

Bude IDD metlou na provizní systémy?

3. LEDNA NA SVÉM ZASEDÁNÍ VLÁDA SCHVÁLILA NÁVRH ZÁKONA O DISTRIBUCI POJIŠTĚNÍ (ČESKÁ TRANSPOZICE IDD). NYNÍ TEDY NÁVRH JDE DO POSLANECKÉ SNĚMOVNY A JEHO SCHVÁLENÍ SE BLÍŽÍ. CO JEŠTĚ ALE K ZÁKONU JEŠTĚ PŘIBUDE, VÍ ASI NEJLÉPE ŘEDITEL PORADENSKÝCH SLUŽEB PRO POJIŠŤOVNICTVÍ DELOITTE KAREL VESELÝ.



Myslíte, že se na zákoně bude ještě něco kutit v Parlamentu?

Očekávám, že ano, a to zejména v oblastech, kde jde navržena česká úprava nad rámec směrnice IDD a není tam jednoznačná analogie s úpravou zprostředkování dalších finančních produktů (např. spotřebitelských úvěrů). Konkrétně si dovedu představit například diskuse nad regulací flotilového pojištění, vymezením, kdy bude povinné poskytnout radu nebo doporučení nebo povinností poskytovat souhrnné vyjádření informací k rezervotvornému pojištění paralelně ke KID dokumentům požadovanými nařízením PRIIPs.

Návrh českého zákona v podstatě nemění regulaci provizí zavedenou od prosince 2016 pro životní pojištění. Mohou však do provizí na trhu zasáhnout nařízení v přenesené pravomoci, kterým se v branži říká „level two“?

Zákon a samotná IDD směrnice zdánlivě „pouze“ zavádí neškodný obecný princip pro provize nebo obecněji veškeré odměňovací systémy, že nesmí motivovat k neplnění povinností při jednání se zákazníkem, zejména nesmí motivovat k neplnění povinnosti jednat v jeho nejlepším zájmu. Konkrétnější už je výslovné ustanovení, že odměňovací systém nesmí motivovat k doporučování konkrétního pojistného produktu na úkor jiných produktů, které by lépe odpovídaly potřebám zákazníka. Ďábel ovšem bude v interpretaci těchto principů. Určité vodítko pro posouzení odměňovacích systémů pro investiční produkty poskytuje právě zmíněné level two nařízení. To totiž stanovuje šest poměrně náročných kritérií, která mají být povinně zohledněna. A obávám se, že řada českých odměňovacích systémů pro IŽP by z takového posouzení nemusela vůbec vyjít dobře.

Jaká jsou to kritéria a u kterých z nich nemusejí české provizní systémy projít?

Některé české odměňovací systémy k IŽP mohou selhat až v pěti z šesti kritérií. Zaprvé: jsou rozdílné výše provizí pro obdobné produkty a může ten s nižší provizí někdy lépe odpovídat potřebám zákazníka? To se bohužel stává; někteří už provize od různých poskytovatelů sjednotili, ale zdaleka ne všichni a navíc zde mohou hrát roli i soutěže podporující jeden produkt. Zadruhé: je výše odměn založena zcela nebo převážně na objemu? České provizní systémy jsou založené převážně na objemu, to snad ani není překvapující, otázkou je jen, jak přísně hodnotíme ten termín „převážně“. Zatřetí: je výše provize vysoká v poměru k hodnotě produktu

Protože jsou dané pouze principy, je odpovědnost za výklad přenesená na samotný trh a v konečném důsledku samozřejmě na ČNB.

a služeb? 200 % prvoročního pojistného může leckdo označit za vysokou provizi. Začtvrté: je odměna vyplácena zcela nebo převážně při uzavření? Ve většině případů stále je. Zapáté: Jsou zavedeny vratky provizí při brzkém zániku? Zde by měly české provizní systémy zabodovat kladně díky povinnému pětiletému stornoobdobí. Zašesté: existují nějaké objemové hranice, nad kterými odměna významně vzroste? Samozřejmě že existují bonusy za plnění plánu, kritéria pro postup poradce do vyšší kategorie, pro kvalifikaci na zájezd a podobně. Takže když si to shrneme: jedno kritérium vycházející špatně ještě nevádí (s výjimkou toho prvního), ale bohužel se zdá, že se dá snadno nasbírat pět záporných bodů proti jednomu kladnému; kladný bude za ty vratky. 1:5 by při celkovém hodnocení už signalizovalo velmi vážné nebezpečí, že odměňovací systém bude vyhodnocen jako škodlivý pro kvalitu služby zákazníkovi.

Co se tedy podle vás s provizemi za IŽP stane?

Distribuční sítě i samotné pojišťovny by měly své provizní systémy revidovat a zapracovat do nich požadavky IDD. Protože jsou dané pouze principy, je odpovědnost za výklad přenesená na samotný trh a v konečném důsledku samozřejmě na ČNB. Osobně věřím, že správnou cestou jsou úpravy a přidání některých prvků. Například distribuční sítě by měly sjednotit výše provizí za produkty od různých pojišťoven řešící obdobné potřeby klientů. Nebo by distributoři měli posílit kvalitativní kritéria na výši odměny, pokud už je tam tedy nemají v dostatečné míře nyní. Žádná univerzální kuchařka neexistuje, každý si musí analyzovat své provize a další odměny.

Co jiného ještě přinese IDD?

Dojde k posílení kvalifikačních požadavků na distributory pojištění a pravidel jednání se zákazníkem. Česká transpozice je místy přísnější než samotná směrnice IDD, například povinně požaduje vyšší úroveň poradenství pro veškerá rezervotvorná pojištění a nižší úroveň (produktové doporučení) pro všechna ostatní pojištění. Nově by se u nás měla regulovat distribuce skupinových neboli flotilových pojištění, která se významně dotkne různých kartových a úvěrových pojištění prodávaných bankami a stavebními spořitelny nebo autopojištění nabízených leasingovými společnostmi. Přibudou také informační povinnosti vůči zákazníkům, u nás včetně povinného standardizovaného dokumentu k rezervotvorným pojištěním. Bohužel se tedy duplikuje jiný standardizovaný →

Karel Veselý,
ředitel poradenských služeb
pro pojišťovnictví Deloitte

dokument požadovaný nařízením PRIIPs – zákazník dostane o výši zhodnocení a poplatcích dvě různé informace, pokaždé určené patrně odlišnou metodikou.

Bude zřejmě posunut termín účinnosti IDD o sedm měsíců na 1. října 2018. Tam se odloží i účinnost nařízení v přenesené pravomoci, jejichž tvorba je uložena v IDD? Jaký to bude mít dopad na český zákon?

Posunutí účinnosti na 1. října odstraní především některé nejasnosti kolem přímé účinnosti nařízení v přenesené pravomoci na trhy, které prozatím nemají transponovanou samotnou směrnici. Také to nabízí přirozený termín pro účinnost českého zákona, pokud se tedy Parlament ČR nepřikloní k jinému termínu. Pokud bude datum 1. října zvoleno i pro účinnost české transpozice, je nejvyšší čas, aby zprostředkovatelé i pojišťovny začali intenzivně s přípravou.

U nás je u nových regulací častý přístup „až to dopadne“, jaký máte dojem o našem trhu – jak se připravuje na IDD?

Souhlasím a do jisté míry se nedivím s ohledem na minulé zkušenosti. Podle mého názoru už je ale o 95 % zákona naprosto jasno a není na co čekat. Správný čas začít je právě teď, déle vyčkávat znamená nestihnout termín.

Nevím, zda Deloitte radí i v oblasti GDPR, ale je nějaké řešení problému, kdy klient požádá o „vymazání“ své stopy (historie), zatímco instituce musí dokumentaci archivovat?

Ano, zabýváme se samozřejmě i GDPR. Klientovo právo na výmaz není absolutní, je podmíněno několika důvody, z nichž nejvýznamnější je to, že osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které jsou zpracovávány. Pokud tedy např. existuje zákonná povinnost data uchovávat, pak za tímto účelem lze osobní údaje dále zpracovávat a nemusí se mazat. Konkrétně třeba návrh nového zákona o distribuci pojištění stanovuje, že pojišťovna a zprostředkovatel uchovávají dokumentaci prokazující řádné plnění svých povinností při distribuci pojištění. Kromě pojistné smlouvy jde především o záznam z jednání se zákazníkem pořízený před jejím uzavřením, ale i záznam z jiné komunikace dokládající poskytování pojištění. Pokud došlo ke vzniku pojištění, záznamy se uchovávají po dobu jeho trvání a ještě 10 let po zániku pojištění. Nevzniklo-li pojištění, záznamy se uchovávají jeden rok po komunikaci se zákazníkem. Když tedy zákazník požádá o výmaz dříve, než uplynou tyto lhůty, lze mu vyhovět jen v tom rozsahu, ve kterém je splněna

Bohužel budeme žít ve světě mnoha různých regulací, jako jsou IDD, GDPR nebo PRIIPs, které mohou občas jít proti sobě.

povinnost uchovat uvedenou dokumentaci. Občas už jsme zaznamenali dotazy, zda se lze generálně vyhnout výmazu nebo anonymizaci dat odkazem na vágní obecnou povinnost data naopak uchovat. Nelze – instituce musí bohužel prozkoumat daný případ, resp. mít pro takovou situaci nastavená podrobná pravidla.

Bohužel budeme žít ve světě mnoha různých regulací, jako jsou IDD, GDPR nebo PRIIPs, které mohou občas jít proti sobě („podle IDD mám vše zaznamenávat a uchovávat, podle GDPR zase vše mazat, tak co mám vlastně dělat?“). Přečíst si 500 stránek mnoha regulací anebo si k nim stáhnout návod z internetu s tím, že za jeden víkend budu znát na vše odpověď, nebude fungovat. S tím se ale musíme naučit žít. **red**

ČLÁNEK 8

NAŘÍZENÍ KOMISE V PŘENESENÉ PRÁVOMOCI (EU) 2017/2359
ZE DNE 21. ZÁŘÍ 2017

Posouzení pobídek a systémů pobídek

1. Předpokládá se, že pobídka nebo systém pobídek má škodlivý účinek na kvalitu příslušné služby poskytované zákazníkovi, jestliže svojí povahou a rozsahem motivuje k vykonávání činnosti související s distribucí pojištění způsobem, který není v souladu s povinnostmi jednat čestně, spravedlivě a profesionálně v nejlépším zájmu zákazníka.
2. Pro účely posouzení, zda pobídka nebo systém pobídek má škodlivý účinek na kvalitu příslušné služby poskytované zákazníkovi, provedou zprostředkovatelé pojištění a pojišťovny celkovou analýzu s přihlédnutím ke všem relevantním faktorům, které mohou zvýšit nebo snížit riziko škodlivého účinku na kvalitu příslušné služby poskytované zákazníkovi, a k případným organizačním opatřením přijatým zprostředkovatelem pojištění nebo pojišťovnou vykonávající distribuční činnost s cílem předejít riziku škodlivého účinku.

Zohlední zejména následující kritéria:

- a) zda pobídka nebo systém pobídek může motivovat k tomu, aby zprostředkovatel pojištění nebo pojišťovna zákazníkovi nabídli nebo doporučili konkrétní pojistný produkt nebo konkrétní službu, přestože by zprostředkovatel pojištění nebo pojišťovna mohli nabídnout jiný pojistný produkt nebo službu, který by lépe odpovídal potřebám daného zákazníka;
- b) zda je pobídka nebo systém pobídek založena výlučně nebo převážně na kvantitativních obchodních kritériích nebo zda plně zohledňuje vhodná kvalitativní kritéria, která odrážejí soulad s platnými právními předpisy, kvalitu služeb poskytovaných zákazníkům a spokojenost zákazníka;
- c) hodnotu vyplacené nebo přijaté pobídky v poměru k hodnotě poskytovaného produktu a služeb;
- d) zda je pobídka zcela nebo převážně vyplácena při uzavření pojistné smlouvy nebo po celou dobu platnosti této smlouvy;
- e) existenci vhodného mechanismu umožňujícího získat pobídku zpět v případě, že produkt zanikne nebo dojde k jeho odkupu v rané fázi, nebo v případě poškození zájmů zákazníka;
- f) existenci některé formy pohyblivého nebo podmíněného limitu či koeficientu zvyšujícího hodnotu jiného druhu při dosažení určitého cíle vymezeného na základě objemu prodeje nebo hodnoty tržeb.