

MANAŽMENT ŠKÔD PRI KATASTROFICKÝCH UDALOSTIACH

CLAIMS MANAGEMENT IN CASE OF CATASTROPHIC EVENTS

Peter MARKO, Ing.

1 Abstrakt

Článok sa zaoberá dopadom katastrofických udalostí na jednotlivé postihnuté subjekty a ich vplyvom na manažment škôd poisťovní. Načrtáva základné problémy, ktoré súvisia s činnosťami poisťovní, ktoré musia zvládnuť v prípade výskytu katastrofických udalostí. Zároveň ponúka možné riešenia a odporúčania, ktoré by mali pomôcť zvládnuť podobné situácie v budúcnosti.

2 Kľúčové slová

Manažment škôd, katastrofické riziko, katastrofická udalosť

Keywords

Claims management, catastrophic risk, catastrophic event

3 Úvod

Výsledkom katastrofických udalostí, či už prírodných alebo spôsobených človekom (náhodných alebo zámerných) sú vždy obrovské celkové a poistné škody, o stratách na životoch ani nehovoriac. Každým rokom je zrejmejšie, že výskyt takýchto udalostí má rastúci trend.

Veľmi výrazne to vplýva najmä na sektor poisťovníctva, keďže výskyt udalostí katastrofického charakteru má dopad nie len na finančnú stabilitu týchto spoločností, ale na všetky činnosti, ktoré pracovníci poisťovní musia v takýchto prípadoch vykonať. Musia sa spracovať tisíce individuálnych hlásení škôd, čo pri nedostatočnej príprave pre takéto prípady môže viesť k chybám v jednotlivých procesoch, vysokým nákladom a k strate dôveryhodnosti takejto finančnej inštitúcie. To sa samozrejme môže negatívne odraziť na pôsobení poisťovne na trhu a jej hospodárskych výsledkoch v budúcnosti.¹

¹ Príspevok je súčasťou výstupov výskumného projektu VEGA 1/4629/07 „ Vývojové trendy v poistnom krytí životných a neživotných rizík“ riešeného na Katedre poisťovníctva NHF EU v Bratislave

4 Efektívny manažment škôd

Hlavným dôvodom pre neustále rastúce škody, ktoré spôsobujú udalosti katastrofického charakteru v mnohých krajinách, je nie len ich čoraz častejší výskyt, ale aj rozširujúca sa urbanizácia, industrializácia a rast populácie. Mnohé budovy a infraštruktúra sa stavajú v rizikových regiónoch, ktoré sú pravidelne postihované katastrofickými udalosťami.

Na to aby poisťovne dokázali zvládnuť takéto situácie je potrebné mať zavedený efektívny manažment škôd, stanovené maximálne limity náhrady škôd a využívať primerané oceňovanie. Len takto je možné zabezpečiť, aby katastrofické riziká boli poisťiteľné.

Dopad katastrofických udalostí na postihnuté subjekty je veľmi komplexný a môže zahŕňať rôzne druhy a odvetvia poistenia (od poistenia rôzneho majetku, cez úrazové poistenie až po životné poistenie). Jedným z problémov, na ktorý musia byť poisťovne v rámci manažmentu škôd pri katastrofických udalostiach pripravené, je oneskorené nahlasovanie škodových udalostí zo strany poškodených. Oneskorenie môže spôsobovať niekoľko faktorov.

Jedným z nich je fakt, že v postihnutej oblasti musí v prvom rade dôjsť k núdzovým opatreniam, ktoré majú za cieľ ochrániť životy a nezasiahnutý majetok v danej oblasti. Niekedy je celá postihnutá oblasť úplne uzavretá a prístup do nej majú len tímy záchranárov a likvidátori poistných škôd sa dostanú na obhliadku zasiahutej oblasti nezriedka až po niekoľkých týždňoch od udalosti.

Ďalším dôvodom pre oneskorenia je zničená infraštruktúra a spojenie v zasiahutej oblasti, čo spôsobuje, že nie je možné nahlásiť poistné udalosti. Dokonca aj také napohľad maličkosti ako stratené alebo zničené poistné zmluvy a doklady (čo nie je pri takýchto udalostiach žiadnou výnimkou) môžu spôsobiť značné časové oneskorenia a sklzy.

Oneskorenia pri nahlasovaní škôd spôsobujú poisťovniam a zaistovniam problémy pri prvotnom ohodnocovaní škôd, keďže nemajú v danom čase všetky informácie o vzniknutých škodách u poistených. Istým východiskom v tejto situácii môže byť prístup, v rámci ktorého sa na základe celkových odhadovaných ekonomických škôd a penetrácie poistenia v danej spoločnosti, pripraví odhad poistných škôd a počtu poistených, ktorí mohli byť postihnutí katastrofickou udalosťou.

Ďalšou výzvou pre poisťovne, ktorú musia riešiť v rámci manažmentu škôd sú tisíce individuálnych hlásení škôd, pričom každý z poistených má právo, aby sa v jeho veci konalo v primeranom čase bez zbytočného zdržania. Príčinou býva často nedostatok administratívneho personálu a likvidátorov škôd, ktorí nestíhajú spracovávať taký veľký počet škôd v pomerne krátkom čase.

Jediným riešením v takomto prípade je zamestnanie dodatočného dočasného personálu na spracovanie hlásení škôd a využitie externých call centier na zozbieranie týchto hlásení. Samozrejme pri likvidácii poistných škôd je potrebné využiť aj pracovníkov z iných častí poisťovne, ako napríklad z oblasti underwritingu apod. Všetci likvidátori musia byť navyše vybavení kópiami poistných zmlúv a používaný software musí byť prispôsobený na spracovanie obrovského množstva škôd, čo predstavuje ďalšie podmienky pre zvládnutie situácie po katastrofickej udalosti.

Pre plynulý priebeh vybavovania nahlásených škodových udalostí je vhodné zostavovanie digitálnych máp postihnutého územia, kde sú označené územia s podobnou charakteristikou a spôsobenými škodami. To by malo v takejto situácii pomôcť koordinovať likvidáciu poistných škôd oveľa systematickejšie a efektívnejšie.

Katastrofické udalosti sú vždy zároveň živnou pôdou pre ľudí, ktorí chcú využiť príležitosť a prostredníctvom podvodov sa obohatiť. Keďže sú do poisťovní hlásené veľké množstvá škôd, nezriedka dochádza k nahláseniu tej istej škody niekoľkokrát, pričom sa takýto ľudia spoliehajú na nedostatočnú systematickosť pracovníkov poisťovní a chaos, ktorý v menšej či väčšej miere vzniká pri každej vzniknutej katastrofe.

Riešením v takejto situácii môžu byť len jasné a prehľadné záznamy o vzniknutých poistných škodách podložené rozsiahlou fotodokumentáciou zabezpečenou okamžite po vzniku škody. Len tie poisťovne, ktoré dokážu spracovávať nahlásené škody dostatočne rýchlo, sú schopné vyhnúť sa viacnásobným hláseniam jednej škody.

Na zabránenie poistných podvodov sa dnes už využívajú niektoré moderné technológie, ktoré do digitálnych máp vytváraných na základe satelitných snímok zaznamenávajú presnú polohu poisteného majetku na základe informácií z GPS. Tieto mapy sa dajú kombinovať so záznamami meteorológov apod., čo umožňuje presne určiť, či v danej lokalite mohlo dôjsť ku škode, ktorá bola nahlásená. Poisťovne musia byť vždy v rámci manažmentu škôd pripravené na možné poistné

podvody a hlavne veľké škody, ktoré nie sú podložené dostatočnými údajmi sú vždy dôvodom na podozrenie z poistného podvodu, ktoré je ale nutné samozrejme dokázať.

Pre prípad vzniku katastrofických udalostí je potrebné v rámci poisťovní pri manažmente škôd zostavovať akčné plány, ktoré by mali rátať so situáciami, ktoré môžu nastať pri jednotlivých druhoch katastrofických udalostí.

5 Záver

Na zvládnutie udalostí katastrofického charakteru je potrebné mať pripravené konkrétne kroky a techniky, ktoré sa dajú použiť v daných situáciách. Manažment škôd poisťovní sa bude musieť v budúcnosti vysporiadať s narastajúcim množstvom škôd spôsobených katastrofickými udalosťami na celom svete a hľadať nové postupy na ich zvládnutie.

Katastrofické udalosti sú vždy previerkou organizácie, akčných plánov a stability poisťovní. Po zvládnutí každej takejto udalosti, kedy je už väčšina škôd vysporiadaná, je vhodné vypracovať celkovú analýzu, ktorá by mala zahŕňať celkové spôsobené škody, odporúčania, ktoré sa dajú vyvodiť z danej udalosti a vylepšenia manažmentu škôd.

6 Použitá literatúra

1. Catastrophic Risks and Insurance, Online: <http://213.253.134.43/oced/pdfs/browseit/2105041E.PDF> (12.10.2007)
2. Terrorism Risk Insurance in OECD Countries, Online: <http://213.253.134.43/oced/pdfs/browseit/2105021E.PDF> (12.10.2007)
3. Claims management following natural catastrophes, Online: www.munichre.com (18.10.2007)
4. Natural catastrophes and reinsurance, Online: www.swissre.com (18.10.2007)
5. Topics Geo - Natural catastrophes 2006, Online: www.munichre.com (2.11.2007)
6. Topics Geo - Annual review: Natural catastrophes 2005, Online: www.munichre.com (24.10.2007)
7. Sigma No 2/2006: Natural catastrophes and man-made disasters 2005, Online: www.swissre.com (24.10.2007)
8. Sigma No 2/2007: Natural catastrophes and man-made disasters 2006, Online: www.swissre.com (2.11.2007)

Kontakt:

Ing. Peter Marko

Katedra poisťovníctva, Národohospodárska fakulta,
Ekonomická univerzita v Bratislave

Tel.: +421 (2) 672 91 530

e-mail: peter.marko@euba.sk