

Tisková zpráva

Kvalita prodeje životního pojištění v ČR je nízká, provize poradců jsou až 20krát vyšší, než chtějí klienti zaplatit

Praha, 3. června 2014 – Kvalita prodeje životního pojištění je v České republice stále na poměrně nízké úrovni. Mezi hlavní problémy českého trhu životního pojištění patří krátká životnost nových smluv a s ní související přepojišťování k jiné pojišťovně kvůli provizi, kterou pak znovu získávají finanční poradci. Dalším alarmujícím problémem jsou příliš složité produkty s nečitelnými poplatky a nesoulad nabízené životní pojistky s potřebami klienta. Podle průzkumu, který provedla společnost Deloitte ve spolupráci s agenturou STEM/MARK v dubnu 2014 na vzorku 1066 respondentů, vyplývá, že provize poradců při sjednávání životního pojištění jsou dokonce až 20krát vyšší, než kolik by byli klienti za poradenství ochotni zaplatit sami na základě hodnoty, kterou v poskytovaném poradenství vidí.

Životní pojištění je důležitým nástrojem finančního zabezpečení rodiny, v České republice je však stále podceňované. Podle statistik asociací pojišťoven si za životní pojištění Češi platí v průměru asi třikrát méně než například Němci nebo Rakušané. Životní pojištění má tedy u nás velký růstový potenciál, pokud ho nepodlomí zmíněné problémy s kvalitou prodeje. Ty přitom úzce souvisí s převládajícím obchodním modelem při distribuci životního pojištění.

„Životní pojištění si klienti málokdy kupují a vybírají sami, obvykle je jim prodáno finančním poradcem. Pojišťovny soutěží výší provize a parametry životního pojištění u distributorů, nikoli u konečných zákazníků. Netransparentní praktiky jako počáteční jednotky u investičního životního pojištění nebo drahá speciální připojištění pomáhají pojišťovnám hradit náklady na distribuci, ale neprospívají konečnému zákazníkovi,“ vysvětluje ředitel poradenských služeb pro pojišťovnictví ve společnosti Deloitte Karel Veselý.

Hlavní závěry průzkumu zaměřeného na životní pojištění:

- **Nestrannost nabídky** – Poněkud lepší hodnoty z pohledu nestrannosti nabízeného řešení byly u nezávislých finančních poradců (67 % respondentů bylo spokojeno) a zástupců pojišťoven (72 % bylo spokojeno) a hůře dopadli v hodnocení respondentů bankovní poradci (44 % nebylo spokojeno);
- **Zohlednění potřeb klienta** – Alarmující výsledek je ten, že u 72 % respondentů, kterým bylo v minulosti neúspěšně nabídnuto životní pojištění, nabídka spíše nebo vůbec neodpovídala jejich potřebám. Ale i 12 % z klientů, kteří životní pojištění nakonec uzavřeli, deklarují, že sjednané pojištění neodpovídá jejich životním potřebám;
- **Odbornost poradce, pracovníka** – Slabší odbornost vidí respondenti u bankovních poradců a nezávislých finančních poradců (26 %, resp. 24 % respondentů nebylo spokojeno), o něco lépe dopadli zaměstnanci pojišťoven (19 % nebylo spokojeno);
- **Provize za poradenství** – Klienti, kteří mají životní pojištění uzavřené, jsou ochotni za poradenství při uzavírání životního pojištění zaplatit v průměru 657 Kč. Pouze 8 % z nich by zaplatilo přes 1000 Kč. Klienti, kterým bylo životní pojištění nabídnuto neúspěšně, by zaplatili v průměru jen 319 Kč;
- **Srozumitelnost nabídky** – Většina respondentů (85 %) označila vysvětlení podmínek životního pojištění za rozhodně nebo spíše srozumitelné. Velmi polarizované názory byly na

nezávislé finanční poradce, na jednu stranu měli nejvíce rozhodně spokojených respondentů (65 %) mezi těmi, kteří si životní pojištění uzavřeli, na druhou stranu nejvíce spíše nebo rozhodně nespokojených respondentů, kteří nakonec životní pojištění neuzavřeli (41 %);.

- **Zprostředkovatel životního pojištění** – Nejčastěji respondentům nabídl životní pojištění zástupce pojišťovny (48 %), v ostatních případech obvykle zaměstnanec banky (26 %) nebo nezávislý finanční poradce (24 %). Úspěšnost uzavírání pojištění je vyšší u zástupců pojišťoven a nezávislých finančních poradců a nižší u bankovních poradců;
- **Profil klienta s životním pojištěním** – S nabízením životního pojištění má zkušenost 72 % respondentů, nicméně pouze 39 % má životní pojištění skutečně uzavřené; častěji jde o respondenty s maturitou (45 %) a absolventy vysokých škol (51 %); životní pojištění nejčastěji uzavírají lidé ve věku 45-59 let (55 % respondentů) a ve věku 30-44 let (45 % respondentů);
- **Regionální srovnání** – Ve srovnání třech regionů (Praha, Čechy a Morava) mají Moravané ve větší míře uzavřené životní pojištění (43 %) než obyvatelé Čech (38 %); Podíl Pražanů s životním pojištěním je podle průzkumu nejnižší, necelá třetina (30 %);
- **Srovnání mezi muži a ženami** – Životní pojištění má uzavřeno mírně více mužů než žen (41 % mužů a 37 % žen).

„Průzkum odhalil velký rozpor mezi částkou, kterou by byl ochoten zaplatit finančnímu poradci klient, a která je běžná na trhu jako provize. Za průměrné investiční životní pojištění s ročním pojistným 9000 Kč je běžná provize na českém trhu řádově 14 až 16 tisíc Kč (160 % - 180 % ročního pojistného), tedy 20krát víc, než by byl v průměru ochoten zaplatit zákazník,“ uvedl Peter Wright, partner v daňovém a právním oddělení Deloitte, který vede tým poskytující služby pro odvětví finančních služeb ve střední Evropě a doplnil: „Očekáváme, že mladá generace klientů si bude chtít více vybírat pojištění sama anebo mít skutečně nezávislého finančního poradce. Také naše zkušenosti ze zahraničí, například Velké Británie, Nizozemska nebo Německa, naznačují, že stávající model prodeje životního pojištění v ČR bude muset projít změnami.“

„Je pozitivní, že některé pojišťovny a poradenské sítě chápou nutnost úroveň kvality na trhu zvýšit. Tyto pojišťovny například ustupují od počátečních jednotek u investičního životního pojištění nebo přestávají spolupracovat s pochybnými sítěmi. Někteří zprostředkovatelé zase například přijímají rozložení výplaty provize v čase, aby snížili jednostrannou motivaci na krátkodobý objem nového obchodu, nebo mají dohodnutou stejnou úroveň provizí od různých pojišťoven, aby se více posunuli ke skutečné nezávislosti,“ dodal Karel Veselý.

Kontaktní osoba:	Lukáš Kropík
Pozice:	PR manažer
Tel:	+420 246 042 488
Mob:	+420 775 013 139
Email:	lkropik@deloittece.com

Deloitte označuje jednu či více společností Deloitte Touche Tohmatsu Limited, britské privátní společnosti s ručením omezeným zárukou („DTTL“), jejich členských firem a jejich spřízněných subjektů. Společnost DTTL a každá z jejich členských firem představuje samostatný a nezávislý právní subjekt. Společnost DTTL (rovněž označovaná jako „Deloitte Global“) služby klientům neposkytuje. Podrobný popis právní struktury společnosti Deloitte Touche Tohmatsu Limited a jejich členských firem je uveden na adrese www.deloitte.com/cz/onas.

Společnost Deloitte poskytuje služby v oblasti auditu, daní, poradenství a finančního a právního poradenství klientům v celé řadě odvětví veřejného a soukromého sektoru. Díky globálně propojené síti členských firem ve více než 150 zemích a teritoriích má společnost Deloitte světové možnosti a poskytuje svým klientům vysoce kvalitní služby v oblastech, ve kterých klienti řeší své nejkompexnější podnikatelské výzvy. Přibližně 200 000 odborníků usiluje o to, aby se společnost Deloitte stala standardem nejvyšší kvality.

Společnost Deloitte ve střední Evropě je regionální organizací subjektů sdružených ve společnosti Deloitte Central Europe Holdings Limited, která je členskou firmou sdružení Deloitte Touche Tohmatsu Limited ve střední Evropě. Odborné služby poskytují dceřiné a přidružené podniky společnosti Deloitte Central Europe Holdings Limited, které jsou samostatnými a nezávislými právními subjekty. Dceřiné a přidružené podniky společnosti Deloitte Central Europe Holdings Limited patří ve středoevropském regionu k předním firmám poskytujícím služby prostřednictvím více než 3 900 zaměstnanců ze 34 pracovišť v 17 zemích.