



Nove obveznosti zavarovalnih zastopnikov zaradi implementacije IDD

Anton Globokar

16. Seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih
posrednikov, Ljubljana, 25.01.2018

Predpriprave na IDD & Stanje prodaje



Predlog EK, da se rok uskladitve distributerjev preloži na 01.10.2018

A. STANJE PRODAJE na zavarovalniškem trgu

prodaja in svetovanje izhajata v večji meri iz „produkta“ namesto iz stranke

B. PRIPRAVE na IDD potekajo s ciljem dviga kvalitete prodaje ter ustrezne pripravljenosti na direktivo.

- ✓ Še pred prvi rokom obstaja prodajna praksa v skladu z IDD (NLB s 01.12.2017)
- ✓ Testiranja večine zavarovalnic nove prodajne prakse pri strankah
- ✓ Del zavarovalnic bo predčasno pričel s prodajno prakso že pred novim predlaganim rokom uskladitve 01.10.2018

BISTVENE DOLOČBE Z VPLIVOM NA PRODAJO



1. Opredelitev potreb in zahteve
2. Svetovanje & osebno priporočilo
3. Strožje določbe za naložbena življenjska zavarovanja
4. Plačilo za distribucijo zavarovalnih produktov
 - a) Razkritja
 - b) Določila

Opredelitev potreb in zahtev

„Zavarovalni zastopnik pred sklenitvijo pogodbe na podlagi informacij, pridobljenih od stranke, temu opredeli njegove zahteve in potrebe.“
(545. člen, 12.odst.)

„Vsaka zavarovalna pogodba, ki jo predlaga zavarovalni zastopnik, je v skladu z zahtevami in potrebami stranke“
(545 člen, 13. odst.)

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



Priporočilo SZZ

v pripravi preko ZDT za IDD

Opredelitev potreb in zahtev



- 1. CILJI priporočila**
- 2. NAČELA priporočila**
- 3. Informativni primer testa potreb in zahtev**

Opredelitev potreb in zahtev

1. CILJI Priporočila SZZ

- ✓ Večje varstvo potrošnika
- ✓ Lažje spoznavanje potreb in zahtev potrošnika
- ✓ Podlaga odločitev o primernem zavarovanju potrošnika
- ✓ Postavitev osnov za nadaljnje kvalitetno svetovanje potrošniku ter pripravo osebne priporočila s pojasnilom, zakaj je produkt najustreznejši.

Opredelitev potreb in zahtev

2. NAČELA Priporočila SZZ

- ✓ **Strokovno priporočilo SZZ**
- ✓ **Test potreb in zahtev (TPZ):**
 - **Obseg in vsebina se lahko razlikujeta glede na kompleksnost zavarovalnega produkta**
 - **TPZ je lahko v pisni ali elektronski obliki**
 - **TPZ je lahko samostojen ali kot del sklepalne dokumentacije**
 - **TPZ se lahko razlikuje med zavarovalnicami**

Priporočilo SZZ

Opredelitev potreb in zahtev

3. Informativni primer testa potreb in zahtev

- ✓ **Informacije o stranki**
- ✓ **Informacije za določitev potreb in zahtev**
- ✓ **Določitev potreb in zahtev**
- ✓ **Izjave o podanih informacijah o potrebah in zahtevah**

Priporočilo SZZ

Opredelitev potreb in zahtev

3. Informativni primeri TPZ

- ✓ Življenjsko zavarovanje
- ✓ Premožensko zavarovanje
- ✓ Avtomobilsko zavarovanje
- ✓ Zdravstveno in nezgodno zavarovanje

IZKUŠNJE & primeri



NLB Vita d.d. Ljubljana
SI-1000 Ljubljana
T: +386 1 476 69 20
F: +386 1 476 69 17
E: info@nlbvita.si
www.nlbvita.si

Opredeelitev potreb in zahtev stranke

Vabimo vas, da rešite naslednji vprašalnik, s katerim si prizadevamo opredeliti vaše potrebe ter zahteve in vam na podlagi objektivnih informacij o zavarovalnem produktu na razumljiv način omogočiti informirano odločitev. Pri tem se zanašamo na ustrezno in verodostojno izpolnitev vprašalnika.

PODATKI O STRANKI:

Ime in Priimek: _____

Ulica: _____

Poštna št.: _____

Kraj: _____

- Število članov v gospodinjstvu: _____. Od tega število vzdrževanih članov: _____
- Vaš zaposlitveni status (obkrožite črko)
 - Zaposleni
 - Samo zaposleni
 - Lastnik podjetja
 - Upokojenec
 - Vzdrževani član gospodinjstva (šolarji, dijaki, študenti, brezposelne osebe)

FINANČNA VARNOST:

3. Ali so vaši bližnji odvisni od vaših tekočih prihodkov? DA NE

4. Ali imate oz. prevzimate finančne obveznosti (kredit, leasing, limit...), ki bi jih v primeru vaše smrti morali poravnati vaši bližnji? DA NE

Odgovorte le, če ste na vprašanje 3 ali 4 odgovorili z DA.

5. ZAHTEVA: Želim informacije o zavarovanju za primer moje smrti, ki omogoča, da bo moja družina preakrbljena in brez finančnih bremen. DA NE

6. Ali želite svoje bližnje razbremeniti stroškov pogreba? DA NE

Odgovorte le, če ste na vprašanje 6 odgovorili z DA.

7. ZAHTEVA: Želim informacije o zavarovanju za primer svoje smrti, ki svojcem omogoča prejem dodatnih finančnih sredstev za namen pokopa. DA NE

Praktični primer v uporabi od 01.12. 2017 - NLB



*trenutni vprašalnik, ki je lahko predmet sprememb in ni potrjen s strani zakonodajalca ali nadzornika

IZKUŠNJE & primeri



IZKUŠNJE IZ TESTIRANJ TPZ:

- ✓ **Pozitiven sprejem s strani strank**
- ✓ **Ima potencial pri pospeševanju prodaje (crossell & upsell)**
- ✓ **Povečanje zavedanja o lastnih potrebah stranke**
- ✓ **Nagovor za TPZ na začetku prodajnega razgovora**
- ✓ **Pozitiven sprejem s strani prodajne mreže pod pogojem: pravilna uvedba TPZ, avtomatizacija /digitalizacija TPZ, enostavnost TPZ)**

DANES se vidi:

- ✓ kaj je stranka sklenila
- ✓ ZV, premije...



JUTRI se vidi še:

- ✓ kaj stranka potrebuje
- ✓ prodajni razgovor

Izboljša se krog povratnih informacij:

stranka – zastopnik – zavarovalnica

Bližnja „Prihodnost“

testov potreb in zahtev



TPZ kot sestavni del produkta:

- ✓ vsaki ugotovljeni potrebi stranke sledi ponudba primernih kritij ter
- ✓ izračun priporočljivih zavarovalnih vsot
- ✓ glede na TPZ se sestavi kritja v produkt za stranko
- ✓ digitalizirani/avtomatizirani TPZ

⋮

- ločeni vprašalniki

IZZIVI



TPZ od agencij : TPZ zavarovalnica

Kompleksnost produkta

:

Prodajne poti (npr. tehnični pregledi)

Svetovanje & osebno priporočilo

„Kadar se pred sklenitvijo zavarovalnega produkta zagotovi svetovanje, da zavarovalni zastopnik stranki tudi osebno priporočilo, ki pojasnjuje, zakaj je posamezen zavarovalni produkt najustreznejši glede na zahteve in potrebe.

(545. člen, 10. odst.)

Svetovanje & osebno priporočilo

- **Svetovanje ni obvezno**
- ✓ **vir konkurenčne prednosti ?**
 - ✓ **biti prvi na trgu**



- ✓ **Dodana vrednost: Prodaji & Produktu**
- ✓ **Napovedano svetovanje strankam ene izmed slovenskih zavarovalnic**

Naložbena življenjska zavarovanja

IDD

- ✓ Test potreb in zahtev
- ✓ Ocena primernosti in ustreznosti



PRIIPS

- ✓ večja transparentnost informacij o produktu
- ✓ Celostni pregled stroškov (% in €)



- ✓ Kompleksnejša analiza stranke pred sklenitvijo.
- ✓ Prodajni razgovor pridobiva na strokovnosti, usmerjenost v svetovanje.
- ✓ TPZ in analiza P&U do 4 „strani“ vprašanj.
- ✓ Primerljiv „standard“ z industrijo vzajemnih skladov.

IZZIVI

- ✓ Standardizirano opozorilo, če je produkt neprimeren. Standardizirano opozorilo, če je podano premalo informacij s strani stranke.
- ✓ Možnost da stranke ne bodo „preanalizirale celotne dokumentacije“.

Plačilo za distribucijo zavarovalnih produktov

Nivo stranke → Razkritja (545. člen, 8. odstavek):

Narava plačila:

- Če deluje na podlagi honorarja
- Če deluje na podlagi provizije, zajete v zavarovalni premiji
- Deluje na podlagi drugega plačila ali ekonomsko koristjo
- Prejme plačilo, ki je v kombinaciji plačil iz prejšnjih določil

IZZIVI

Potencialno odpiranje dileme pri stranki o potrebnosti narave plačila distributerja

Plačilo za distribucijo zavarovalnih produktov

Nivo distributerja → določbe (527.člen)

„Distributerji zavarovalnih produktov so plačani in plačujejo oziroma ocenjujejo uspešnost distributerjev zavarovalnih produktov, ki so pri njih zaposlenih ali v drugem pogodbenem razmerju, na način...da delujejo v skladu z najboljšimi interesi zavarovalca.“

Distributer zavarovalnih produktov zlasti ne sklepa dogovorov glede plačila, prodajnih ciljev ali drugih dogovorov, ki bi njih same ali distributerje zavarovalnih produktov, ki so pri njih zaposleni ali v drugem pogodbenem razmerju, spodbujali, da bi zavarovalcu priporočili določen zavarovalni produkt, če bi distributer zavarovalnih produktov lahko ponudil drug zavarovalni produkt, ki bi bolje zadovoljil potrebe zavarovalca.“

Plačilo za distribucijo zavarovalnih produktov

Izzivi

- Določbe imajo potencialno večji vpliv na distributerje, ki lahko izbirajo med ponudbo (neekskluzivni distributerji)
- Stranski učinek: „Usmerjanje“ neekskluzivnih distributerjev v ožanje obstoječe ponudbe istovrstnih produktov in s tem dilema kvaliteta ožjega nabora ponudbe distributerja.
- Vprašanje učinkovitosti ter stranskih učinkov določb o plačilu za distribucijo

OSTALE DOLOČBE Z VPLIVOM NA PRODAJO

- ✓ Pog (produkt primeren za opredeljen ciljni trg, opredeljena tveganja da je produkt v skladu s potrebami ciljnega trga, načrtovanje ustrezne distribucije za prodajo produkta)
- ✓ stalno poklicno usposabljanje 15 ur
Pogoje za usposabljanje ter postopke za izkazovanje ustreznosti predpiše AZN
- ✓ Standardizacija informacij o produktih iz skupine premoženjskih zavarovanj (IPID)

PRIDOBITVE IDD

**Svetovanje &
osebno priporočilo**



**Test potreb
in zahtev**

**POG
&
IPID**

**Stalno poklicno
usposabljanje**

Povezan krog IDD = kvaliteta nasveta zastopnika