

Poistné rozhlády

3

Ročník XIX / 2013

Časopis slovenského poistovníctva

- cross-sell
- up-sell
- deep-sell

produktová
evaluácia
a selekcia

vizualizácia
správania
zákazníka

- analýza
zákazníka

produktová
vizualizácia

vizualizácia
hľadania
výsledku

- akvizícia
zákazníka

- modelovanie
produktu
a zákazníkov

spokojnosť

vernosť

lojalita

Úvahy nad paragrafmi

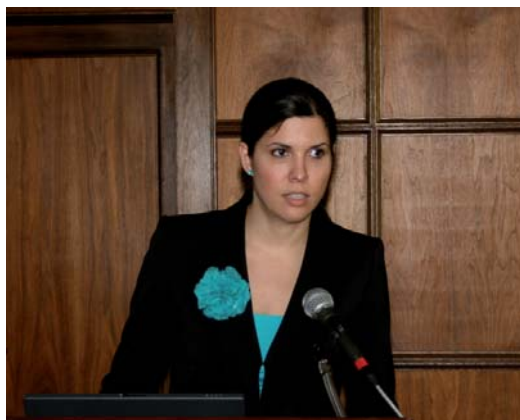
Stretnutie právnikov členských poisťovní

Slovenská asociácia poisťovní pripravila na 28. a 29. mája už ôsmy ročník porady právnikov členských poisťovní. Rozoberá sa na nich stav a výhľady legislatívy, ktorá má vplyv na poisťný biznis. Pravidelnými aktívnymi účastníkmi sú predstavitelia regulátora – ministerstva financií – a dohľadu – NBS.

Značnú časť tohto čísla Poistných rozhľadov sme venovali spracovaným príspevkom Jozefíny Žákovej, Martina Petruľáka a Zuzany Hlaváčkovej.



Miroslav Čamek (SLASPO) informoval o vyplácaní anuit z II. piliera.



Zuzana Valková z Úradu na ochranu osobných údajov priblížila účastníkom nový zákon na ochranu osobných údajov.



Predseda Legislatívnej sekcie ČAP Hynek Ružička predstavil nový český Občiansky zákonník, ktorý bude účinný od 1. januára 2014.



Štefan Velčický (NBS) za zameral na zmeny v súvislosti s IMD II.



Lucia Štefunková (vľavo) a Andrea Gondová z NBS hovorili o aplikačných problémoch zákona o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve.



Dušan Katonák (vľavo) a Emil Matko z ministerstva financií oboznámili o uvažovaných zmenách v Zákone o poisťovníctve.

Pohľad na účastníkov stretnutia.





Legislatíva má pomáhať i trhu i spotrebiteľovi

Editoriál

02

Legislatíva Legislation

Podnikateľské prostredie v poisťovníctve v SR. Škodlivé tendencie vo vývoji európskej i slovenskej legislatívy

The Insurance Business Environment in the Slovak Republic. Harmful Trends in the European and Slovak Legislation

Poupratovať vo vinkuláciách. Nedostatok právnej úpravy spôsobuje neistotu
Clean up the Blockage Payment. The Lack of Legislation Causes Uncertainty

Najvýznamnejšou novou právnou normou je Občiansky zákonník. Zmeny v českej legislatíve týkajúce sa poisťovníctva
New Civil Code Is the Most Important Legislative Amendment. Changes in the Czech Insurance-Related Legislation

11

Na aktuálnu tému Top Story

Potenciál stredoeurópskeho priestoru je pre zaistovne výzvou. Záujem o silných, solídnych partnerov

Central Europe Presents Potential Challenge to Re-insurance Industry. Interest in Strong and Solid Business Partnership

12

Teória a prax Theory and Practice

Postavenie CRM v Customer intelligence. Efektívne metódy riadenia vzťahu so zákazníkom

The Role of CRM in Customer Intelligence. The Effective Methods of Consumer Relationship Management

16

Resumé v angličtine English Résumé

A je to tu. Ochrana spotrebiteľa sa vďaka Európskej únii posunie o krok ďalej. Schválením smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ADR) a nariadenia o ich riešení online sa rozšíria možnosti spotrebiteľov domáhať sa svojich práv inak, ako len súdnou cestou. Podľa európskych zákonodarcov je alternatívne riešenie sporov rýchle a nízkonákladové, avšak v členských štátoch nedostatočne a nerovnomerne rozvinuté. Preto pre mnohé z nich, a aj pre nás, to bude veľký posun v riešení spotrebiteľských sporov. Dnes vo väčšine prípadov platí, že ak obchodník nevyhovie sťažnosti spotrebiteľa, jeho jediná alternatíva je domáhať sa nápravy na súde. Avšak o tú sa spotrebiteľia, aj vzhľadom na výšku sporu či dĺžku a nákladnosť súdneho konania, nie vždy usilujú.

Nariadenie bude priamo účinné. Pri smernici však budeme musieť počítať s legislatívnou aktivitou štátu. Skúsenosť s pokusom o vytvorenie mechanizmu ADR máme aj u nás. Ministerstvo financií sa už v roku 2009 pokúšalo osobitným zákonom chrániť práva spotrebiteľov na finančnom trhu. Návrh zákona bol rozsiahly a inštitucionalizoval ochranu spotrebiteľa vytvorením nového úradu, ktorý, okrem iného, mal prostredníctvom mediačného centra umožniť mimosúdne urovnávanie sporov medzi spotrebiteľmi a finančnými inštitúciami. Účastníci finančného trhu, vrátane poisťovní, návrh zákona značne kritizovali a namietali. Našťastie, tento právny predpis nebol schválený a zatiaľ sa ho ani staronová vláda nerozhodla oživiť. Snáď sa to pri transpozícii tejto smernice nezmení. Schválená európska legislatíva odporúča členským štátom, aby pri vytváraní mechanizmov ADR zákonodarcovia zapájali aj zástupcov profesijných organizácií. Práve spolupráca niektorých štátnych orgánov s adresátmi ich tvorby býva často nedostatočná alebo žiadna. Spoločná príprava nového právneho predpisu ešte pred jeho uvedením do medzirezortného pripomienkového konania by umožnila vyvážene využiť praktické skúsenosti účastníkov trhu, ako obchodníkov, tak aj spotrebiteľov. Mohlo by sa tým predísť novelizáciám, ktoré si v dôsledku absencie tohto postupu potom vyžiada aplikačná prax. Aj vzhľadom na to si Slovenská asociácia poisťovní a jej členovia uvedomujú a vážia odbornú spoluprácu so zástupcami ministerstva financií ako regulátora a Národnej banky Slovenska ako orgánu dohľadu. Veríme, že táto dlhoročná a korektná spolupráca aj na odborných stretnutiach, akými je napríklad každoročná porada právnikov, ktorej príspevkom je venovaná podstatná časť tohto čísla Poistných rozhľadov, bude naďalej pretrvávajúť.

Bez ohľadu na to, či bude problematiku ADR riešiť ministerstvo financií špecificky pre finančný trh, ministerstvo spravodlivosti alebo ministerstvo hospodárstva, v ktorého gescii je oblasť ochrany spotrebiteľa, budeme od štátu očakávať kvalitnú odbornú diskusiu.

Mária Lehotská
Manažérka SLASPO pre legislatívu

Podnikateľské prostredie v poisťovníctve v SR

Škodlivé tendencie vo vývoji európskej i slovenskej legislatívy

Na finančnom trhu je komerčné poisťovníctvo špecifickým sektorom. Stojí na princípoch, ktoré ho významne odlišujú od bánk a iných inštitúcií finančného sektora. V reálnom živote vyvoláva táto špecifickosť problémy s jeho ponímaním.

Nielen laická verejnosť, ktorá si občas stotožňuje „investíciu“ do vkladu v banke s „investíciou“ do poistného v životnom poistení, ale aj profesionáli, ktorí majú rozhodujúci vplyv na reguláciu finančného sektora, pristupujú k poisťovníctvu ako k nejakej odnoži bankovníctva, kde stačí iba používať inú terminológiu než v banke, ale pravidlá môžu byť rovnaké.

Zlý smer

Tento prístup sa vyskytuje nielen na Slovensku, ale aj v rámci EÚ. Dôkazom sú legislatívne pokusy, keď sa prejavila snaha riešiť krízu finančného sektora nasadením rovnakých pravidiel pre celý finančný trh, vrátane poisťovníctva. Pritom vládne všeobecná zhoda v tom, že krízu svojou činnosťou vyvolali banky a jedine banky museli národné vlády aj zachraňovať. Bez ohľadu na to sa v EÚ navrhovali a navrhujú mnohé všeobecne platné opatrenia na riešenie krízy, ktoré sú pre poisťovníctvo nevhodné (napr. garančné schémy, rezolučné fondy), alebo sú duplikáciou legislatívy, ktorá už bola vytvorená špeciálne pre poisťovníctvo (napr. požiadavky na corporate governance, ktoré sa už riešia v rámci Solvency II).

Na druhej strane, účasť poisťovacieho sektora na rozhodovacích procesoch v orgánoch zriadených na riešenie krízy, resp. v jej dôsledku je minimálny, skoro až žiadny. Dobrým príkladom je Európsky systém finančného dohľadu. V orgáne pre makroprudenciálny dohľad nad finančným systémom – v Európskom výbore pre systémové riziká (ESRB) – je zastúpenie poisťovacieho sektora žalostne nízke. V generálnej rade ESRB, ktorá je rozhodovacím orgánom, je iba jediný zástupca sektora, a to predstaviteľ EIOPA – Európskeho dohľadu nad poisťovníctvom a dôchodkovým poistením zamestnancov. Okrem neho sú členmi prezident a viceprezident ECB, guvernéri centrálnych bánk EÚ, zástupca Európskej komisie, predseda EBA (*European Banking Authority*) a ESMA (*European Securities and Markets Authority*), predseda Poradného technického výboru, predseda a podpredsedovia Poradného vedeckého výboru. Nehlasujúcimi členmi generálnej rady sú vysokí predstavitelia orgánov dohľadu nad finančným trhom členských krajín EÚ a predseda Hospodárskeho a finančného výboru.

Podobný prístup k poisťovníctvu sa však uplatňuje aj v širšom, svetovom rámci. Stačí sa pozrieť na štruktúru orgánov pracujúcich pod hlavičkou G-20, kde hrá rozhodujúcu rolu FSB (Financial Stability Board) zložený v drvivej väčšine zo zástupcov bankového sektora. Poisťovníctvo je tam zastúpené iba prostredníctvom asociácie dohľadov nad poisťovníctvom. To je aj dôvod, prečo európska federácia asociácií v poisťovacom sektore Insurance Europe (predtým CEA) vydáva osobitné publikácie a dokumenty, ktorých cieľom je vysvetľovať rozhodujúcim ľuďom a verejnosti účel a fungovanie poisťovníctva. Ide napr. o publikácie Poisťovníctvo je osobitný sektor (<http://www.slaspo.sk/15026>), Poisťovne nie sú banky (<http://www.slaspo.sk/15498>) a niektoré ďalšie.

Solvency II – nerozhodnosť a neistota

Moderná regulácia poisťovníctva, ktorá mala za cieľ „predbehnúť“ bankovú reguláciu, mala byť zabezpečená dávno pred vypuknutím finančnej krízy, keď európske regulačné orgány začali pripravovať rozsiahlu revíziu predpisov upravujúcich poisťovníctvo. Mala zahrnúť nielen nový spôsob preukazovania solventnosti poisťovne, ale revidovať aj všetky prijaté smernice týkajúce sa poisťovníctva. Tento proces sa zavŕšil v roku 2009 prijatím smernice č. 2009/138/ES Solvency II. Odvtedy sa poisťovne mentálne aj prakticky pripravujú na zavádzanie týchto pravidiel. To pre ne znamená značnú administratívnu, personálnu a finančnú záťaž. Bohužiaľ, dôsledky finančnej krízy a mnohé technické problémy, ktoré sa vyskytli v súvislosti s pripravovanou transpozíciou smernice, viedli k potrebe novelizovať ju ešte pred vlastnou transpozíciou. Novelizácia, však z mnohých politických, ale aj iných dôvodov mešká. Je odôvodnená obava, že nebude prijatá do konca roka 2013. S tým súvisiaca regulačná neistota významne ovplyvňuje podnikateľské prostredie v poisťovníctve, a to rovnako ako priame dôsledky finančnej krízy – kúpyschopnosť obyvateľstva a mohutná európska kvázi antikrizová, ale aj domáca kvázi konsolidačná regulácia. V posledných rokoch ani domáca legislatíva zameraná na konsolidáciu verejných financií nepomáha rozvoju sektora (napr. zrušenie daňových úľav pre životné poistenie, mimoriadny odvod, zvýšenie dane z príjmu). Pre poisťovne znamená nebezpečenstvo aj prihlásenie SR k zavedeniu dane z finančných transakcií. Tá by mohla priniesť odklon aktivít súvisiacich s obchodovaním s cennými papiermi (a umiestňovaním technických rezerv) do krajín, ktoré túto daň nezavedli – ideálna sa na to javí napríklad ČR. Pod tlakom týchto opatrení je pre zahraničných akcionárov (okrem dvoch subjektov patria všetky licencované poisťovne

na Slovensku do veľkých poisťovacích skupín) rýchlym a jednoduchým riešením transformovať poisťovne patriace do poisťovacích skupín na pobočky poisťovní z iných členských štátov. Poisťovníctvo sa totiž v EÚ vykonáva na báze otvoreného trhu. Prakticky to znamená, že poisťovne môžu podnikáť v rámci celej EÚ na základe jedinej licencie.

Nezvrtný trend

Je nutné pripomenúť, že v SR neustále klesá počet poisťovní so slovenskou licenciou (od roku 2000 zaniklo z rôznych príčin 17 poisťovní). Rastie počet pobočiek z iných členských štátov (ďalej iba pobočka) a poisťovní fungujúcich na základe slobody poskytovania služieb. Na Slovensku má právo vykonávať poisťovaciu činnosť 17 poisťovní so slovenskou licenciou, 19 pobočiek poisťovní z iných členských štátov a 522 poisťovní poskytujúcich služby na základe slobody poskytovania služieb.

Niektoré indície naznačujú, že proces zmien licencovaných poisťovní na pobočky bude pokračovať, a teda počet licencovaných poisťovní sa môže opäť znížiť. Aj keď pre klienta sa tým obvykle nezníži rozsah poskytovaných služieb, určite to bude mať dosah na verejné financie. A to minimálne vplyvom na

- zamestnanosť, pretože pobočka nepotrebuje predstavenstvo, dozornú radu, sofistikovanejšie povolania ako risk manažér, aktuár, interný audit, produktové oddelenia, kompletná správa a likvidácia a iné, pretože tieto služby si bude kupovať od matky. V SR tak zostanú iba distribučné kanály
- množstvo kapitálu (technických rezerv) investovaného do aktivít na Slovensku
- slovenskú reguláciu poisťovacej činnosti, ktorej garantom je MF SR, pretože pobočky podliehajú z väčšej časti regulácii podľa krajiny sídla matky
- slovenský dohľad nad výkonom poisťovacej činnosti v SR, ktorý vykonáva NBS, pretože pri pobočke je prakticky iba sprostredkovaný cez dohľad nad matkou
- zníženie daňových príjmov štátu pre odliv kapitálu zo SR
- ochranu spotrebiteľa, keďže pobočky podliehajú dohľadu a z väčšej časti aj regulácii podľa krajiny sídla matky.

Celkový pohľad: prostredie je nevyhovujúce

Podľa názoru poisťovní združených v SLASPO tieto skutočnosti nasvedčujú, že podnikateľské prostredie na Slovensku nie je priaznivé na vykonávanie poisťovacej činnosti. Hlavným prejavom je stagnácia predpísaného poistného, nezáujem investorov o udržanie sídla poisťovní na území SR. Dôsledkom je nezáujem o poistenie, lebo jeho zmysel a význam nechápu nielen

bežní občania, ale ani tí, ktorí majú v štáte rozhodovacie právomoci. SLASPO preto predložilo relevantným predstaviteľom regulačných a dohľadových inštitúcií podnety na zlepšenie podnikateľského prostredia, ktoré by nezaťažili štát, ale podporili by možnosti obyvateľov a podnikateľských subjektov ľahšie získať prístup k svojmu vlastnému zabezpečeniu pre prípad choroby či staroby a ujmy na majetku.

Desatoro podnetov na zlepšenie podnikateľského prostredia

1. Vyvážený politický postoj k poisteniu

Štátni predstavitelia rôznych vládnych garnitúr stavali poisťovne do svetla ziskuchtivých moločov, ktorým záleží iba na zisku. Iba ojedinele sa verejne pripustila ich rola významných zamestnávateľov, investorov, podnikateľských subjektov, ktoré sa významne podieľajú na príjmoch štátneho rozpočtu prostredníctvom daní a odvodov, a predovšetkým ich rola nositeľov rizika, ktorých dôležitosť sa preukazuje najmä pri katastrofických udalostiach. Toto prehliadanie významu komerčného poisťovníctva sa naplno prejavuje v nedostatočnej, zastaranej a nekoordinovanej legislatíve vzťahujúcej sa na poistenie. Chýbajú jasné ustanovenia o poistnej zmluve, spotrebiteľských právach, antidiskriminácii a pod. Príslušné ministerstvá (regulátori) nevyužívajú dôsledne odborný potenciál poisťovacieho sektora pri tvorbe legislatívy regulujúcej poisťovníctvo, napriek tomu, že ide o veľmi špecifickú oblasť finančného trhu, a teda k dispozícii je relatívne málo špecialistov, ktorí sa problematikou zaoberajú a rozumejú jej. Takíto odborníci zväčša pracujú priamo v poisťovníctve, a nie v štátnej správe.

Riešenie vidí SLASPO vo väčšom zapojení odborníkov z poisťovníctva do tvorby domácej legislatívy a do procesu prípravy oficiálnych stanovísk Slovenskej republiky, uplatňovaných v Rade EÚ a iných relevantných orgánoch EÚ. Logistika zapojenia trhu do týchto procesov by mohla mať rôznu formálnu podobu, napr. zriadenie obdoby českého Výboru pre finančný trh, ktorý je poradným orgánom Bankovej rady Českej národnej banky, alebo členstvo SLASPO v Rezortnej koordinačnej skupine zodpovednej za koordináciu politiky SR voči EÚ. Veľmi naliehavo sa žiada dosiahnuť, aby pri niektorých agendách, ako sú dôchodky a diskriminácia, spolupracovali viaceré kompetentné ministerstvá. Preto navrhujeme vytvoriť Komisiu na riešenie legislatívnych problémov poisťovníctva za účasti MS SR, MF SR, MPSVaR a NBS.

2. Podpora komerčného poistenia – prínos pre konsolidáciu verejných financií

Historicky je slovenské obyvateľstvo zvyknuté na absolútne zabezpečenie štátom. Preto komerčné poistenie ako doplnkový zdroj zabezpečenia na starobu, choroby alebo ujmy na majetku nie je bežným ľuďom dostatočne známe.

To je na príčine, že poistenosť osôb a majetku je na Slovensku relatívne veľmi nízka, len ťažko porovnateľná s vyspelými európskymi krajinami. Príčinou nízkeho podielu je okrem historickej skúsenosti nášho obyvateľstva aj to, že žiadna z ponovembrových vlád sa nepokúšala zaviesť rozumnú ekonomickú motiváciu obyvateľov zabezpečiť sa proti rizikám staroby, choroby alebo ujmy na majetku. Predchádzajúca vláda dokonca vyslala opačný signál – zrušila daňovú úľavu pre tretí pilier a zakazovala poistiť majetok štátu, aby sa ušetrilo na poistnom. Zvýšenie samostatnosti osôb pri ochrane svojej osoby a majetku pred rizikami zníži pri nepriaznivých životných alebo prírodných situáciách tlak osôb na sociálne zabezpečenie od štátu.

V júni 2012 vydala Európska komisia Bielu knihu – Program pre primerané, bezpečné a udržateľné dôchodky (COM(2012) 55). Okrem iného hovorí o rozvíjaní doplnkového súkromného dôchodkového sporenia cestou daňových a finančných stimulov a kolektívneho vyjednávania. Pod doplnkovým súkromným dôchodkovým sporením sa tu však rozumejú nielen zamestnanecké a osobné dôchodky, ale aj životné poistenie a ďalšie formy akumulovania aktív, ktoré sa môžu využiť s cieľom zachovať životnú úroveň po odchode do dôchodku.

Sme presvedčení, že vývoj na Slovensku je v priamom rozpore s cieľmi, ktoré deklaruje tento dokument.

Už predchádzajúca vláda zrušila daňovú podporu pre sporiteľov pre druhý (DDS) aj tretí (poistenie, sporenie) pilier a odstránili sa odvodové stimuly pre zamestnávateľov. Teraz sa vláda vrátila k daňovej podpore sporiteľov aj zamestnávateľov, ale iba pre účastníkov doplnkového dôchodkového sporenia podľa zák. č. 650/2004 Z. z.

SLASPO je pripravené diskutovať s regulátormi o rozumnej ekonomickej motivácii. Rozumieme pod ňou inštitúty využívané vo vyspelých krajinách, napr. možnosť odpočítavať poistné na životné poistenie z daňového základu alebo viazanie štátnej pomoci v prípade živelných pohrôm na individuálne poistenie (ak objekt bol poistiteľný, neposkytnúť pomoc z verejných zdrojov) a pod.

3. Oslobodenie štátu od neprimeraných záväzkov

Systém nastavený smernicou Solvency II má ambíciu takmer absolútne ochrániť klienta, voči ktorému má poisťovňa na základe poistnej zmluvy dlhodobé záväzky, pred insolventnosťou poisťovne. Preto sa domnievame, že aj aktivity štátu, z ktorých vyplýva povinnosť garantovať dlhodobé finančné záväzky voči občanom (najmä dôchodky z druhého piliera), by sa

mali realizovať iba cez inštitúcie regulované porovnateľne s poisťovňami alebo priamo cez poisťovne. Zavedením prísnych pravidiel pre všetkých (podľa princípu rovnaké riziko – rovnaké pravidlá) by štát mal zabezpečiť rovnako obozretné narábanie s preberaním rizika a s finančnými prostriedkami s tým súvisiacimi, a tým sa vyhnúť priamej zodpovednosti štátu za prípadné finančné záväzky takýchto inštitúcií, teda aj tlaku na verejné financie.

Preto je SLASPO pripravené spolupracovať s relevantnými regulátormi (MF SR a MPSVaR SR) pri nastavovaní pravidiel pre činnosti súvisiace s dlhodobými záväzkami voči občanom. Vzhľadom na to, že podľa súčasného zákona o poisťovníctve môžu vykonávať poisťovaciu činnosť (t. j. prijímanie rizík a činnosti s tým súvisiace) iba poisťovne, ktorým bolo udelené povolenie podľa zákona 8/2008 Z. z., sme presvedčení, že akúkoľvek ďalšiu činnosť, ktorá nesie znaky poisťovacej činnosti podľa tohto zákona, môžu vykonávať iba poisťovne s týmto povolením. Aj činnosti, ako je vyplácanie dôchodkov z druhého piliera, prípadne aj úrazové poistenie (predtým poistenie zodpovednosti zamestnávateľa za pracovné úrazy a choroby z povolania) by mali vykonávať iba poisťovne alebo iné inštitúcie, ktoré musia pracovať na základe rovnakých pravidiel pri preukazovaní schopnosti plniť dlhodobé záväzky (ide najmä o tvorbu technických rezerv a vykazovanie solventnosti).

4. Dôchodky z II. piliera

Existujúci zákon č. 43/2004 Z. z. o starobnom dôchodkovom sporení predpokladá, že vyplácanie dôchodkov z druhého piliera bude zverené komerčným poisťovňam. Problém je, že vzorec na výpočet dôchodkov, ktorý je prílohou tohto zákona, je nepoužiteľný. MPSVaR SR pripravuje tzv. anuitnú novelu, pri čom prezentuje názor, že vyplácanie dôchodkov by sa mohlo zveriť aj iným subjektom – spomína sa Sociálna poisťovňa s podporou ARDAL. SLASPO súhlasilo, že bude spolupracovať na tvorbe novely zákona. Stalo sa členom Pracovnej skupiny na prípravu komplexnej právnej úpravy vyplácania dôchodkov zo starobného dôchodkového sporenia, zriadenej ministerstvom, za predpokladu, že budú najprv vyriešené strategické otázky, ktorými sú

- určenie subjektov, ktoré budú dôchodky vyplácať, a určenie minimálnych štandardov pre ne
- určenie požiadavky na solventnosť subjektov vyplácajúcich dôchodky (Solvency II, alebo iná báza?)
- akým režimom sa vyplácané dôchodky budú spravovať – režimom poistnej zmluvy (hlava XV. OZ?), alebo budú mať inú povahu (dávka zo sociálneho poistenia?)



Jozefína Žáková



– či sa právo vyplácať dôchodky bude viazať na licenciu vydanú NBS pre životné poistenia, alebo bude nutná osobitná licencia

– čo prakticky a právne znamená návrh na rozšírenie vyplácania „dávok“ na Sociálnu poisťovňu a ARDAL (budú mať tieto subjekty poisťovaciu licenciu, alebo naopak, Sociálna poisťovňa aj ARDAL špeciálnu licenciu?).

5. Sankčné poistné v PZP – podpora poctivých osôb zo strany štátu

Povinné zmluvné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla je jediným povinným poistením na Slovensku, ktorého obsah a rozsah exaktne upravuje právny predpis (zák. 381/2001 Z. z.). Ani táto právna úprava však nijakým spôsobom „nevychováva“ obyvateľov k plneniu povinnosti uzavrieť poistenie (a tým ochrániť tretie osoby pred dôsledkami dopravnej nehody). Na Slovensku totiž stále nie je zavedené tzv. sankčné poistné – t. j. poistné s prirážkou, vyrubené za celé obdobie, čo bola osoba preukázateľne nepoistená. Ak by takéto sankčné poistné bolo príjmom garančného fondu, znížila by sa (alebo úplne odstránila) povinná dotácia do tohto fondu z poisťovní - z poistného zaplateného „poctivými“ osobami. Poctivý občan by tak pozitívne pocítil ochrannú ruku štátu.

SLASPO preto podporuje návrh novely zákona o PZP, ktorý predložila Slovenská kancelária poisťovateľov. Je pripravené diskutovať s relevantnými ministerstvami (MV SR a MF SR) o technických a právnych detailoch takéhoto riešenia.

6. Finančná „negramotnosť“ – tlak na štátne sociálne siete

Uvedomujeme si, že situácia v povedomí občanov sa nedá zmeniť zo dňa na deň. SLASPO už urobilo rad krokov k zvyšovaniu finančnej gramotnosti, ďalšie aktivity sú v prípravnej fáze. Sme pripravení spolupracovať s príslušnými štátnymi orgánmi pri vytváraní učebných textov o poistení pre rôzne typy a stupne škôl. Výsledkom by mal byť finančne gramotný občan, ktorý pochopí zmysel poistenia a sám sa dokáže postarať o svoju osobu a majetok. Tým sa významne zníži nebezpečenstvo, že v dôsledku nejakej nepriaznivej situácie spadne do štátnej sociálnej siete.

7. Poisťovacie garančné schémy

Direktíva Solvency II sa začala pripravovať pred mnohými rokmi na podobnom koncepte ako predtým Basel II, t. j. risk based approach. Rozdiel je v tom, že Solvency II nie je kópia Basel III. Ide o prísnejší a oveľa komplexnejší model, ktorý reflektuje nielen zložitejší

obchodný model poisťovní v porovnaní s bankami, ale už aj vplyvy finančnej krízy. Preto je poisťovací sektor zaskočený ďalšími aktivitami európskych regulátorov, ktorí majú tendenciu v rámci riešenia krízy zatažovať poisťovací sektor tzv. protikrizovými opatreniami. Jedným z nich sú poisťovacie garančné schémy.

Z MF SR už zazneli názory, že poisťovne by nemali schémy odmietat bez toho, aby neponúkli vláde SR iné riešenie. Takýmto riešením mala byť účasť poisťovní v pripravovanom rezolučnom fonde pre banky. Z neho by sa mohli financovať po krachu poisťovne nielen pohľadávky klientov voči nej, ale aj pomoc poisťovňam v problémoch.

SLASPO presadzuje názor, že nie je racionálne, aby sa rôzne typy garančných schém zmiešavali, a už vôbec nie, aby sa fondy týkajúce sa poisťovníctva spájali s bankovými.

Poisťovníctvo je už aj bez toho zasiahnuté mnohými regulačnými aktivitami EÚ, pre poisťovníctvo zbytočnými, ktorými sa riešili dôsledky finančnej krízy spôsobenej bankami, nie poisťovňami. Rezolučné fondy slúžia na podporu kolabujúcich finančných inštitúcií – ale žiadna poisťovňa takúto pomoc nepotrebovala. Absolútne rozdielny biznis model bánk a poisťovní to aj logicky vylučuje. Preto by politické rozhodnutia mali sledovať túto logiku.

SLASPO je pripravené viesť na túto tému odbornú diskusiu.

8. Antidiskriminácia

Na základe rozhodnutia Európskeho súdneho dvora musia poisťovne od 1. apríla 2013 podľa zák. č. 32/2013 Z. z., ktorým bol novelizovaný antidiskriminačný zák. č. 365/2004 Z. z., upustiť od praxe uplatňovať rôzne sadzby pre mužov a ženy. Samo rozhodnutie nerieši správnosť alebo nesprávnosť doterajšej praxe rôznych sadzieb. Rozhodnutie ruší príslušné ustanovenie smernice iba pre nesprávnu legislatívnu techniku, ktorá sa tu použila. Napriek tomu sa zavedenie rovnakých sadzieb pre mužov a ženy interpretuje ako odstránenie diskriminácie žien v poisťovníctve.

V skutočnosti sa však práve používaním rovnakých sadzieb zavádza nový druh diskriminácie žien v rizikových poisteniach a nový druh diskriminácie mužov v dôchodkových poisteniach.

Poisťovací sektor so znepokojením sleduje legislatívny proces ďalšej antidiskriminačnej smernice, ktorá má tendenciu odstrániť z poisťovníctva používanie veku a telesného postihnutia ako rizikového faktora pri stanovení poistného. Prijatie takejto úpravy by znamenalo faktický zánik životného poistenia.

Podľa názoru SLASPO by MF SR v rámci svojej koordinačnej funkcie vo veciach finančného sektora malo pôsobiť na ostatné relevantné ministerstvá, aby hlasovali v príslušných orgánoch EÚ (najmä v Rade EÚ) v mene SR proti takémuto riešeniu. SLASPO je pripravené poskytnúť ministerstvám argumentačné podklady, ktoré vypracovali renomovaní európski odborníci na poisťovníctvo a poistnú matematiku.

Na domácej pôde je potrebné vyrovnať sa so zmenami kompetenčného zákona z roku 2012. Podľa nich patrí antidiskriminačná agenda ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny, ktoré však objektívne nemá dostatok skúseností s poisťovníctvom. Navrhujeme, aby sa na riešenie problémov s posudzovaním problémov diskriminácie v poisťovníctve zriadila medzirezortná pracovná skupina za účasti MF SR a MPSVaR SR ako regulátorov, NBS ako dohľadu a SLASPO ako trhu.

9. Ochrana spotrebiteľa - zákon o poisťovnej zmluve

Primeranú ochranu spotrebiteľa v poisťovníctve nie je možné dosiahnuť bez jasnej a efektívnej právnej úpravy poisťovnej zmluvy. Občiansky zákonník z roku 1964 napriek nespočetným novelizáciám po roku 1990 nerieši to, čo si ochrana spotrebiteľa v poistení vyžaduje. Stav je priamym dôsledkom socialistického legislatívneho vývoja, ktorý sa začal v roku 1950 vyňatím väčšiny ustanovení zo zákona o poisťovnej zmluve a ich zahrnutím do vyhlášok MF. Tie stanovovali poisťné podmienky pre jednotlivé oblasti poistenia (osoby, majetok, zodpovednosť). V roku 1991 boli všetky vyhlášky zrušené a každá poisťovňa bola povinná vytvoriť si vlastné všeobecné poisťné podmienky. Keďže Občiansky zákonník obsahuje iba minimum potrebných ustanovení, o ktoré by sa dalo oprieť, jednotlivé poisťovacie spoločnosti časom začali používať rôznu terminológiu, resp. nepripisujú terminológii rovnaký obsah. Aj keď na prvý pohľad je takáto „sloboda“ pre poisťovne výhodná, v konečnom dôsledku to spôsobuje neistotu v právnych vzťahoch, pretože dochádza k mnohým sporom o výklad zmluvy, kde má konečné slovo súd. Súd tak namiesto zákonodarcu tvorí právo. Už v roku 2006 SLASPO spolupracovalo s MS SR na vypracovaní návrhu zákona o poisťovnej zmluve, ktorý prešiel medzi rezortným pripomienkovým konaním, ale kvôli predčasným voľbám sa nedostal do parlamentu. SLASPO je pripravené spolupracovať s ministerstvom spravodlivosti na novom znení ustanovení o poisťovnej zmluve bez ohľadu na to, či to bude v pripravovanom novom Občianskom zákonníku alebo v samostatnom zákone o poisťovnej zmluve. Za najpragmatickejšie riešenie považujeme vrátiť sa k návrhu zákona o poisťovnej zmluve, ktorý sa pripravoval v rokoch 2005/2006.

10. „Sudcovské právo“ nesmie byť nadradené legislatíve

V roku 2009 sa do OZ podľa nášho názoru nesprávne transponovala Smernica Rady (EHS) č. 93/13 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách. V § 53a) sa vložilo do rúk súdu právo, aby v konkrétnom spore rozhodol o neprimeranosti niektorej zmluvnej podmienky, a tým zaviazal dodávateľa, aby zmenil

takúto zmluvnú podmienku aj vo všetkých ostatných (formulárových) zmluvách so spotrebiteľmi. Tým sa do slovenského právneho poriadku zaviedla obdoba sudcovskej tvorby práva, známej z anglosaských právnych systémov (tzv. právo súdnych precedensov). Fakticky to znamená, že právo sa tvorí nielen v parlamente, ale aj na súdoch. Navrhovateľ, ktorým bolo ministerstvo spravodlivosti, pritom deklaroval silnú vôľu ochrániť spotrebiteľa práve posilnením právomoci súdov, namiesto toho, aby využil svoje právo regulátora posilniť hmotné právo (Občiansky zákonník). Súdny by potom boli povinné rozhodovať na jeho základe. Súdne rozhodnutie, ktoré je za normálnych okolností záväzný len pre účastníkov konania, sa na základe spomenutého ustanovenia stáva záväzným pre neurčitý počet subjektov. To je pre slovenský právny systém neštandardné a ťažko aplikovateľné. Vidieť to aj na doterajšej praxi s uplatňovaním tohto ustanovenia, ktorá ukázala, že – rozhodnutia súdov sú nekonzistentné (nie je vyriešené ako postupovať, ak v tej istej právnej veci vynesú rôzne súdne rozhodnutia) – neprijateľné podmienky interpretujú jednotlivé súdy a dodávatelia rôzne – rozhodnutia súdov sa prakticky nedajú predikovať – nastáva veľká nestabilita podnikateľského prostredia – vzhľadom na chýbajúci zákon o poisťovnej zmluve rozhodujú sudcovia v poisťných veciach viac na základe intuície či a priori negatívneho postoja voči poisťovníam ako na základe práva.

Napriek tomu, že to smernica nepripúšťa, slovenské súdy majú tendenciu rozhodnutiami na základe § 53a) rozhodovať aj o predmete a rozsahu poistenia (napr. rozhodujú o prípustnosti výluk, čím fatálnym spôsobom ovplyvňujú rozsah poisťného krytia, a tým rentabilitu poistenia).

SLASPO využíva všetky dostupné kanály na to, aby otvorilo túto tému v rezorte ministerstva spravodlivosti s cieľom hľadať formou expertného dialógu cestu k inému spôsobu transpozície spomínanej smernice. Oprávnené záujmy spotrebiteľov sa majú chrániť tak, aby podnikatelia neboli neprimerane znevýhodňovaní, t. j. aby účastníci zmluvných vzťahov mali rovnaké právne postavenie. Aj v tejto súvislosti by bolo užitočné upraviť ustanovenia o poisťovnej zmluve v tom zmysle, aby obsah poisťných zmlúv bol jasný pre obidve zmluvné strany a zohľadňoval požiadavky praxe i európsky legislatívny vývoj v poisťovníctve.

JUDr. Jozefína Žáková
generálna riaditeľka Slovenskej asociácie poisťovní

Snímky (ip)

Poupratovať vo vinkuláciách

Nedostatok právnej úpravy spôsobuje neistotu

Vinkulácia je v poisťovníctve bežným a zaužívaným pojmom. Pod vinkuláciou poisťného plnenia sa pritom spravidla myslí viazanie výplaty poisťného plnenia v prospech tretej osoby.¹ Výslovná právna úprava vinkulácie poisťného plnenia však neexistuje, preto je akákoľvek snaha o jej právne vymedzenie pomerne odvážnym činom.

Jedným dychom treba dodať, že chýbajúca výslovná právna úprava nemá za následok neplatnosť vinkulácie. Môžeme prisvedčiť názoru, že pri vinkulácii ide o nepomenovaný záväzok, na výklad ktorého možno použiť analógiu zákona.²

Účel vinkulácie spočíva v jej zabezpečovacej funkcii. Vinkulácia nevzniká sama od seba, požiadavka na jej vznik je vedľajším produktom iného, hlavného záväzkového vzťahu, na ktorom sa však poisťovňa nezúčastňuje. V praxi sa vinkulácia najčastejšie objavuje popri úverových a lízingových vzťahoch, jej použitie však nemožno vylúčiť ani v iných prípadoch. Preto býva existencia vinkulácie časovo obmedzená na trvanie hlavného záväzkového vzťahu, podobne ako to zákon ukladá napríklad v prípade záložného práva. Cieľom vinkulácie je zabezpečiť nasledovné: Ak by počas trvania vinkulácie došlo k poisťnej udalosti, poisťné plnenie (do výšky vinkulovanej sumy) nebude vyplatené osobe, ktorá má za bežných okolností právo na plnenie, ale vypláti sa priamo osobe, v prospech ktorej bola výplata poisťného plnenia vinkulovaná (v praxi sa táto osoba nazýva rôzne, na naše účely budeme používať pojem „vinkulárny veriteľ“).

Vinkulácia sa v praxi používa najmä v majetkovom poistení. A to predovšetkým v prípadoch, keď je poistený majetok určitým spôsobom spojený s iným právnym vzťahom (napr. slúži ako predmet zabezpečenia k poskytnutému úveru, predmet poistenia je zároveň predmetom lízingu a pod.). Dlhoročné používanie vinkulácie spôsobilo, že sa stala pevnou súčasťou mnohých obchodných modelov. Časom sa však nazbieralo aj niekoľko problémových miest, ktoré si zasluhujú bližšiu pozornosť.

Kto môže vinkulovať poisťné plnenie?

Z právneho pohľadu sa vinkulácia najčastejšie vymedzuje ako úkon, ktorým sa účastník poistenia dobrovoľne obmedzuje v dispozícii právom na poisťné plnenie, ktoré mu v budúcnosti môže vzniknúť, ak dôjde k poisťnej udalosti. Ak vychádzame z tohto právneho vymedzenia, tak osobou, ktorá môže vinkulovať poisťné plnenie, je ten, komu podľa poisťnej zmluvy vznikne v prípade poisťnej udalosti právo na poisťné plnenie. Touto osobou je v nadväznosti na § 797 Občianskeho zákonníka najčastejšie poistený ako vlastník poistennej veci.

Ak je vec v podielovom spoluvlastníctve, s vinkuláciou by mali súhlasiť všetci spoluvlastníci poistennej veci.

V opačnom prípade je možné potvrdiť vinkuláciu iba v rozsahu spoluvlastníckych podielov tých osôb, ktoré žiadosť o vinkuláciu podpísali.

Z časového hľadiska je dôležité, aby osoba, ktorá žiada o zriadenie vinkulácie, bola v čase podania žiadosti o vinkuláciu naozaj osobou oprávnenou disponovať poisťným plnením. Na túto skutočnosť sa neraz zabúda a banky či lízingové spoločnosti v niektorých prípadoch nesprávne postupy dokonca nepriamo podporujú.

Napríklad banky v prípade úverov na bývanie vyžadujú zriadenie záložného práva k nehnuteľnosti. Zároveň v záložných zmluvách vyžadujú, aby záloh bol poistený. Väčšina bánk v týchto prípadoch vyžaduje aj zriadenie vinkulácie. Poisťnú zmluvu na založenú nehnuteľnosť uzatvára najčastejšie úverový dlžník, ktorý však v čase uzatvárania poisťnej zmluvy veľmi často nie je vlastníkom poisťovanej nehnuteľnosti, pretože záložné právo je zriadené k nehnuteľnosti, ktorú kupuje, teda ešte ju nevlastní. V praxi je bežná požiadavka bánk, aby žiadosť o vinkuláciu poisťného plnenia podal úverový dlžník ako poisťník, a zároveň budúci vlastník predmetu poistenia (teda aj budúci záložca). Ten však ešte nie je vlastníkom poisťovanej nehnuteľnosti, nie je ani osobou, ktorá by mohla disponovať poisťným plnením. Na zriadenie vinkulácie je preto potrebné, aby žiadosť o vinkuláciu podpísal aktuálny vlastník nehnuteľnosti, t. j. záložca (v tomto prípade predávajúci).

Obdobná situácia nastáva v prípade lízingových spoločností. Podľa lízingovej zmluvy máva lízingový nájomca povinnosť na svoje náklady poistiť predmet lízingu. Vlastníkom predmetu lízingu však zostáva po celý čas lízingového vzťahu lízingová spoločnosť, ktorej ako vlastníkovi vzniká v prípade poisťnej udalosti právo na poisťné plnenie. Napriek tomu väčšina lízingových spoločností vyžaduje od lízingového nájomcu, aby k uzavretej poisťnej zmluve zriadili vinkuláciu v prospech lízingovej spoločnosti. Taký postup je zbytočný, opodstatnenie má iba pri poisťných produktoch, ktoré prostredníctvom režimu poistenia cudzej veci (§ 815 Občianskeho zákonníka) umožňujú vyplatenie poisťného plnenia inej osobe ako poistenému.

Táto prax lízingových spoločností často spôsobuje zmätok vo vzťahoch medzi poisťníkom (lízingovým nájomcom) a poisteným (lízingovou spoločnosťou). Vzhľadom na to, že lízingová spoločnosť vyžaduje od poisťníka zriadenie vinkulácie, lízingový nájomca získava dojem, že on je osobou, ktorej patrí právo na poisťné plnenie. Právo na plnenie však patrí lízingovej spoločnosti ako vlastníkovi predmetu lízingu, a ak aj lízingová spoločnosť pri konkrétnej udalosti súhlasí s vyplatením poisťného plnenia v prospech lízingového nájomcu, nezakladá to bez



Martin Petruľák

Snímka (ip)

¹ Malá encyklopédia poistenia a poisťovníctva definuje vinkuláciu ako „obmedzenie dispozície, teda viazanie použitia vkladu, cenného papiera, vkladnej knižky alebo inej hodnoty na dohodnuté podmienky. V poisťovníctve ide napríklad o viazanie poisťného plnenia v prospech banky, ktorá poskytla poistenému úver, v prospech leasingovej spoločnosti a pod.“. Chovan, P., Čejková, V. Malá encyklopédia poistenia a poisťovníctva s cudzojazyčnými ekvivalentmi. Bratislava: ELITA, 1995, s. 211.

² Bohman, L., Wawerková, M. Zákon o poisťnej smluve. Komentár. 2. aktualizované vydání. Praha: Linde, 2009, s. 259.

³ Porovnaj napr.: uznesenie NS ČR z 21. júna 2007, sp. zn. 30 Cdo 2319/2006; rozsudok NS SR z 12. februára 2008, sp. zn. 4 Obo 16/2007; uznesenie NS ČR z 29. januára 2009, sp. zn. 25 Cdo 981/2007; uznesenie NS ČR z 11. apríla 2011, sp. zn. 23 Cdo 862/2010.

⁴ Napríklad rozsudok Krajského súdu v Bratislave z 13. septembra 2012, sp. zn. 1Cob/408/2011; rozsudok Krajského súdu v Bratislave z 11. októbra 2012, sp. zn. 1Cob/442/2011.

ďalšieho jeho právo na poistné plnenie, a teda ani aktívnu vecnú legitimitáciu v prípadnom súdnom spore s poisťovňou. Tento prístup potvrdzuje vo väčšine prípadov aj rozhodovacia činnosť súdov.³ Nájdu sa však aj prípady, kde zmätok vo vzťahoch okolo vinkulácie vyústi do nečakaného rozhodnutia.

Podmienky zriadenia vinkulácie sú pritom pre celý mechanizmus kľúčové. Ak nie je zabezpečené, že žiadosť o vinkuláciu podá oprávnená osoba, nie je možné očakávať správne fungovanie ďalších vzťahov.

Kumulácia vinkulácií

Keďže vinkulácia ako zabezpečovací prostriedok býva vedľajším produktom iného záväzkového vzťahu, v praxi nastávajú prípady, keď sa na jednej poistnej zmluve stretne viacero vinkulácií, ktoré sa časovo prekrývajú. Tieto prípady evidujeme aj pri korporátnom poistení a v segmente retailových produktov. V retailovom segmente sa kumulácia vinkulácií objavuje najmä pri refinancovaní úverov na bývanie, keď klient mení financujúcu banku a jeho poistenie nehnuteľnosti prechodne slúži ako zabezpečenie pre dva úverové vzťahy (v pôvodnej banke aj v refinancujúcej banke).

Vzhľadom na zavedené podmienky nevyhnutné na čerpanie úveru potrebuje klient ukázať refinancujúcej banke potvrdenie o vinkulácii. Zároveň však nie sú splnené podmienky na ukončenie predchádzajúcej vinkulácie. Tým je poisťovňa vystavená nepríjemnej situácii, pretože k dispozícii sú dve rôzne potvrdenia určujúce osobu, ktorej sa má vyplatiť poistné plnenie v prípade poistnej udalosti. Problematickým sa tak stáva aj obdobie, v ktorom sú v platnosti obidve potvrdenia o vinkulácii. Ak by došlo k poistnej udalosti, vzniká problém s určením, ktorému vinkulárnemu veriteľovi sa má vyplatiť poistné plnenie (najmä ak ide o parciálnu škodu a poistné plnenie nepresahuje potvrdené vinkulované sumy).

Vinkulácia a záložné právo k poistenej veci

Okrem vinkulácie, ktorá predstavuje právne neupravený inštitút, sa v súvislosti s poistením využíva obdobný mechanizmus viazania výplaty poistných plnení v prípade záložného práva. Osobitná úprava upravujúca vzťahy medzi záložným právom a poistením zálohu je obsiahnutá v § 151mc Občianskeho zákonníka. Podľa tohto režimu platí, že ak záložca písomne oznámi, alebo ak záložný veriteľ preukáže poisťovní najneskôr do výplaty plnenia z poistnej zmluvy vznik záložného práva k predmetu poistenia, poisťovňa v prípade poistnej udalosti vyplatí plnenie z poistnej zmluvy záložnému veriteľovi alebo inej osobe určenej záložným veriteľom.

Na preukázanie vzniku záložného práva zo zákona postačuje výpis z registra záložných práv alebo z osobitného registra (napr. z katastra nehnuteľností), ak sa na vznik záložného práva vyžaduje registrácia v osobitnom registri. Pre vznik režimu podľa § 151mc nie je podstatné, či záložné právo existovalo v čase poistnej udalosti. Dôležité je iba to, či bolo poisťovní oznámené do výplaty poistného plnenia. Preto platí, že ak aj k poistnej udalosti došlo pred vznikom záložného práva, poisťovňa bude povinná vyplatiť poistné plnenie záložnému veriteľovi. Napriek skutočnosti, že podstata vinkulácie aj režimu podľa § 151mc Občianskeho zákonníka je rovnaká, môžeme nájsť niekoľko bodov,

v ktorých sa odlišujú:

a) Vinkulácia, ak nie je výslovne uvedené inak, sa viaže na akékoľvek plnenia z poistnej zmluvy a povinnosť podľa § 151mc Občianskeho zákonníka sa viaže iba na poistné plnenia, ktoré sa týkajú zálohu (t. j. vo väčšine prípadov na plnenie z poistenia nehnuteľnosti). Ak poistná zmluva pokrýva viacero predmetov, povinnosť podľa § 151mc Občianskeho zákonníka je obmedzená iba na prípady, keď dôjde k poistnej udalosti na zálohu; plnenie z ostatných poistných udalostí sa riadi bežným režimom.

b) Vinkulácia sa v praxi spravidla zriaďuje do výšky poskytnutého úveru, resp. do výšky pohľadávky, ktorá vinkulárnemu veriteľovi vyplýva zo vzťahu k poistenému. Poisťovňa preto vyplatí poistné plnenie vinkulárnemu veriteľovi najviac do výšky aktuálnej pohľadávky vinkulárneho veriteľa, resp. do výšky vinkulovanej sumy. Ustanovenie §151mc ods. 2 Občianskeho zákonníka však neobsahuje žiadne obmedzenie výšky poistného plnenia, pri záložnom práve je teda poisťovňa povinná vyplatiť celé poistné plnenie záložnému veriteľovi bez ohľadu na aktuálnu výšku zabezpečenej pohľadávky. Je potom na záložnom veriteľovi, aby si splnil svoju povinnosť a vyplatil záložcovi časť plnenia, ktorá prevyšuje zabezpečenú pohľadávku (§ 151mc ods. 4 Občianskeho zákonníka).

c) Na vznik režimu podľa § 151mc Občianskeho zákonníka je potrebný vznik záložného práva, čo spravidla znamená zápis do Notárskeho centrálného registra záložných práv, príp. do iného osobitného registra (napr. do katastra nehnuteľností). Z toho vyplýva, že kým vinkuláciu možno zriadiť spolu s uzavretím poistnej zmluvy, pri záložnom práve to nebude vždy možné, pretože bude potrebné počkať na okamih vzniku záložného práva, teda napríklad povolenie vkladu záložného práva do katastra nehnuteľností. Poisťovne nie vždy dôsledne rozlišujú medzi vinkuláciou a záložným právom. Preto sa stáva, že nepostupujú správne pri úkonoch súvisiacich s registráciou oznámenia o vzniku záložného práva. Bežne napríklad potvrdia oznámenie o vzniku záložného práva napriek tomu, že záložné právo ešte nevzniklo, príp. ho potvrdia napriek tomu, že oznámenie nevykonal záložca, ale tretia osoba (napríklad úverový dlžník).

Niekedy sťažujú poisťovníam situáciu aj finančné inštitúcie, ktoré do jedného tlačiva zakomponujú aj žiadosť o vinkuláciu aj oznámenie o vzniku záložného práva podľa § 151mc Občianskeho zákonníka. Nie je potom zrejmé, aký vzťah vznikol a v akom rozsahu môžu poisťovní vzniknúť záväzky v prípade poistnej udalosti.

* * *

Vinkulácia si nepochybne vydobyla stabilné miesto ako zabezpečovací prostriedok *sui generis* a svojou existenciou umožňuje širšie využitie poistenia. Chýbajúca výslovná právna úprava však spôsobuje neistotu v niektorých oblastiach, je zdrojom interpretačných diskrepancií a nedôsledná úprava niektorých procesných detailov je potenciálnym zdrojom právnych rizík na strane poisťovní. Je pritom v záujme všetkých zainteresovaných strán, aby otáznikov a problematických miest bolo čo najmenej. Iba tak je možné zabezpečiť dostatočnú právnu istotu a efektívne fungovanie vzťahov vyplývajúcich z vinkulácie. Aby sa minimalizovali ohniská prípadných rozporov, poisťovne by sa mohli vo väčšej miere zamerať na propagáciu základných princípov vinkulácie a aktívne pôsobiť na ostatné subjekty (najmä na banky a lízingové spoločnosti) s cieľom odstrániť existujúce nedostatky. Z dlhodobého hľadiska by bolo vhodné upraviť základné pravidlá dispozície s poistným plnením aj legislatívne, aby sa upevnila právna istota a vytvoril základ pre lepšie využitie vinkulácie v rámci životného poistenia.

Najvýznamnejšou novou právnou normou je Občiansky zákonník

Zmeny v českej legislatíve týkajúce sa poisťovníctva

V súčasnosti bolo v Českej republike prijatých niekoľko zákonov a prerokovávajú sa návrhy ďalších nových zákonov či noviel, ktoré majú významný dopad nielen na poisťovníctvo, ale i na život bežného občana.

Občiansky zákonník

Podstatnou právnou normou je nový Občiansky zákonník (zákon č. 89/2012 Sb.), ktorý sa už prijal a účinnosť by mal nadobudnúť 1. januára 2014. Táto norma spolu so zákonom o obchodných korporáciách a zákonom o súkromnom medzinárodnom práve tvorí základ rekodifikácie súkromného práva v Českej republike a významným spôsobom sa dotkne života každého z nás. Pokiaľ ide o poisťovníctvo, nový Občiansky zákonník v zásade preberá úpravu doterajšieho zákona o poistnej zmluve, pričom podrobnejšie či s určitými zmenami je upravený napr. poistný záujem. Zmeny v právnej úprave s dopadmi na poisťovníctvo nastali najmä v oblasti náhrady majetkovej a nemajetkovej ujmy. Vzhľadom na novokoncipované zásady a princípy, na ktorých nová súkromnoprávna úprava stojí (za zmienku stojí najmä novokoncipovaná úprava kogentnosti a dispozitívnosti, relatívnej a absolútnej neplatnosti ustanovení nového Občianskeho zákonníka), vyžaduje si príprava poisťovní na novú právnú úpravu pomerne vysoké nasadenie a náročnú prípravu zmluvných dokumentov, úpravu produktov a postupov pri distribúcii a pri likvidácii poistných udalostí.

V legislatívnom procese je vládny návrh zákona, ktorý mení niektoré zákony v súvislosti s prijatím rekodifikácie súkromného práva, lebo zmeny vyplývajúce zo spomínaných troch základných predpisov si vyžadujú pre plynulú a úspešnú aplikáciu novej úpravy civilného práva i nadväzujúce zmeny právnych predpisov.

Sprostredkovanie

Ďalším významným návrhom je novela zákona č. 38/2004 Sb. o poisťovacích sprostredkovateľoch a samostatných likvidátoroch poistných udalostí. Návrh novely sa prerokováva už dlhší čas. Pritom z pôvodne plánovanej krátkej technickej novely sa v podstate stal návrh nového zákona, ktorý významným spôsobom mení podmienky sprostredkovania poistenia. Návrh novely poisťovne opakovane kritizujú, lebo okrem legislatívno-technických nedostatkov obsahuje i rad vecných nedostatkov. Návrh sa nepripravoval štandardne, v spolupráci s poistným trhom. Predložiť ho do legislatívneho procesu v čase, kedy sa v rámci EÚ pripravuje novela smernice Rady a Európskeho parlamentu 2002/92/ES, je prinajmenšom predčasné. Treba pripomenúť, že z časového hľadiska je v pláne práce Vlády ČR na rok 2013 i príprava vecného návrhu zákona o distribúcii finančných služieb. V priebehu

legislatívneho procesu Legislatívna rada Vlády ČR návrh novely opakovane vrátila predkladateľovi na prepracovanie. V rámci prerokovania v Poslaneckej snemovni Parlamentu ČR bolo predložených vyše 70 pozmeňujúcich návrhov. Česká asociácia poisťovní sa usiluje o zamietnutie návrhu novely.

Fond zábrany škôd

V zákonodarnom procese je i novela zákona č. 168/1999 Sb. o poistení zodpovednosti z prevádzky vozidla. Na jej základe sa v rámci Českej kancelárie poisťovateľov zriadi fond zábrany škôd. Poisťovatelia poskytujúci poistenie z prevádzky vozidiel budú povinní odvádzať doň každoročne najmenej tri percentá ročného prijatého poistného z poistenia zodpovednosti z prevádzky vozidla. Čerpanie prostriedkov fondu sa bude zákonom účelovo viazať v zásade na prostriedky potrebné na činnosť zložiek integrovaného záchranného systému a realizáciu programov bezpečnosti cestnej premávky. Najmenej 60 percent prostriedkov fondu zábrany škôd sa poskytnú hasičskému záchrannému zboru a najmenej 15 percent ďalším zložkám integrovaného záchranného systému.

Poistenie cestovných kancelárií

Dopad na poisťovníctvo bude mať novela zákona č. 159/1999 Sb. o niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu. Je reakciou na krachy niektorých cestovných kancelárií v uplynulom roku. Predkladateľ, ktorým je ministerstvo pre miestny rozvoj, zamýšľa pri úpadku cestovnej kancelárie zaistiť úhradu všetkých oprávnených nárokov jej klientov v plnej výške. Navrhovanou úpravou však úplne neprípustne zavádza (spolu)zodpovednosť poisťovne za dojednanie výšky poistného limitu. To v konečnom dôsledku znamená povinnosť poisťovne plniť pri úpadku cestovnej kancelárie i nad rámec dojednaného poistného limitu či príp. zodpovednosť poisťovne za vzniknutú škodu. Návrh novely úplne nelogicky, bez akejkoľvek väzby na výšku poistného rizika zavádza dve minimálne výšky poistného limitu, a to v závislosti od formy dopravy poskytovanej cestovnou kanceláriou. Návrh je pre poisťovne neprijateľný, lebo v podstate znamená, že poisťovne by preberali riziko povinnosti poskytnúť poistné plnenie bez znalosti jeho maximálnej výšky. Porušovali by základnú podmienku poistnej činnosti podľa platného zákona o poisťovníctve, spočívajúcu v prevádzkovaní činnosti s odbornou starostlivosťou a pri obozretnom prístupe. O nemožnosti získať pre takéto riziko zaistenie sa netreba bližšie zmieňovať. Prijatím navrhovanej



Zuzana Hlaváčková



Poistovne – významný inštitucionálny investor

Publikácia *Funding the future*

Európska federácia národných asociácií poisťovní a zaisťovní Insurance Europe a spoločnosť Oliver Wyman vydali publikáciu *Funding the future – Financovanie budúcnosti*. Fakty a argumenty v nej dokazujú, že európske poisťovníctvo je najväčší inštitucionálny investor v Európe. V roku 2012 sa jeho aktíva odhadovali na 8,5 bilióna eur.

Nové bankové pravidlá nútia znižovať nesúlad splatnosti a rizika likvidity, čo bolo pred krízou všeobecným javom. Analýza požiadaviek na rozsah fondov, potrebných na hospodársky rast, ukazuje, že v Európe v rokoch 2012 – 2013 budú chýbať investičné zdroje štyri až päť biliónov eur. Poisťovne môžu poskytnúť dlhodobé a stabilné financovanie vládam a podnikateľom prirodzenou expiráciou svojich záväzkov a bez prípadného rizika likvidity. Prezident Insurance Europe Sergio Balbinot povedal, že štúdia potvrdzuje poisťovne ako životne dôležitý a ideálny zdroj dlhodobého financovania, ktorý európska ekonomika osudovo potrebuje. „Zabezpečujeme primárnu funkciu preberania rizika, ochrany a poskytovania dôchodkových produktov. Plynulé cash flow z poisťného a predpovedateľných záväzkov nám umožňuje pokračovať v investíciách, i keď sú iní investori donútení stiahnuť sa,“ zdôraznil investičné špecifikum poisťovníctva Balbinot. „Poisťovníctvo umožňuje financovanie aktivít, od ktorých závisí európsky hospodársky rast,“ konštatoval partner spoločnosti Oliver Wyman Jan-Henrik Erasmus. „Infraštruktúrne projekty, hypotéky a vládne dlhy sú veľmi vhodné pre investície poisťovní, lebo majú predvídateľný cash flow. To je pri dlhodobom financovaní veľká výhoda.“ Výpadok aktív poisťovní v roku 2011 ukázal, že poisťovníctvo drží vyše polovicu aktív všetkých európskych inštitucionálnych investorov. Asi 60 percent aktív poisťovní je vo vládných a korporátnych dlhopisoch. V roku 2011 poisťovne držali

- 24 percent európskych vládných dlhopisov
- 21 percent európskych korporátnych dlhopisov
- 18 percent vo verejnom sektore
- 11 percent celkového dlhu bánk eurozóny.

Avšak, je tu riziko dlhodobých investícií poisťovní. Regulačný vývoj má tendenciu klást požiadavky, ktoré by mali vplyv na schopnosť poisťovní pokračovať v dlhodobom financovaní hospodárstva. Štúdia označuje politiky, ktoré by mohli ohroziť dlhodobé investovanie – niektoré aspekty kapitálových požiadaviek Solvency II, navrhovanú daň z finančných transakcií a reformy obchodovania s derivátmi. „Napríklad, kapitálové požiadavky a volatilita bilancie by poisťovníam mohli zdražiť investovanie do dlhodobých aktív,“ zdôrazňuje Balbinot. „Dobrá regulácia je pre zdravé poisťovníctvo dôležitá. Ale regulačné rámce nezohľadňujú osobitný charakter poisťovníctva. Môžu mať negatívny dopad nielen na poisťovníctvo, ale aj na klientov a ekonomiku ako takú.“

(ie)



Sergio Balbinot



Poznámka. Slovenská asociácia poisťovní pripravuje vydanie publikácie v slovenčine v elektronickej i printovej forme. Zatiaľ je k dispozícii na stránke SLASPO http://www.slaspo.sk/tmp/asset_cache/link/0000042155/Funding%20the%20future%20EN.pdf

úpravy hrozí, že poisťovne, ktoré poskytujú poistenie záruky pre prípad úpadku, ho prestanú ponúkať.

Zdravotné poistenie

Do medzirezortného pripomienkového konania nedávno predložili novelu zákona o pobyte cudzincov a s ňou spojený zmenový zákon, v rámci ktorého je predložená novela zákona o verejnom zdravotnom poistení. V tomto návrhu je jednou z významných zmien zahrnutie samostatne zárobkovo činných osôb do osobného rozsahu pôsobnosti zákona o verejnom zdravotnom poistení.

Európska legislatíva

Česká asociácia poisťovní sleduje i vývoj európskej legislatívy. Predmetom záujmu je najmä vývoj v oblasti Solvency II, vrátane súvisiacich návrhov EIOPA na vydanie smerníc pre interné modely, reporting, ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) a riadiaci a kontrolný systém. Česká národná banka chápe postupy podľa smerníc ako prípravnú fázu pred účinnosťou Solvency II. Po ich prijatí predpokladá aplikáciu smerníc v poisťovníach na báze dobrovoľnosti, bez prijímania právnych noriem. Sledujú sa i ďalšie normy – návrh nariadenia k PRIIPs, návrh IMD II a problematika súvisiaca s FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act). Do českého právneho poriadku sa tiež implementovali dôsledky vyplývajúce z Rozhodnutia Súdneho dvora EÚ vo veci Test-Achats, znamenajúce zákaz zohľadňovania pohlavia pri stanovovaní výšky poisťného a výšky poisťného plnenia. I keď bola právna úprava (zákon č. 99/2013 Sb.) uverejnená až v apríli 2013, poisťovne sa zaviazali postupovať v súlade so závermi tohto rozhodnutia už od rozhodného dňa 21. december 2013.

JUDr. Zuzana Hlaváčková
vedúca oddelenia Legislatíva a ekonomika
Česká asociácia poisťovní

Snímka (ip)

Potenciál stredoeurópskeho priestoru je pre zaistovne výzvou

Záujem o silných, solídnych partnerov

Hoci je ekonomická situácia v stredoeurópskom priestore rovnako zložitá ako v ostatných častiach Európy, zaistovatelia zatiaľ netrpia nedostatkom kapacity. Vidíme záujem o hľadanie obchodných príležitostí, a to ako etablovaných spoločností, tak nových zaistovateľov.

Štáty strednej a východnej Európy sa stále, často nesprávne, vnímajú ako rozvíjajúce sa trhy. Väčšina krajín tohto regiónu v prepoistenosti výrazne pokrívava za krajinami pôvodnej E10. Aj keď boli krajiny SVE (s niekoľkými výnimkami) zasiahnuté ekonomickou krízou rovnako tvrdo ako západoeurópske štáty, vidíme v tejto oblasti potenciál pre ekonomický rast. Je tiež zrejmé, že rast ekonomík v strednej Európe je stále významne závislý od ekonomického výkonu západnej Európy. Zároveň musia tieto krajiny čeliť globalizácii ekonomiky a hľadať si miesto v konkurencii štátov, ktoré ponúkajú nižšie výrobné náklady. Európa sa snaží riešiť slabiny – politické snahy o vyriešenie krízy eura, systémové bankové riziká, rozpočtové deficity a verejné dlhy, nezamestnanosť a neistá budúcnosť mladej generácie. Nesmieme zabúdať, že výdavky na poistenie treba vzhľadom na možnosti kúpnej sily obyvateľov, a nielen jednoduchým porovnaním „per capita.“

Kontrola nad poisťovníctvom

Poisťný trh negatívne ovplyvňuje nielen ekonomická stagnácia, ale aj zvýšené politické snahy o kontrolu poisťovníctva. Regulačná smernica Solvency II je zrejme najvýraznejším príkladom tohto prístupu, s ktorým sa budú musieť poisťovne i zaistovne v budúcnosti vyrovnáť. Otázkou tak, samozrejme, je, ako čeliť takýmto výzvam a tvrdému podnikateľskému prostrediu. Štáty strednej a východnej Európy by mali pracovať predovšetkým na vysokej konkurencieschopnosti. Prílišnú závislosť na západných štátoch môže znížiť len zvýšenie domáceho dopytu. Kľúčom je získanie prístupu na rýchlo rastúce trhy. A cestou k tomu je kvalifikovaná pracovná sila a zvyšovanie produktivity práce. Avšak základným pilierom ostáva rozvíjanie rozumného politického a právneho rámca.

Nový štandard

Jednou z najdôležitejších otázok pre poisťovne a zaistovne v krajinách SVE je, kam investovať voľné cash flow. Dlhopisy štátov strednej a východnej Európy boli obľúbené pre relatívne nízku rizikovosť, ktorá bola spojená s atraktívnymi výnosmi. To sa však skončilo. Stačí si vziať za príklad české dlhopisy, ktoré ešte pred tromi rokmi prinášali výnos okolo troch percent. Dnes to nie je ani 2,5 percenta. Všeobecne tak nízke úroky z vládnych

cenných papierov, ktoré vydávajú štáty s dobrým ratingom, vytvárajú zložitú prostredie pre bezpečné investície s rozumným výnosom. Okrem toho vládne dlhopisy dnes už nemožno považovať za úplne bezrizikové. Niet teda divu, že sa zaistovne, rovnako ako ostatní inštitucionálni investori, pozerajú po alternatívnych investíciách – korporátnych dlhopisoch či akciách. Nemusíme zdôrazňovať, že v tomto prostredí treba dodržiavať prísnu disciplínu pri upisovaní obchodu. Vari i preto combined ratio, ako jednoduchý ukazovateľ obchodného výkonu, zažíva renesanciu. Investori opäť popri oveľa prepracovanejších spôsoboch ako hodnotiť ekonomickú hodnotu a riziko uznávajú jeho význam.

Optikou akcionára

Z hľadiska akcionárov priniesol rok 2012 ľahké oživenie akcií (EuroStoxx Insurance vzrástol o 34 percent). Napriek tomu sa väčšina poisťovacích a zaistovacích titulov obchoduje pod účtovnou hodnotou. Zdá sa, že investori stále úplne neveria, že sektor je opäť schopný vytvárať ekonomický zisk. Zaujímavé je, že nízke ocenenie akcií zatiaľ nevedlo k výraznejšej aktivite pri fúziách a akvizíciách. Boli sme svedkami len niekoľkých prípadov, zrejme najvýznamnejšie bolo prevzatie Warty a TU Europa spoločnosťou HDI. Za týchto podmienok majitelia zjavne nie sú ochotní predávať svoje podiely pod účtovnou cenou. Zlaté časy veľkých obchodov sú preč.

Konkurenčné prostredie

Aj keď teda budú poisťovne a zaistovne čoraz závislejšie na zisku plynúcom z obchodu, zároveň sa významne znižujú marže. To je čiastočne spôsobené dlhodobou ostrou konkurenciou, keď sa hráči zameriavajú na segmenty s veľkým objemom poisťného (motor business) a čoraz viac na oblasti s potenciálom veľkého rastu (malé a stredné podniky, asistencia, súkromné poistenie). Český trh v tomto nie je výnimkou: priemerné poisťné v poistení áut už niekoľko rokov výrazne klesá. V období 2008 – začiatok roka 2012 ceny klesli o 21 – 25 percent (zdroj Deloitte Česká republika). Hoci sa to kompenzovalo nižšou škodovosťou, uspieť mohli a môžu len spoločnosti, ktoré zaviedli premyslený upisovací systém, optimalizujú svoje procesy a likvidáciu škôd. Potom budú môcť vytvárať zisk aj v takom vysoko konkurenčnom sektore.

Ponuka a dopyt

Rok 2012 nepriniesol v rámci regiónu žiadnu významnú škodu. Neboli sme svedkami ani odchodu veľkých hráčov, ako v roku 2011, kedy napríklad Flagstone či CCRé buď úplne opustili trhy SVE alebo obmedzili aktivity.



Najväčšia poistná udalosť roka 2012, hurikán Sandy, nemala hmatateľný dopad na ponúkanú kapacitu v regióne a miestne udalosti väčšinou zvládli poisťovne. To sa navyše odohráva na trhoch, ktoré sa často považujú za technicky náročné predovšetkým vzhľadom na ziskové marže, ktoré tu možno dosiahnuť. A priznajme si, že štáty SVE sú ešte stále veľmi zložitým prostredím, ktorému často chýbajú výhody masového trhu, a kde právne a politické prostredie znamená určité riziko. A tak zatiaľ čo ponuka zaistovateľov ostáva viacmenej rovnaká, dopyt sa zmenšuje. Spôsobuje to i neustála konsolidácia na trhu, keď sú hráči schopní využiť rastúcu kúpnu silu a zároveň si ponechať ďalšiu časť rizika na vlastný vrub. Navyše, väčšie skupiny čoraz viac zlučujú miestne zaistné programy do skupinových programov a nakupujú tak zaistenie omnoho rozumnejšie.

Výhľad

Výsledkom je, že tam, kde boli zaistovatelia v uplynulých rokoch schopní dosiahnuť pozitívne výsledky, dokázali klienti dosiahnuť oveľa lepšie podmienky (zníženie ceny, úprava programu). Čoraz viac na trhu vidíme vyšší dopyt po zaistení opakovaných udalostí, predovšetkým v oblasti prírodných katastrof. Ale nielen tam. V uplynulých rokoch mnoho poisťovní zvýšilo vlastný vrub v rámci zaistenia, aby ušetrili náklady či skúsili upraviť vlastný rizikový apetít. Teraz čiastočne menia prístup a hľadajú optimálne riešenia svojho zaistného krytia. Okrem toho zaistenie už nie je len sofistikovaným spôsobom presunu rizika, ale stáva sa čoraz viac i spôsob, ako uvoľniť vlastný kapitál. I keď režim Solvency II nevstúpil do platnosti, niektoré spoločnosti už dnes využívajú zaistenie na to, aby splnili požiadavky režimu Solvency I.

Čo je teda dnes to najdôležitejšie pre zaistovateľov, aby uspeli na trhoch SVE? Viac než kedykoľvek predtým sa poisťovne obzerajú po partneroch, pri ktorých môžu veriť v ich finančnú silu a stabilitu. Nutnou podmienkou sa stáva vysoký rating od významnej agentúry a „čistá“ história bez záťaže z minulosti. Poisťovne u svojich zaistovateľov oceňujú konzistentný a transparentný obchodný model. Pozor, nezamieňať to však s neschopnosťou – či nechutou – meniť nastavené systémy. Práve naopak. Vo výsledku môžu byť úspešní len tí zaistovatelia, ktorí sú schopní porozumieť biznisu svojich klientov, sú pripravení poskytnúť nové riešenia a dodržať svoje sľuby.

Johannes Martin Hartmann
člen predstavenstva VIG Re



Letné shakespearovské slávnosti 2013

Z predstavenia Večer trojkráľový alebo čo len chcete.

Enikő Eszenyi



Generálny riaditeľ Generali Slovensko Roman Juráš a moderátorka Vera Wisterová uvádzajú divadelné predstavenie Večer trojkráľový alebo čo len chcete.



Letné shakespearovské slávnosti sa za trinásť rokov stali neodmysliteľnou súčasťou bratislavského leta. Spoluproducentom a generálnym partnerom jediného divadelného open air festivalu na Slovensku je aj v tomto roku poisťovňa Generali Slovensko.

„Po vlnajšom úspechu hry Dvaja páni z Verony sme sa rozhodli naštudovať jeho známu komédiu Večer trojkráľový alebo čo len chcete. Po prvý raz sme posunuli festival aj na medzinárodnú spoluprácu. Vybrali sme si, známu maďarskú režisérku a riaditeľku divadla Vígszínház z Budapešti Enikő Eszenyi,“ informovala riaditeľka festivalu Janka Zednikovičová. Enikő Eszenyi sa podpísala režisérsky pod väčšinu známych Shakespearových titulov v Maďarsku, vytvorila dve veľmi úspešné inscenácie v SND v Bratislave a hosťovala aj v Národnom divadle v Prahe.

V premiérovom predstavení tohto ročníka sa predstavili slovenskí herci – Tomáš Mašťalír, Ján Jackuliak, Eva Sakálová, Kristína Turjanová a ďalší. Kvalitná spolupráca s českou verziou festivalu prináša na Slovensko každoročne hostovanie predstavení z Prahy. V tomto roku bude v Bratislave uvedené pražské naštudovanie titulu Veselé paničky windsorské v hlavných úlohách s Bolkom Polívkom a Simonou Stašovou. Do Zvolena zavíta z Prahy Sen noci svätójskej, v ktorom sa predstavia David Prachař, Vanda Hybnerová a Csongor Kassai. Druhým zvolenským predstavením v rámci tohtoročných LSS bude hra Richard III. v hlavnej úlohe s Robertom Rothom, ktorému sekundujú herci Alexander Bárta, Táňa Pauhofová, Eva Pavlíková. Vzhľadom na veľký divácky úspech Richarda III. v predchádzajúcich dvoch ročníkoch bude inscenácia uvedená aj v Bratislave. Repertoár na Bratislavskom hrade doplnila vlnajšia premiérová hra Dvaja páni z Verony.

Snímky archív

Postavenie CRM v Customer intelligence

Efektívne metódy riadenia vzťahu so zákazníkom

Novodobé vývojové tendencie v marketingu možno zhrnúť do pojmu *connection*. Čoraz viac sme vzájomne prepojení, ovplyvňuje nás nielen to, čo sa deje v našej blízkosti, ale často aj to, čo sa odohráva ďaleko od nás.

Trendy a faktory menia prostredie okolo každého subjektu – jednotlivcov, podnikov, poisťovacie spoločnosti nevynímajúc. Výrazne menia aj marketingové prostredie a marketingové stratégie, pretože prudké zmeny v informačných technológiách umožňujú nové prepojenia s trhom, s partnermi vo vnútri firmy i mimo nej, so zákazníkmi, prakticky s celým svetom.

Základné vývojové tendencie marketingu zahŕňajú metódy a spôsoby, akými sa firmy snažia zákazníkov vyhľadávať a nadväzovať s nimi dlhodobé kontakty. V minulosti sa spoločnosti sústreďovali na masový nediferencovaný marketing, keď sa ich úsilie o predaj opieralo o čo najširšiu skupinu spotrebiteľov.

V súčasnosti sa zákazníci oslovujú oveľa sofistikovanejšie.

Dynamický rozvoj informačných technológií ponúka nové možnosti získania informácií o zákazníkoch, možnosti prispôbenia poisťných produktov podľa potrieb jednotlivcov, efektívnu distribúciu a komunikáciu s vybranými segmentmi i komunikáciu s jednotlivcami označovanú ako *one-to-one* marketing. Spoločnosti si uvedomili, že nemá zmysel nadväzovať kontakt s akýmkoľvek spotrebiteľmi, zmysel má osloviť ich radšej menej, ale perspektívnych, ktorí sú pre ňu efektívni. Spoločnosti cielene vytvárajú databázy s údajmi o zákazníkoch, o ich nákupoch, preferenciách, postojoch, životnom štýle atď. Potom v nich vyhľadávajú konštanty a premenné, t. j. údaje potrebné na zostavovanie ponúk. Ponuky sú prispôbené určitému segmentu tak, aby zákazník dostal väčšiu pridanú hodnotu. S týmto trendom začínajú spoločnosti taktiež dôrazne vyhodnocovať, aký prínos pre ne zákazník predstavuje.

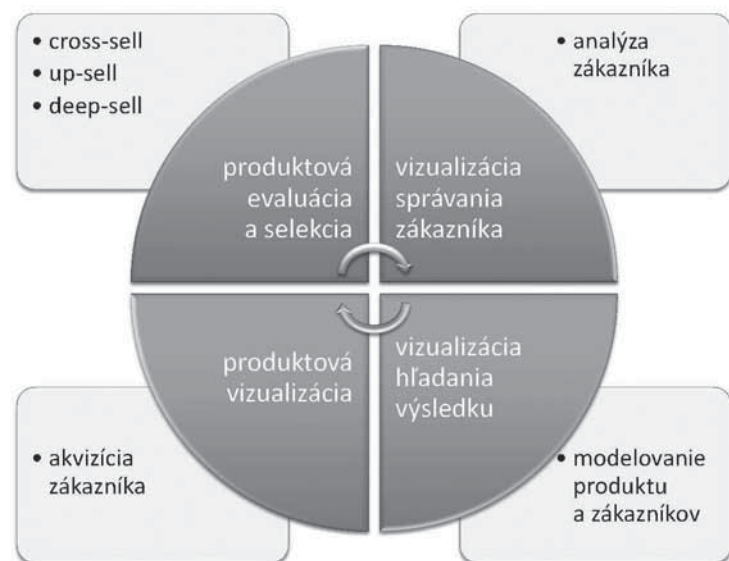
CRM

CRM sú začiatkové písmená anglických slov *Customer Relationship Management*, čo možno voľne preložiť ako *riadenie vzťahov so zákazníkmi*. Ide o metódy, ktoré umožňujú zhromažďovať a využívať informácie o jednotlivých zákazníkoch z rôznych informačných zdrojov. Informácie z interných a externých databáz, sústredené prostredníctvom marketingovej výskumnej činnosti, si obvykle vyžadujú hlbšiu štatistickú analýzu medzi množinou dát a ich štatistickou hodnovernosťou. Analýza si

často vyžaduje aplikáciu súboru analytických modelov, pričom každý z nich predstavuje reálny systém, proces či výsledok. Sama manipulácia s dátami predstavuje zber dát o zákazníkovi, výber dát z dátových zdrojov, ich spájanie, filtrovanie, tvorbu nových premenných a ich automatizáciu, sumárne štatistiky, analýzu extrémnych hodnôt, nahradenie chýbajúcich údajov atď. Marketingoví odborníci vyvinuli rad modelov, ktoré pomáhajú takto spracované dáta „čítať“, t. j. podľa výsledkov navrhovať predajné teritória a stanovovať trhové plány, vyberať miesta pre distribučné prvky maloobchodnej siete, vyvíjať optimálnu reklamnú kampaň alebo predpovedať predajné výsledky nových produktov¹. CRM je postavené na podrobných štatistických analýzach zameraných na všetky dostupné informácie, ktorými spoločnosť o zákazníkovi disponuje, od vizualizácie jeho správania sa až po ponuku konkrétnych produktov v konkrétnom čase konkrétnym spôsobom distribúcie.



Zuzana Littvová



CRM predstavuje proces, v ktorom poisťovacia spoločnosť maximálne využíva informácie o zákazníkoch s cieľom zvýšiť lojalitu zákazníkov, udržať si dlhodobé ziskové vzťahy so zákazníkmi a predvídať ich správanie s cieľom naplniť ich potreby. Spektrum možností aplikuje poisťovacia spoločnosť pri intenzívnej (udržanie zákazníka a starostlivosť o neho) a extenzívnej (získanie zákazníka) akvizičnej činnosti. Taktiež ho môže použiť pri marketingových kampaňach na ponuku nových produktov (welcome programy so špeciálnym režimom oslovovania nových zákazníkov), krížového predaja (cross-selling)

alebo navyšovacieho predaja (up-selling), predaja produktu zostaveného podľa individuálnych potrieb zákazníka (deep-selling) alebo stratégií vedúcich k nižšej odchodovosti zákazníkov. CRM sa často využíva aj pri určovaní stratégií ukončenia vzťahu s neatraktívnymi zákazníkmi, pretože udržať si ich je ešte nákladnejšie než vzdať sa ich, i keď do nich spoločnosť pri akvizičnej činnosti investovala peňažné prostriedky.

CRM a Customer intelligence

CRM je marketingová stratégia založená na individuálnom pochopení zákazníkov. Zameriava sa na zvyšovanie hodnoty zákazníka pre poisťovaciu spoločnosť, čo je proces na získanie a transformáciu množiny dát. Ide o pochopenie minulého nákupného správania zákazníka so zámerom presne predikovať jeho budúce rozhodnutia (*customer intelligence*).

Do úzkej interakcie sa dostáva reaktívne (spoznanie minulého správania zákazníka) a proaktívne (odhadnutie budúceho správania zákazníka) rozhodovanie poisťovacej spoločnosti o riadení vzťahov so zákazníkmi. Sám proces CRM sa vykonáva prostredníctvom dvoch súbežných systémov, realizačného (operatívneho) a podporného (analytického) systému.

Realizačný systém slúži na uspokojovanie potrieb zákazníkov ponukou a predajom poisťovacích produktov, môže zabezpečovať aj zber dát. Predstavuje koncový distribučný kanál poisťovacej spoločnosti. Podporný systém sústreďuje a analyzuje informácie z realizačného systému a z výsledkov analýz potom aplikuje lepšie znalosti o zákazníkoch naspäť do realizačných systémov². Analytici na riadenie vzťahu so zákazníkmi vyvíjajú **dátové sklady** (*data warehouses*) a používajú sofistikované techniky získavania údajov z **dolovania dát** (*data mining*). Dátové sklady sústreďujú dostupné informácie o zákazníkovi zo všetkých zdrojov, kde spoločnosť so zákazníkom prichádza do kontaktu.

Vytvárajú tak **jednotný pohľad na zákazníka** (*customer single view*). Informácie plynú do systému cez miesta predaja, pri kontaktoch s finančnými sprostredkovateľmi a finančnými poradcami, pri telefonátoch na call centrá alebo asistenčné služby, pri návštevách na internetových stránkach, pri výskumoch spokojnosti zákazníka, pri likvidačnej činnosti, pri akvizičnej činnosti, pri správe poistenia ako zmena poisťovej zmluvy, nastavenie poisťového krytia, pripoistenia k existujúcim produktom či ostatné doplnkové úpravy poisťovacích podmienok. Dolovanie dát ako analytická metóda spracúva dostupné informácie o zákazníkovi a prináša komplexný pohľad na vzťah spoločnosti s ním. Zjednocuje, analyzuje a poskytuje ľahký prístup k informáciám získaným zo všetkých miest a oddelení poisťovacej spoločnosti, kde prebieha akýkoľvek styk so zákazníkom.

Poisťovacie spoločnosti používajú informácie na analýzu riadenia vzťahov so zákazníkmi, vyhodnotenie jednotlivých zákazníkov a na určenie cieľových skupín, ktoré sú najefektívnejšie vzhľadom na marketingovú stratégiu spoločnosti a na prispôbenie poisťovacích produktov. Pri správnom fungovaní systému získava poisťovacia spoločnosť centralizovanú databázu detailne roztriebených informácií o zákazníkovi. Musí byť dokonale preverená, aby sa z nej stal zdroj hodnoverných informácií. Primárnym účelom dátových skladov nie je získavať informácie o zákazníkovi, ale informácie, ktorými poisťovacia spoločnosť disponuje, spracovať, bezchybne prepojiť, triediť, vyhľadať, selektovať atď. Jednoducho, využiť ich na svoj prospech. Tým, že spoločnosti dokonale poznajú potreby svojich zákazníkov a ponúkajú im produkty šité na mieru, vytvárajú si s nimi tiež hlbšie vzťahy prerastajúce od spokojnosti až k lojalite zákazníka.

Stupne zákazníkovo vzťahu k poisťovacej spoločnosti



Spokojnosť zákazníka sa dá definovať ako uspokojenie potrieb a očakávaní, ktoré subjektívne kladie na produkt alebo službu počas trvania ich životnosti. Rozumieme tým celý proces – prednákupné zisťovanie, hľadanie informácií, parametrov, vlastností produktu či služby, návštevu predajne, ochotu a odbornosť pracovníkov pri poradenstve a samom predaji, pri využívaní produktu alebo služby či pri promptnom a systematickom riešení prípadných reklamácií. Spokojný zákazník sa s veľkou pravdepodobnosťou vráti a opätovne kúpi produkt alebo službu, prípadne ich odporučí iným.

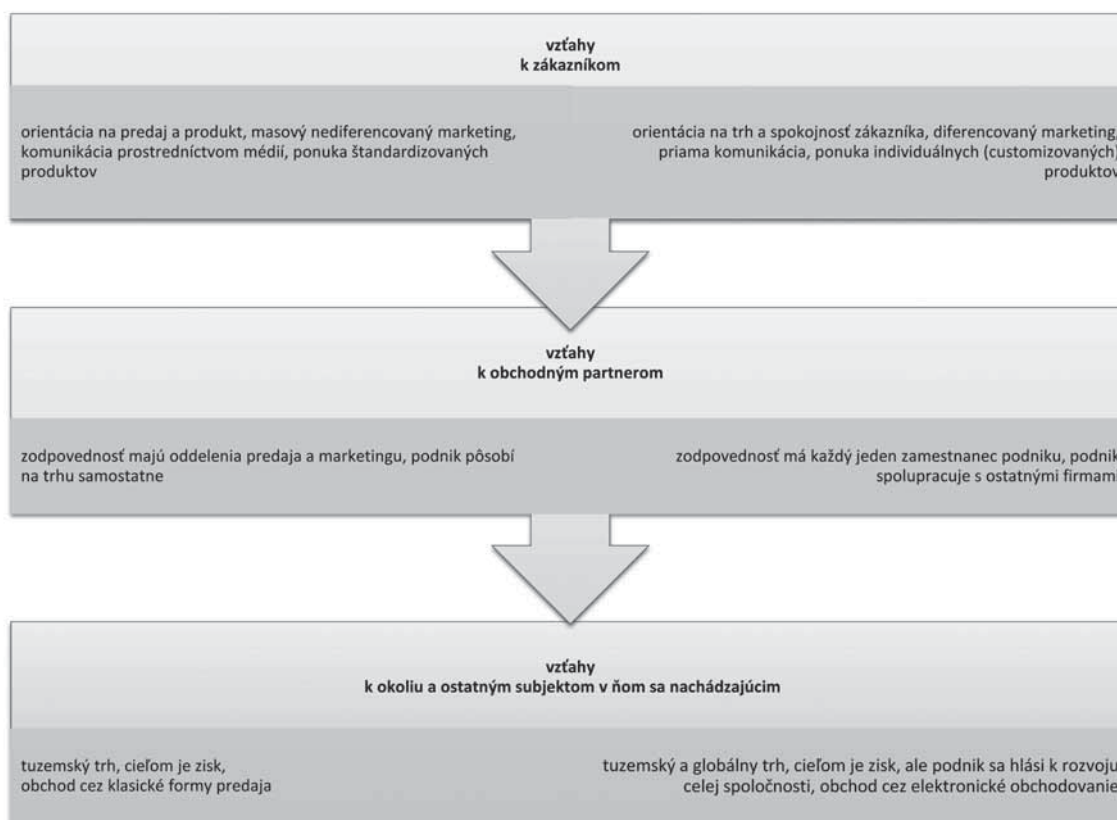
Vernosť zákazníka predstavuje spokojnosť s produktom a službou, vďaka ktorej sa zákazník k spoločnosti pri ďalšom nákupnom rozhodovaní vracia. Udržať si zákazníka, ktorý v spoločnosti už niekedy nakupoval, a so službami, respektíve s produktom bol spokojný, je lacnejšie a menej náročné. Z hľadiska argumentácie a presvedčania zákazníka, ktorý má minimálne, respektíve žiadne skúsenosti s poisťovacou spoločnosťou, je to podstatná konkurenčná výhoda.

Lojalita sa chápe ako pozitívna vernosť. To znamená, že

zákazník je spokojný, verný a lojálny, konkrétny produkt „oblubuje“ a propaguje. Vernosť môže byť pozitívna a negatívna, môže sa stupňovať od potencionálneho zákazníka až po propagátora obchodnej značky. Ideálny vzťah pre poisťovaciu spoločnosť je lojálny propagátor.

Vyvrcholením orientácie na trh, poznania potrieb zákazníka, diferencovaného marketingu a customizovaných produktov je *Next Best Offer* ako špeciálna forma predaja. Zaraďuje sa ku cross-sellingovým alebo up-sellingovým technikám, keď cieľom predajcu je udržať si už získaného zákazníka tým, že mu na základe kúpeného produktu alebo služby ponúkne ďalší produkt alebo službu. Pretože ponuka korešponduje s predstavami zákazníka a je výsledkom analytických riešení riadenia vzťahov so zákazníkom, zvyšuje úroveň starostlivosti o zákazníka. To vedie k vybudovaniu celoživotného vzťahu medzi zákazníkom a poisťovacou spoločnosťou. Trend súvisí s vysokou spokojnosťou zákazníka, pretože zákazník získava produkt, ktorý intenzívne pokrýva jeho potreby a očakávania.

Trendy v marketingovom prístupe využívajúcom *Customer intelligence*³



Zo schémy je zrejмый vývoj marketingového chápania vzťahov k zákazníkom, obchodným partnerom a aj vzťahov k okoliu. Ľavá strana schémy prezentuje pôvodný marketingový prístup, pravá strana zohľadňuje prístup vychádzajúci z prostriedkov tzv. *marketing intelligence*. Marketing intelligence je systém na sofistikované zhromažďovanie a triedenie marketingových informácií, na podporu rozhodovania a interpretáciu rôznych obchodných dát, vrátane štatistík, prediktívnej analytiky a predpovedí (*forecastov*), slúžiaci na lepšie, rýchlejšie a flexibilnejšie rozhodovanie v prospech poisťovacej spoločnosti a zákazníka. Jeho významnou a neoddeliteľnou súčasťou je riadenie vzťahov so zákazníkmi.

Ing. Zuzana Littvová, PhD.
Katedra poisťovníctva, Národohospodárska fakulta,
Ekonomická univerzita v Bratislave

Príspevok/výstup vznikol v rámci riešeného projektu OP VaV Vytvorenie excelentného pracoviska ekonomického výskumu pre riešenie civilizačných výziev v 21. storočí (ITMS 26240120032). Podporujeme výskumné aktivity na Slovensku/Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ.

- 1 KOTLER, P., ARMSTRONG, G. 2004. *Marketing*. Praha : Grada Publishing, 2004. 248 s. ISBN 80-247-0513-3.
- 2 Spracované podľa interných materiálov poisťovacích spoločností a spoločností vykonávajúcich business analytiku, pozn. autora.
- 3 KOTLER, P., ARMSTRONG, G. 2004. *Marketing*. Praha : Grada Publishing, 2004. 69 s. ISBN 80-247-0513-3.

The Insurance Business Environment in the Slovak Republic. Harmful Trends in the European and Slovak Legislation. Jozefína Žáková, p. 2

It is necessary to remind that; the number of insurance companies with operating license in the Slovak Republic has been constantly decreasing over the past years (since 2000, 17 insurance companies have chosen to shut down due to various reasons). There is an increase in the number of branches from other EU Member States (hereinafter referred to as "the branch") and insurers operating under the freedom to provide services regime. There are currently 17 insurers with Slovak license, 19 branches of insurance companies from other Member States and 522 insurance companies under the freedom to provide services regime, authorized to do insurance business in Slovakia.

Some indications are most likely to imply that the transformation process of licensed insurers into branches will continue, therefore; it could lead to a further decrease in the number of licensed insurers. Although, the extent of client services will not be affected in general, but it would definitely have an impact on the public finances. At least will have an impact on:

- Employment, because the branch does not need a board of directors, advisory board, a more sophisticated professions such as risk manager or actuary, internal audit, product departments, overall administration, clearance/liquidity and other activities, because these services will be facilitated by the parent company. In the Slovak Republic, only the distribution channels will remain;
 - Quantum of capital investment (technical reserves) to finance activities in Slovakia;
 - Slovak regulation of insurance services, under which the Ministry of Finance of the Slovak Republic grants the license, because the branch is mainly a subject to home country's regulation of its parent company;
 - Slovak supervision of insurance business in the Slovak Republic which is performed by the National bank of Slovakia, while the supervision over the branch is exercised through the "home supervisor" of the parent company;
- Decrease in tax revenues, through an outflow of capital from Slovak Republic;
- Consumer protection, since the supervision over the branch and its regulation mostly is covered by the parent company's country of residence.

Clean up the Blockage Payment. The Lack of Legislation Causes Uncertainty. Martin Petruľák, p. 7

The insurance companies do not always scrupulously distinguish from the payment blockage by lien. Sometimes it

happens that they do not proceed correctly when filing a notice of lien. For example they usually confirm the notice for lien to be perfected although the lien has not yet been created or they confirm it although the notice has not been filed by the lienholder but by a third person (for example loan debtor). Sometimes, the financial institutions also make it harder for the insurance companies. According to the Code Civil paragraph 151 mc, they include both application for payment blockage and notice of lien creation in one blank form. Afterwards, it is not clear what type of relation has been established and to what extent may be applied the insurance undertakings in case of insured event.

The blockage of payment has clearly attained a stable place as assurance instrument *sui generis* and its existence allows a wider use of insurance services. However, the lack of respective legislation brings insecurity to some areas; this is a source of interpretive discrepancies and law inconsistency in some procedure details that have the potential of legal risks for insurance companies.

It is in the interest of all parties concerned to reduce the questions and problem areas. Only with this is possible to ensure sufficient legal certainty and efficient functioning of relations arising from blockage of payment. To reduce the sources of potential conflicts and eliminate the existing deficiencies, the insurance companies should focus on wider promotion of basic payment blockage principles and actively influence other subjects (mainly banks and leasing companies). From the long-term perspective it would be desirable to revise the basic rules of insurance claim disposition also in law, in order to strengthen legal certainty and form a basis for better use of payment blockage in life insurance.

New Civil Code Is the Most Important Legislative Amendment. Changes in the Czech Insurance-Related Legislation. Zuzana Hlaváčková, p. 9

Recently, there have been several acts passed by the Parliament of the Czech Republic or other new draft laws and amendments are currently being discussed, that have significant impact not only on insurance industry but also on the lives of ordinary citizens.

The new Civil Code (Act No. 89/2012 Coll.) which will come into effect on January 1, 2014 is the largest change in Czech legislation in over two decades and will bring a number of fundamental changes that will affect our everyday life. There will also be dramatic changes in private and corporate laws, as the new Act on Corporations and the Private International Law will come into effect simultaneously.

For insurance industry, the new Civil Code basically follows the provisions of the present Insurance Law and in detail or with certain changes modifies e.g., the definition of insurable interest. The impact of legal changes on insurance industry have occurred mainly in financial and non-financial compensation for damage.

As for the newly conceived principles of the new private law (it is noteworthy to mention the newly conceived *ius cogens* and *ius dispositivum* rules, the relative and absolute invalidity of the new Civil Code clauses), the preparation of insurance companies for the new legal changes requires relatively high setting and challenging preparation of contract documents, modification of products and distribution procedures as well as processes of insurance claim settlement.

In the legislation process, there is a draft bill proposed by the Government that changes some laws passed with reference to the new private law recodification, because the changes in three abovementioned acts need to be followed by additional legal changes for successful and smooth application of the new Civil Code.



Spätosť

Už šieste leto je výšková budova Wiener Städtische Versicherung, hlavného akcionára Vienna Insurance Group, na brehu Dunajského kanála zahalená umeleckým dielom. Toto leto spoločnosť podporila cezhraničný kultúrny dialóg tým, že tvár-

nením poverila slovenskú výtvarníčku Dorotu Sadvorskú. Dielo Spätosť slávnostne uviedli 18. júna. Odhalenie, na ktorom sa popri popredných predstaviteľoch VIG a jej dcérskych spoločností v SR zúčastnili ministri Claudia Schmied a Dušan Čaplovič, bolo len symbolické, na metrovom modeli budovy. Skutočná inštalácia trvala tri mesiace. Celková plocha je 4 000 štvorcových metrov. Šírka pásu sieťoviny s potlačou je tri metre, šírka 63, resp. 36 metrov.

„Témou môjho návrhu je vzájomná spätosť, radosť zo spoločného pohybu a stretnutia. Trojica ženských postáv už v antickom Grécku pripomínala spôsob, ako najlepšie nakladať s hmotnými dobrami: prijímať, dávať, vrátiť. Symbolika spätosti je vyjadrená aj v myšlienke poistenia ako vzájomného zdieľania“, povedala o svojom diele Dorota Sadvorská. „Postavy znázornené v perspektívnej skratke vystupujú z fiktívneho vnútorného priestoru do okolia budovy. Maľba môže otvárať múry architektúry, posúvať striktnú hranicu medzi vnútorným a vonkajším“.

Výšková budova Ringturm stojí od roku 1955, bola prvou výškovou budovou krajiny. Považuje sa za mílnik rakúskej architektúry. Je ústredím Wiener Städtische, ale aj priestorom a symbolom jej rozsiahlej sociálnej, umeleckej a kultúrnej angažovanosti (významná je výstavná sieň, v ktorej sa prezentovali i slovenskí architekti).



Ringturm zahalený do diela Spätosť.

Sisa Sklovská, generálny riaditeľ Wiener Städtische Versicherung Günter Geyer, výtvarníčka Dorota Sadvorská a generálny riaditeľ Kooperatívy Juraj Lelkes.

Snímky archív

Nakoľko, aktuálne, následne

Jazyk je živý organizmus, odráža dynamiku zmien v politickom, spoločenskom, hospodárskom a kultúrnom živote. Nie je však purizmom odmietat prvky, ktoré do slovenčiny neorganicky vnáša úzka skupina neformálnych „normotvorcov“. Keďže ich však počúvajú státisíce divákov a poslucháčov, nové normy sa nenápadne vkrádajú aj do slovnej zásoby bežných, a čo je horšie, aj profesionálnych používateľov slovenčiny.

Spomeniem len tie najčastejšie. *Nakoľko* je opytovacie zámeno, príslovka, alebo podradovacia spojka. Správne je použité vo vete *Nakoľko je mužstvo Trnavy pripravené na tohtoročnú ligovú súťaž?* Avšak často, aj z úst a pera redaktorov, o politikoch a predstaviteľoch verejnej správy nehovoriac, sa nesprávne uvádza v príčinnej vete namiesto *lebo*, *pretože*, *keďže*: *Nakoľko sa nepodarilo zabezpečiť peniaze, chodník sme nevybudovali*. Nepočuli ste to dnes aspoň desaťkrát?

Ďalším novotvarom, za ktorý vďačíme najmä elektronickým médiám (začali to súkromné, ale dnes už ani verejnoprávne nezaostávajú), je prídavné meno **aktuálny** a príslovka **aktuálne**. Ešte pred nejakými desiatimi rokmi sme ich poznali iba v ich pravom a správnom význame: *Téma našej besedy je aktuálna, lebo práve uplynulo 50 rokov od letu prvého kozmonauta*. Dnes počujeme: *Z parlamentu sa nám aktuálne hlási náš redaktor*. V správe o počasí: *Na letisku na Sliaci je aktuálne 15 stupňov*. Čo v týchto a stovkách ďalších viet v elektronických médiách slovo *aktuálne* hľadá?

Na ypsilončky si už dávame pozor (i keď nedbalé písanie v blogoch, či reakciách na články vlastný i cudzí jazykový cit kazí). Prenikanie nezmyselných slov a zvrátov – spomenul som len dva, ale je ich podstatne viac – ohrozuje kultúru jazyka vážnejšie, ako nedbalé vyslovovanie I.

Ivan Podstupka

Inzercia



INSIA PREVZALA V ISTANBULE OCENENIE EBA RUBAN D'HONNEUR

INSIA získala ocenenie „Ruban d’Honneur 2012/2013“ a je jednou z desiatich najvýznamnejších spoločností expandujúcich na zahraničné trhy, v kategórii „Stratégia medzinárodného rastu“. Expanziu potvrdilo otvorenie ďalších 4 zastúpení v EÚ: v Poľsku, Maďarsku, Rumunsku a Taliansku.



INSIA - VAŠA CESTAK ÚSPECHU!!!

Pre viac informácií nás kontaktujte:

@ partner@insia.sk ☎ 0905(03) 500 080

www.UspesnyMakler.sk

Poistné rozhľady

3/ 2013

júl 2013

EV 2935/09

Vydáva

Slovenská asociácia
poisťovní ako odborný
dvojmesačník slovenského
poisťovníctva

Vedúci redaktor

Ing. Ivan Podstupka

Členovia redakčnej rady

JUDr. Jozefína Žáková
(predsedníčka)
Ing. Vladimír Bakeš
Mgr. Júlia Čillíková
JUDr. Imrich Fekete, CSc.
JUDr. Dušan Katonák
Prof. Ing. Anna Majtánová,
PhD.
Mgr. Lucia Muthová, PhD.

Cena ročného
predplatného
(šesť čísiel) je
9,00 € / 271,50 Sk
do zahraničia 24,- €
alebo 792,- Sk.
Jednotlivé číslo
1,53 € / 46,- Sk



3



Poistné rozhľady

Ročník XIX / 2013

Adresa vydavateľa
Slovenská asociácia
poisťovní
Drieňová 34
P. O. Box 51
820 09 Bratislava 29
IČO 17054303

Telefón

02 / 4342 9985

fax

02 / 4342 9984

e-mail

ivan.podstupka@slaspo.sk
www.slaspo.sk

Typografia, prepress

MONADA atelier s. r. o.
Karol Rosmány

Tlač

NEUMHR tlačiareň, s. r. o.
Bratislava

ISSN 1335-1044

