



02/2024

## Benchmark 02/2024 ku procesu likvidácie poistných udalostí a výšky poistného plnenia v prípade trvalých následkov úrazu

Z ustanovenia § 816 zákona č. 40/1964 Zb. z. vyplýva, že z poistenia osôb má poistený právo, aby mu bola vyplatená dohodnutá suma alebo aby mu bol platený dohodnutý dôchodok, alebo aby mu bolo poskytnuté plnenie vo výške určenej podľa poistných podmienok, ak u neho nastane poistná udalosť.

Pri likvidácii poistných udalostí je dôležité, aby poisťovňa konala s odbornou starostlivosťou a plnila zákonné povinnosti v zmysle § 70 odst. 1, písmeno a), zákona č. 39/2015 Zb. z.

### a) Stanovenie spôsobu zaokrúhľovania v prípade likvidácie poistných udalostí týkajúcich sa trvalých následkov úrazu

Inštitút kontroly a výkladu poistných podmienok (ďalej len „IKVPP“) prišiel analýzou a šetrením výsledkov a stanovísk likvidácie v jednotlivých prípadoch poistných udalostí týkajúcich sa trvalých následkov úrazu, a zároveň analýzou poistných podmienok jednotlivých produktov, na nedostatok vo forme chýbajúceho ustanovenia, ktoré by upravovalo zaokrúhľovanie.

Následne IKVPP zistil, že v praxi je často aplikovaný individuálny názor premietnutý do výsledného stanoviska likvidácie, ktorý nie je založený na explicitnom uvedení v poistných podmienkach, ale je iba domnienkou, prípadne pravidlom určeným interne v rámci usmernení jednotlivých poisťovní.

Poistné podmienky by mali byť v každom ohľade dostatočne určité. V prípade likvidácie nárokov z produktov životného poistenia je nevyhnutné všetky princípy poistného krytia a likvidácie transparentne premietnuť do zmluvného vzťahu medzi klientom a poisťovňou. To podľa nášho názoru zahŕňa aj určenie spôsobu zaokrúhľovania poistného plnenia.

IKVPP odporúča doplnenie ustanovenia pre určenie spôsobu zaokrúhľovania, pričom toto odporúčanie nie je len doplnenie obsahovej stránky poistnej zmluvnej dokumentácie, ale zároveň určenie systému práce a princípov pre úsek likvidácie pri spracovaní poistných udalostí.





Ide najmä o:

- a) určenie spôsobu zaokrúhľovania výsledného percenta hodnotenia trvalého následku, ktoré tvorí podklad pre následné kalkulácie plnenia v peniazoch,
- b) určenie spôsobu zaokrúhľovania výslednej sumy poistného plnenia v peniazoch,
- c) určenie spôsobu zaokrúhľovania pre prípady, kedy nejde iba o jeden trvalý následok úrazu, ale je trvalých následkov jedného úrazu viaceru.

Prax ukazuje, že pri kalkulácii výsledného percenta, ktoré hodnotí trvalé následky úrazu, dochádza k nesúladu v zaokrúhľovaní, a tým ku možnému poškodzovaniu strany klienta. Je potrebné uvedomenie, že každá časť percenta z hodnotenia trvalých následkov úrazu vie byť premenená na peniaze a jej svojvoľným zaokrúhlením sa vytvára priestor pre potenciálne poškodenie strany klienta o výsledné poistné plnenie v peniazoch prislúchajúce časti percenta pred zaokrúhlením.

V snahe o zachovanie povinnosti poisťovateľa pristupovať s odbornou starostlivosťou je nevyhnutné jasné vymedzenie spôsobu stanovenia čiastkového, ale aj výsledného percenta hodnotenia trvalého následku, ktorý úraz spôsobí. Sme názoru, že spôsob zaokrúhľovania tvorí jeden z princípov likvidácie a je jedným z tých, ktoré môže byť nosným pri výbere poistného produktu klientom. Spôsob zaokrúhľovania má byť ako princíp likvidácie jasný a transparentný, a ako informácia má byť preto potenciálnemu klientovi dostupný a zakotvený v zmluvnej dokumentácii ešte pred dojednaním poistenia.

## **b) Určenie poistného plnenia v prípade, ak je pre hodnotenie trvalých následkov stanovené percentuálne rozpätie**

IKVPP analýzou zistil, že v mnohých poistných podmienkach, v ktorých je pre hodnotenie trvalých následkov stanovené percentuálne rozpätie, chýba vymedzenie následného postupu pre stanovenie finálneho percenta.

Prax ukazuje, že výsledné hodnotenie trvalých následkov úrazu z rozpätia je pre laickú verejnosť nezrozumiteľné, nejasné, a v listovej komunikácii často nie dostatočne vysvetlené tak, aby bolo zrejmé, z akých princípov pri hodnotení likvidácia vychádza.

Poistné podmienky obsahujú často strohú informáciu o tom, že má výsledné percento korešpondovať s druhom a rozsahom poškodenia. To ale stále nevysvetľuje, či má ísť o pomerné zníženie (presné matematické pomerné zníženie), a to vzhľadom na zníženie funkčnosti časti tela, či straty časti tela, alebo akú presnú metodiku stanovenia príslušného percenta z rozpätia poisťovateľ použije.



Rozumieme tomu, že v prípade trvalých následkov úrazu môže byť hodnotenie z rozpätia závislé od viacerých faktorov. Sme ale názoru, že bližšia špecifikácia postupu bude nápomocná nie len samotnej likvidácii, ale vnesie transparentnosť a striktné zásady, ktorými sa pri hodnotení môžu riadiť aj samotní posudkoví lekári pri práci s oceňovacími tabuľkami poisťovateľa.

Poistné podmienky by mali byť v každom ohľade dostatočne určité a princípy likvidácie, medzi ktoré nesporne patrí aj spôsob stanovenia výsledného percenta hodnotenia trvalých následkov úrazu v prípade, ak bude toto určené rozpätím, by mali byť známe ešte pred dojednaním poistenia.

Odborná starostlivosť je povinnosťou poisťovateľa a v rámci nej je nevyhnutné vyvinúť maximálnu snahu o elimináciu priestoru pre subjektívne hodnotenia a prístupy.

### c) Komunikácia voči poisteným

IKVPP odporúča vyhotovenie štandardov pre obsahovú stránku výsledkov a záverov likvidácie a okrem súčasných informácií, ktoré sú v záveroch poskytované, zahrnúť aj presné metodiky, kalkulácie, výpočty a princípy, na základe ktorých boli výsledné hodnotenia trvalých následkov úrazu stanovené. Postup kalkulácie poistného plnenia nie je možné zahrnúť medzi informácie podliehajúce obchodnému tajomstvu, a vzhľadom na zmluvný vzťah medzi poisteným a poisťovateľom, by práve tieto mali tvoriť obsahovú a odbornú náplň korešpondencie so závermi šetrenia likvidácie.

Ukazuje sa, že mnohé spory medzi stranou poisťovateľa a klientom vznikajú práve z nejasných princípov, na ktorých hodnotenie stojí a z nevysvetlených dôvodov a metodík, na základe ktorých boli závery kalkulované.

Zvláštna pozornosť by mala byť preto venovaná zvýšeniu kvality komunikácie voči klientom, a to pridaním presných a transparentných postupov, kalkulácií a dôvodov, ku ktorým likvidácia šetrením prišla.

