



### Vážení členovia SASP, spolupracovníci, priatelia,

prichádza k Vám ďalší newsletter Slovenskej asociácie sprostredkovateľov v poisťovníctve. V rámci tohto čísla Vám prinášame informácie o stretnutí zástupcov členov BIPAR (Bureau International des Producteurs d'Assurances & de Réassurances – The European Federation of Insurance Intermediaries). SASP na ňom zastupoval člen Prezídia Martin Sinčák a témou bola hlavne príprava smernice IMD II a prezentácia pripomienok jednotlivých výborov Európskeho parlamentu. V nasledujúcich riadkoch sa dočítate o aktuálnom vývoji diskusie a o tom, v akej podobe momentálne smernica je. Na stretnutí sa zúčastnili zástupcovia členských asociácií z 25 krajín. Takisto chceme skvalitniť hlasovanie v ankete SIBAF o najlepšiu poisťovňu roka. Členom Slovenskej asociácie sprostredkovateľov v poisťovníctve sme v rámci prípravy newslettera poslali dotazník. Zamerali sme sa v ňom na získanie názoru cca 50 osôb, ktoré v ankete pravidelne hlasujú, na ich kritériá hodnotenia poisťovne v rámci prvej skupiny otázok súvisiacich s kvalitou produktu poisťovní.

V newsletteri nájdete vyhodnotenie Vašich názorov. Chceme, aby boli výsledky v budúcich anketách čo najobjektívnejšie a tak je toto iba prvá séria otázok, ktorú sme Vám rozposlali. Ďalšiu dostanete pred prípravou tretieho čísla newslettera SASP na prelome jari a leta.

Želáme Vám príjemné a najmä užitočné čítanie.

## Stretnutie BIPAR

Slovenská asociácia sprostredkovateľov v poisťovníctve od začiatkov svojej existencie spolupracuje s Európskou federáciou sprostredkovateľov v poistení a záistení – BIPAR (Bureau International des Producteurs d'Assurances & de Réassurances – The European Federation of Insurance Intermediaries) so sídlom v Bruseli, pričom od roku 1997 je SASP jej riadnym členom. Je to mimoriadne dôležité najmä preto, aby slovenskí sprostredkovatelia získali širší prehľad o medzinárodných trendoch v tejto oblasti. Členovia BIPAR sa pravidelne stretávajú a v januári 2013 sa v Bruseli uskutočnilo stretnutie, na ktorom Slovenskú asociáciu sprostredkovateľov v poisťovníctve zastupoval člen Prezídia SASP Martin Sinčák. Hlavnou témou, o ktorej účastníci tentoraz hovorili, bola príprava smernice IMD II. Pokiaľ ide o európske nariadenia a zákony – vždy je lepšie, ak ich môžeme v prípade potreby oponovať, či pripomienkovať spoločne s našimi európskymi kolegami. A práve teraz sa tá potreba ukazuje ešte vypuklejšie. Európska komisia zverejnila v júli minulého roka návrh smernice IMD II, ktorá má mať výrazné dopady na činnosť sprostredkovateľov. Návrh smernice sa momentálne prerokúva na pôde Európskeho parlamentu a Rady ministrov EÚ. Informácie o najnovšom vývoji diskusie po stretnutí v Bruseli zhrnul Martin Sinčák.

### NÁVRH NA ZMENU SMERNICE IMD – NOVINKY

Európska komisia 3. júla 2012 zverejnila návrh revízie smernice IMD. BIPAR síce o revíziu textu nepožiadala, ale uvítal zámer Komisie urobiť ďalší krok smerom k lepšiemu integrovanému jednotnému trhu pre sprostredkovateľov poistenia, ako aj pre ich komerčných a súkromných zákazníkov. BIPAR tiež uvítal rozšírenie uplatnenia revidovaného návrhu aj na priamych a ďalších prevádzkovateľov. BIPAR má však vážne obavy pokiaľ ide o slabé rovnaké podmienky v navrhovanej smernici a najmä slabú proporcionalitu niektorých opatrení, ktoré boli zavedené

vo vzťahu k sprostredkovateľom poistenia. Návrh smernice IMD II teraz zvažujú a prerokúvajú dvaja tvorcovia právnych predpisov EÚ – Európsky parlament (EP) a Rada ministrov EÚ. K prijatiu dôjde pravdepodobne koncom roka 2013, prípadne začiatkom roka 2014. Očakáva sa, že orgán EIOPA začne čoskoro na to pracovať na následných technických opatreniach, aby sa ustanovenia stali účinnými, pričom k platnosti by malo dôjsť pravdepodobne v roku 2015, prípadne začiatkom roka 2016. Komisia bude musieť smernicu preskúmať päť rokov potom, ako nadobudne platnosť. Toto preskúmanie sa bude zaoberať najmä vplyvom pravidiel o zverejňovaní týkajúcich sa sprostredkovateľov neživotného poistenia, ktorými sú malé a stredné podniky.

### ČO JE V STÁVKE?

Návrh Komisie zavádza okrem iného nové pravidlá prikazujúce zverejnenie odmeny zo strany sprostredkovateľov ešte pred uzavretím poisťovnej zmluvy (to sú nerovnaké podmienky v porovnaní s poisťovateľmi). Mimoriadne požiadavky sa navrhujú aj vo vzťahu k produktom životného poistenia s investičnými prvkami (PRIP), medzi ktoré patria normy predaja, konflikt záujmov a zákaz odmeny od poskytovateľov za nezávislé poradenstvo. Z diskusií v Európskom parlamente a Rade (pozri nižšie) by mohli vzniknúť aj prísnejšie pravidlá, napríklad zákaz provízie za produkty neživotného a životného poistenia. Ďalšou vážnou obavou je, že podľa návrhu Komisie sprostredkovatelia poistenia musia v momente zápisu vyhlásiť, či zastupujú zákazníka, alebo konajú za a v mene poisťovne a či poskytujú k predávanému poisťovnému produktu nejaké poradenstvo.

### HLAVNÉ USTANOVENIA NÁVRHU KOMISIE ROZSAH PÔSOBNOSTI

Návrh smernice IMD II sa vzťahuje na sprostredkovateľov poistenia, ale aj na priamych predajcov (poisťovne), a bude sa týkať aj poskyto-

vateľov popredajných služieb (napríklad likvidátorov poistných udalostí). Ostatní aktéri trhu predávajúci poistné produkty na doplnkovej báze (napr. cestovné kancelárie predávajúce cestovné poistenie a požičovne automobilov a lízingové spoločnosti predávajúce všeobecné poistenie) sú teraz „primeraným“ spôsobom zahrnutí do rozsahu pôsobnosti navrhovanej smernice IMD II. Výnimka de minimis z rozsahu pôsobnosti v IMD I zostáva takmer rovnaká (predaj poistných zmlúv ako vedľajšia činnosť k predaju tovaru – a nie viac k predaju produktov alebo služieb –, limit poistného na ročnom základe sa zvyšuje na 600 EUR pro rata – predtým 500 EUR).

V preambule návrhu sa tiež uvádza, že niektoré činnosti súhrnných webových stránok s poistením predstavujú sprostredkovanie poistenia.

## PODMIENKY ZÁPISU/ODBORNÉ POŽIADAVKY

V návrhu smernice IMD II sú podmienky zápisu/odborné požiadavky zväčša ponechané ako v smernici IMD I (primerané znalosti a schopnosti, poistenie zodpovednosti za škodu, finančná záruka a pod.). Medzi nové požiadavky patria povinnosti sprostredkovateľov zverejniť väzby/dohody s inými osobami, ako sú napríklad akcionári alebo spoločníci, a v momente zápisu všeobecne vyhlásiť, či poskytujú poradenstvo, alebo nie, a či pracujú v mene poisťovateľa, alebo v mene zákazníka.

## INFORMAČNÉ POVINNOSTI

Návrh smernice IMD II opakuje požiadavky na zverejňovanie informácií uvedené v smernici IMD I, ako aj výnimku týkajúcu sa veľkých rizík (pridajúc ďalšiu pre profesionálnych zákazníkov – ako sa definujú v prílohe k návrhu). Návrh smernice IMD II zavádza novú všeobecnú zásadu pre sprostredkovateľov a poisťovateľov – že musia konať čestne, spravodlivo a profesionálne v súlade s najlepšimi záujmami zákazníkov. Všetky informácie, ktoré podávajú, vrátane marketingovej komunikácie, musia byť jasné, prehľadné a nezavádzajúce. Okrem toho zavádza nové pravidlá prikazujúce zverejnenie odmeny zo strany sprostredkovateľov a poisťovateľov ešte pred uzavretím poistnej zmluvy: v prípade produktov neživotného a životného poistenia Komisia navrhuje, aby sprostredkovateľ zverejnil druh a základ svojej odmeny a či dostáva podmienenú províziu a jej výšku.

Pokiaľ ide o zverejnenie výšky odmeny, Komisia rozlišuje medzi produktmi životného a neživotného poistenia.

V prípade predaja produktov životného poistenia sa počíta s povinným režimom „úplného zverejňovania“, čiže sprostredkovateľ bude



musieť zverejniť výšku svojej odmeny vo vzťahu k ponúkanej zmluve, a ak to nebude možné, tak základ pre výpočet odmeny. Tento režim sa začne uplatňovať od prijatia smernice IMD II.

V prípade predaja produktov neživotného poistenia sa počíta s režimom „na požiadanie“ (t. j. na žiadosť zákazníka), pokiaľ ide o odmeny. To znamená, že sprostredkovateľ bude musieť zverejniť výšku svojej odmeny vo vzťahu k ponúkanej zmluve, a ak to nebude možné, tak základ pre výpočet odmeny, a to na požiadanie svojho zákazníka. Po uplynutí prechodného obdobia piatich rokov (počnúc prijatím smernice) sa bude aj na predaj produktov neživotného poistenia automaticky vzťahovať povinný režim úplného zverejňovania. Toto päťročné prechodné obdobie sa bude prekrývať s revíziou smernice. Návrh smernice IMD II zavádza aj novú požiadavku zverejniť druh a základ výpočtu každej variabilnej provízie, ktorú prijal každý zamestnanec poisťovne alebo sprostredkovateľa poistenia, ako aj každej platby, ktorú prijal od zákazníka po uzavretí zmluvy.

Návrh obsahuje všeobecné vyhlásenie, ktoré výrazne podporuje poskytovanie poradenstva pri predaji poistných produktov, ale neustanovuje poskytovanie poradenstva povinným. Normy predaja, pri ktorom sa neposkytuje poradenstvo, sú už zavedené, t. j. príslušné informácie musia byť odovzdané v zrozumiteľnej forme, aby zákazník mohol prijať informované rozhodnutie.

Návrh zavádza nové ustanovenie o balíkovom predaji produktov a vyžaduje, aby bol zákazník informovaný, že produkty sa dajú kúpiť samostatne, a aby mu boli poskytnuté určité informácie v tejto súvislosti. Mimoriadne požiadavky sa vzťahujú na produkty životného poistenia s investičnými prvkami (PRIP), medzi ktoré patria normy predaja, konflikt záujmov a zákaz provízie za nezávislé poradenstvo.



## I Anketa

Aj toho roku bude súčasťou konferencie SIBAF vyhlasovanie výsledkov **ankety o najlepšiu poisťovňu roka**, ktorú organizuje SASP a hlasujete v nej vy – naši členovia. Keďže ocenenie má u poisťovní obrovské renomé a víťazstvo v ankete si mimoriadne vážia, našim cieľom je anketu neustále skvalitňovať. Aj preto dotazníkovou formou

zistujeme, ktoré kritéria sú pri hodnotení pre vás dôležité. Už sme rozposlali dotazník s otázkami z kategórie **Produkty**. Všetkým, ktorí ste si našli pár minút času a odpovedali ste, ďakujeme.

Z vašich odpovedí sa ukázalo, že pokiaľ ide o **rozsah a kvalitu produktov poisťovne**, za najdôležitejšie kritérium považujete rozsah poistného krytia. Za dôležité ste to označili takmer všetci, ktorí ste hlasovali. Viac ako polovica hlasujúcich berie do úvahy aj výšku spoluúčasti v porovnaní s cenou. Avšak – napríklad bezplatnosť asistenčných služieb (pri PZP) a ich územný rozsah je dôležitým kritériom len pre 29 percent z vás. A ako sa ukázalo, väčšinu hlasujúcich zaujíma komplexnosť asistenčných služieb.

Pokiaľ ide o **rýchlosť a precíznosť poskytnutia návrhov poistenia** za jednoznačne najdôležitejšie kritérium považujete vypracovanie ponuky poistenia v zmysle požiadavky klienta. Až 95 percent z vás to označilo za dôležité. Podstatná je podľa vás aj odbornosť upisovateľa rizika v rámci komunikácie o návrhu poistenia, ale i to koľko času na prípravu návrhu poisťovňa potrebuje.

Ukázalo sa, že **ochota poisťovne výstúpiť klientovi v ústrety a pripraviť mu špeciálny návrh zmluvy** je podľa vás mimoriadne dôležitým kritériom. Zhodne 86 percent odpovedí uvádza ako dôležité to, či vie poisťovňa poskytnúť odchýlne dojednania v prípade potreby klienta, ako aj to, či má k dlhoročným a lojálnym klientom iný – ústretovejší prístup.