

Poistné rozhlády

Časopis
slovenského
poistovníctva

SLASPO
forum '14

SLASPO fórum '14

Siedmy ročník SLASPO fóra

Koncom októbra sa v bratislavskom hoteli NH Gate One uskutočnila siedma odborná konferencia SLASPO fórum. Zúčastnilo sa na nej poldruha stovky pracovníkov členských poisťovní, sprostredkovateľov, predstaviteľov regulátora i dohľadu, akademickej obce a novinárov.

Diskutovalo sa v troch blokoch: Nárast regulácie v poisťovníctve, Ochrana spotrebiteľa – nové kompetencie NBS a Povinné zmluvné poistenie – Treba novelizovať zákon?

Panelová diskusia o nových kompetenciách NBS pri ochrane spotrebiteľa. Zľava Peter Mikloš (MF SR), Roman Fusek (NBS), Martin Petruľák (Poisťovňa Poštovej banky), Gabriela Pirošková (RTVS) a moderátorka Jozefína Žáková (SLASPO)

V druhom paneli hovorila Jozefína Žáková (SLASPO) s Imrichom Feketem (Slovenská kancelária poisťovateľov) a Dušanom Katonákom (MF SR) o dôvodoch na prípadnú zmenu zákona o povinnom zmluvnom poistení.



Prvý nositeľ Ceny Františka Prochotského

Cena Františka Prochotského redaktorovi Igorovi Danišovi

Slovenská asociácia poisťovní v záujme podnecovať a podporovať kvalitnú autorskú prácu v oblasti poisťovníctva (odborné a popularizačné knižné publikácie, učebnice, encyklopedické diela, brožúry, publicistické články v periodickej tlači, elektronických médiách a na odborne rešpektovaných webových portáloch) a zvyšovať finančnú gramotnosť občanov pripravila súťaž o Cenu Františka Prochotského. Vyhlásenie víťaza súťaže sa uskutočnilo v rámci odbornej konferencie SLASPO fórum 2014 v utorok 28. októbra v bratislavskom hoteli NH Gate One

Cenu Františka Prochotského za rok 2014 udelila Slovenská asociácia poisťovní redaktorovi RTVS – relácie Pozor, Zákruť! Ing. Igorovi DANIŠOVI za kvalitnú a objektívnu autorskú odbornú a popularizačnú činnosť v oblasti poisťovníctva. Jeho príspevky v relácii týkajúce sa poistenia sú v dlhodobom časovom horizonte profesionálne, korektné, podávajúce objektívny pohľad na poistenie, čím významne napomáha zvyšovaniu finančnej gramotnosti obyvateľov SR. Cenu, ktorou je keramika akademického architekta Jakuba Lišku, odovzdala Ing. Igorovi Danišovi generálna riaditeľka SLASPO JUDr. Jozefína Žáková. Vpravo syn JUDr. Františka Prochotského JUDr. Ján Prochotský, tiež odborník v poisťovníctve.

Igor Daniš s keramikou Jakuba Lišku



02**Osobnosť****Top Story**

Dôvera sa nedá zvýšiť reguláciou. Hovoríme s členom Prezídia SLASPO, predsedom Predstavenstva a generálnym riaditeľom Uniqa poisťovňa Martinom Žáčkom

Confidence can't be increased by regulation. Interview with a Member of the Presidium SLASPO and Chairman and CEO of UNIQA Martin Žáček

06**SLASPO fórum 2014****SLASPO forum 2014**

Nové kompetencie NBS pri dohľade nad ochranou spotrebiteľa na finančnom trhu. Panelová diskusia na SLASPO fóre 2014

New powers of NBS in supervision over consumer protection on the financial market.

Panel Discussion on SLASPO Forum 2014

Zmeny na slovenskej i európskej úrovni.

Vývoj legislatívneho prostredia

Legislative Changes on the Slovak and European level.

Development of the regulatory environment.

13**Z dejín poisťovníctva****History of Insurance**

Lloydovo impérium, prvpočiatok všetkých poisťných trhov

Lloyd's Empire, Beginning of all insurance markets

14**Poisťovníctvo vo svete****Insurance in the World**

Poisťovne údaje potrebujú. Európske pravidlá na ochranu údajov by mohli sťažiť boj proti podvodom

The insurance companies need data. European data protection policies could complicate the effort against frauds.

Predbežné odhady Sigmy za prvý polrok 2014.

Preliminary Estimates of Sigma for the first half of 2014.

15**Z akademickej pôdy****Academic Debate**

Rozvoj teórií i dialóg s praxou. Katedra poisťovníctva Ekonomickej univerzity v Týždni vedy a techniky

Theoretical development and dialogue with practices. Department of Insurance of the University of Economics with The Week of Science and Technology

16**Resumé v angličtine****English Résumé****Editoriál**

Fórum slovenského poisťovníctva

Tohtoročné SLASPO fórum bolo siedme. Možno povedať, že táto konferencia je už tradíciou. O záujme o ňu svedčí z roka na rok rastúci počet účastníkov, spokojnosť s obsahom i formou dokazujú výsledky anonymnej dotazníkovej ankety na záver podujatia. Úrovni prospelo jeho otvorenie širšej verejnosti – sprostredkovateľským spoločnostiam, verejnej správe, akademickej obci a novinárom.

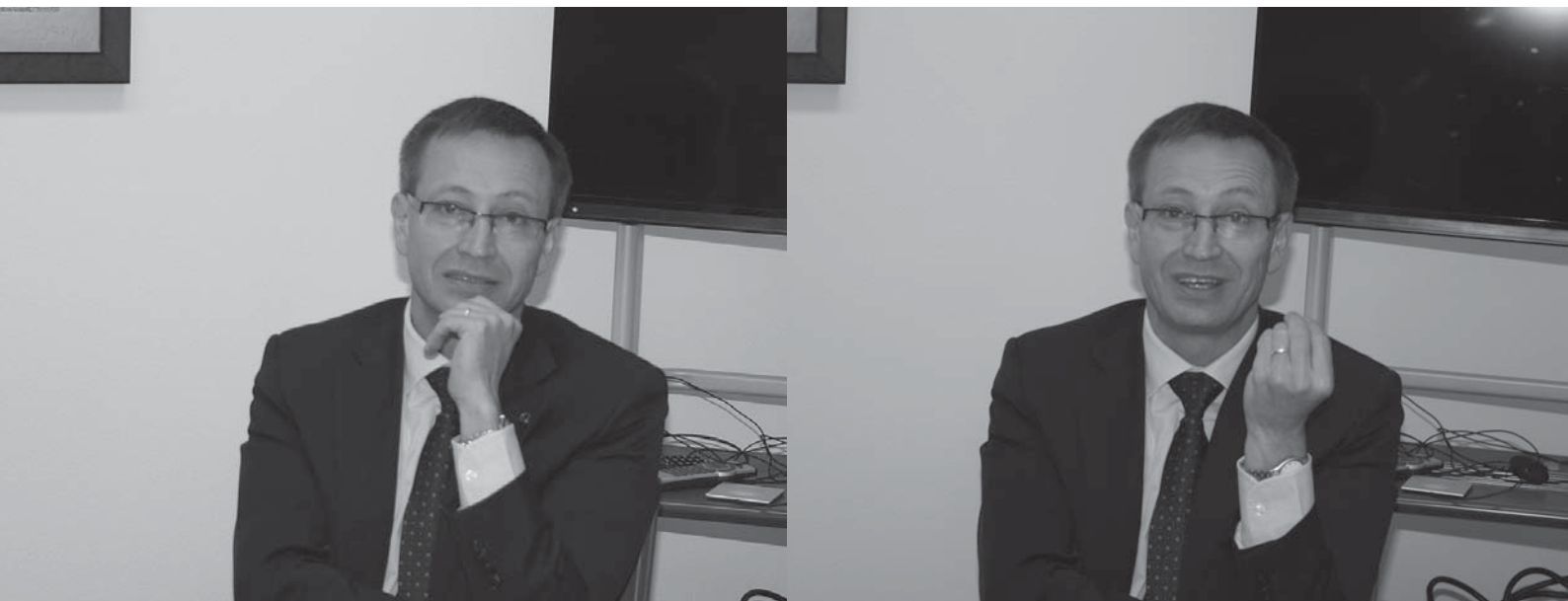
Za prípravou SLASPO fóra je niekoľkokomesačná práca sekretariátu. Treba sformulovať témy prezentácií a panelových diskusií a zabezpečiť relevantných prezentátorov a diskutujúcich. „Dramaturgia“ tematických blokov je založená na konfrontácii jednotlivých pólov – poisťného trhu, regulátora a dohľadu. Účastníci si môžu vytvoriť obraz o stave problematiky a vypočúť si argumenty odborníkov. Neraz sa v diskusii iskrí, ale nie je na škodu veci vypočúť si argumenty iných.

Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu je témou už sedem rokov, viackrát bola aj na programe SLASPO fóra. Tento rok je mimoriadne aktuálna. Ministerstvo financií pripravilo návrh zákona, ktorý medziiným prisudzuje veľké kompetencie Národnej banke Slovenska. Možno ich prirovnať k právomociam Slovenskej obchodnej inšpekcie v obchode a službách – ukladanie blokových pokút, zákaz poskytovať finančné služby, posudzovanie nekalých praktík a neprimeraných podmienok. Poisťný trh má z toho obavy, lebo v súčasnom právnom stave (súdne rozhodnutia ako precedensy) môžu vzniknúť poisťovníam a ich klientom vážne problémy. Dobré sa preto počúvalo vyjadrenie zodpovedného predstaviteľa NBS Romana Fuseka, že zákon sa nebude používať bezhlavo, bude sa postupovať od najmiernejších prostriedkov komunikácie s trhom. Zdôraznil transparentnosť postupov NBS. Poisťovne namietajú, že na tieto služby, podobne ako na dohľad, budú musieť finančne prispievať, pričom nemajú vplyv na kontrolu hospodárenia s týmito zdrojmi. Aby sa úvahy neskončili zhasnutím svetiel v rokovacej sále, zvykneme prezentátorov a diskutujúcich požiadať, aby vystúpenia spracovali do podoby článkov, a tie publikujeme v Poisťných rozhľadoch. V tomto a ďalšom čísle budú uverejnené materiály – články, resp. autorizované záznamy z panelových diskusií – zo SLASPO fóra 2014.

Ivan Podholyka

Dôvera sa nedá zvýšiť reguláciou

Hovoríme s členom Prezídia SLASPO, predsedom Predstavenstva a generálnym riaditeľom UNIQA poisťovňa Martinom Žáčkom



Ktorú funkciu poisťovníctva by ste zdôraznili v týchto pokrízových podmienkach?

– V poisťovníctve až tak nerozlišujem predkrízové a pokrízové obdobie. Poisťovníctvo je vo všeobecnosti zaistenie rizík, ktorým sme ako fyzické osoby a právnické osoby vystavení. Už starí Benátčania vymieňali riziko istej malej straty a ak sa nejaká loď nevrátila, škodu postihnutému nahradili z fondu, do ktorého všetci prispievali. Poisťovníctvo je vlastne ochranou pred poistnou udalosťou. Meritom je skutočne ochrana, stabilita, istota.

Zásadná úloha poisťovníctva tu bola pred krízou i po kríze. Po finančnej kríze je pre mňa zásadne dôležité, že poisťovníctvo sa čoraz viac stáva významným faktorom zabezpečenia ochrany človeka v starobe. To je jedna z funkcií poisťovníctva, ktorá je dlhodobá. A práve v čase, keď sa ekonomike začína dariť a rastie kúpyschopný dopyt obyvateľstva, je možné, aby si ľudia odkladali časť príjmov na postproduktívne obdobie. Tento komponent poisťovníctva významne narastá. V posledných rokoch sme výrazne konfrontovaní s prostredím s nízkou infláciou a veľmi nízkymi úrokovými sadzbami. Súčasne nastal hypotečný boom, s čím súvisí zvýšená potreba ochrany nehnuteľností z hľadiska majetkovej škody, ale najmä ochrana človeka pre prípad neočakávaných udalostí. To je jedna z vecí, ktorá v pokrízovom období výrazne narastá.

Významne sa rozvinulo aj poistenie spotrebiteľských

úverov najrôznejších foriem. Klient si berie z banky prostriedky a môže sa stať, že nebude môcť splácať. Považujem to za kľúčovú záležitosť, lebo kvôli zraneniu alebo chorobe vypadávajú príjmy. A často je to i pre stratu zamestnania.

Poisťovníctvo je stabilnou súčasťou ekonomiky. V ponovembrovom období neprešlo žiadnymi veľkými turbulenciami a vždy pomáhalo stabilizovať situáciu ľudí a podnikov. Dôležitou funkciou poisťovníctva je vyrovnávať potenciálne výkyvy v makroekonomike alebo u jednotlivých subjektov pri neočakávaných katastrofických udalostiach.

Máte zrejme na mysli to, že v makroekonomike pôsobí poistenie anticyklicky.

– Poisťovníctvo má určitú zotrvačnosť. Ak sa ekonomika rozbieha, tak sa rozbieha aj poisťovníctvo, ale s určitým oneskorením. Naopak, poisťovníctvo brzdí pokles. To bolo vidieť po jeseni 2008, keď padli Lehman Brothers a ekonomika sa prudko ochladila. Boli však určité odvetvia poisťovníctva, ktoré reagovali priamo, dá sa povedať, že procyklicky, napríklad poistenie prepravy. Znížilo sa množstvo prepravovaného tovaru a poistenie prepravy okamžite kleslo. Na druhej strane, rad poistení reagoval na krízu s obrovským oneskorením. Špeciálne, v životnom poistení ľudia platili ďalej. S určitým oneskorením sa znížila zamestnanosť, disponibilné príjmy obyvateľstva a zvýšila sa stornovosť poistných zmlúv. Dochádzalo k fázovému posunu medzi

*Ing. Martin Žáček
(nar. 1965)
vyštudoval jadrovú
fyziku na ČVUT,
tam získal vedecký
titul CSc. Pracoval
v Akadémii vied ČR
a vo vedeckých
inštitúciách v Nemecku
a vo Veľkej Británii.
V poisťovníctve je
od roku 1994.
V UNIQA ČR zastával
od roku 1995 pozície
v riadiacich orgánoch,
od roku 2008 je jej
najvyšším predsta-
viteľom. Od januára
2014 je predsedom
predstavenstva
a generálnym riaditeľom
UNIQA poisťovne SR
(súbežne s rovnakou
funkciou v UNIQA ČR).
Je členom prezídia
Slovenskej asociácie
poisťovní a členom
prezídia Českej
asociácie poisťovní.*



vývojom ekonomiky a vývojom poisťovníctva. Ale to je práve ten stabilizujúci faktor.

V poisťovníckych kruhoch u nás i v Európe sa hovorí, že poisťovníctvo sa stáva obeťou snáh o nadmernú reguláciu, pričom sa nezohľadňujú jeho osobitosti, napríklad odlišnosti od bánk alebo investičných spoločností. Tiež máte taký názor?

– Rovnako ako banky sme finančné inštitúcie. Veľmi intenzívne vnímam úsilie Bruselu o ochranu spotrebiteľa na finančnom trhu. Je to veľmi dôležitý komponent. Ale mám pocit, že rad opatrení ide za rozumnú hranicu štandardného sedliackeho rozumu.

Poisťovníctvo vždy bolo, je a bude o dôvere.

Poisťovne ponúkajú nehmotný statok – sľub, že v prípade náhodnej negatívnej udalosti pomôžeme. Nemyslím si, že formou regulačných mechanizmov sa dá dôvera zvýšiť.

Konzument musí byť v centre našej pozornosti, ale regulácia by mala mať určitý rozmer a primeranosť.

Čiže dávate prednosť vnútorným motívom poisťovní.

– Áno, vnútornej motivácii, samoregulačným mechanizmom. Vezmime si príklad z legislatívy – veľkosť písma v spotrebiteľských zmluvách. Chápem zámer zákonodarcu pobiť sa s úžerou, to je určite správne. Ale nie som presvedčený, že zväčšenie písma v poisťných zmluvách by to mohlo zlepšiť

alebo napraviť. Som presvedčený, že k ochrane spotrebiteľa to významne neprispieje. Oveľa viac by prospelo, ak by každý sprostredkovateľ s klientom hovoril skutočne detailne, keby podrobne rozobral jeho potreby, zanalyzovali by ich spolu a našli naozaj správne riešenie. Pre mňa je vždy kľúčová otázka, že za všetkým tým je človek. A buď svoju prácu robí dobre, profesionálne, alebo nie. Tam by sa to úsilie malo zamerať.

Ako by ste zhodnotili celkové tendencie európskej regulácie?

– Pre poisťovne je kľúčovou vecou Solvency II.

Už je jasné, že v januári 2016 príde a som rád, že máme jasný termín a jasné nastavenie.

Niekoľko rokov sa to odkladalo. Je tu veľa práce pre poisťovne, lebo príprava na splnenie všetkých regulačných požiadaviek je veľmi náročná.

Vnímanie kapitálových potrieb a fungovania poisťovne je úplne iné ako v režime Solvency I.

Na druhej strane, prechod k Solvency II znamená obrovský kvalitatívny posun. Spomeniem len, že za Solvency I sme sa pozerali na rozsah biznisu poisťovne, škodovosť portfólia, zaistenie. Spočítali sme kapitálovú požiadavku, mali sme nejaký vlastný kapitál, urobili sme pomer a výpočet bol hotový.

Nezohľadňoval sa rad aspektov, ktoré, ako ukázali posledné roky, hrali obrovskú úlohu – napríklad kvalita aktív. Takže nebol rozdiel, či sa investuje do slovenských alebo gréckych štátnych dlhopisov. Neriešil sa možný úpadok protistrany, čo znamená,

že bolo jedno, kde ste zaistený. Dnes to už jedno nie je. Zisťuje sa, do akej miery bude protistrana – napríklad zaistovateľ – schopný splniť záväzky, ktoré na seba prevzal.

Veľké úlohy budú stáť pred Národnou bankou Slovenska, ktorá ako dohľadový orgán bude schvaľovať interné modely jednotlivých poisťovní. Pred nami je nesmierne náročné obdobie. Pre mňa je dôležité, a to vo všetkých veciach, zachovať princípy primeranosti, materiality a proporčnosti. Nemožno jedným kladivom tĺcť na všetky klinec, na každý treba použiť primerané kladivo. Tento princíp treba uplatniť aj v nových podmienkach regulácie.

Čo najvýraznejšie ovplyvňuje vývoj domáceho poistného trhu? Mohli by ste to porovnať s Českou republikou?

– Vo všeobecnosti ho ovplyvňuje ekonomická situácia a legislatívny rámec. Na slovenskom poistnom trhu je veľmi bohatá ponuka, je porovnateľná so všetkými krajinami okolo nás. Z tohto hľadiska je trh vyvinutý. Na slovenskom trhu mi chýba systém bonusov a malusov. Vo väčšine krajín sa využíva na pohľad na riziká a správne priradenie poistného k riziku. To, že systém nefunguje, je pre Slovensko hendikep, lebo ak by sa lepšie diverzifikovala kvalita vodičov, väčšina vodičov by poistné kleslo a určitej skupine vodičov by sa zvýšilo. Bolo by to spravodlivejšie.

Druhý problém sa tiež týka motorových vozidiel. Na slovenskom trhu je ich stále veľké množstvo nepoistených. Toto číslo je konštantne veľmi vysoké a za súčasnej legislatívy sa s tým skoro nič nedá robiť. Chýba mi tu inštitút sankčného charakteru typu úhradovej povinnosti, ktorý sa v Českej republike podarilo zaviesť. Nepoistení vodiči sú povinní platiť kancelárii poisťovateľov sankčný poplatok. Výrazne sa tak znížil počet nepoistených vozidiel. Podobné skúsenosti sú aj v iných krajinách – podiel nepoistených sa znížil na 20 – 30 percent predchádzajúceho stavu. Sankčné poplatky plynú do garančného fondu, ktorý nemusia naplňať poisťovne, resp. prispievajú tam menej a môžu tak koncovým spotrebiteľom, teda tým, ktorí riadne platia, ponúkať atraktívnejšie poistné. Teraz sme v SR v situácii, keď tí, ktorí PZP platia, doplácajú na tých, ktorí si túto povinnosť neplnia.

Kde vidíte najväčšie nevyužité kapacity slovenského trhu?

– Veľký priestor vidím v poistení domácností a nehnuteľností. Už som sa zmienil, že v posledných rokoch je boom hypoték, vznikajú nové nehnuteľnosti a prakticky všetky sú poistené. Poistená však nie je veľká časť starších nehnuteľností a domácností, hoci práve to sú kľúčové aktíva, ktoré má bežný človek. Ešte stále považuje za obrovské aktívum auto, havarijne ho poisťuje, a pritom si neuvedomuje, že dom alebo domácnosť majú oveľa väčšiu hodnotu. Ľuďom to treba dostať do hláv. Slovenský trh je silne konkurenčný. V poistení

automobilov je to prostredníctvom ceny. Prial by som si, aby sme klientovi ponúkli skôr pridanú hodnotu – napríklad rozšírenie krytia. Týka sa to najmä PZP, keď súčasťou ponuky môže byť rad pripoistení a širšie asistenčné služby. Priestor tu je a verím, že v budúcnosti budeme klientom ponúkať vyššiu kvalitu a nepôjdeme s cenou až na hranu, pretože v niektorých segmentoch sa slovenský trh dostáva na hranicu a možno až za hranicu rentability. Práve v PZP musia poisťovne vyplácať záväzky aj desiatky rokov, tvoria vysoké rezervy. Vnímam to ako zložitú záležitosť. Súvisí to i so spomenutým bonusom–malusom, ich zavedenie by efektívnosti významne prospelo.

Ako významný rozdiel slovenského a českého trhu ste spomínali sankčný poplatok v ČR.

Vidíte aj ďalšie?

– Spomeniem dva rozdiely, ktoré som postrehol v priebehu ročného pôsobenia na Slovensku. Pri havarijnom poistení automobilov slovenskí spotrebiteľia volia významne nižšiu spoluúčasť a sú ochotní zaplatiť vyššiu cenu, český spotrebiteľ volí vyššiu spoluúčasť a nižšie poistné. Druhá osobitosť je v životnom poistení. Na českom poistnom trhu je kapitálové životné poistenie vo významnej minorite, na Slovensku je podiel investičného a kapitálového životného poistenia vyrovnaný. Súvisí to možno s konzervatívnosťou, s istotou návratnosti a zhodnotením prostriedkov.

Čo považujete za dobré dispozície poisťovne UNIQA na slovenskom a českom trhu, za jej konkurenčnú výhodu?

– Výhodou je, že naším akcionárom je poisťovňa UNIQA International Group, ktorá má takmer dvestoročnú tradíciu. A vie, že poisťovací biznis je dlhodobý. Naša materská spoločnosť má vynikajúce know-how v jednotlivých segmentoch životného, neživotného a zdravotného poistenia. V zdravotnom poistení je na rakúskom trhu jasným lídrom. Na slovenskom poistnom trhu je najväčšou prednosťou tím našich ľudí. Som nesmierne rád, že je motivovaný, odborne zdatný, tvorí partiu ľudí, ktorí chcú úspech našej spoločnosti. A darí sa to, na to, čo sa kolegom v posledných rokoch podarilo, môžeme byť právom hrdí. UNIQA poisťovňa má na slovenskom trhu výborné renomé.

Čo sú hlavné prvky obchodnej stratégie poisťovne v najbližšom období?

– Filozofia stratégie ako taká sa nemení. Našou



výhodou je, že sme multikanálová poisťovňa. Zvyknem hovoriť, že je maticová v tom zmysle, že ponúkame produkty zo všetkých druhov poistenia – neživotné poistenie, poistenie automobilov, nehnuteľností, priemyselných podnikov až po životné poistenie. Na druhej strane, využívame rôzne odbytové cesty. Jadro nášho odbytu tvorí vlastná odbytová sieť. Kooperujeme s veľkým počtom maklérov, ktorí sú na Slovensku významným odbytovým kanálom, najmä pri poistení väčších rizík. Spolupracujeme so spoločnosťami typu MLM. Som rád, že máme veľmi dobre nastavené vzťahy i v bankopoistení. Ponúkame aj online poistenie, i keď v menšej miere.

Najväčšou zmenou je, že UNIQA mieni hrať významnejšiu úlohu v korporátnom biznise. Vďaka našej pozícii, ktorú sme si vybudovali na slovenskom retailovom poistnom trhu, sa nám v poslednom čase veľmi dobre darí aj v poistení veľkých priemyselných rizík.

UNIQA poisťovňa zaujala novou marketingovou kampaňou, je skutočne netradičná. Prečo ste zvolili práve túto cestu?

– Slovensko bolo po Rakúsku druhou krajinou koncernu, kde sa spustila. Je pravda, že kampaň je trocha nevšedná. Príprava trvala dva roky. Som rád, že sa odlišuje od klasických reklamných kampaní tým, že ukazuje bežné veci zo života človeka, čomu je vystavený, s čím je konfrontovaný. Ide o to, zamyslieť sa nad tým, kde dnes som, čo ma trápi. Jeden deň môže byť lepší, jeden horší, ale je na mne, ako sa k tomu postavím. Väzba na poisťovníctvo je v tom, že poisťovňa vám môže vyrovnať ujmu, aj keď len v peniazoch. Človek práve v ťažkých situáciách nesmie stratiť vieru v seba, má byť pripravený s nepriazňou zabojsť.

Hovorievam, že deň, ktorý máš, si môžeš pokaziť len sám. Ľuďom chceme ukázať tie situácie, upozorniť na ne a povedať, že ak treba, poisťovňa je tu s tebou. Písmo Oyster je netradičné a určite zaujme, bolo vytvorené špeciálne pre túto kampaň. Slogany vystihujú bežné, štandardné veci zo života, pri ktorých si človek povie: Veď je to pravda, bežne s tým žijem. Sú tu aj pripomienky pekných miest na Slovensku – vrchy, jaskyne a pod. Túto kampaň mám rád a vnímam ju ako nie otrepanú. Snaží sa emócie evokovať osobitým spôsobom a priviesť človeka k našej poisťovni.

Novým prvkom bola napríklad aj trojdimenzionálna fólia v nákupnom centre, cez ktorú viedla lávka. Návštevník mal sklón ísť po lávke, aby nespadol do fiktívnej jamy. To ho malo upozorniť na blízkosť rizík, ktorým sa treba brániť.

V kampani UNIQA sme sa stretli s mappingom.

Čo to znamená?

– Boli sme prvá spoločnosť na Slovensku. Na Most SNP sme premietli 3D projekciu a dostali sme ho do rôznych situácií – pomaly sa rozpadával, zaliata ho voda, horel a pod. To malo evokovať – pozor, môžu nastať zložité udalosti. Myslite na to, že poistenie je vždy lacnejšie. Vraciam sa k tomu, že poistenie je výmena istej malej straty za krytie potenciálne veľkého problému. Bratislavčanom sme ukázali, že mapping je veľmi atraktívny najmä vo väzbe na poistenie. Každý z nás by mal mať dobrého poradcu a mal by byť poistený. Zvyknem pripomínať, že poistenie máme byť nie príliš veľa ani príliš málo – poistenie musí byť šité na mieru.

(ip)

Snímky (ip) a archív

Nové kompetencie NBS pri dohlade nad ochranou spotrebiteľa na finančnom trhu

Panelová diskusia na SLASPO fóre 2014

■ **JUDr. Peter Mikloš**, vedúci oddelenia ochrany finančných spotrebiteľov Ministerstva financií SR

■ **Mgr. Roman Fusek**, riaditeľ odboru ochrany finančných spotrebiteľov NBS

■ **Ing. Mgr. Martin Petruľák**, člen predstavenstva Poistovne Poštovej banky

■ **Gabriela Pirošková**, redaktorka televíznej relácie *Občan za dverami RTVS*

■ **Moderátorka JUDr. Jozefína Žáková**, generálna riaditeľka SLASPO

Úvod do diskusie

Žáková: Na Slovensku máme dve koncepcie ochrany spotrebiteľa – jedna všeobecná z dielne ministerstva hospodárstva a druhá z dielne ministerstva financií s názvom Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu, ktorej autorom je účastník tohto panela JUDr. Mikloš. Veľmi rýchlo vytvoril z koncepcie schválenej vládou SR návrh zákona, a to normálnou legislatívnou cestou, čiže nešlo to ako poslanecký návrh, ako to býva na Slovensku v poslednom čase zvykom. V pripomienkovom konaní sme boli na seba dosť nepríjemní, lebo sme mali rad vážnych výhrad – vlastných i získaných z pripomienok poisťovní. Absolvovali sme i dve rozporové konania, kde sme si vyjasňovali názory. Niektoré problémy, ktoré sme považovali za kľúčové, sme eskalovali aj cez tripartitu. Výsledný návrh je teda pre nás výsledkom ťažkého kompromisu. Ministerstvo financií si napriek tomu svoj koncept udržalo, naše pripomienky ho významne nenarušili. Ale dá sa povedať, že sme sa na niečom predsa len zhodli – ochraňovať spotrebiteľa na finančnom trhu treba a je dobre, že na ten účel nevzniká nová – rozbušená – inštitúcia. Zákon je teda v parlamente a nič nebráni, aby bol schválený a aby na jeho základe vznikol nový samostatný odbor v rámci Národnej banky Slovenska, ktorý bude patriť pod útvar dohľadu. Viest ho bude Mgr. Roman Fusek a podriadený bude výkonnému riaditeľovi dohľadu Ing. Vladimírovi Dvořáčkovi. Právomoc toho útvaru bude na náš vkus príliš veľká. Bude mať právomoci, ktoré nám celkom nekonvenujú, lebo sa domnievame, že v slovenskom právnom marazme môžu spôsobiť dosť veľké problémy. Zhrniem to: NBS ako orgán dohľadu nad ochranou spotrebiteľa bude môcť ukladať pokuty v blokovom konaní, v rozkaznom konaní, bude môcť okamžite zakázať poskytovanie finančnej služby, nariadiť bezprostredne vykonanie opatrenia na odstránenie nedostatkov. Za právne nie celkom čisté považujeme, že bude môcť posudzovať nekalé praktiky a neprimerané podmienky v zmluvách. Dokonca bude môcť priamo zakázať nekalé praktiky a používanie

neprimeraných podmienok. V krajnom prípade môže odňať licenciu. Čerešničkou na torte je mystery shopping. Vzbudil pozornosť verejnosti a médií, ktoré z celého návrhu zákona vyzdvihovali ako hlavný nástroj dohľadu práve tento prostriedok. Pritom hlavné problémy návrhu zákona, aj samotného mystery shoppingu, zostali verejnosti skryté. Takže otázka číslo jeden: Návrh zákona bol v medzi-rezortnom pripomienkovom konaní vystavený množstvu pripomienok. Výsledkom je, že niektoré ustanovenia sú ťažkým kompromisom. Ako je s kompromisom spokojný regulátor?

Mikloš: Z môjho hľadiska návrh zákona, ktorý sme predložili do Národnej rady, nie je až takým ťažkým kompromisom.

Do parlamentu sme predložili to, čo sme chceli dosiahnuť. Zapracovali sme pripomienky trhu i pripomienky z iných ministerstiev a orgánov štátnej správy. Bolo ich asi 250. Pripomienky dohliadaných subjektov trhu som nechápal tak, že by chceli bojkotovať alebo zastaviť návrh zákona – mali ho zlepšiť. Na tomto mieste chcem poďakovať, že sme dostali tak veľa dobrých pripomienok. Som spokojný, lebo sa nám podarilo urobiť to, čo sme si zaumienili na začiatku, a to je vytvorenie niečoho, ako je Slovenská obchodná inšpekcia na slovenskom finančnom trhu. U nás je to novinka. Nevylučujem možnosť, že sme niekde spravili chybu, zákon sa potom bude otvárať. V tomto momente som však celkom spokojný s tým, ako to dopadlo.

Žáková: Regulátor je teda spokojný s tým, čo predložil. Ako je spokojný ten, čo bude zákon používať – dohľad?

Fusek: V zásade spokojný. Pri návrhu zákona sme spolupracovali s ministerstvom financií. Návrh zákona – či ho nazveme kompromisom, alebo nie – nielen prešiel pripomienkovým konaním s trhom, ale prebehla aj diskusia o filozofických veciach. Názory sa v zásade ustálili, návrh zákona je v parlamente. Na tomto fóre, ale aj v rámci pripomienkového konania zazneli obavy, že kompetencií má NBS veľa, že má silné právomoci, ktoré môže použiť možno neuvážene, možno tak, že poškodí trh alebo konkrétny subjekt. Je to filozoficky to isté, čo Slovenská obchodná inšpekcia, len prispôbené finančnému trhu. Ak budem konkrétny, tak pri posudzovaní neprijateľných obchodných podmienok máme to isté čo SOI, opierame sa o to isté ustanovenie paragrafu 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, len to máme v zákone uvedené explicitnejšie. Chcem poistný trh ubezpečiť, že zákon nebudeme používať bezhlavo, tak aby sme išli od najprísnejších prostriedkov, naopak, pôjdeme od najmiernejších



Peter Mikloš

Marián Fusek

Jozefína Žáková

prostriedkov komunikácie s trhom, od toho, čo považujeme za najdôležitejšie, za best practices na tom-ktorom trhu. Chceme byť transparentní, čo znamená, že chceme povedať, akým spôsobom budeme zákon používať, a čo si predstavujeme ako správne a férové vo vzťahu k finančným spotrebiteľom.

Petrulák: Budem k zákonu negatívny a kritický. Ale dopredu musím uviesť, že sa považujem za človeka, ktorý je prosпотреbitelsky orientovaný. Moju kritiku treba vnímať len vo vecnej rovine. Ochrane spotrebiteľa sa finančné inštitúcie nevyhnú, je to trend niekoľkých posledných rokov. Téma je to naozaj veľká a je na ňu veľa inštitúcií a orgánov verejnej moci. Problém je, že ochrana spotrebiteľa začína byť akési neriadené divadlo.

Ale aby som odpovedal na otázku – trh veľmi spokojný nie je. Akceptovalo sa len málo našich pripomienok. Pripomienky SLASPO pritom smerovali najmä k procesným a technickým detailom. Nebránili sme sa vykonávaniu inšpekčnej činnosti. Všetkým nám bolo zrejmé, že sa tomu nevyhneme a nemá zmysel s tým bojovať. Pripomienky smerovali k tomu, aby boli čo najpresnejšie, najjasnejšie určené pravidlá, ako to bude fungovať a aby boli dané záruky, že sa kompetencie nebudú zneužívať alebo využívať inak, ako je nevyhnutné. Dobrá správa je, že finančné inštitúcie vo všeobecnosti – nielen poisťovne – získajú po prvýkrát v histórii odborného partnera na diskusiu, pretože ochrana spotrebiteľa bola doteraz vecou SOI alebo komisie na posudzovanie neprijateľných podmienok na ministerstve spravodlivosti. Finančnému trhu chýbal niekto, s kým sa dá viesť odborná, racionálna diskusia o ochrane spotrebiteľa. Všetci vieme, že ochrana spotrebiteľa je často viac o emóciách ako o vecných argumentoch. Od zmeny teda očakávam aj to, že diskusia sa bude viesť vo vecnej rovine. Menej dobrá správa pre trh je, že NBS získava novú oblasť, ktorú doteraz nemala. Už teraz kumulovala dve funkcie – bola centrálnou bankou, a zároveň vykonávala dohľad nad finančným trhom na makroúrovni. Teraz jej pribúda ďalšia úloha v oblasti ochrany spotrebiteľa – inšpekčná činnosť,

teda mikrodohľad. NBS začína sledovať priveľa cieľov. Pre nás je najnegatívnejšia správa, že zákon o dohľade dnes všetky oprávnenia, kompetencie, záväzné pravidlá pozná iba v jednom formáte. Nie je určené, akým spôsobom má NBS tie-ktoré kompetencie využívať v rámci rôznych úloh, ktoré vykonáva. Systematické ochrany sú dosť nejasné, mantinely prakticky neexistujú. Práve preto je dôležité, ako bude NBS personálne vybavená, pretože ak neexistujú systémové obmedzenia, bude praktické využívanie jednotlivých nástrojov závisieť iba od toho, ako k nim budú pristupovať zodpovedné osoby.

Žáková: Uistenie Romana Fuseka, že to NBS nebude robiť bezhlavo, je korektné, to každý rád počuje. Som však presvedčená, že výkon tejto funkcie bude pod obrovským tlakom spotrebiteľov a politikov. Preto otázka na zástupkyňu spotrebiteľov, resp. verejnosti pani Piroškovú – čo verejnosť, médiá a spotrebiteľia očakávajú od tohto zákona?

Pirošková: Spotrebiteľia, klienti finančných inštitúcií, sú v globálne rozčarovaní z toho, že netušia, čo ako funguje, na koho sa s čím môžu obrátiť. Mnohí majú skúsenosť, že v rozpakoch napísali, čo sa im stalo. Z NBS dostali odpoveď, že vlastne sa nič nestalo. Spotrebiteľ mal však iný pocit, pri slabom právnom povedomí vychádzal práve z pocitov. Ak by som sa mala postaviť za spotrebiteľov, očakávala by som, že NBS bude na základe nového zákona vstupovať do vzťahu spotrebiteľ-inštitúcia. Tam vznikajú problémy a komunikačné šumy, ktoré spotrebiteľov znechucujú. Nechcem hovoriť o nebankovkách, tam spadá všeličo. Chcem sa sústrediť na poisťovne. Už dlhší čas je na trhu problém s poisťovňou Rapid life. Viem, že nie je členom SLASPO, ale je to poisťovňa, ktorá sa v týchto rokoch dostala do situácie, keď musí vyplácať životné poisťky uzavreté pred 10 – 15 rokmi. Poisťovňa sa správa veľmi, veľmi hulvátsky. Vždy, keď som prišla do NBS s konkrétnym príbehom diváka, vypočula som si dva argumenty – buď že toho nie je až tak veľa, aby sa tým NBS musela zaoberať, čo sa mi, samozrejme, nezdalo, alebo že NBS pri súčasnej legislatíve nemôže do týchto sporov vstupovať. Už vyše roka sledujeme



Martin Petruľák

Gabriela Pirošková

príbeh, ktorý by mohol byť precedensom. Divák mal po desiatich rokoch dostať asi 1 900 eur. Najprv sa poisťovňa vyhovárala, že klient nesúhlasil so zmenou poisťných podmienok, ktorú mu poisťovňa navrhla asi v strede poisťného obdobia, a tak poisťná zmluva nie je platná. Súd dal klientovi za pravdu. Poisťná zmluva je platná. Potom si poisťovňa vymyslela, že musela poisťku prepočítať podľa nového vzorca, lebo pôvodný bol zlý, a klient má nárok len na redukované plnenie, lebo neplatil novo vykalkulovanú čiastku. Zasa prebehli sudy, jeden z nich na návrh poisťovne, že nemal dostať ani redukované plnenie, lebo ani naň nemal nárok. Po odvolaniach si klient vydobyl pravdu. Teraz je údajne na súde návrh poisťovne, ktorá iného klienta žaluje za poškodenie dobrého mena, lebo dal prípad do médií. Nie som si istý, či sa dobré meno tejto poisťovne dá ešte viac poškodiť, možno áno. Vráťim sa k NBS. K tomuto príbehu sme dostali odpoveď, že nemôže vstupovať do vzťahu klienta a poisťovne. Zaujímalo by ma, ako to bude fungovať v praxi. Bude môcť NBS urobiť viac než doteraz?

Fusek: NBS je už niekoľko rokov v nepríjemnej situácii. Má oddelenie ochrany finančných spotrebiteľov, ale nikdy zatiaľ nebola orgánom ochrany spotrebiteľa. Vykonávala dohľad a ciele a nástroje dohľadu boli úplne iné, ako očakávali bežní ľudia. Dochádzalo k nedorozumeniam, čo NBS môže a čo nemôže, aj k falošným očakávaniam jednotlivých spotrebiteľov. Pochopiteľne to nie je komfortná situácia ani pre nás. Na jednej strane nás vnímajú ako tých, ktorí by mali na trhu urobiť s dohliadanými subjektmi poriadok, na druhej strane máme nejaký set nástrojov. Tie nám neumožňovali vstupovať do zmluvných vzťahov medzi poisťovňami a klientmi. Ani od 1. januára nebudeme môcť vstúpiť do zmluvných vzťahov medzi klientom a poisťovňou alebo inou finančnou inštitúciou.

To ale neznamená, že by sa situácia nezmenila. V súvislosti so spomínaným prípadom. NBS nebude môcť klientovi priznať nárok, to dnes nemôže urobiť ani SOI. Systém ochrany spotrebiteľa v súkromnoprávnej rovine v súvislosti s novou kompetenciou NBS ostáva nedotknutý. Koncepcia ministerstva financií a ministerstva hospodárstva uvádzajú, že okrem verejnoprávnej ochrany spotrebiteľa, ktorú bude robiť NBS, existuje aj súkromnoprávny rozmer. Dnes je súkromnoprávna ochrana spotrebiteľa ťažkopádna, lebo

ľudia sa musia domáhať svojich práv na súde. To kladie nároky na odbornosť a náklady. Preto sa hľadá efektívny spôsob riešenia sporov, aby sa o nárokoch nerozhodovalo nevyhnutne na súde, ale aby sa spotrebiteľ mohol jednoduchým spôsobom obrátiť na verejnú inštitúciu nesúdného typu, ktorá bude schopná jeho problém vyriešiť rýchlo a efektívne. Národná banka Slovenska však nebude rozhodovať spotrebiteľské spory. NBS bude od 1. januára inštitúciou, ktorá pri porušovaní spotrebiteľských práv môže poisťovňu dotlačiť, aby sa takto ku klientovi nesprávala. Môže jej takýto typ správania zakázať, môže uložiť sankcie. Napríklad jej môže uložiť sankciu za nerešpektovanie súdnych rozhodnutí. Ale sankcia bude vždy verejnoprávna, klient z nej nebude mať priamy osoh. Teraz hovorím o čistých právomociach, o právnom rozmere problému. Vo vzťahu k ľudskému rozmeru v NBS vytvoríme priestor na osobnú komunikáciu s ľuďmi - budú môcť prísť k nám, dostanú základnú informáciu, konzultáciu pred zmluvou či v jej priebehu. Bude tu kancelária na styk so spotrebiteľmi, aby sme aj takto šírili medzi ľuďmi osvetu a nasmerovali ich. Obsah podaní svedčí o tom, že nevedia, čo majú robiť, ako si pomôcť.

Pirošková: To počúvam s radosťou, lebo väčšina tých problémov, o ktorých nám diváci píšu, pôjde k vám. Poisťovňa, ktorú som tu spomínala, robí veľké problémy množstvu ľudí. Za posledné tri roky bolo iba na krajských súdoch vyše 180 podaní, ktoré sa vyriešili v prospech klientov. Od januára sa vám rozšíria kompetencie a tí, čo nám píšu do redakcie, prídu do NBS. Čo všetko sa musí stať, aby podobná inštitúcia prišla o licenciu?

Fusek: Na otázku nemôžem odpovedať konkrétne. Nemôžem povedať, čo s touto poisťovňou urobí NBS, ako vyhodnotí jej správanie. Pri komunikácii s relevantným trhom – asociáciami aj ich členmi – chceme rozprávať o nastavení princípov spotrebiteľského fungovania trhu, o tom, čo je dobrá prax, čo sa na trhu nepatrí. Nikdy nebudeme mať na starosti etiku podnikania.

Ale určité etické princípy sú zakotvené v zákone, alebo sú v zásadách a princípoch práva, z ktorých vychádzajú jednotlivé predpisy. Tieto veci chceme konkretizovať v odporúčaníach a usmerneniach. Ak sa bude dohliadaný subjekt správať inak, ako by sa podľa nás správať mal,



Pohľad na účastníkov konferencie

budeme k nemu pristupovať bez ohľadu na to, ako sa inštitúcia volá. Naozaj chceme nastoliť pravidlá transparentne vopred, chceme o nich diskutovať, ale chceme ich aj vynučiť.

Žáková: Poďme sa rozprávať o financovaní nového dohľadu. Na prvý pohľad vyzerá veľmi korektne, že financovanie nového dohľadu sa bude financovať tým, že zlé poisťovne, resp. iné finančné inštitúcie, kde budú negatívne nálezy, to zaplatia v prirážke príspevku na dohľad. Ale je to celkom ono? V konečnom dôsledku to totiž všetko zaplatí finančný spotrebiteľ.

Na rozdiel od iných spotrebiteľov, ktorých práva ochraňuje SOI financovaná zo štátneho rozpočtu – a teda z daní, finančný spotrebiteľ, ktorý tiež platí dane, si bude musieť v cene finančného produktu ešte priplatiť aj za špeciálny dohľad. Je teda namieste otázka, prečo SOI financuje štát, ale finančný trh si musí svoju inšpekciu zaplatiť? Navyše finančný sektor už dlhodobo pozoruje, že hospodárenie dohľadových inštitúcií sa vymyká akejkolvek spoločenskej kontrole. Považujeme takéto financovanie za správne?

Mikloš: Návrh financovania vyšiel od nás. Otázka je legitímna.

Je viacero dôvodov, prečo sme zaviedli práve takýto spôsob financovania. Predovšetkým to nie je financovanie celej ochrany spotrebiteľa, iba jej časti. Prvý dôvod je preventívny, chceme spoločnosti nejako dotlačiť k tomu, aby sa nesprávali tak, že voči nim treba prijímať rozhodnutia. Inšpirovali sme sa aj klasickým správnym konaním. Príkladom sú dopravné

priestupky – ak vodič ide do správneho konania, popri pokute zaplatí aj správny poplatok. Druhý moment. SOI je platená z verejných zdrojov, ale nikdy nevykonávala dohľad alebo inšpekciu nad finančným trhom, takže nie je dôvod, aby sa platila zo zdrojov finančného trhu. Tie právomoci teraz prichádzajú a treba ich zaplatiť. Nebude sa platiť 100 percent, povedali sme, že sčasti sa to bude platiť zvýšeným príspevkom.

Limit je len do výšky päť percent výšky príspevku, takže to nebudú závažné veľké sumy. Ďalší dôvod je, že predaj finančných produktov nemožno porovnávať s predajom napríklad topánok. Nechcem sa dotýkať inšpektorov SOI, ale skontrolovať náležitosti bločka je iná kvalita práce ako analyzovať produkt banky alebo poisťovne.

Žáková: Tieto veci skutočne nemožno porovnávať. SOI však nedohliada len obchody so zeleninou a predaj topánok, ale aj telekomunikačné služby a pod., teda všetko, kde je spotrebiteľ. Celé národné hospodárstvo je postavené na tom, že dohľad vykonáva súčasť štátnej správy. To, že SOI nikdy neplatil finančný sektor, nie je v tejto diskusii relevantné. SOI nikdy neplatil žiadny z dohliadaných subjektov, prečo by ju teda mali platiť finančné inštitúcie, ktoré z väčšej časti ani nedohliadala? Moja otázka znela skôr principiálne: prečo všeobecný dohľad nad ochranou spotrebiteľa hradí štátny rozpočet, a dohľad nad finančným trhom majú platiť dohliadané subjekty, čo aj cez sankcie? Stále to vnímame ako zvláštne. Financovanie dohľadu ako takého je pre nás netransparentné od čias, čo sa ÚFT zlúčil



Účastníci panelovej diskusie

s NBS a zrušený bol tzv. Dozorný výbor. Odvtedy voláme, že financovanie dohľadu nad finančným trhom je netransparentné. Výsledkom je, že problém sa ešte zväčšil, lebo sa zaviedol nový príspevok dohľadu – a to sankčný.

Fusek: NBS po prirážke k príspevku nevolala. Neradi by sme sa dostali do pozície policajtov na okraji ciest, ktorí vyberajú pokuty do štátneho rozpočtu a majú stanovenú nejakú kvótu. Nikdy sme pokutami nezarábali, lebo nie sú príjmom NBS, výšky príspevkov stanovuje zákon a Banková rada. Neodvíjajú sa od počtu problémov poisťovne. Prirážka k príspevku vytvára zvláštny reputačný tlak, aby sa potom nepovedalo, že potrebujú naplniť kasu, a preto ukladajú sankcie. Päťpercentné maximum navrhla preto NBS.

Petrulák: Pre nás je to principiálna otázka. Druhá vec je, že podľa návrhu zákona nie sú prirážky až také vysoké, takže dopad na finančné inštitúcie nebude zásadný. Ale treba si povedať, že subjekty verejnej moci vnímajú finančné inštitúcie ako dojnú kravu. Pozrime sa, čo dnes finančné inštitúcie platia okrem daní. Ako finančné inštitúcie platíme príspevok na dohľad NBS. Ako subjekty verejného záujmu platíme príspevok Úradu pre dohľad nad výkonom auditu. Ako regulované subjekty platíme osobitný odvod ako formu mimoriadnej dane. Zdaňujú sa nám

niektoré technické rezervy, platíme osobitný odvod podľa zákona o PZP. Je tu teda rad položiek, ktoré zaťažujú finančné inštitúcie, na druhej strane zaťažujú aj klienta. Vplyvom rastúcej regulácie a dodatočných finančných nárokov sa dostávame do stavu, keď z každého eura zaplateného poistného tvorí náklad na reguláciu čoraz väčší podiel. Pridaná hodnota, ktorú inštitúcie poskytujú klientovi, je potom nižšia, lebo časť zdrojov, ktoré nejakým spôsobom prijímú, prerozdedia medzi rôzne verejné inštitúcie, alebo ich skonsumujú vzrastajúce nároky regulácie. Treba si povedať, kde by mala byť hranica regulácie a hranica zdrojov, ktoré budú inštitúcie prerozdeľovať.

Pirošková: Spotrebiteľ je často konfrontovaný s tým, že po poistnej udalosti majú poisťovne tendenciu dôkladne ju prešetriť. Ľudia sú z toho pomerne nervózni. Zrazu sa cítia, akoby oni boli tí, čo si niečo vymysleli alebo urobili niečo zlé. A ak nedodržia hoci len drobnosť, poisťovňa má hneď dôvod, prečo neplatiť. Tiež sme sa stretli so situáciou, keď sme nerozumeli postupu poisťovne. Dokonca sme sa dozvedeli, že má zariadenie, ktoré zisťuje, či klient v telefóne klame. Ľudia majú pocit, že platia poistné, ale keď sa niečo stane, tak sú problémy s vyplatením. Na rozdiel od kúpy topánok nie je klient dostatočne informovaný, čo mu poistný produkt ponúka. Najviac sme to cítili pri životných poistkách.

Mnohí ľudia nič netušili o investičnom životnom poistení. Keď sa dožili dohodnutého termínu, dozvedeli sa, že dostávajú menej ako vložili. Neboli dostatočne oboznámení s produktom, ktorý kupovali. Produkt nebol pre nich – dôchodcov, ženy v domácnosti, ale pre finančne vzdelaných ľudí. Bolo z toho rozčarovanie, museli sme im to vysvetľovať. Ľudia sú potom voči poisťovniam a ďalším finančným domom veľmi negatívne naladení. Možno by stačilo málo...

Mikloš: Finančná gramotnosť má smerovať k tomu, aby človek, ktorý si chce kúpiť nejaký finančný produkt, pochopil, že to neovláda a mal by využiť služby ľudí, ktorí majú pečiatku na to, že to môžu robiť. Máme finančných agentov, maklérov, NBS im dáva licencie. Jedno z posolstiev finančnej gramotnosti je: Obráťte sa na profesionálov.

Petrulák: Každá osoba, ktorá niečo predáva, sa usiluje predat klientovi čo najviac. Keď si niekto kupuje auto, snažia sa mu dať čo najväčšiu výbavu, keď si niekto kupuje tenisky, predajca chce predat čo najlepšie, a teda najdrahšie. To platí v každej sfére. A v každej sfére musí mať spotrebiteľ aspoň trochu sedliackeho rozumu, aby vedel, čo mu vyhovuje najviac, a kde ho predajca tlačí do zóny, ktorá preňho už nie je komfortná. Nie je to len pri finančných produktoch, platí to všade. Finančná gramotnosť môže pomôcť, aby spotrebiteľ lepšie vedel, kde je jeho konkrétna hranica – teda čo ešte potrebuje a čo už nie.

Žaková: Poisťovniam najviac prekážalo, že v nových kompetenciách NBS je právo posudzovať neprijateľné zmluvné podmienky, zakazovať činnosť a pod. K tomu teraz v návrhu civilného sporového poriadku pribudlo právo súdu kontrolovať neprijateľné zmluvné podmienky. V zásade to umožňuje už existujúci paragraf 53a. Predaj finančných produktov však nie je predaj topánok, zmluvy sa uzatvárajú na mesiace, roky, desaťročia. Ako si to predstavujeme v reálnom živote?

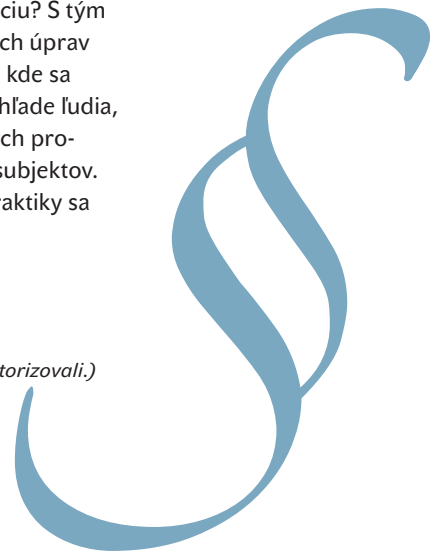
Petrulák: Všetci, ktorí robíme v podnikateľskej sfére, máme predstavu, že úlohou ochrany spotrebiteľa je vytvoriť mantinely, v ktorých sa podnikateľský subjekt môže voľne pohybovať. Tak by to malo vyzerat a aj to v niektorých vyspelých západných štátoch vyzerá. Na Slovensku, bohužiaľ, nie. Nie sú mantinely okolo ihriska, je to skôr prekážková dráha, ktorá nepomáha ani podnikateľom, ani spotrebiteľom. Nemci majú príslovie, že veľa kuchárov pokazí kašu. Do ochrany spotrebiteľa sa snaží zasahovať veľa inštitúcií a deje sa to bez vopred koordinovaného rámca. Rôznych iniciatív na ochranu spotrebiteľa začína byť priveľa. Len v tomto roku je to nový zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku, ktorý novelizoval aj Občiansky zákonník, slávna poslanecká novela Občianskeho zákonníka, Exekučného poriadku a zákona o spotrebiteľských úveroch. Ďalšia novela zákona o spotrebiteľských úveroch z dielne ministerstva má zaviesť licencovanie nebankových

subjektov, je tu novela zákona o rozhodcovskom konaní, nový zákon o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní, návrh civilného sporového poriadku, sú tu zásadné pripomienky ministerstva spravodlivosti k zákonu o poisťovníctve alebo novela zákona o dohlade, o ktorej sa práve bavíme. Mohol by som pokračovať, a to sme iba v roku 2014. Tieto aktivity nie sú koordinované, preto sa podnikateľský subjekt dostáva do situácie, že nevie, kde sú tie mantinely, kde sa môže pohybovať, nevie, čo ho čaká. Nemá právnu istotu, chýba predvídateľnosť rozhodnutí, ktoré môžu dopadnúť na podnikateľský sektor. Obzvlášť v prípade poisťovní sa poisťné podmienky nedajú zmeniť zo dňa na deň. Poisťné podmienky v životnom poistení budú platiť do posledného momentu platnosti uzavretej zmluvy. Pre nás je posudzovanie neprijateľných zmluvných podmienok naozaj citlivá agenda, a to najmä v situácii, keď sa ich posudzovanie v čase vyvíja a čo bolo akceptované včera, zajtra už nemusí byť. Už dnes tu máme súdnu kontrolu neprijateľných zmluvných podmienok, k nej má pribudnúť abstraktná kontrola súdov podľa nového civilného sporového poriadku a ešte aj kontrola neprijateľných zmluvných podmienok NBS. Čomu majú finančné inštitúcie veriť, kam sa pozerat? V každom konaní to môže dopadnúť inak, z každého vytŕča nejaká sankcia alebo zákaz. Chceli by sme mať iba jednu inštitúciu.

Fusek: Pretlak regulácie vnímam ako reakciu na niečo. Či je správna, koordinovaná, nekoordinovaná? My sme tiež adresátmi regulácie a nemáme veľké právo sťažovať sa na verejných fórach na to, že aj pre nás je to ťažké. Najcitlivejší segment finančného trhu sú nebankovky. Reakcia štátu bola podľa mnohých názorov prehnaná, ale reakcia regulácie a legislatívy na to, čo sa na trhu dialo a na to, že orgán, ktorý mal niečo vynucovať, sa necítil dostatočne kompetentný, nemal dostatočné množstvo nástrojov. Slovensko je stále na hranici medzi východom a západom a platia tu trochu východné a trochu západné pravidlá. Cítiť to aj na finančnom trhu a cítiť to aj SOI – s niektorými hráčmi si dokáže poradiť, a s niektorými nie. Reakcia je naozaj len reakciou na nejakú situáciu. Že to zasahuje finančný trh a komplikuje to situáciu? S tým súhlasím. Pri realizácii jednotlivých právnych úprav na finančnom trhu chce byť NBS miestom, kde sa budú názory zjednocovať. V NBS sú na dohľad ľudia, ktorí rozumejú trhu, fungovaniu jednotlivých produktov na trhu, fungovaniu dohliadaných subjektov. Na neprijateľné obchodné podmienky a praktiky sa vedia pozrieť optikou finančného trhu.

Snímky (ip)

(Prepis záznamu panelovej diskusie účastníci autorizovali.)



Zmeny na slovenskej i európskej úrovni

Vývoj legislatívneho prostredia

Ministerstvo financií SR v rámci každoročnej konferencie SLASPO fórum, ktorá sa venuje rôznym aspektom a problémom poisťného sektora, prezentovalo vybrané legislatívne iniciatívy. Článok stručne informuje o obsahu prezentácie.

Cieľom prezentácie bolo informovať prítomných účastníkov konferencie o legislatívnych návrhoch, ktoré sa aktuálne pripravujú, alebo boli tento rok uzavreté. Prezentácia pozostávala z dvoch hlavných častí, a to z iniciatív v rámci SR a iniciatív na úrovni EÚ. V rámci prvej časti boli spomenuté dve právne normy, a to nový zákon o poisťovníctve a pripravovaná novela zákona o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve. Vzhľadom na časový rozsah nebolo možné venovať sa podrobnejšie novému zákonu o poisťovníctve, ale bol prezentovaný časový harmonogram jednotlivých krokov legislatívneho procesu. Predmetný návrh zákona bol 21. októbra 2014 schválený v Legislatívnej rade vlády a 5. novembra 2014 ho bez pripomienok schválila vláda. Schválenie návrhu zákona predloženého do NR SR sa predpokladá začiatkom roka 2015 tak, aby bol splnený transpozičný termín na implementáciu Solvency II.

Ďalšou významnou legislatívnou iniciatívou na domácej scéne je novelizácia zákona o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve. K novelizácii tohto zákona sme sa rozhodli preto, lebo od jeho platnosti ubehlo dosť dlhé obdobie na zhodnotenie, ktoré ustanovenia sa osvedčili a ktoré je vhodné upraviť. Taktiež sme sa chceli vyhnúť ďalším novelám zákona, ktoré sa šíjú horúcou ihlou bez hlbšej diskusie a konzultácie so všetkými relevantnými subjektmi.

Napriek našej snahe nebolo možné dodržať pôvodný časový rámec, a to najmä preto, že paralelne sme pripravovali už spomínaný nový zákon o poisťovníctve. Na úrovni EÚ členské krajiny pripravovali spoločný návrh smernice IMD 2. Po ukončení týchto aktivít sa práce na novele opäť obnovia. MF SR plánuje bilaterálne stretnutia s jednotlivými subjektmi, na ktorých sa prediskutujú ich pripomienky.

Čo sa týka obsahu navrhovaných zmien, tie je možné rozdeliť nasledovne:

– **Register** Otázka rozsahu registra bola často predmetom diskusií. V tejto súvislosti navrhujeme rozšírenie evidovaných, ale aj zverejňovaných údajov. Sme presvedčení, že dostatok presných a korektných informácií pomôže ako subjektom pôsobiacim na finančnom trhu, tak aj verejnosti.

– **Kvalifikačné predpoklady** V tejto oblasti nám ide o zjednodušenie systému a zvýšenie dôrazu na osobitné finančné vzdelávanie (OFV) a odborné skúšky. Formálne vzdelanie nebude mať vplyv na dĺžku odbornej praxe, a to jednak preto, že kvalita jednotlivých škôl je veľmi rozdielna, jednak preto, že skončená škola v inom odbore neznamená lepšiu znalosť finančného trhu a jednotlivých produktov.

– **Zmena fungovania OFV** Pri OFV máme záujem zaviesť podobný systém, aký platí pri odborných skúškach. To znamená, že OFV bude môcť absolvovať len subjekt poverený NBS. Bude pod



Dušan Katonák

dohľadom NBS, takže NBS bude môcť skontrolovať aj samotný priebeh OFV. Všetci absolventi OFV budú registrovaní v novom registri.

Tieto oblasti sú hlavnými systémovými zmenami. Navrhujeme aj ďalšie, parciálne zmeny.

Druhou oblasťou, ktorej sa MF SR vo svojom vystúpení venovalo, boli iniciatívy EÚ. V súvislosti so Solvency II je potrebné spomenúť najmä nariadenie Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa vykonávajú ustanovenia smernice Solvency II. Toto nariadenie už schválil ECOFIN a v nasledujúcich mesiacoch sa očakáva jeho definitívne schválenie v EP. Tomuto nariadeniu odborná verejnosť nevenovala takú pozornosť ako samotnej smernici, a to napriek tomu, že pre fungovanie Solvency II je kľúčové. Konkretizuje hlavné piliere Solvency II – napr. vlastné zdroje, MCR, SCR, governance, reporting, skupiny.

Ďalšou významnou iniciatívou na európskej úrovni je „novelizácia“ smernice – IMD (Insurance Mediation Directive), ktorá sa venuje sprostredkovaniu poisťných produktov. Zásadnou zmenou, ktorá sa výrazne dotkne aj poisťovní, je rozšírenie rámca smernice aj o priamy predaj produktov. V praxi to znamená, že nová smernica bude regulovať aj priamy predaj poisťovní. Jej názov bude reflektovať túto skutočnosť – bude znieť IDD (Insurance Distribution Directive).

Ďalšou významnejšou zmenou bude vytvorenie špeciálnej časti smernice, ktorá sa bude týkať investičných poisťných produktov. Budú sa na ne aplikovať prísnejšie pravidlá vychádzajúce z regulácie MiFiD. Výrazne sa rozšíria aj informačné povinnosti voči klientom, a to aj v citlivej oblasti provízií a odmeňovania zamestnancov. Pre poisťovne sa zavádza povinnosť vytvoriť a prevádzkovať jasný proces schvaľovania poisťných produktov. Najmä bude musieť byť definovaný tzv. cieľový segment klientov a príslušný produkt by sa mal predávať len tomuto segmentu. V tejto súvislosti je vhodné uviesť aj nový sankčný režim, ktorý smernica obsahuje. Sankčný režim je podstatne prísnejší než naše dnešné nastavenie. Napr. výška pokuty pre právnické osoby môže byť až päť miliónov eur alebo tri percentá ročného obratu, pri fyzických osobách je to až 700 000 eur. Dôležitým aspektom sankcií je aj povinnosť zverejňovať uložené sankcie.

Predmetný návrh smernice už bol schválený na rokovaní ministrov ECOFIN, nasledovať bude rokovanie s EP v rámci tzv. Trialógov. Vzhľadom na zásadné zmeny sa predpokladá dlhšia transpozičná lehota (dva roky) aj lehota na zosúladenie (tri roky).

JUDr. Dušan Katonák vedúci oddelenia poisťovníctva
Ministerstvo financií SR
Snímka (ip)

Lloydovo impérium, prvopočiatok všetkých poisťných trhov

Vývoj legislatívneho prostredia

Určite každý, kto sa pohybuje vo finančnej oblasti, počul o poisťovacej skupine Lloyd's. Nečudo, toto zoskupenie predstavuje v poisťnom priemysle unikátny mechanizmus.

Lloyd's nie je spoločnosť, je to samostatný poisťný trh fungujúci na báze syndikátov, t. j. samostatných podnikov, ktoré sú obchodne previazané. Poisťný obchod sa vo väčšine prípadov realizuje medzi dvomi zmluvnými stranami a veľmi zjednodušene by sa dal prirovnať ku spolupoisťeniu. Do poisťného obchodu v prevažnej miere vstupujú makléri a upisovatelia rizika, ktorí pôsobia samostatne a nezávisle. To otváralo a otvára možnosti širokej palety neobvyklej poisťnej ochrany. Napríklad v roku 1904 uzatvorila skupina prvé havarijné poisťenie, v roku 1911 bola podpísaná prvá poisťná zmluva týkajúca sa leteckej prepravy, v roku 1965 vesmírne poisťenie kryjúce fyzické škody na družici. Známy americký herec James Dean zrušil svoje životné poisťenie za 100 000 dolárov len týždeň pred tragickou smrťou vo veku 25 rokov, v roku 2006 Lloyd's poisťovala svetoznámemu anglickému futbalistovi Davidovi Beckhamovi dolné končatiny. V každom spomenutom prípade si skupina Lloyd's mohla dovoliť vstúpiť do rizika, pričom ona sama vykonávala funkciu dohľadného orgánu a celý obchod zastrešovala.

História spoločnosti siaha hlboko do minulosti, do 17. storočia. V tejto súvislosti sa často spomína kaviareň na Tower Street v Londýne. To je aj medzník, odkedy datujeme začiatok komerčného neživotného poisťenia. V 17. storočí bol Londýn mestom kaviarní (podľa dobových záznamov ich bolo približne 80) a mestom, ktoré profitovalo z námornej dopravy a súvisiacim tokom finančných prostriedkov. V roku 1680 prichádza do mesta 32-ročný Edward Lloyd s rodinou. A aj on si otvára na Tower Street kaviareň - prvá podchytená zmienka o nej je v novinách London Gazette z roku 1688.

Každá kaviareň bola miestom stretávania sa špecifickej skupiny ľudí, básnikov, spisovateľov, podnikateľov. Edward Lloyd sa zameral na to, z čoho profitoval Londýn a neskôr aj on sám, na námornú dopravu. Jeho zariadenie sa stalo obľúbeným miestom kapitánov lodí, ich majiteľov a obchodníkov. Čo však ponúkal iné ako ostatné kaviarne? Boli to obchodné informácie. Lloyd svoj úspech začal stavať na dôležitých a pravdivých informáciách, ktoré bolo možné v jeho kaviarni

získať. Vytvoril si vlastný systém korešpondentov v európskych prístavných mestách, ktorí sa zameriavali na poskytovanie informácií o plavbách, náklade a prepravných časoch, poskytoval pravidelné a presné informácie o obchodných cestách domácich a zahraničných lodí. Charakterom pravdivých informácií docielil, že sa jeho kaviareň stala vyhľadávaným a frekventovaným miestom všetkých zložiek námorného obchodu. Dohadovali si tu prepravu a jej podmienky, na základe informácií, ktoré tu získali, spisovali podmienky zmluvy. Dohodli si finančný príspevok (poisťné), zhodnotili správu financií, ich ochranu, vyplácanie, prípadne vymáhanie náhrad za vzniknuté škody, čiže určitou mierou sa tak realizovalo poisťenie. Obchod začal prekvitať. V roku 1691 musel Edward Lloyd kaviareň presťahovať na Lombard Street v známej štvrti obchodníkov. Nová kaviareň bola veľká miestnosť s pieskovaným poschodím, bar, stoly so stoličkami a lavicami. Zamestnancami Lloyd's coffee house boli traja muži a dve ženy, ktorí okrem podávania kávy, čaju ochuteného rumom a ovocného punču museli stále dohliadať, aby návštevníci mali pero, atrament a papier. Špecialitou kaviarne v tom období boli sviečkové aukcie zamerané na vydražovanie nákladu lodí. Na začiatku aukcie zapálili sviečku. Úspešná ponuka bola posledná pred tým, čo sviečka dohorela. Ako špeciálny bonus Lloyd vydražiteľovi ponúkal napríklad balíček tureckej kávy alebo sud francúzskeho vína. S úspešnosťou kaviarne vzrastalo aj Edwardovo spoločenské postavenie, v roku 1710 ho navrhli za radcu anglickej kongregácie. Na tento post však nenastúpil. Mal podlomené zdravie a v roku 1713 zomrel ako uznávaný londýnsky občan.

To, čo dosiahol Edward Lloyd, si všetci vážime. Začalo sa to jeho geniálnou myšlienkou dať informáciám správnu váhu. V 18. storočí viedla k vzniku námorného poisťenia a prvej modernej poisťovne. Nikomu by nenapadlo, že myšlienka vznikne v malej kaviarni, z ktorej sa vyvinie poisťovacia skupina fungujúca už 325 rokov.

Ing. Zuzana Littvová, PhD.

Článok s podobným obsahom vyšiel v časopise Impulz.



Zuzana Littvová

Predbežné odhady Sigmy za prvý polrok 2014

Poistené škody relatívne nízke

Predbežné odhady celkových škôd spôsobených prírodnými katastrofami a človekom boli v prvom polroku tohto roka 44 miliárd dolárov. Globálne poistenie z nich krylo 21 miliárd. V prvom polroku 2013 to bolo 25 miliárd. Priemer za prvé polroky v uplynulých desiatich rokoch bol 27 miliárd. Pri katastrofách prvého polroka tohto roka zahynulo 4 700 ľudí. Prírodné katastrofy spôsobili celkové hospodárske škody za 41 miliárd USD, značne pod sumou 59 miliárd rok predtým. Z celkových škôd spôsobili prírodné katastrofy škody za 19 miliárd, čo bolo o dve miliardy menej ako v prvom polroku 2013 a o štyri miliardy menej ako desaťročný priemer prvých polrokov. Ľudia spôsobili poistené škody za dve miliardy. V polovici mája priniesli búrky v mnohých oblastiach USA za päť dní silné krupobití. Poistené škody boli 2,6 miliardy USD. Nepriaznivé jaré počasie sprevádzali víchrice a tornáda, nároky poistených prekročili miliardu dolárov.

Extrémna zima na začiatku roka, najmä v USA a Japonsku, tiež značne prispela k poisteným škodám spôsobeným prírodnými katastrofami. V USA postihlo dlhé obdobie silného sneženia a veľmi nízkych teplôt východné pobrežie a na juhu Mississippi a Georgiu. Vyústilo do škôd rôzneho druhu za 1,7 mld. USD.

Viaceré oblasti Japonska tiež postihli silné snehové búrky. Nároky na plnenie hmotných škôd sú 2,5 mld. USD. Západnú Európu už druhý rok trápia intenzívne búrky. Júnová búrka Ela priniesla krupobitie a prudký vietor, ktoré spôsobili veľké škody na nehnuteľnostiach a vozidlách vo Francúzsku, Nemecku a Belgicku. Celkové škody boli 2,5 mld. USD.

V prvom polroku 2014 povodne opäť zabíjali a ničili majetok vo viacerých častiach sveta. Napríklad v máji silné povodne v Srbsku, Bosne, Chorvátsku a ďalších východoeurópskych krajinách zničili majetok za 4,5 miliardy dolárov. Avšak nízka poistná penetrácia spôsobila, že poistené škody sú mierne.

(sts)

Najvyššie poistenie škody v prvom polroku 2014 v mld. USD

Mesiac	Poistené škody ¹	Celkové škody	Udalosť	Krajiny
máj	2,6	3,2	víchrice, krupobitie	USA
jún	2,5	2,7	búrka Ela ³	Francúzsko, NSR, Belgicko
február	2,5	5,0	snehová búrka ⁴	Japonsko
január	1,7	2,5	snehová búrka ²	USA
máj	1,1	1,7	víchrice, tornáda ²	USA

1 Škody na majetku a z prerušenia podnikania, okrem náhrad zo zodpovednosti a zo životného poistenia

2 Údaje o prírodných katastrofách v USA, schválené Property Claim Services

3 Odhady národných asociácií a Swiss Re

4 Odhady Všeobecnej asociácie poisťovní Japonska a Swiss Re

Poistovne údaje potrebujú

Európske pravidlá na ochranu by mohli sťažiť boj proti podvodom

Regulácia ochrany údajov, o ktorej sa rokuje v inštitúciách EÚ, bude brániť boju proti poisťovacím podvodom. Vyhlásila to v Bruseli Insurance Europe. Právo na zrušenie údajov a odvolanie súhlasu s udržiavaním dát spoločnostiam obmedzí spracovanie osobných údajov. Poisťovniam to znemožní identifikáciu potenciálnych poisťovacích podvodníkov, lebo nebudú schopné spoznať rozsah a druh nárokov, aké v minulosti vzniesli voči poisťovniam. Insurance Europe vyzvala inštitúcie EÚ, aby plánované opatrenia zväžili a aby poisťovne za určitých okolností smeli dáta udržiavať a spracovávať.

Vedúci oddelení Single Market a Public Affairs Insurance Europe William Vidonja prikladá ochrane osobných údajov ľudí veľkú dôležitosť. Ale treba zabezpečiť, aby pravidlá nebránili poisťovní identifikovať páchatela poisťovacieho podvodu. Odhaduje sa, že zistené podvody a nezistené podvody v Európe spôsobujú asi 10 percent celkových nákladov na poistné plnenia. Nariadenie EÚ o ochrane údajov by preto malo obsahovať explicitný právny základ umožňujúci spracovanie dát v záujme prevencie a odhaľovania podvodov. Pravidlá odvolania súhlasu a práva na vymazanie údajov majú umožniť uchovávanie údajov a spracovanie dát v súlade s požiadavkami na boj proti podvodom. To by poisťovniam pomohlo chrániť poctivých spotrebiteľov pred platením za podvodníkov prostredníctvom vyššieho poistného.

Schopnosť spracovávať dáta je základným prvkom upisovania. Poisťovatelia tvoria ceny na základe rizika. Výšku poistného v závislosti od rizika, ktoré chce poistník pokryť.

Vidonja pripomenul, že ceny na základe rizika sú pre poistencov najpochvejšie, poistné odráža náklady na poistenie. Ak poisťovatelia nemôžu spracovávať údaje potrebné na výpočet rizík, nebudú schopní ponúknuť ceny na základe rizík. To by mohlo spôsobiť výrazne vyššie poistné a obmedzovali by sa inovácie, pretože poisťovne by neboli schopné prispôsobiť poisťky potrebám jednotlivých poistencov.

(ie)



Rozvoj teórie i dialóg s praxou

Katedra poisťovníctva Ekonomickej univerzity v Týždni vedy a techniky

November je tradične spätý s aktivitami na popularizáciu vedy a techniky na Slovensku. Ani Katedra poisťovníctva Národohospodárskej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave v tomto smere nazaháľala a pre študentov a verejnosť pripravila viaceré aktivity v nadväznosti na základný zámer tohto celospoločenského podujatia.

Vedecký seminár zorganizovala Katedra poisťovníctva už po tretíkrát. Rastúci trend návštevnosti svedčí, že podujatie sa z roka na rok teší väčšej obľube. Účastníci seminára sa mohli dozvedieť o viacerých zaujímavých témach, ktoré v rámci svojich výskumných úloh riešia členovia Katedry poisťovníctva. Vedecký seminár otvorila Erika Pastoráková. Predstavila históriu a súčasné postavenie Katedry poisťovníctva. Previedla prítomných životom a myšlienkami Jána Alojza Wagnera, ktorého zásluhy v oblasti poisťovníctva sú nepochybné. Táto popredná osobnosť slovenského poisťovníctva sa vo veľkej miere pričínala o rozvoj poisťovníctva v SR, viažu sa k nemu však aj významné výsledky v oblasti prírodných vied a astronómie. Cieľom prezentácie Tomáša Ondruška bolo zodpovedať na otázku Na akého klienta si poisťovne brúsiť zuby? Zamerali sme sa na oblasť životného poistenia, kde sa sledovali rôzne faktory vplyvajúce na záujem jednotlivcov o kúpu životného poistenia. Podľa individuálnych demografických a ekonomických faktorov sa konfrontovali výsledky realizovaného výskumu s odhadom účastníkov. Monika Jurkovičová poukázala v prezentácii na rôzne tajomstvá psychológie pri kúpe poistenia, na ktoré poukazuje behaviorálna ekonómia. Poukázala na rozdiely vo faktoroch ovplyvňujúcich záujem o poistenie z hľadiska neoklasickej a behaviorálnej ekonómie. Terézia Janíková v prezentácii *Muži z Marsu a ženy z Venuše. Aj pri poistení?* chcela poukázať na rôzne aspekty rozhodovania sa žien a mužov v oblasti poistenia. Muži a ženy sú ovplyvnení rôznymi skutočnosťami, i keď výsledky realizovaného výskumu na katedre hovoria, že pohlavie nie je kľúčovým faktorom pri prijímaní rozhodnutí v životnom poistení. Janíková zdôraznila aj rôzne rizikové faktory v prípade mužov a žien a dopady Gender smernice na poisťovníctvo.

Bodku za seminárom dala Zuzana Brokešová prezentáciou *Rozumieme, alebo iba veríme, že rozumieme poisteniu?* Príspevkom otvorila večné živú tému nízkej finančnej gramotnosti obyvateľstva. Brokešová upriamila pozornosť na nadmernú sebadôveru pri posudzovaní vlastných poznatkov



Marko Tomašovič (vľavo) a Marek Blaha z Allianz – Slovenská poisťovňa

o poistení. Práve táto mylná predstava väčšej kompetentnosti jednotlivcov je zakorenená v ich myšliach a má obrovské dôsledky v neskorších sklamaníach a negatívnych hodnoteniach, ktorými trpí celý poisťovací sektor.

Výsledkom dlhoročnej spolupráce Katedry poisťovníctva a poisťovne Allianz - Slovenská poisťovňa bol aj workshop **Nové trendy v poistnom obchode a zmena správania sa distribučných kanálov**. Cieľom bolo nielen prepojenie teoretických poznatkov s pohľadom odborníkov z praxe, ale aj poukázanie na význam poisťovníctva v celospoločenskom meradle. Podujatie zaznamenalo veľký úspech medzi študentmi všetkých ročníkov rôznych študijných programov. Zúčastnili sa na ňom aj členovia Katedry poisťovníctva a zástupcovia Allianz- Slovenskej poisťovne – člen predstavenstva a viceprezident pre rezort obchodu životných poistení Marko Tomašovič, riaditeľ odboru ľudských zdrojov Marián Bilik a Viera Jurická z tohto odboru. Obe podujatia sa stretli s pozitívnym ohlasom a na úspešnú tradíciu nadviažu ďalšie aktivity.

Ing. Tomáš Ondruška, PhD.
Katedra poisťovníctva
Národohospodárska fakulta EU v Bratislave

Snímka archív

The confidence cannot be strengthened by regulations. Interview with Martin Žáček, Chairman of the Board of Directors and General Manager of Uniqua poisťovňa SR, p. 2

The role played by the insurance industry before and after the crisis remains fundamental. After the financial crisis, it is fundamentally important to me, that the insurance industry is becoming an increasingly important factor in ensuring the *protection* for people in their *old age*. This is one of the insurance industry features with long-term course. Therefore, especially in today's economy that starts to flourish and fuels the increase in consumer expenditure, the *people can save* up some portion of income for their *post-retirement* lives. This is followed by a significant increase of this component in insurance industry.

In recent years, we have been confronted with low-rate inflation environment and very low interest rates. A real estate bubble has appeared at the same time, leading to a higher need for protection against property damage, but also for protection against unexpected life events. This is one of the issues that came into focus in the post-crisis period.

There has been a significant development also in different types of loan protection insurance policies. When a client borrows money from the bank and it can happen that he fails to pay it back. From my perspective, this is the key issue to consider, because of an *injury or illness* the *income* may cease. It is also often the case, when it comes to the loss of employment.

The insurance industry is a stable part of economy. It has not undergone any major shifts and has always helped stabilize the situation of people and enterprise sector since the Velvet Revolution. The insurance has an important role in aligning the potential macroeconomic fluctuations or individuals and entities if unexpected catastrophic events take place.

Highlights from panel discussion on new competencies of the National Bank of Slovakia for consumer protection surveillance in the financial market, p. 6

The market is not at all satisfied with the draft law on consumer protection in the financial market.

Some of our comments have been accepted only. Nevertheless, the comments of Slovak Insurance Association (SLASPO) have focused mainly on procedural and technical details. We did not tackle the right to conduct inspection. It became clear to all of us, that fighting against the inevitable makes no sense. The comments aimed at maximizing the accuracy and clarity in rules, how it would work, while also guaranteeing that the competencies are not misused or otherwise used as necessary. The good news is that, the financial institutions in general – not only insurance companies – will get professional partner for discussion for the first time in history, because until now the consumer protection matters have been related to the Slovak Trade Inspection or the Appraisal Committee for Unacceptable Conditions at the Ministry of Justice of the Slovak Republic. There was an evident need for someone in the financial market to conduct a professional and rational discussion on consumer protection. To our knowledge, the consumer protection agenda is more often driven by emotional reaction, than factual argument. With respect to the changes, I would also expect that the discussion will be conducted on factual basis. The lesser good news for the market is that the National Bank of Slovakia (NBS) will fulfill a new task in the area, which *has not previously been supervised* by the NBS. The central bank is already overlapping with two following tasks – the institution operates such as the central bank and also supervises the financial market participants at the macroeconomic level. At this time, a further new task has been added to the NBS in the area of consumer protection – on-site inspections, thus micro-prudential supervision. The NBS begins to aim for too many targets. For us, the worst news is that all binding rules, the authorization and competency are defined by the current Surveillance Act in one pattern only. The way these competencies should be used by the NBS, within its wide range of tasks is unassigned. The systematic methods of protection remain rather unclear without limitation, practically. For all that it is important, how the NBS will be staffed; because, if there is no system limitation, practically the application of various types of tools will only depend on comprehensive approach taken by responsible staff members.



Zhromaždenie SLASPO

V piatok 5. decembra 2014 sa v Bratislave uskutočnilo Zhromaždenie Slovenskej asociácie poisťovní. Členov privítal viceprezident SLASPO Juraj Lelkes, rokovanie viedla generálna riaditeľka Jozefína Žáková.

Zhromaždenie okrem iného schválilo Akčný plán SLASPO 2015, čerpanie rozpočtu k 31. októbru 2014 a očakávané čerpanie k 31. decembru 2014, návrh rozpočtu na rok 2015 s výhľadom na roky 2016 – 2017, žiadosť BASLER Lebensversicherung – AG, pobočky poisťovne z iného členského štátu, o vystúpenie zo SLASPO k 31. decembru 2014 a návrh na prijatie QBE Insurance (Europe) Limited, pobočky z iného členského štátu, za stáleho pridruženého člena SLASPO s účinnosťou od 1. januára 2015. Za členov Prezídia SLASPO zhromaždenie zvolilo Willema Huetinga (ČSOB poisťovňa) a Romana Podoláka (Union poisťovňa).

Sčítavanie hlasov. Zľava predseda volebnej komisie Ivan Brozmann (Poisťovňa Cardif Slovakia), Mária Pászto (MetLife Amslico poisťovňa), Hana Bábelová (KOOPERATIVA poisťovňa VIG) a Milan Daráš (SLASPO).

Snímka (lb)

Stretnutie s pražskými kolegami

Začiatkom novembra sa uskutočnilo tradičné stretnutie sekretariátov Českej asociácie poisťovní a Slovenskej asociácie poisťovní, tentoraz v Bratislave. Informovali sa o situácii na trhoch a predovšetkým o legislatívnom stave a zmenách, ktoré sa udiali v poslednom roku a o výhľadoch na najbližšie roky. Našich pražských kolegov privítala na pôde SLASPO generálna riaditeľka Jozefína Žáková. Vľavo výkonný riaditeľ ČAP Tomáš Síkora.

(ip)



Zistenia NBS pri investičnom životnom poistení

12. novembra sa v zasadačke SLASPO uskutočnilo stretnutie zástupcov poisťovní s členmi tímu Národnej banky Slovenska, zodpovedným za vykonávanie dohľadu. Predmetom stretnutia boli informácie o najčastejších zisteniach dohľadu v oblasti investičného životného poistenia a diskusia s cieľom vyjasniť si vzájomné stanoviská. Zástupcovia dohľadu prisľúbili pokračovať v takejto forme spolupráce aj v budúcnosti.

Na snímke v strede generálny riaditeľ odboru dohľadu nad trhom cenných papierov, poisťovníctvom a dôchodkovým sporením NBS Ivan Barri a pracovníci odboru Zuzana Turčanová a Slavomír Šťastný.

(mc)



Inzercia



MAKLÉROM UĽAHČUJEME PRÁCU !!!

INSIA pripravila pre svojich maklérov aplikáciu, ktorá automaticky vypisuje a vytvára dokumenty pre klienta s možnosťou elektronického podpisu.

Maklérovi INSIA tak odpadajú náklady na tlač a následnú archiváciu dokumentov.



PRIDAJTE SA K NÁM A ZÍSKAJTE NAŠE VÝHODY!!!

Pre viac informácií nás kontaktujte:

@ **partner@insia.sk** ☎ **0905 500 080**

www.UspesnyMakler.sk

Poistné rozhľady

5/ 2014

december 2014

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 Číliková
JUDr. Imrich Fekete, CSc.
JUDr. Dušan Katonák
Prof. Ing. Anna Majtánová,
PhD.
Mgr. Lucia Muthová, PhD.

Cena ročného
predplatného
(šesť čísiel) je 7,50 €
do zahraničia 24,- €
Jednotlivé číslo 1,25 €



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

DESIGN STUDIO
Karol Rosmány

Tlač

NEUMHR tlačiareň, s. r. o.
Bratislava

ISSN 1335-1044



Poistné rozhľady

Ročník XX / 2014

5