie a hospodárskej praxe z hľadiska teoretických aj praktických aspektov. Cieľu knihy autorka prispôsobila štruktúru celej publikácie.

Prvú kapitolu zamerala na problematiku regulácie a výkonu dohľadu v poisťovníctve. Komerčné poisťovne môžu vykonávať podnikateľskú činnosť aj investičnú činnosť. Je preto veľmi dôležité, aby regulácia a dohľad chránili práva a oprávnené záujmy poistených.

V druhej kapitole sa autorka venovala postupom finančného riadenia v komerčných poisťovniach. Uviedla identifikáciu rizík komerčných poisťovní a ich klasifikáciu. Finančné riadenie komerčných poisťovní chápe ako možnosť kontroly a riadenia ekonomickej a finančnej stability poisťovní. Finančnú stabilitu vysvetlila ako predpoklad dlhodobej schopnosti poisťovne uspokojovať nároky a záujmy klientov i akcionárov.

Tretia kapitola je zameraná na zaistenie a zaistovacu činnosť a jej operácie. Zaistenie charakterizuje ako prevod časti rizika z komerčných poisťovní na zaistovateľa.

Vo štvrtej kapitole autorka uviedla význam technických rezerv a ich finančného umiestňovania. Vysvetlila dôležitosť vytvárania technických rezerv v komerčných poisťovniach. Charakterizovala aj jednotlivé technické rezervy podľa zákona o poisťovníctve, platného v ČR. Piatu kapitolu venovala hodnoteniu výkonnosti a konkurencieschopnosti komerčných poisťovní. Uviedla úlohy, ciele a špecifiká finančnej analýzy v komerčných poisťovniach modernými prístupmi. Účelom druhom ratingu venovala primeranú pozornosť v závere kapitoly. Za odborným textom v jednotlivých kapitolách je zhrnutie problémov kapitoly a kľúčové slová. V knihe je aj odborný profil autorky, metodika, akú použila pri formulovaní a písaní textu knihy, zoznam používaných skratiek a cieľ publikácie. Publikácia obsahuje i záver, zoznam literatúry a register použitých odborných výrazov.

Viktória Čejková
Vysoká škola ekonómie a manažmentu verejnej správy
v Bratislave

Memorandum o corporate governance

Predsedníčka Správnej rady Stredoeurópskej asociácie corporate governance Elena Kohútiková a prezident Slovenskej asociácie poisťovní Marek Jankovič v Bratislave podpísali Memorandum o porozumení medzi oboma inštitúciami.



Vyjadrujú v ňom porozumenie pri uplatňovaní normy najvhodnejšej praxe pri správe a riadení spoločností, ktorou je Kódex správy a riadenia spoločností na Slovensku vychádzajúci z Princípov corporate governance OECD. Stotožňujú sa s uplatňovaním princípov otvorenosti, poctivosti a zodpovednosti orgánov spoločností k zverejňovaniu informácií z hľadiska včasnosti, pravdivosti a rozsahu

údajov o hospodárení spoločnosti a prijatia zodpovednosti členov orgánov za rozhodnutia.

Snímka (ip)

Inzercia



MAKLÉROM UĽAHČUJEME PRÁCU !!!

INSIA pripravila pre svojich maklérov aplikáciu, ktorá automaticky vypisuje a vytvára dokumenty pre klienta s možnosťou elektronického podpisu.

Maklérovi INSIA tak odpadajú náklady na tlač a následnú archiváciu dokumentov.



PRIDAJTE SA K NÁM A ZÍSKAJTE NAŠE VÝHODY!!!

Pre viac informácií nás kontaktujte:

@ **partner@insia.sk** ☎ **0905 500 080**
www.UspesnyMakler.sk

Poistné rozhľady

4/ 2014

október 2014

EV 2935/09

Vydáva

Slovenská asociácia
poisťovní ako odborný
dvojmesačník slovenského
poisťovníctva

Vedúci redaktor

Ing. Ivan Podstupka

Členovia redakčnej rady

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

Cena ročného
predplatného
(šesť čísel) je 7,50 €
do zahraničia 24,- €
Jednotlivé číslo 1,25 €



nitel'ne vysvetlené všetky podstatné podmienky životného poistenia (ŽP)?

■ Spišie ano ■ Spišie ne ■ Rozhodne ne

49

Zodpovedalo ponúkané ŽP Vaším skutočným potrebám?

■ Spišie ano ■ Spišie ne ■ Rozhodne ne

46

37

stupca či poradca pri ponúkaní ŽP jednal a postupoval nestranné a vo Vašom záujme?

■ Spišie ano ■ Spišie ne ■ Rozhodne ne ■ Nevim

109) 30 49 16 5

339) 28 52 15 4 1

142) 35 40 23 2

ské služby pred uzatvorením ŽP platiť sami, koľko by ste svojmu poradcovi za jeho služby zaplatili?

■ 5,1-10 EUR ■ 10,1-20 EUR ■ 20,1-30 EUR ■ 30,1 EUR a viac ■ Nevim

40 12 19 16 6 5 2

zatvorené ŽP alebo im bolo ŽP ponúkané na osob. stretnutí, n=590 [údaje v grafe v %]

Poistné rozhľady

Ročník XX / 2014

4



Adresa vydavateľa
Slovenská asociácia
poisťovní
Drieňová 34
P. O. Box 51
820 09 Bratislava 29
IČO 17054303

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

Typografia, prepress
DESIGN STUDIO
Karol Rosmány

Tlač
NEUMAHR tlačiareň, s. r. o.
Bratislava

ISSN 1335-1044