



SPEKTRUM

špecialista na poisťovacie riešenia

02 | 2008



Vážení čitatelia,

držíte v rukách druhé tohoročné vydanie časopisu QBE SPEKTRUM, v ktorom Vám prinášame vybrané udalosti z QBE.

Hospodárske výsledky za rok 2007 dokazujú nárast predpísaného poistného v hrubej výške o 13% oproti roku 2006.

V týchto dňoch prebieha **Prieskum spokojnosti sprostredkovateľov 2008**, prostredníctvom ktorého by sme radi poznali Váš názor na naše služby. Bude pre nás veľmi užitočné, ak si nájdete trocha času na vyplnenie dotazníka a pošlete nám ho do 10. júna 2008. Veríme, že do prieskumu sa zapojí čo najviac obchodných partnerov.

V tomto čísle Vám opäť predstavujeme úspešného partnera QBE, ktorý svojimi výsledkami dokazuje profesionalitu a rast. O zmenách v poistení motorového vozidla a o ukončení predaja pôvodných produktov pre fyzické osoby sa dočítate viac na druhej strane. QBE sa aj v tomto roku aktívne zapojila do 3. stredoeurópskej konferencie SARM. O poistení zodpovednosti za škodu referoval pred viac ako 40 účastníkmi renomovaný odborník z QBE v Londýne. Veľmi nás potešilo ocenenie QBE v ankete Pojišťovna roku 2007 udelenej Asociáciou Českých Pojišťovacích Makléřů v kategórii poisťovňa priemyslu a podnikateľov.

Na záver by som rád spomenul, že QBE pripravuje v tomto roku konferenciu pre spolupracujúcich sprostredkovateľov, ktorá sa bude konať 19.06.2008 v Dunajskej Strede. Veríme, že Vás konferencia zaujme a už teraz sa tešíme na stretnutie s Vami.

M. Šabek

Aktuálne

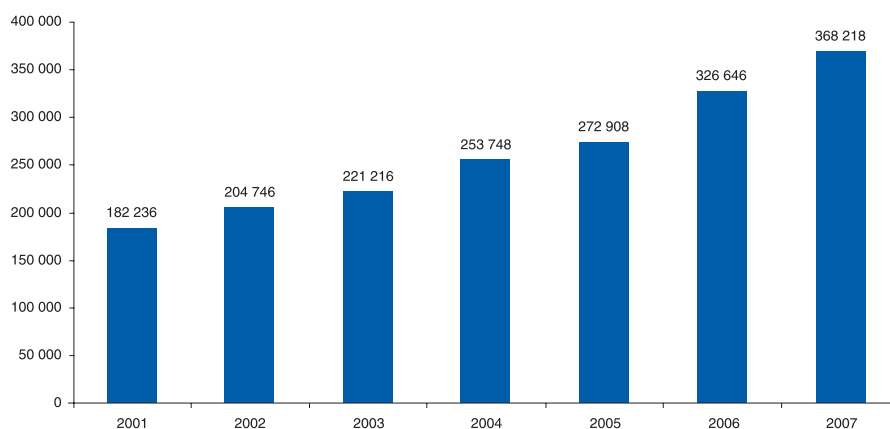
QBE INFORMOVALA O HOSPODÁRSKYCH VÝSLEDKOKH

Predstavitelia spoločnosti QBE poisťovňa, a.s., informovali o dosiahnutých hospodárskych výsledkoch za rok 2007 a za 1. štvrťrok 2008.

QBE poisťovňa, a.s., v roku 2007 dosiahla objem hrubého predpísaného poistného v celkovej výške 368 218 tisíc Sk a za prvý kvartál 184 582 tisíc Sk. Spoločnosť za rok 2007 vytvorila hospodársky výsledok po zdanení vo výške 30 218 tisíc Sk. Hospodársky výsledok po zdanení za prvé 3 mesiace roka 2008 činil 13 066 tisíc Sk. Nová obchodná produkcia, t. j. finančný objem nových uzatvorených zmlúv, dosiahla v roku 2007 úroveň 313 430 tisíc Sk, čo predstavuje 38-percentný nárast oproti roku 2006.

Na poistných plneniach vyplatila QBE poisťovňa, a.s., k 31. 12. 2007 svojim klientom za neživotné poistenie 96 168 tisíc Sk a od 01.01.2008 do 31.03.2008 vyplatila 20 882 tisíc Sk.

Novozaložená spoločnosť QBE Insurance (Europe) Limited, pobočka pre Slovenskú republiku, vyčíslila za 1. štvrťrok 2008 hrubé predpísané poistné vo výške 17 933 tisíc Sk a QBE INSURANCE (EUROPE) LIMITED, organizační složka, dosiahla hrubé predpísané poistné 21 716 tisíc CZK. Finančný objem nových uzatvorených zmlúv za 1. štvrťrok tohto roka predstavoval za všetky spoločnosti QBE pôsobiace na slovenskom a českom poisťovacom trhu sumu 146 077 tisíc Sk.



SME ZODPOVEDNÍ ZA SPOKOJNOST' KLIENTA

hovorí Milan Pobjecký, konateľ spoločnosti Respect Slovakia, s.r.o.



1. Mohli by ste stručne predstaviť Vašu spoločnosť?

Spoločnosť Respect Slovakia, s. r. o., vznikla v roku 1994 a postupne sa zaradila medzi najväčšie profesionálne maklérske spoločnosti, čo do upísaného poistného, poistením chráneného majetku a počtu klientov v oblasti poistenia priemyselných a podnikateľských rizík na Slovensku.

Na základe zákona č. 340/2005 Z.z. o sprostredkovaní poistenia a sprostredkovaní zaistenia a o zmene a doplnení niektorých zákonov a z dôvodu, aby sme aj naďalej poskytovali klientom komplexný poistný servis, došlo ku koncu roka 2006 k rozdeleniu spoločnosti Respect Slovakia, s.r.o., na dve spoločnosti :

Respect SK, s.r.o., ktorá pôsobí na základe povolenia na sprostredkovanie poistenia ako poisťovací makléř, Respect Slovakia, s.r.o., ktorá pôsobí na základe povolenia na sprostredkovanie poistenia ako poisťovací agent.

Respect disponuje 30-timi kancelármi a cca 120 členným tímom odborníkov a poisťovacích špecialistov.

2. Ako by ste pomenovali hlavnú konkurenčnú výhodu spoločnosti Respect v oblasti sprostredkovania poistenia priemyslu a podnikateľov?

Naša spoločnosť disponuje najväčšou sieťou kancelárií v rámci pokrytia celého územia našej republiky, a to z jednoduchého dôvodu: byť čo najbližšie ku klientovi a pružne reagovať na jeho potreby.

Našou hlavnou konkurenčnou výhodou je, že poisťovací servis poskytujeme našim klientom prostredníctvom vysoko kvalifikovaného tímu odborníkov a špecialistov, ktorí kreatívne a progresívne reagujú na všetky požiadavky našich klientov vo všetkých oblastiach majetkového, zodpovednostného, finančného a životného poistenia. Naša spoločnosť stavila na prepracovanú organizačnú štruktúru špičkových pracovníkov, ktorá je zložená z nasledovných oddelení: technické riziká, stavebno-montážne riziká, právne oddelenie, likvidácia a iné.

3. Ktoré hodnoty alebo vlastnosti robia z Respectu profesionálnu makléřsku spoločnosť?

RESPECT poskytuje svojim klientom komplexné poisťovacie služby. Naše produktové portfólio obsahuje rad poistných produktov v oblasti majetkového poistenia, zodpovednostného poistenia, poistenia technických rizík, poistenia vozidiel a ďalších poistení. Využitie len samotných poistných produktov bez súvisiacich profesionálnych služieb (risk management, dojednávania a správa poistenia, monitoring vývoja poistného trhu, likvidácia poistných udalostí) je nedostačujúca. Preto ponúkame našim klientom širokú paletu služieb, ktorá im pomôže identifikovať konkrétne poisťovacie potreby a uľahčiť im proces likvidácie prípadných poistných udalostí. Jednou z našich priorít je priebežný kontakt so všetkými klientmi a pravidelné školenia zamestnancov firmy, s ktorými spolupracujeme.

4. Čo je budúcnosťou služieb profesionálnych makléřských spoločností klientom?

Makléřské poisťovacie služby sú dynamická a veľmi rýchlo sa rozvíjajúca oblasť služieb. V budúcnosti je pre profesionálne makléřské spoločnosti veľmi dôležitá a priam žiadúca vysoká konkurencia, ktorej sa v žiadnom prípade neobávame. Naopak, konkurenčné prostredie vytvára pre nás podmienky na ďalší rast a vzdelávanie. Doterajší vývoj na Slovenskom poistnom trhu ukazuje, že služby poisťovacích makléřských spoločností využíva stále väčšie percento podnikov a podnikateľov. Odborný a predovšetkým neustranný pohľad na poistné potreby danej

Predstavujeme

spoločnosti chápu ako racionálnu potrebu a nutnosť.

5. Ktoré 3 atribúty sú pre Vás kľúčové v rámci spolupráce s poisťovňou?

Osobná zodpovednosť

Vďaka očakávaným a vysokým požiadavkám našich klientov z radu veľkých a stredných firiem sme od začiatku založenia firmy dbali na absolútnu a hlavne osobnú zodpovednosť za naše riešenia a poistný program. Sme zodpovední za spokojnosť klienta, ktorá sa odvíja od individuálneho prístupu zástupcov poisťovní voči našim požiadavkám.

Tímová spolupráca

Komplexné riešenie v oblasti poistenia firiem dnes nemôže vzniknúť bez trvalej a efektívnej spolupráce všetkých odborníkov vo firme so zástupcami poisťovacích spoločností. Tímová práca, podávanie informácií je ďalšou kľúčovou organizačnou vlastnosťou našej firmy, bez ktorej nie je možné komunikovať s poisťovňami.

Zmysel pre detail – presná identifikácia rizika

Precízna a presná evidencia kľúčových informácií o businessse nášho zákazníka, najmä v náväznosti na interné procesy, nám dá predpoklady trvalo ponúkať ten najlepší poistný program podľa potrieb našich klientov. Uvedomujeme si, aké sú dôležité informácie o klientovi a len na základe týchto informácií nám môžu pracovníci poisťovní poskytnúť maximálne a vyčerpávajúce krytie.

6. Ktorého spoločného klienta by ste chceli spomenúť?

Z portfólia našich klientov, ktorí majú uzatvorené poistné zmluvy s Vašou poisťovacou spoločnosťou, by som chcel osobitne vyzdvihnúť „Železničnú spoločnosť Slovensko“. Tento osobitný a špecifický klient si vyžaduje kreatívny a moderný prístup pri dojednávani poistnej zmluvy. Zo strany Vašej poisťovacej spoločnosti nám bol pri koncipovaní poistnej zmluvy predložený vysokoprofesionálny návrh na poistenie, ktorý oslovil nielen nás, ale osobitnými dojednaniami pri jednotlivých rizikách zaujal hlavne klienta.

Ďakujeme za rozhovor

(Jana Hartmannová)

INVESTUJME „KVALITNE“

Všetci poznáme často opakovanú vetu „Nie som taký bohatý, aby som si mohol dovoliť kupovať lacné veci“. Aj mnohé reklamné slogany nás presvedčajú o tom, že **investovať do kvality sa oplatí**. S priaznivým rozvojom ekonomiky v posledných desaťročiach a vyšším objemom investícií dochádza aj ku kvalitatívnym zmenám v oblasti stavebníctva a úrovne protipožiarnej ochrany. Existujú moderné stavebné materiály, ktoré neprispievajú k šíreniu požiaru alebo inteligentné systémy elektrickej požiarnej signalizácie so špeciálnymi detekčnými systémami vhodnými do všetkých typov prostredí.

Stále sa však mnoho ľudí uspokojí len s formálnym splnením technických noriem a požiadaviek, bez ohľadu **na kvalitu použitých materiálov a zariadení**. Snahou niektorých investorov je postaviť objekt za čo najmenej peňazí, a preto nútia projektantov požiarnej ochrany, aby vybavili stavby iba najnutnejšími požiaro-technickými zariadeniami, ako sú SHZ, EPS, požiarne uzávery alebo hasiace prístroje. Objekty sa nedelia na menšie požiarne úseky, a tak sa požiar alebo dym môže voľne šíriť do okolitých priestorov.

Stavebné konštrukcie často nemajú požadovanú požiaru odolnosť, či už z dôvodu použitia iných lacnejších materiálov alebo **nesprávnej technológie počas výstavby**. Na stavebnom trhu sa okrem renomovaných firiem, ktoré pracovníkov zaškolia

a vydajú osvedčenie o spôsobilosti aplikovať ich technológie, pohybuje celý rad malých firiem, často bez kvalifikovaných odborníkov. Tieto získavajú zákazky výhodnými cenovými ponukami, problémom však môže byť používanie finančne nenáročných necertifikovaných technológií, ktorých kvalitu nikto nekontroluje. Obrázok 1 dokumentuje, ako vyzerá nekvalitne realizovaný protipožiaru náter oceľovej konštrukcie, keď sa nedodrží technologický postup alebo minimálna hrúbka jednotlivých vrstiev náteru. Takto realizované konštrukcie však nezodpovedajú projektovaným charakteristikám a v kritickej situácii nebudú spoľahlivo plniť svoju funkciu, čo môže viesť k vyšším škodám.

Výhodná investícia však nekončí použitím vhodných materiálov a kvalitným prevedením. **Pravidelná údržba** má výrazný podiel na technickom stave jednotlivých konštrukčných prvkov a zariadení. Vykonávanie pre-



1 Opadávací protipožiaru náter

ventívnych prehliadok, pravidelných revízií a kontrol, prípadne vhodná diagnostika pre včasné zistenie chýb, sú predpokladom pre dlhú životnosť konštrukcií a zariadení. Výsledok nedostatočnej údržby dokumentuje obrázok 2 poškodenej železobetónovej konštrukcie.

Zákony, vykonávacie predpisy a normy v oblasti protipožiarnej bezpečnosti stavieb sa neustále novelizujú a harmonizujú s európskymi normami. Zvýšená frekvencia požiarov viedla tiež k vyšším nárokom na požiaru odolnosť konštrukcií vo vyhláske. Kto však chce investovať efektívne, nespolieha sa na minimálne normové požiadavky, ale hľadá **vyššiu kvalitu**, aby sa jeho investície nerozplynuli v dyme.

Ing. Eva Kulťková, PhD.

Špecialista pre risk manažment a projekty



2 Nedostatočná údržba

NEPREHLIADNITE ZMENY V POISTENÍ MOTOROVÝCH VOZIDIEL

V rámci skvalitňovania našich služieb sme opäť urobili ďalší krok smerom k poskytovaniu plnohodnotného, konkurencieschopného produktu Poistenie motorových vozidiel. Na základe spätnej väzby od sprostredkovateľov sme po uvedení produktu poistenia motorových vozidiel Optimum na trh v novom vydaní poisťných návrhov pristúpili k niektorým zmenám v poisťných podmienkach.

Hlášenie škôd polícii

V Zmluvných dojednaniach bol upravený článok, týkajúci sa povinnosti nahlasovania škôd polícii. Po novom nevzniká táto povinnosť, pokiaľ odhadovaná škoda na vozidle

nepresiahne 10-násobok minimálnej mzdy na poistenom motorovom vozidle následkom dopravnej nehody.

Menej výluk

Na základe vynechania výluky v článku 5, sú podľa nových poisťných podmienok kryté škody spôsobené požiarom alebo výbuchom aj v prípade, ak ide o neoprávnený zásah smerovaný na poistené vozidlo a zároveň je páchatel' neznámy. Rovnako došlo k zmene definície niektorých pojmov v článku 12.

Presné znenie nových poisťných podmienok nájdete v kalkulačke na našej webovej stránke, tlačivá s týmito zmenami sú

označené Q 105/08/04 pre bonusovú verziu a Q 105/08/04 nbon pre bezbonusovú verziu.

Vaše otázky k poisteniu motorových vozidiel Vám radi zodpovieme:

Ing. Július Baláž
julius.balaz@sk.qbe.com
0903 433 350
02/5710 2823

Ing. Katarína Janáková
katarina.janakova@sk.qbe.com
0903 244 184
055/6826 490

QBE AKADÉMIA

Dňa 12. mája 2008 sa v priestoroch Klubu Penati v Bratislave uskutočnil prvý zo série seminárov pod záštitou QBE s názvom „Akadémia poistenia“. Projekt QBE Akadémia je určený začínajúcim sprostredkovateľom v poisťovníctve v oblasti neživotného poistenia. Autormi projektu sú Ing. Marian Bátovský, vrchný riaditeľ úseku obchodu a marketingu a Ing. Katarína Janáková, výkonná riaditeľka odboru marketingu a regionálneho rozvoja obchodu. Realizácie myšlienky sa ujal Ing. Marek Vöröš, junior underwriter z kancelárie obchodu a marketingu v Bratislave.

Cieľom prvého seminára s názvom „Základy poistenia majetku“ bolo poskytnúť účastníkom základnú orientáciu v oblasti neživotného poistenia a oboznámiť ich so základnými pojmami a súvislos-

tami, ktoré sa používajú v tejto oblasti poisťovníctva. Seminára sa zúčastnilo celkovo 22 sprostredkovateľov poistenia z 13 rôznych sprostredkovateľských spoločností.

V prvej časti seminára, venovanej poisteniu majetku proti živelným nebezpečenstvám, sa účastníci oboznámili s predmetmi poistenia v poistení majetku, frekvenciou a závažnosťou poistných nebezpečenstiev, rozsahom poistného krytia a niekoľkými príkladmi reálnych poistných udalostí.

V druhej časti seminára bol načrtnutý model efektívnej spolupráce medzi sprostredkovateľmi poistenia a poisťovňami pri úpise rizík. Dôraz bol kladený na vymedzenie informácií, potrebných pri upisovaní živelných rizík.

Súčasťou seminára bola aj prezentácia konkrétnej požiadavky na poistenie, spolu s reálnou maklérskou rizikovou správou.

Ďalší zo série seminárov QBE Akadémie sa uskutoční na prelome septembra a októbra a bude zameraný na poistenie technických rizík (lom stroja, poistenie elektroniky) a prehĺbenie problematiky poistenia majetku proti živelným nebezpečenstvám (príklady reálnych poistných udalostí, poistenie prerušenia prevádzky).

Do budúcnosti plánujeme pripraviť semináre o poistení zodpovednosti za škodu a o stavebno-montážnom poistení.

Ing. Marek Vöröš

KONFERENCIA SARM



QBE poisťovňa, a.s., sa aj v tomto roku aktívne zapojila do 3. stredoeurópskej konferencie Slovenskej asociácie rizikového manažmentu (SARM), ktorá sa konala 27. – 28. mája 2008 v Hoteli Kaskády v Sielnici.

O poistení zodpovednosti za škodu referoval pred viac ako 40 účastníkmi renomovaný odborník z QBE v Londýne Alastair Herbert. Na konferencii vystúpili prednášatelia z Nemecka, Rakúska, Českej republiky a Slovenska.

QBE v Obraze

POJIŠŤOVNA ROKU 2007



Dňa 21. mája 2008 boli v Top Hoteli Praha slávnostne vyhlásené výsledky ankety Pojišťovna roku 2007 za prítomnosti viceguvernéra ČNB Miroslava Singera a predstaviteľov väčšiny poisťovní na českom poistnom trhu. Ocenenie za 4. miesto v hlavnej kategórii



POJIŠŤOVNA ROKU 2007 V NEŽIVOTNÍM POJIŠŤENÍ a v kategórii **Pojištění průmyslu a podnikatelů** prevzal Ing. Milan Kříž, riaditeľ underwritingu pre QBE INSURANCE (EUROPE) LIMITED, organizačná zložka.

QBE poisťovňa, a.s., Štúrova 27, 042 80 Košice, Tel.: 055/6826222, 02/57102811,

Fax: 055/6826250, 02/57102820, www.qbeurope.com/slovakia, info@sk.qbe.com

Redakčná rada: Ing. Marian Bátovský, Ing. Katarína Janáková, Ing. Július Baláž, Ing. Eva Kuřková, PhD., Ing. Marek Vöröš, Jana Hartmannová