



TRENDI V ŠKODAH IZ NASLOVA AVTOMOBILSKEGA ZAVAROVANJA



Maruša Pezdič

Vodja odseka za pravne zadeve /
Head of Legal Section in Claims Department

GENERALI zavarovalnica d.d. Ljubljana

Kržičeva 3, 1000 LJUBLJANA

SLOVENIJA

email: marusa.pezdic@generali.com

internet: <http://www.generali.si>

Prometna varnost in škodno dogajanje

Voznik nosi odgovornost za varno upravljanje vozila ob upoštevanju vseh dejavnikov, ki vplivajo na vožnjo in na prometno situacijo v kateri se znajde.

Posledice dejstva, da se pogosto v takšnih situacijah **ne najdemo** najbolje, so prometne nezgode in s tem povezana škoda.



Trendi - materialne škode

- zmanjševanje števila škodnih dogodkov
- kompleksnost in nove pojavnosti škod na sodobnih vozilih
- bistveno višji stroški za strokovno ustrezno sanacijo materialne škode

Trendi - nepremoženjske škode

- pričakovano zmanjševanje števila hudo poškodovanih in umrlih voznikov in sopotnikov v vozilih

1. Prometne nesreče in posledice v zadnjih petih letih (2013 – 2018)

LETO	Št. prometnih nesreč	Št. prometnih nesreč s telesno poškodbo in smrtnim izidom	Posledice (poškodbe)			Skupaj poškodbe (H+L)
			Smrt	Huda tel. poškodba	Lažja tel. poškodba	
2014	18251	6167	108	826	7394	8220
2015	17943	6473	120	932	7778	8710
2016	17931	6495	130	850	7606	8456
2017	17584	6185	104	851	7050	7901
2018	18098	5961	91	805	6808	7613
primerjava 18/14	-0,8%	-3,3%	-15,7%	-2,5%	-7,9%	-7,4%
primerjava 18/17	2,9%	-3,6%	-12,5%	-5,4%	-3,4%	-3,6%

Vir: Javna agencija RS za varnost prometa januar 2019.

Trendi - nepremoženjske škode

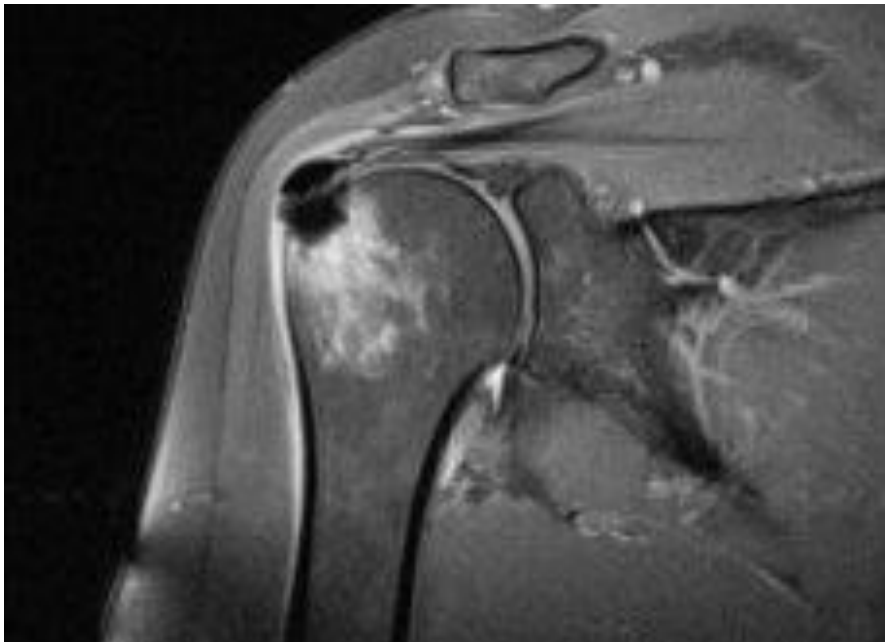
- blažje posledice za oškodovance (sistemi pasivne varnosti)
- prenos težišča hudih telesnih poškodb in smrti iz udeležencev v vozilih na ranljivejše skupine udeležencev v prometu motoriste, kolesarje in pešce



- manjše škodno breme iz tega segmenta škod

Nove pojavne oblike nepremoženjskih škod

- zaradi pasivne varnosti
 - zlom nosu, opekline pri aktivaciji zračnih blazin
- zaradi sodobne radiološke diagnostike (MR,CT)
 - vidne „nove poškodbe“ - poškodba rotatorne manšete
 - vidne degenerativne spremembe



Proaktivni pristopi reševanja nepremoženjskih škod

Kdo?

- mlajši ali delovno aktivni oškodovanci
- invalidnost oz. bistveno zmanjšana pridobitna sposobnost

Kako?

- prva komunikacija - empatija in zanimanje
- akontacija za boljše in sodobnejše metode zdravljenja, hitre in prolongirane fizioterapije ali druge oblike zdravljenja
- stroški pomoči na domu
- aktivna zaposlitvena rehabilitacija - zavarovalnica ponudi pomoč pri iskanju zaposlitve z vključitvijo zaposlitvene agencije

Brez odvetnika- brez prikrajšanja

- zajetje čim večjega števila prijav odškodninskih zahtevkov iz naslova telesnih poškodb brez posredovanja odvetnikov
- preko svojih spletnih strani / portalov z ustrezno asistenco v call centrih in v škodnih centrih
- pravočasna, jasna komunikacija pravnika s stranko
- ponudba primerne in poštene odškodnine
- možnost stranke, da poravnavo preveri in v primeru nezadovoljstva z dokončno ponudbo pooblasti za reševanje zahtevka odvetnika

Obravnave škod izven zavarovalnic

- mediacije – potencial za rešitev spora med zavarovalnicami in zavarovalnico in zavarovancem/oškodovancem
- sodna praksa - ustaljene in predvidljive odškodnine za lahke telesne poškodbe (udarnine, zvin vratne hrbtenice, nateg vratnih mišic, pretresi, zlomi)
- ni trendov amerikanizacije pri dosojanju odškodnin
- postopki na sodiščih – hitrejši in učinkovitejši

Prevare v škodah

- razvoj skupnih analitičnih orodij za obdelavo podatkov iz baz RAZ in RŠK pri SZZ
- napreden portal za preiskovalce v okviru SZZ, ki bo omogočil vpogled v širšo sliko dogajanja v škodah - povezave, ponavljajoče se vzorce, nove pojavne oblike prevar, ki jih opazovanje in obdelava znotraj ene same zavarovalnice ne prikaže
- dosledno uresničevati zakonsko možnost izmenjave podatkov o pravnomočnih obsodilnih sodbah iz naslova kaznivih dejanj goljufije na področju zavarovalništva

Komunikacija med zavarovalnico in strankami

- poenostavitev in približanje postopkov uveljavljanja in obravnave škode strank
- call centri s stalno asistenčno pomočjo zavarovalnice
- ohranjanje klasičnih poti obravnave - starejši
- spremljanje statusa škode
- sodelovanje z avtomobilskimi delavnicami preko portala quick check
- asistenčna storitev – celotno urejanje odprave škode

Merjenje zadovoljstva strank

- stranko vprašamo za izkušnjo pri reševanju škode
- analiziramo odgovore
- zavarovanci sami nakazujejo trende potreb in prave spremembe



Hvala za vašo pozornost