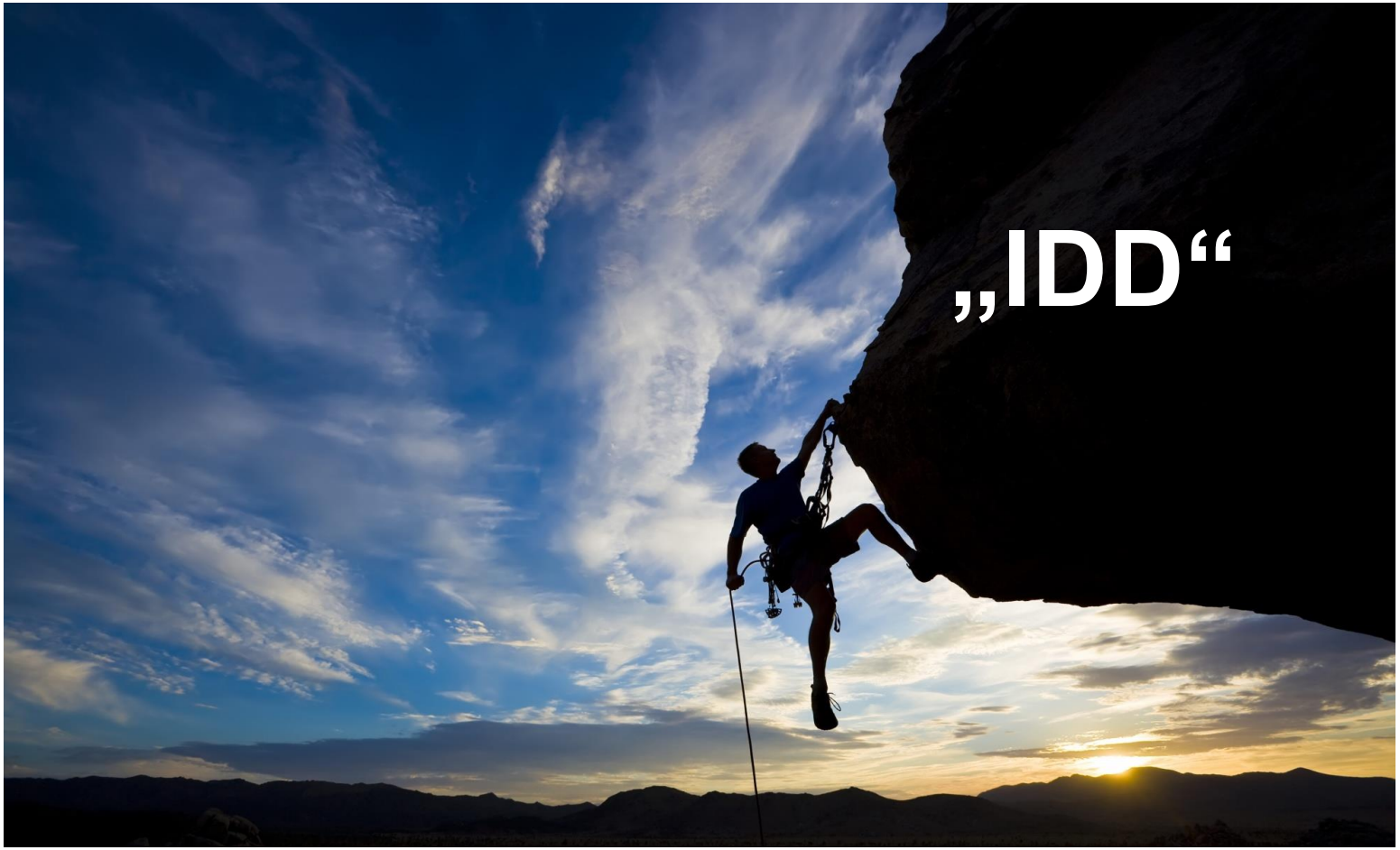


Vpliv IDD na delo zavarovalnih zastopnikov in posrednikov

Anton Globokar

15. Seminar za zavarovalne zastopnike in posrednike, Ljubljana, 24. januar 2017

Splošno o IDD

- Objava: 2. 2. 2016 → Implementacija: 23. 2. 2018

- Razširitev uporabe na vse prodajne poti oz. „distributerje“:

SEDAJ: IDD	PREJ: IMD 1,5
ZAVAROVALNICE (ZASTOPNIKI), AGENCIJE, BROKERJI, BANK ASSURANCE, INTERNET...	AGENCIJE IN BROKERJI

- Določa norme svetovanja za vse zavarovalne vrste, strožja določila veljajo za NŽZ

- IDD podaja zahtevo po “minimalni harmonizaciji”

OPREDELITEV POJMOV

- **Distribucija zavarovalnih produktov** pomeni dejavnosti svetovanja, predlaganja ali izvajanja drugih pripravljalnih opravil pred sklenitvijo zavarovalnih pogodb, sklepanje takih pogodb ali pomoč pri njihovem vodenju in izvajanju, zlasti v primeru zahtevka, kakor tudi zagotavljanje informacij o zavarovalni pogodbi ali več pogodbah na podlagi meril, ki jih stranka izbere na spletnem mestu ali v drugih medijih, ter zagotavljanje lestvice zavarovalnih produktov, vključno s primerjavo cen in produktov, ali popust na ceno zavarovalne pogodbe, če lahko stranka na koncu postopka neposredno ali posredno sklene zavarovalno pogodbo z uporabo spletnega mesta ali drugega medija.

- **Distributer** pomeni vsakega zavarovalnega posrednika ali zavarovalnico.

- **Zavarovalni posrednik** pomeni vsako fizično ali pravno osebo, razen zavarovalnice, ki proti plačilu začne opravljati ali opravlja dejavnost distribucije zavarovalnih produktov.

STROKOVNOST IN USPOSOBLJENOST DISTRIBUTERJEV

Matične države članice zagotovijo:

- ustrezno znanje in sposobnost distributerjev za ustrezno opravljanje svojih nalog

- da distributerji izpolnjujejo zahteve glede stalnega poklicnega usposabljanja in razvoja, da ohranijo primerno raven storitve

- ustrezne mehanizme nadzora za učinkovito nadziranje in ocenjevaje znanja, ki temeljita vsaj na 15 ur poklicnega usposabljanja na letni ravni.

Zahteve v zvezi z informacijami in tržnimi sporočili – splošno načelo

Zahteve v zvezi z informacijami

ZA VSE

zavarovalne vrste

PRED PODPISOM POGODBE
je potrebno s strani distributerja

- Izročiti dokument s **ključnimi informacijami o produktu**
- **Razkriti naravo prejetega plačila distributerja**
- **Ali zagotavlja svetovanje** glede zavarovalnega produkta, ki ga prodaja

PRED PODPISOM POGODBE
je potrebno s strani distributerja

- Izročiti dokument s **ključnimi informacijami o produktu → standardiziran dokument s strani EIOPE**

DOKUMENT S KLJUČNIMI INFORMACIJAMI

da stranka na podlagi <u>objektivnih informacij</u> sprejme informirano odločitev o produktu.

insurance europe

Insurance Product Information Document

Motor Insurance

What is and what is not covered by this motor insurance policy?

This Insurance Product Information Document is only intended to provide a summary of the main coverage and exclusions, and is not personalised to your specific individual needs in any way. Complete pre-contractual and contractual information on the product is provided in your policy documentation.

What is this motor insurance?
This motor insurance policy provides cover against damage to your car or damage caused by your car.

What is insured?
The policy covers the following types of damage or risk: third party liability for damage caused to another vehicle or person, damage caused by theft or total loss, damage due to attempted theft or break-in, damage due to fire and nature, window damage, and assistance after an accident, such as towing, replacement transport or emergency repairs.

You may also optionally include additional items, such as roadside assistance.

What is not insured?
You will not be insured where damage is caused intentionally, while driving without a licence or while driving under the influence of drugs or alcohol. You will also not be insured in the case of damage caused while the car is rented or used to transport people for payment.

Please note
Text of note: most common question, complaint or misunderstanding, or additional information to highlight.

How and when to pay?
You can pay your premium as a one-off payment, annually or in monthly instalments. Payment can be made by bank transfer, direct debit or debit/credit card.

What are your obligations?
You must provide us with honest, accurate and complete information, and inform us without delay of any changes in your situation. In the event of a claim, you must notify us as soon as possible and within 72 hours.

When does the cover start and end?
Your cover will take effect on the date stated in your policy. After the first year, you can cancel your insurance by notifying us in writing.

PRED PODPISOM POGODBE
je potrebno s strani distributerja

Razkriti naravo prejetega plačila distributerja:

Ali v zvezi s pogodbo o zavarovanju deluje:

(i) Na podlagi honorarja, to je plačila, ki ga plača neposredno stranka

(ii) Na podlagi kakršne koli provizije, to je plačila, ki je že zajeto v zavarovalno premijo

(iii) Na podlagi drugega plačila, vključno s katero koli ekonomsko koristjo, ki se ponudi ali plača v zvezi z zavarovalno pogodbo, ali

(iv) Na podlagi kombinacije plačil iz točk (i), (ii) in (iii)

Distributer mora obvestiti stranko ob višini honorarja, ki ga plača neposredno stranka, ali, kadar to ni možno, o metodi za izračun honorarja.

PRED PODPISOM POGODBE
je potrebno s strani distributerja

Ali zagotavlja svetovanje glede zavarovalnega produkta, ki ga prodaja

Nivoji svetovanja - IDD

1

Svetovanje ni zagotovljeno

Opredeliti zahteve in potrebe stranke.

2

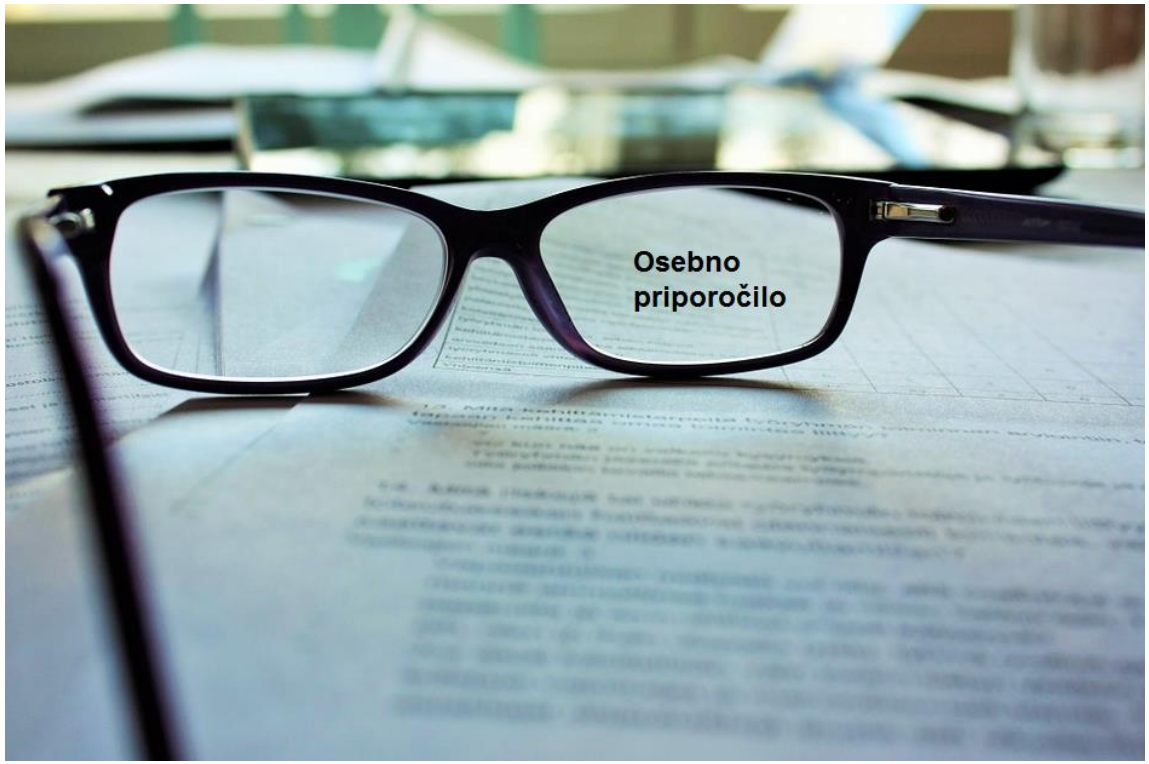
Svetovanje je zagotovljeno

Distributer poda stranki **osebno priporočilo**, ki pojasnjuje, zakaj je izbrani produkt najustreznejši glede na strankine zahteve in potrebe.

Če svetovanje temelji na podlagi poštene in osebne analize preučitev dovolj velikega števila zavarovalnih pogodb na trgu.

Pogoji obveščanja

- **Vse informacije**, ki jih je treba zagotoviti, se stranki sporočijo: na papirju ali drugem trajnem mediju ali spletnem mestu (informacije trajno dostopne).



Svetovanje ni obvezno, vendar država članica lahko določi strožje določbe

Kaj je to potreba in zahteva stranke … kako ju opredeliti …

Dodatne zahteve za naložbena zavarovanja

Informacije, ki jih je potrebno zagotoviti <u>pred sklenitvijo</u> pogodbe:

1

<u>Ocena primernosti in ustreznosti</u>

Pri svetovanju je potrebno pridobiti informacije v zvezi z:

- znanjem in izkušnjami stranke s področja naložbe,
- zmožnostjo kritja izgub,
- cilji naložbe stranke,
- stopnjo dovoljenega tveganja

PRIMER FINANČNEGA VPRAŠALNIKA IZ INDUSTRIJE VZAJEMNIH SKLADOV

Finančno svetovanje

Davčna št.	Datum rojstva
Ime in priimek	Naslov

VRSTA VLAGATELJA - OSNOVNI PODATKI

1. Vaša starost je: 33

2. Od kod izvirajo sredstva za predvideno varčevanje?

X Dohodka iz zaposlitve
Dohodka iz dejavnosti
Pokojnina
Dohodka iz kapitala
Drugih dohodkov:

3. Kaj najustrezneje opredeljuje vaše finančne cilje?

Doseganje stabilnega pozitivnega donosa
Povprečni letni donos okoli 3% ob letnem nihanju +/- xy odstotnih točk
X Povprečni letni donos okoli 4% ob letnem nihanju +/- xy odstotnih točk
Povprečni letni donos okoli 6% ob letnem nihanju +/- xy odstotnih točk
Povprečni letni donos okoli 8% ob letnem nihanju +/- xy odstotnih točk

ZNANJE IN IZKUŠNJE

4. Katere storitve in produkte poznate? (možnih je več odgovorov)

X Depoziti
X Vzajemni skladi
X Življenjsko zavarovanje
X Delnice
X Upravljanje premoženja
X Instrumenti denarnega trga
X Strukturirani investicijski produkti
X Obveznice
X Izvedeni finančni instrumenti

5. Kam vlagate vaš a sredstva? (možnih je več odgovorov)

Depoziti
X Delnice
X Obveznice
X Vzajemni skladi
Strukturirani investicijski produkti
Življenjska zavarovanja
X Izvedeni finančni instrumenti

6. Kako pozorno spremljate dogajanja na finančnih trgih? (v oklepajih razlage)

Ne spremljam
Občasno
X Redno
Poglobljeno (redno spremljam specializirano literaturo s področja finančnih trgov)

7. Kako pogosto sklepate posle s finančnimi instrumenti?

Manj kot 5 poslov na leto
Med 5 in 10 poslov na leto
X Več kot 10 poslov na leto
V preteklosti nisem opravljal/-a teh poslov

8. Izberite vaš trenutni zaposlitveni status:

X Sem v rednem delovnem
razmerju Samozaposlen
Nisem v rednem delovnem
razmerju Sem študent / dijak
Sem upokojenec / ka
Drugo:

9. Sebe bi opredeli kot vlagatelja:

Izrazito nenaklonjenega tveganju
Manj naklonjenega tveganju
Povprečno naklonjenega tveganju
X Nadpovprečno naklonjenega tveganju
Izrazito naklonjenega tveganju

FINANČNI POLOŽAJ

10. Kakšen je letni znesek sredstev ki bi ga namenili za varčevanje (vlaganje v finančne storitve)?

Nimam rednih dohodkov, ki bi jih namenil/-a za finančne storitve
Za življenjske stroške že črpam svoje
prihranke do 5.000 EUR
od 5.000 EUR -10.000 EUR
X 15.000 EUR - 30.000
EUR več kot 30.000 EUR

11. Ocenite približno neto vrednost vaš ega premoženja (se izračuna kot razlika med višino vaš ega likvidnega premoženja, vaš ih naložb in nepremičnin, zmanjšano za vaše finančne obveznosti):

Nimam premoženja
Do 50.000 EUR
Med 50.000 EUR in 100.000 EUR
X Od 100.000 EUR do 500.000
EUR Več kot 500.000 EUR

12. Ocenite vaš letni življenjski strošek

Do 10.000 EUR
Od 10.000 EUR do 20.000 EUR
X Od 20.000 EUR do 50.000
EUR Več kot 50.000 EUR

FINANČNI CILJI

13. Zakaj se odločate za vašo finančno naložbo?

Želim (pokojninsko) varčevati
Želim ohraniti vrednost premoženja
Želim se zaščititi pred tveganji (hedge)
X Želim dosegati nadpovprečne donose

14. Kdaj pričakujete, da boste naložena sredstva potrebovali?

V roku enega leta
V obdobju med 1 in 5 let
X V več kot 5 letih

15. Stopnja tveganja, ki ste jo pripravljeni sprejeti ob tej naložbi:

Nizka
Nizka do srednja
Srednja
X Srednja do
visoka Visoka

16. Katera je največja izguba vrednosti premoženja, ki ste jo v nekem časovnem obdobju pripravljeni ali sposobni prenesti brez večjega finančnega pretresa?

Znižanje vrednosti za največ 1 odstotek
Znižanje vrednosti za največ 7 odstotkov
Znižanje vrednosti za največ 15 odstotkov
X Znižanje vrednosti za največ 25 odstotkov
Znižanje vrednosti za največ 35 odstotkov

Na podlagi podanih odgovorov vam priporočamo profil:

ZELO DINAMIČEN
SEZNAM PRIPOROČENIH SKLADOV Z USTREZNIMI DELEŽI:

- KD GALILEO: 20%
- KD BOND: 20%
- KD PRVI IZBOR: 20%
- KD NOVI TRGI: 10%
- KD TEHNOLOGIJA: 10%
- KD VITALNOST: 10%
- KD INDIJA - KITAJSKA: 10%

Kraj in datum:

Podpis:

2

stranki na trajnem mediju zagotovi izjavo o ustreznosti: kako nasvet ustreza željam, ciljem in drugim značilnostim stranke.

Kadar se nudi svetovanje, **ali bo distributer stranki redno zagotavljal oceno primernosti NŽZ.**

3

Če distributer meni, da produkt ni primeren za stranko, jo na to opozori

4

Če stranke ne zagotovijo ustreznih informacij, **distributer opozori, da ne more ugotoviti ali je produkt primeren za stranko**.

5 Opozoriti stranko glede tveganj povezanih z:

- zavarovalnimi naložbenimi produkti
- predlaganimi posameznimi naložbenimi strategijami.

6 Vse stroške in dajatve se predstavi v zbirni obliki, da stranka razume celoten strošek in kumulativni učinek na donos na investicije.

7 Distributer **vzpostavi evidenco**, ki vključuje dokumente, sklenjene med distributerjem ter stranko.

Zakaj svetovanje pri naložbenih ŽZ ?

- Dvignemo raven svetovanja pri sklepanju NŽZ
- Produkti, ki zahtevajo več finančnega znanja svetovalca
- Boljša ozaveščenost strank o tem, kaj pričakujejo od NŽZ ob sklenitvi in doživetju
- Svetovanje se **približa ravni**, ki velja za **industrijo vzajemnih skladov**
- Dolgoročnost odločitve (dodatna pokojnina)

Bistvena določila glede svetovanja

1. Pred sklenitvijo opredeliti vse potrebe in zahteve stranke

+

2. Če gre za svetovanje, potem osebno priporočilo, zakaj izbrani produkt

+

3. Vse informacije v pisni obliki

=

KAJ IN KAKO BODO ZASTOPNIKI:
-DOLOČALI POTREBE IN ZAHTEVE?
-SVETOVALI?
-PISALI?
-PUSTILI STRANKI?

Kaos?

Priložnost?

Usmerjanje distributerjev v svetovanje

IDD ne določa:

- kako opredeliti zahteve in potrebe stranke
- kako podati osebno priporočilo.

S sodelovanjem stroke in prodajne prakse:

- Slovensko zavarovalno združenje
- Združenje zavarovalnih agencij
- Združenje zavarovalnih posrednikov

Slovenije

Rešitev:

uvedba **standardiziranega osebnega priporočila**

Standardizirano osebno priporočilo

Pri tem bi **zavarovalni del** lahko vseboval:

- osebni status stranke:

  samski, samski z otrokom, par, par z otrokom …
- poslovni status stranke:

  vzdrževani član, nosilec dohodka, upokojenec …
- podatke za določitev finančnega statusa stranke:

  mesečni izpad dohodka/mesečni znesek potreben za preživetje

+

Določbe o višini priporočljive zavarovalne vsote iz rizikov

- Primer smrti
- Trajna invalidnost
- Kritične bolezni
- …

V naložbenem delu pa bi zajeli:

- oceno o primernosti in ustreznosti stranke:

  znanje in izkušnje stranke, finančni položaj, cilje naložbe, zmožnost kritja izgub, stopnjo dovoljenega tveganja
- izjavo o ustreznosti svetovanja:
  - z navedbo podrobnosti svetovanja in ustreznosti nasveta glede na želje, cilje in druge značilnosti stranke
  - opozorilo, da zavarovalni produkt za stranko ni primeren, če tako izhaja iz pridobljenih informacij
  - opozorilo, da distributer ne more ugotoviti, ali je produkt za stranko primeren, v primeru nezadostnih inf.

Prednosti za stranko

1. **Prejme zapis o celotnem svetovanju**;

2. **spozna** osnovni **standard svetovalnega** postopka;

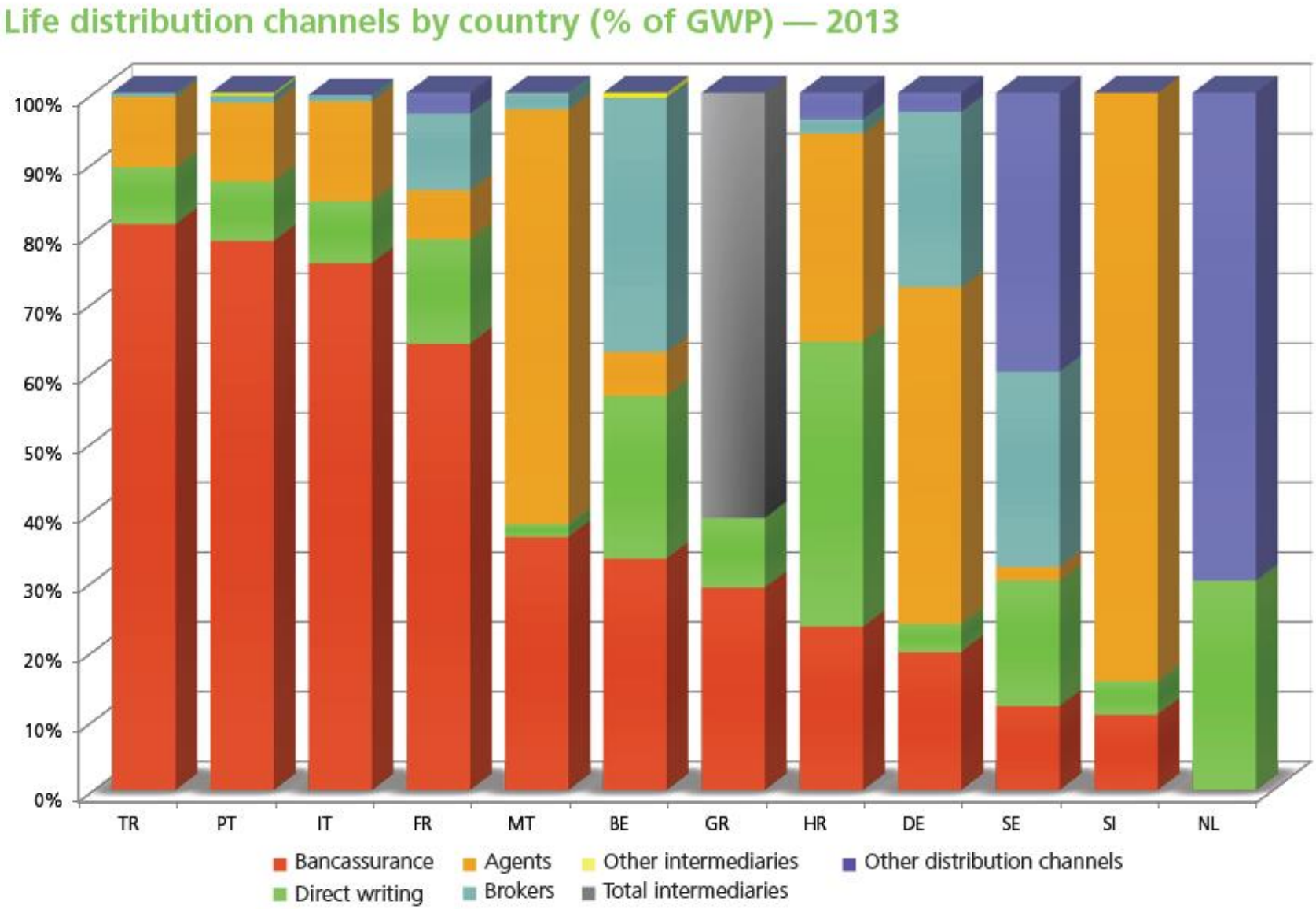
3. **pridobi oceno potreb**, primernosti in ustreznosti, ki jo lahko **uporabi kot**:
   - **orientacijsko točko pri poznejših svetovanjih** distributerja;
   - **primerjavo** osebnih priporočil **različnih distributerjev**.

4. **stranka lahko nastopi kot branik pred prekinitvami zavarovanj in sklepanju novih istovrstnih zavarovanj → kjer niso upoštevane potrebe in standard svetovanja**

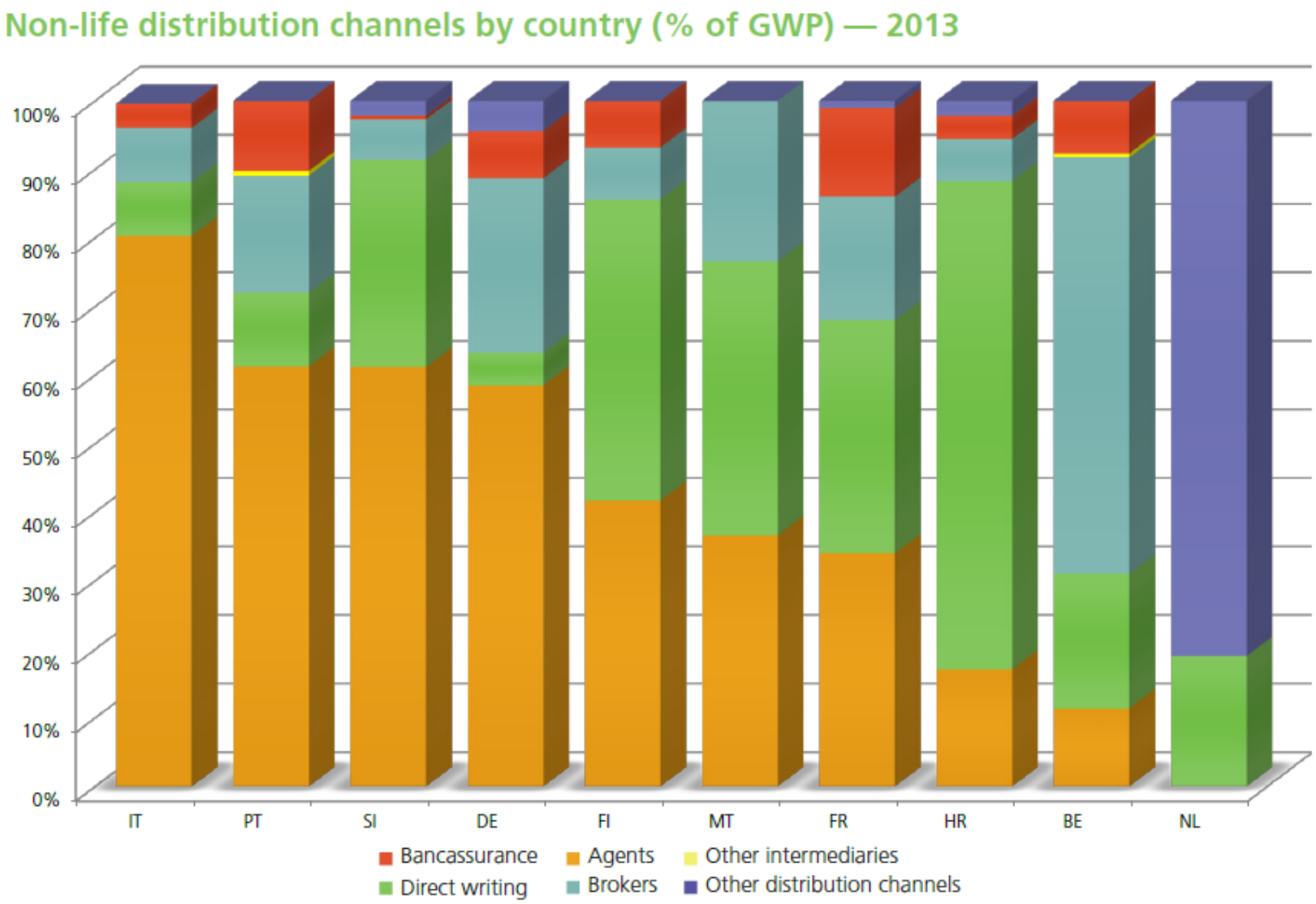
Prednosti za distributerje

1. dvignemo nivo svetovanja;
2. predhodna **priprava distributerja** je ciljno **usmerjena k zadovoljevanju potreb stranke in ne le k produktnim rešitvam**;
3. **celostno svetovanje** distributerju **prinaša kompetentnost in delno nevtralizira negativne določbe** o razkrivanju narave plačila distributerja;
4. zastopnik **“začetnik”** ima **svetovalno »check« listo**
5. **zapis o svetovanju** lahko služi kot **poznejše dokazilo o primernosti svetovanja.**

Insurance Europe (European Insurance, Key facts, August 2015)



Insurance Europe (European Insurance, Key facts, August 2015)



BODOČI IZZIVI ZASTOPNIKA

- Čakati na določbe direktive ali se takoj usmeriti v svetovalno prodajo ?
- Je lahko odločitev za svetovanje strankam konkurenčna prednost posameznega zastopnik, posrednika, ali zavarovalnice ?
- Vloga sodobnih prodajnih poti in vloga zastopniške mreže

Kaj bo v procesu digitalizacije ter razvoja sodobnih prodajnih poti konkurenčna prednost zastopnika, če to ni svetovanje ?

Hvala!