

TISKOVÁ ZPRÁVA

14. října 2025

Nová éra v oblasti řešení pojistných událostí: vyšší pojistné částky, nárůst rakovin, podvody

Svět životního pojištění prošel v posledních letech zásadní transformací, která se výrazně promítla do způsobu, jakým pojišťovny přistupují k řešení pojistných událostí. Současné životní pojistky nabízejí mnohem širší spektrum krytí než kdysi, což s sebou přináší nové výzvy i příležitosti. Pojišťovna MetLife Česká republika identifikovala několik pozitivních, ale i znepokojivých trendů, které formují současnou podobu pojistného trhu.

Mezi nejvýraznější patří zhoršující se zdravotní stav naší populace, což vede k trvale vysokému výskytu nádorových onemocnění ve všech věkových skupinách a rostoucí počet případů duševních onemocnění.

„Na prvním místě v žebříčku závažných nemocí, které klienti hlásí, je jednoznačně rakovina, jejíž počty v posledních letech zůstávají i nadále vysoké, a co je horší, zhoubné novotvary „bují“ u všech generací. Zatímco před 20 a více lety to byla nemoc spíš výjimečná a týkala se zejména klientů ve středním či pozdějším věku, dnes postihuje mladé, a bohužel velmi často i děti,“ vysvětluje Jiřina Bílková, vedoucí oddělení likvidací pojišťovny MetLife ČR, která v oboru působí již třicet let.

Naše interní statistiky potvrzují tento trend alarmujícími čísly. *„Za posledních 10 let se počet pojistných událostí z pojištění závažných onemocnění, jejichž důvodem byly zhoubné nádory, téměř ztrojnásobil, přičemž výše vyplaceného pojistného plnění vzrostla čtyřnásobně, což naznačuje, že lidé si u tohoto rizika postupně zvyšují pojistné částky. Celkově se rakoviny podílely téměř na polovině všech případů kritických onemocnění. Na dalším místě se stále drží onemocnění srdce a cév, jako jsou infarkty, bypassy, cévní mozkové příhody a další,“* uvádí Aleksandra Tarabič, produktová pojistná matematika MetLife.

Kromě tradičních diagnóz se v likvidačních spisech MetLife ČR objevují i nové fenomény – roste počet invalidit způsobených duševními nemocemi a v důsledku covidu-19 se objevují zcela nové chronické nemoci. *„I k těmto zdravotním postižením jsme vstřícní, naše produkty životního pojištění kryjí do určité míry i duševní onemocnění a obvykle uznáváme také nároky za následná onemocnění z postcovidového syndromu,“* ujišťuje Jiřina Bílková.

Znatelně se v posledních letech také proměnil přístup klientů k pojištění. Z původně spíš formální povinnosti se pro mnoho lidí stává vědomým finančním rozhodnutím, takže se více zajímají o jeho detaily – chtějí přesně vědět, na co se jejich pojistné krytí vztahuje a jaké jsou jeho limity. Klienti také častěji porovnávají nabídky a očekávají transparentní vysvětlení všech svých dotazů.

„Vzdělávání a informovanost klientů přirozeně podporujeme všemi možnými způsoby. Neustále pracujeme na moderní, srozumitelné komunikaci a jednodušších formulacích ve smlouvách a naše prodejní i servisní procesy přizpůsobujeme měnícím se potřebám klientů. A výsledky se dostávají: v našem každodenním kontaktu s nimi pozorujeme výrazný posun od pasivního sjednávání pojištění k aktivnímu hledání řešení, která jim dávají smysl,“ dodává Jiřina Bílková.

A to se týká i pojistných částek. Doba, kdy standardní pojistná částka činila 100 000 Kč a půl milionu bylo raritou, je dávno pryč. Dnešní klienti běžně volí pojistné částky v řádu vyšších statisíců, přičemž milionové sumy už nejsou ničím neobvyklým. Lidé si rovněž ve smlouvách častěji sjednávají možnost budoucího navýšení pojistné ochrany, zejména u pojištění invalidity. Milionové částky jsou standardem také u úvěrové asistence, kterou si pořizují k zajištění hypotečních úvěrů a dalších finančních závazků pro případ vážných zdravotních komplikací.

„Také za trvalé následky úrazu se vyplácejí miliony. Pokud si totiž klient sjedná pojistnou částku u trvalých následků úrazu na 1 000 000 Kč s progresí 1 000 %, rázem je pojištěný na 10 000 000 Kč. V důsledku těchto změn poměrně často vyplácíme opravdu vysoké částky,” zdůrazňuje Jiřina Bílková.

Současně však uvádí, že se objevují i klienti, kteří si navzdory všem doporučením poradců záměrně chtějí vybrat pouze levná rizika, aniž by odpovídala jejich potřebám a objevují se i další negativní jevy, včetně pojistných podvodů. *„Každopádně pojišťovny pracují na tom, aby k nim vůbec nedocházelo, případně byly co nejdříve odhaleny. Vzájemně také konzultují postup vůči nepoctivým klientům, například v rámci České asociace pojišťoven,”* upozorňuje likvidátorka Bílková.

Přes všechna tato negativa zůstává naprostá většina pojistných událostí legitimních. Pro hladký průběh likvidace je klíčové dodržet správný postup. *„Pokud nám klient událost řádně nahlásí, ideálně online, zašle kompletní dokumentaci a nic nechybí, řešíme pojistnou událost v podstatě obratem, obvykle ji v průměru během jednoho až dvou dnů uzavíráme a vyplácíme. Důležité je, aby hlášení šlo přes jeden komunikační kanál, kterým jsou nejčastěji naše stránky www.metlife.cz, kde mohou klienti i průběžně sledovat stav své pojistné události,”* shrnuje Jiřina Bílková základní pravidla pro její bezproblémové vyřízení.

Pro více informací kontaktujte

Veronika Hášová

Crest Communications, a.s.

Ostrovní 126/30

110 00 Praha 1

gsm: + 420 737 230 060

www.crestcom.cz

e-mail: veronika.hasova@crestcom.cz

O společnosti Metlife

Společnost MetLife, Inc. (NYSE: MET) je prostřednictvím svých dceřiných a přidružených firem jednou z předních světových společností poskytujících finanční služby v oblasti pojištění, anuit, zaměstnaneckých benefitů a správy aktiv, které pomáhají individuálním i firemním zákazníkům vytvořit jistější budoucnost. Společnost MetLife byla založena v roce 1868, svoji činnost vykonává ve více než 40 zemích a zaujímá vedoucí postavení ve Spojených státech, Japonsku, Latinské Americe, Asii, Evropě a na Středním východě. Další informace naleznete na adrese www.metlife.com.

MetLife v České republice

Pojišťovna MetLife (MetLife Europe d.a.c.) nabízí své služby v České republice od roku 1992. Dlouhodobě se umísťuje v žebříčku top 10 nejvyužívanějších pojišťoven v oblasti životního pojištění. Více informací na www.metlife.cz.