

## Záznam pre pamäť

### z rokovania SLASPO so sprostredkovateľskými asociáciami

Miesto rokovania:	poisťovňa Union
Dátum:	16.07.2012
Prítomní:	SLASPO            Union-Bôrik, Generali - Bezděk, Met Life - Gál, ING- Quis, Kooperativa –Gossanyi , AllianzSP-Tomašovič, Uniqa-Koessler, Žáková- SLASPO
	AFISP            Vonkomer, Podhorec, Juras
	SASP            Chebeňová, Matuščin, Borko
Obsah rokovania:	problémy pri distribúcii poisťných produktov

### ARGUMENÁCIA SLASPO

#### Problémy pri distribúcii :

SLASPO bolo iniciátorom tohto stretnutia z dôvodu, že niektoré problémy pri distribúcii produktov sa znásobujú a ohrozujú reputáciu sektora a okrem iného aj finančné zdravie poisťovní. Ide hlavne o tieto oblasti:

- Vysoký počet storiem poisťných zmlúv
- Rozčarovanie klientov z nízkych hodnôt odkupov (pri zmluvách trvajúcich krátky čas)
- Vysoká miera nedobytných pohľadávok poisťovní voči sprostredkovateľom zo stornovaných zmlúv
- Podvody pri sprostredkovaní zmlúv ( tzv. fantómové zmluvy)
- Ťažkosti pri uplatňovaní zodpovednosti voči sprostredkovateľovi v prípade jeho častej preregistrácie

#### Príčiny problémov vidí SLASPO v:

- Poisťovne pripustili v zmluvách so sprostredkovateľmi príliš veľké rozšírenie vyplácania provízií zálohovo, čo je v rozpore so všeobecným podnikateľským princípom , že normálne je platiť iba za vykonané služby a nie naopak ( z výnimky sa v dôsledku konkurenčného boja stalo pravidlo) .
- Distribučným kanálom sa tak finančne viac oplatí uzavierať stále nové zmluvy, ako udržiavať existujúce
- Niektorých distribútorov to zvädza k podvodom ( zaplatia za klienta prvé poisťné, aby dostali celú províziu a potom zmluva zanikne pre neplatenie)
- Register sprostredkovateľov, vedený v NBS umožňuje sprostredkovateľovi –právnickej osobe relatívne veľmi jednoduché ukončenie registrácie a zaregistrovanie sa pod novým menom bez toho, aby dostatočne zaznamenávaná ( a postihovaná) jeho minulosť ( pohľadávky voči poisťovniam, zodpovednosť voči klientom a pod. )

#### Riešenie problému

- Eliminovanie zálohovej platby provízií via facti ( legislatívna úprava nie je potrebná, lebo nárok na zálohovú platbu provízie je založený na zmluve a nie na právnom predpise)
- Úprava registra sprostredkovateľov NBS o nové funkcionality, resp. vytvorenie špeciálneho registra pohľadávok poisťovní voči sprostredkovateľom

#### Legislatívne a ekonomické pozadie distribúcie v poisťovníctve

- **Kľúčové princípy poisťovacieho sektora**  
SLASPO ako člen Európskej federácie asociácií „Insurance Europe“ (predtým CEA) sa problematikou distribúcie dlhodobo zaoberá a spolupracuje s tvorcami európskej legislatívy. Spolu s ostatnými

národnými asociáciami sa prihlásila už v roku 2010 v spoločnej deklarácii k týmto šiestim kľúčovým princípom:

1. so zákazníkom sa musí zaobchádzať férovo – predajné praktiky musia byť korektné,
2. zákazník musí dostať poradenstvo, ak to potrebuje – poradenstvo musí distribútor ponúknuť vždy, ak mu okolnosti naznačujú, že je to potrebné (na žiadosť zákazníka alebo z vlastnej iniciatívy),
3. zákazník musí byť vždy informovaný o všetkých obmedzeniach služby (férová analýza),
4. distribútor musí poznať produkt – a to rovnako predajca služby ako aj poskytovateľ poradenstva
5. informované rozhodnutie – zákazníkovi je nutné pred uzavretím zmluvy dať toľko informácií, aby sa mohol kvalifikovane rozhodnúť.

- **Nová legislatíva EÚ**

prinesie v relatívne veľmi blízkej budúcnosti veľký tlak na náklady poisťovní v dôsledku zavádzania nových noriem:

- Solvency II – t.j. nových požiadaviek na riadenie rizika a tomu zodpovedajúce požiadavky na kapitál
- balíček retailových noriem ( najmä UCITS, PRIIPs, IMD II, MIFID), ktoré zavedú nové povinnosti pre producentov a distribútorov produktov týkajúce sa transparentnosti produktov a transparentnosti predaja, ktoré majú za cieľ podporiť ochranu spotrebiteľa
- alternatívne rozhodovanie sporov
- systém kolektívnych žalôb
- a iné

- **Legislatíva SR**

- Zákon č. 186/2009 z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve (ďalej iba ZoFSaFP) , už zahrnul väčšinu tém, diskutovaných v EÚ do svojho obsahu, ale napriek tomu treba očakávať zmeny, v súvislosti s balíčkom retailových noriem a , s plánmi vlády na posilnenie ochrany spotrebiteľa,
- § 53a) občianskeho zákonníka, podľa ktorého môže ktorýkoľvek súd vyniesť rozhodnutie o neprimeranosti niektorej zmluvnej podmienky v jednom súdnom spore s účinnosťou na všetky zmluvy daného dodávateľa ( poisťovne )
- Programové vyhlásenie vlády – treba očakávať návrat k myšlienke špeciálnej ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu ( Inšpekcia, ombudsman, vzdelávanie)

## ARGUMENTÁCIA AFISP, SASP

Zo strany sprostredkovateľských asociácií zaznelo:

- Rozumejú argumentácii SLASPO a sú ochotní akceptovať všetky rozumné kroky poisťovní ak bude uplatňovaný rovnaký prístup ku všetkým sprostredkovateľom zo strany všetkých poisťovní
- Žiadna existujúca ani pripravovaná právna norma nezakazuje zálohové provízie
- Poisťovne majú v rukách kontrolu nad sprostredkovateľmi v tom, že pri uzavieraní zmlúv o sprostredkovaní by mali rozlišovať medzi osvedčenými firmami a nováčikmi na trhu
- Problém s vrátením provízií vyplýva aj z toho, že sprostredkovateľ spotrebuje veľkú časť provízie na zaplatenie daní a odvodov a nákladov na získanie poistenia , preto má problém vrátiť celú sumu naspäť poisťovni
- Poisťovne by mohli byť transparentnejšie pri zverejňovaní poistného – riešením by bolo pracovať s brutto poistným

- Na zabezpečenie pohľadávok z provízií by mali od sprostredkovateľa žiadať kolaterál alebo inú formu zábezpeky
- Poistovne by mali venovať väčšiu pozornosť kontrole sprostredkovaných zmlúv
- Transparentnosť odmeňovania je možné riešiť zo strany poisťovní
  - vyplácaním iba zaslúžených provízií alebo
  - stanovením doby ručenia za vyplatené provízie na 5 rokov
- Problematiku je nutné prediskutovať s členskou základňou asociácií, hlavne za účelom zistenia možného dosahu na trh
- Pre akúkoľvek zmenu správania sa účastníkov trhu treba pripraviť „cestovnú mapu“ kvôli eliminácii akýchkoľvek nedorozumení z toho vyplývajúcich

## ZÁVER

- **Diskusia bude pokračovať v druhej polovici septembra 2012 ( stretnutie zvolá SLASPO)**
- **AFISP a SASP prediskutujú problém vo svojich orgánoch**
- **SLASPO pripraví návrh deklarácie o spoločnom úsilí účastníkov poistného trhu zabezpečiť ochranu klienta pred nežiadúcimi účinkami nekalých praktík niektorých účastníkov poistného trhu a tým aj zlepšenie reputácie poisťovníctva na Slovensku**

*Zapísala: JUDr. Jozefína Žáková  
V Bratislave 18.07.2012*