



# Tržno ravnanje na področju zavarovalništva v praksi - pogled nadzornika

mag. Andreja Kovačič

Ljubljana, 28. januar 2020

# Kazalo

- Uvod
- Aktivnosti AZN
- Izvajanje nadzora AZN
- Področja nadzora po IDD
- Dosedanje izkušnje nadzora po IDD
- Prihodnja organizacija nadzora tržnega ravnanja
- Zaključek

# Aktivnosti AZN

RS:

- izdaja predpise, izdaja dovoljenja, izvaja nadzor, odvzema dovoljenja

EU in mednarodno sodelovanje:

- aktivnosti v okviru združenj nadzornikov EIOPA, IAIS
- sodelovanje s posamičnimi nadzornimi organi tretjih državah → poenotiti nadzorno regulativo – zakonodajo in nadzorno prakso

# Izvajanje nadzora AZN

- letni načrt nadzora AZN
- nadzor je usmerjen v prihodnost, temelji na tveganjih, upoštevata načelo sorazmernosti in načelo materialnosti
- IDD - postopen nadzorni pristop:
  - od skladnosti k izvajanju
  - od pomembnih do manj pomembnih področij

# Izvajanje nadzora po IDD – pravna podlaga

- po ZZavar-1A in podzakonskih aktih (3 spremenjeni in en nov) - od 26.2.2019 dalje
- EU zakonodaja (DU POG, DU IBIPs, DU PII, DU KID PRIIPs) – dostopna tudi na [www.azn.si](http://www.azn.si)
- Osnovni namen zakonodaje je zaščititi potrošnika in druge stranke in na takšen način **bi jo bilo potrebno** tudi uporabljati.

# Izvajanje nadzora AZN

- **Off-site (na sedežu AZN)**
  - preverjanje poročil in obvestil – redno, izredno,
  - obdelava poročil za oceno tveganj in pripravo KRI,
  - izredni pregledi trga / subjekta nadzora (tematski, prijave, slabe prakse, EIOPA, nova zakonodaja...)
- **On-site (pregledi poslovanja)**
  - plan pregledov po 3-letnem ciklu in upoštevanju ugotovitev ocen tveganja subjektov
  - prilagajanje vsebine glede na subjekt nadzora na podlagi indikatorjev tveganja

# Področja nadzora po IDD

- **PODROČJA:**
  - funkcija distribucije v **sistemu upravljanja Z**, odgovorna oseba in politika distribucije,
  - **politika distribucije za distributerje** (DU POG poglavje III),
  - **obveščanje zavarovalcev** (zav. pogodba in zav. pogoji, obveščanje pred, ob, po sklenitvi zav. pogodbe, politike in postopki za odobritev zav. produkta (POG), paketni produkti, plačilo za distribucijo, IPID, test zahtev in potreb, svetovanje in priporočilo...),
  - **dodatne zahteve za NŽZ** in DU IBIPs (ocena ustreznosti in primernosti, svetovanje, ustrezno upravljanje nasprotij interesov – politike)

# Področja nadzora po IDD

- **Pogoji za opravljanje poklica** (nov podzakonski akt, ki podrobneje ureja stalno poklicno usposabljanje zz/zp),
- IDD uvaja zahteve po ustrezni strokovni usposobljenosti tudi za poslovodstvo ZZD in ZPD,
- **zavarovanje odgovornosti ZPD – DU PII 2019/1935 – sprememba zavarovalnih vsot, ki velja z 12.6.2020 (1 300 380 EUR za vsak zahtevke in skupno 1 924 560 EUR letno za vse zahtevke),**
- vodenje registrov: navedba poslovodne osebe distributerja (PO), ki je odgovorna za distribucijo,
- tudi opravljanje distribucije držav članic (FOS/FOE),
- objava informacij o notranjem postopku reševanja pritožb



# Izkušnje pri nadzoru po IDD

- Funkcija in pisna politika distribucije zavarovalnice:
  - politike skladne z zakonodajo
  - določene vsebinske pomanjkljivosti (npr. kriteriji ustreznosti/presojanja osebe za pooblaščenca funkcije)
  - izvajanje politik in skladnost se še ni preverjalo.
- Registri:
  - manjkajo nekateri podatki, ki morajo biti zavedeni v registru.

# Izkušnje pri nadzoru po IDD

- POG politike za nove/spremenjene produkte:
  - POG za posamezen produkt preveč splošni (npr. prenizka razdrobljenost ciljnega trga...),
  - ni POG politik za pomembno spremenjen produkt,
  - neuskklajenost procesov prodaje s POGi (trženje osebam, ki niso opredeljene kot ciljna skupina v POG),
  - politiko distribucije po DU POG morajo imeti tudi DRUGI DISTRIBUTERJI poleg zavarovalnice – še nismo preverjali.

# Izkušnje pri nadzoru po IDD

- Procesi sklepanja zavarovanj :
  - Proces sklepanja s **testom zahtev in potreb za kolektivna zavarovanja ali večje posebne posle**: proces sklepanja ni jasn niti ni izkazana skladnost z zakonodajo,
  - FOS/FOE: posredniki pozor pri distribuciji zavarovanj na območju RS – posredovanje pri sklepanju zavarovanj za letala (tudi po ZOZP) brez ustrezne notifikacije države članice in še z uporabo tujega jezika. **Preveriti vpis zavarovalnice v registru pri AZN.**

# Izkušnje pri nadzoru po IDD

- opravljanje poslov brez ustreznega dovoljenja za FO,
- distributer ni izkazal izročanja zavar. pogojev zavarovalcem (ni dokazila, da je zagotovil ustrezno obveščanje),
- Distributer ne pridobi izrecnega pisnega soglasja in obvestila o možnosti preklica soglasja zavarovalca glede načina obveščanja na trajnem nosilcu podatkov ali po e-pošti;
- Ni izkazano, da je zavarovalec prejel obrazec po 545. členu (neustrezno obveščanje),
- Pomanjkljiva vsebina obrazca po 545. členu,

# Izkušnje pri nadzoru po IDD

- Procesi sklepanja zavarovanj:
  - NŽZ in KID PRIIPs – praksa se še oblikuje (velja še prehodno obdobje za vzajemne sklade, ko KID PRIIPs začne veljati 31.12.2012)
- OSTALO:
  - obračuni premij za zavarovalce v primeru prekinitev zavarovalnih pogodb so nerazumljivi,
  - visoki deleži odkupov (predvsem pri ŽZ),
  - visok delež odklonjenih izplačil škod (tudi, če je temelj)...

# Ključni indikatorji tveganja tržnega ravnanja

- vhodni podatki (poročanje)
- izračunan za produkt/prodajni kanal/subjekt nadzora
- se upoštevajo združeno in v kontekstu in ne izolirano
- obravnava se jih od primera do primera (vsebinska presoja, stopnja tveganja na oškodovanje potrošnika)

# KRI – primeri (SII podatki)

- **kombiniran količnik pod 100%** – nakazuje na visoke dobičke zavarovalnic (slab produkt - preslabo kritje in neizplačevanje škod, ali neustrezna prodaja/trženje):
  - PPI (kreditno zavarovanje): nezadovoljivo ali neustrezno kritje in posledično ni izplačil škod → neustrezna prodaja
- **zelo nizek škodni količnik** – visoki dobički zavarovalnice (lahko nakazuje na slab produkt (zavaračanje škod) ali zavajajoča prodaja (napačna ciljna skupina, nerazumljiva predstavitev produkta):
  - Zav. mobilnih telefonov: potrošniki ne prijavljajo škode, ker niso bili ustrezno seznanjeni glede omejenega kritja.

# KRI – primeri (SII podatki)

- **visoka stopnja predčasnih odkupov ŽZ** – lahko nakazuje na slab produkt ali agresivna prodaja (potrošniki so lahko nagnjeni k prekinitvi produkta, ko ugotovijo, da je ta bolj tvegan kot so bili seznanjeni ob sklepanju);
- **visoke provizijske stopnje** – lahko vodijo do zavajanja ali agresivne prodaje (nekateri DČ regulirajo provizijske stopnje za določene produkte zaradi nasprotij interesov, ki iz teh plačil izhajajo in škodujejo potrošnikom);



# KRI – primeri

- **Visoko število pritožb** – lahko kaže na zavajajočo prodajo, slabo predstavitev produkta → vsebinska analiza pritožb (pritožbe zaradi slabe prodajne prakse)
- **Rast BP/št. polic** – lahko kaže tudi na slabe prodajne prakse (npr. zavarovalci so naklonjeni sklenitvi zavarovanja zaradi zavajajoče marketinške kampanje za produkt ali zaradi napačnega nasveta)
- **Enaki tematski pregledi v DČ istočasno** kažejo na določene neustrezne prakse pri določenih zav. produktih ali prodajnih praksah ...

# Zaključek

- praksa na trgu se še vzpostavlja, enako nadzorne aktivnosti
- Namen IDD – varstvo potrošnika
- Subjekti nadzora temu namenu in cilju uskladijo poslovanje, AZN pa nadzor

# Hvala za pozornost