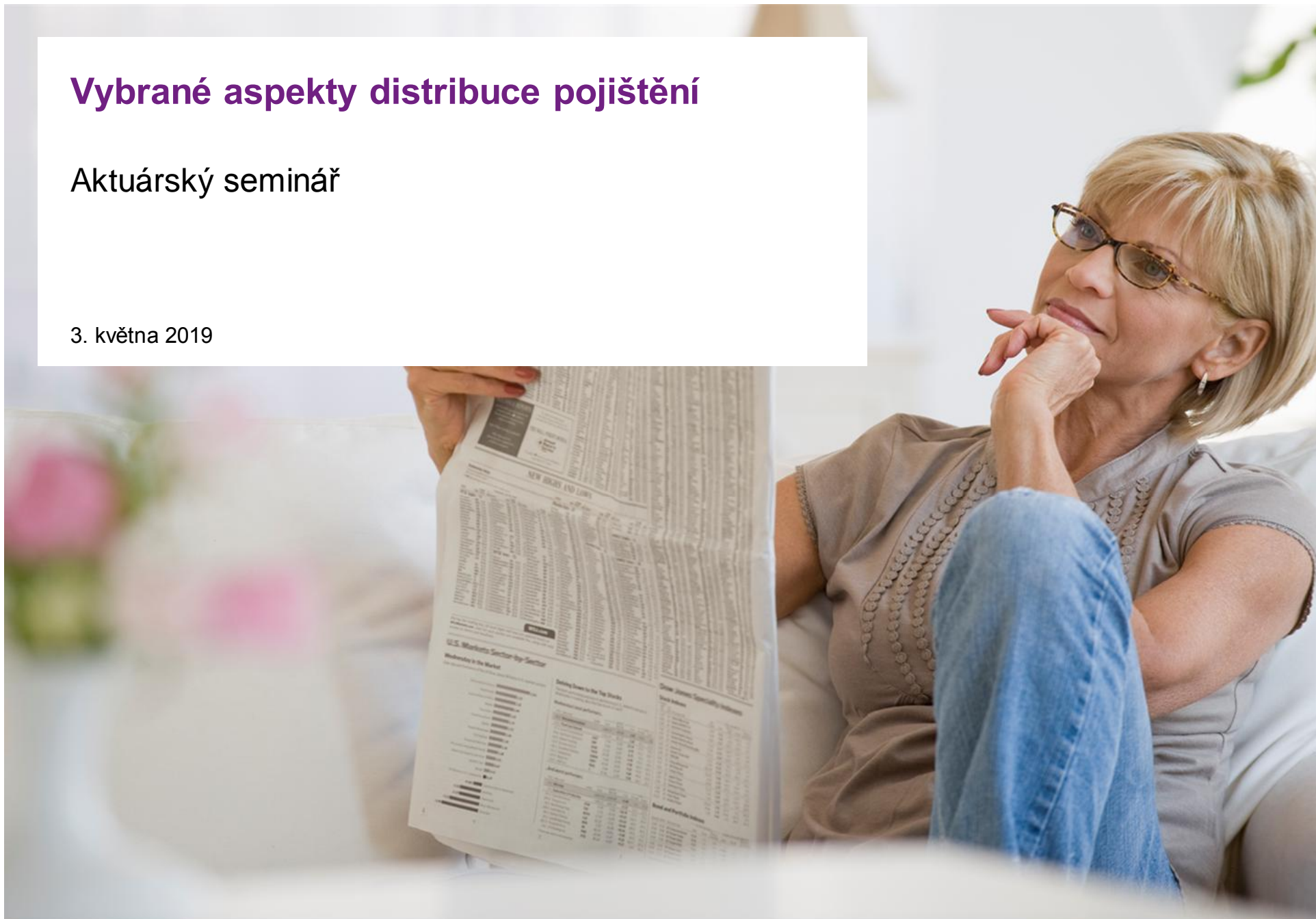


Vybrané aspekty distribuce pojištění

Aktuárský seminář

3. května 2019



Obsah

Legislativní úprava

- Trochu historie
- Směrnice IDD (Směrnice 2016/97 o distribuci pojištění)
- Nařízení PRIIPs (Nařízení 1286/2014)
- Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění

Hlavní požadavky na distribuci pojištění

- Odborná způsobilost
- Pravidla jednání

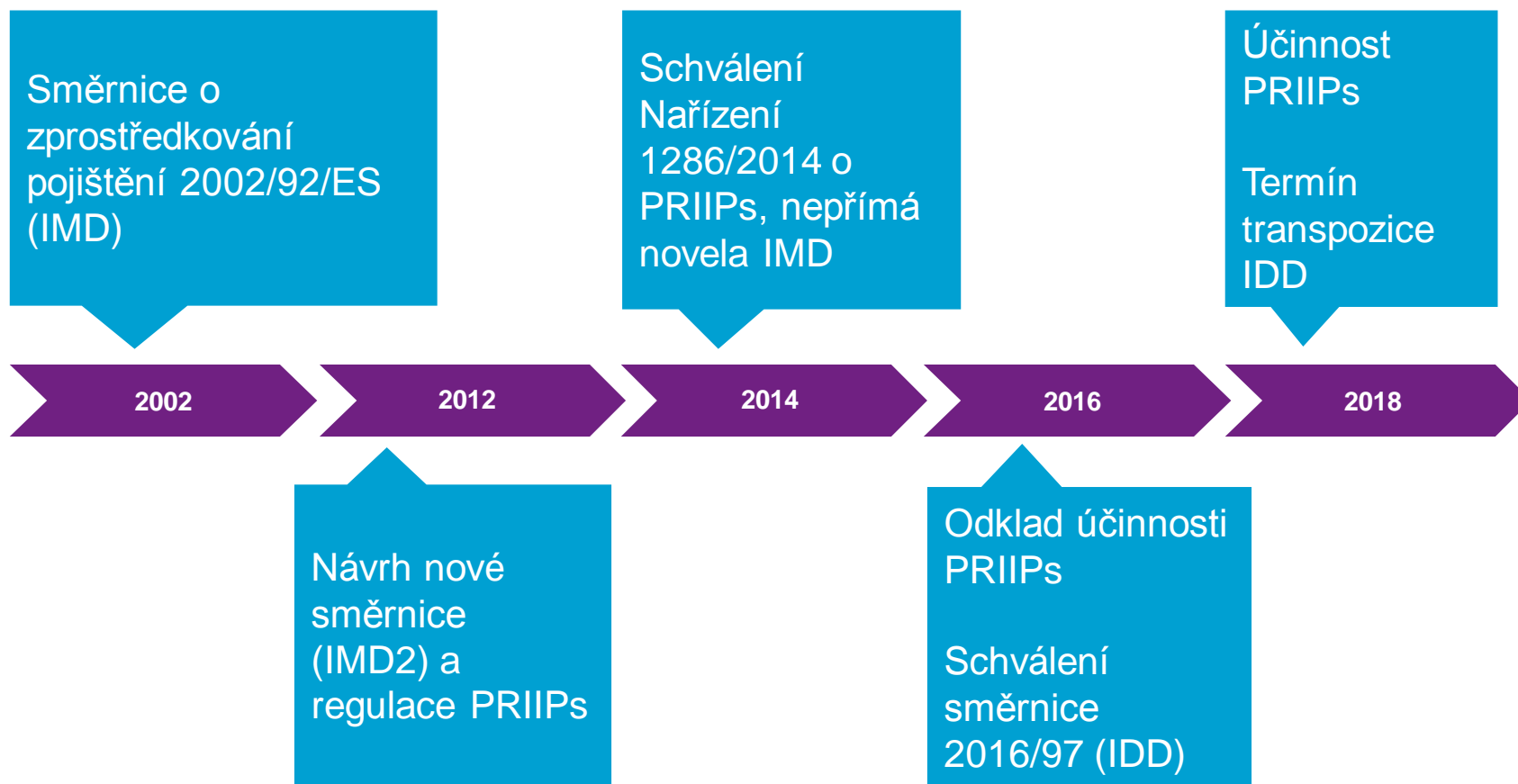
Produktové řízení

Informační povinnosti vůči klientům

- Předsmělní informace
- Informace podávané v průběhu pojištění

Legislativní úprava

Trocha historie



Legislativní úprava

Směrnice 2016/97 – proč nová směrnice?

Hlavní změny:

- Rozšíření účinnosti (např. vztažení pravidel i na distribuci pojištění samotnými pojišťovnami)
- Rozšíření požadavků na odbornou péči
- Rozšíření informačních povinností pro distributory pojištění
 - O jejich službách (jednání s klientem, analýza potřeb, střet zájmů apod.)
 - O produktech samotných
- Zlepšení podmínek pro poskytování přeshraničních služeb

Směrnice doplněna prováděcími předpisy

- Nařízení Komise (EU) 2017/2359 (požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou)
- Nařízení Komise (EU) 2017/2358 (požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení vztahující se na pojišťovny a distributory pojištění)
- Prováděcí nařízení Komise (EU) 2017/1469, kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu

Legislativní úprava

PRIIPs

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou

- Nevztahuje se na:
 - Produkty neživotního pojištění
 - Životní pojištění, u nichž se pojistné plnění vyplácí pouze v případě smrti nebo ve vztahu k pracovní neschopnosti způsobené úrazem, nemocí nebo postižením
 - ...
 - Penzijní produkty
- Vztahuje se na „tvůrce produktů“
- Obsah a struktura informací o produktech s investiční složkou
 - Srovnatelnost produktů, jejich rizik, nákladů, možných výnosů/ztrát za různých scénářů, atd.
 - Předepsaná struktura dokumentu

Legislativní úprava

Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění

Původní směrnice 2002/92 transponována zákonem č. 38/2004 Sb., o zprostředkování pojištění

V letech 2012-2016 celkem tři pokusy o novelizaci v průběhu let

- Snaha rozložit / omezit počáteční náklady rezervotvorného životního pojištění (tj. provize zprostředkovatelům)
- Snaha o integraci regulování distribuce na finančním trhu

Návrh kompletně nového zákona v roce 2017

- Hlavní změny
 - Nová úprava podle IDD
 - Kategorie zprostředkovatelů
 - Časové omezení registrace zprostředkovatelů
 - Flotilové pojištění

Legislativní úprava

O jak velký segment se jedná?

Source: "London Economics"

ČNB v současnosti uvádí 180 000 pojišťovacích zprostředkovatelů ve svém registru.

Market shares of the various insurance distribution channels in the EU (in %) - selected countries (non-life insurance)				
	Insurance Intermediaries (brokers+agents)	Banks/Post Offices	Direct Insurance	Other
Austria	48	5	43	4
Belgium	73.4	6.3	20.2	-
Czech Republic	65	3	29	3
Denmark	15	5	40	40
Estonia	60	10	30	
Finland	15	10	70	5
France	53	9	33	3
Germany	87	5	1	7
Greece	88			12.5
Ireland	75		25	
Italy	91.5	2	6.5	0.1
Lithuania	36	0	48	15
Luxembourg	80	3	6	11
Malta	60		30	10
Netherlands	42	17	38	3
Poland	69.3	7.4	23.2	0.1
Portugal	70.6	9.9	12.6	6.9
Romania	60	10	30	-
Slovakia	59			41
Spain	61.53	8.48	18.21	11.78
Sweden	55			45
UK	Personal lines: 42 Commercial lines: 88	Pers.: 16 Comm.: 0	Pers.: 31 Comm.: 9	Pers.: 11 Comm.: 3

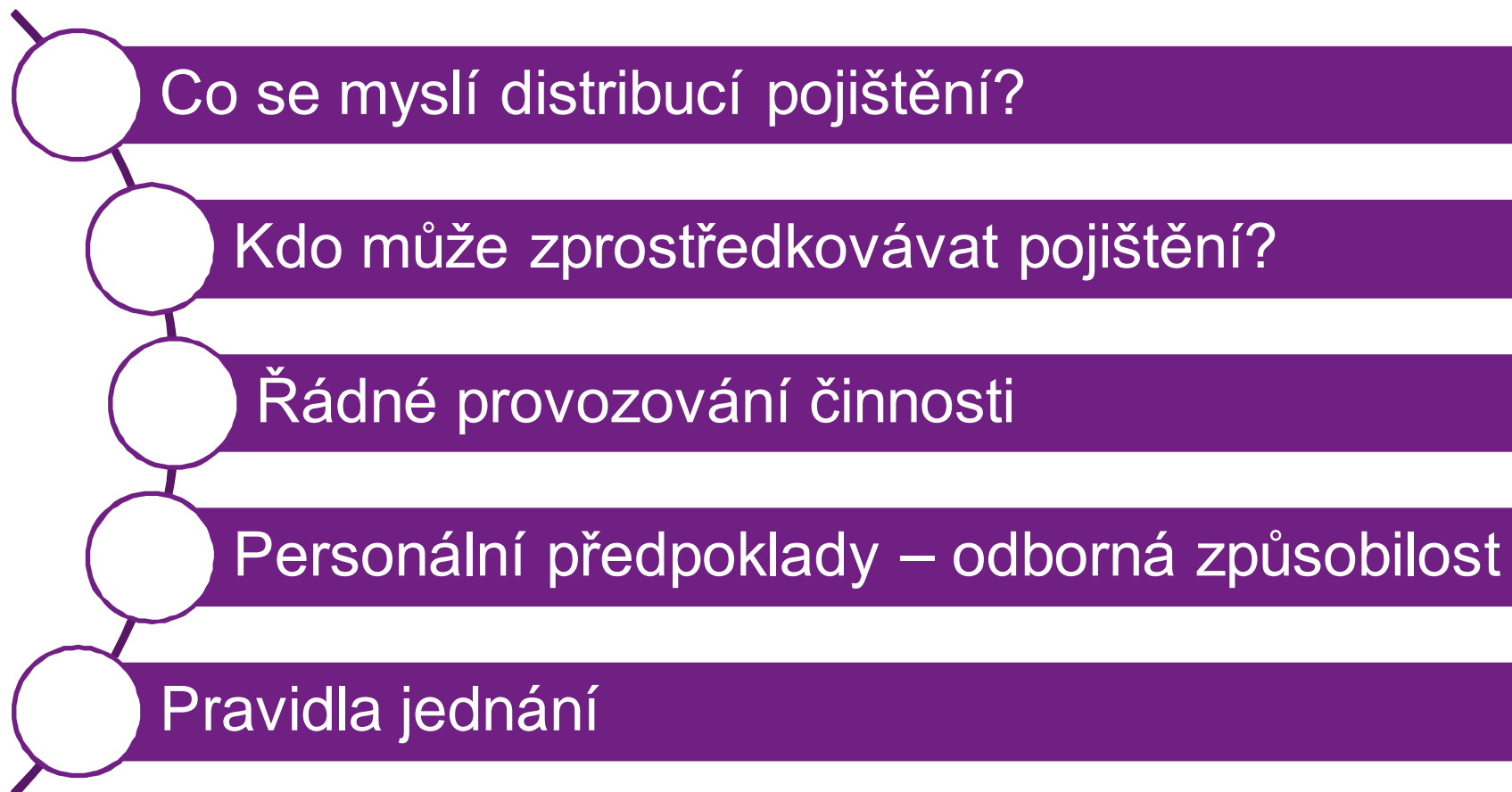
Source: National associations, members of BIPAR (February 2010 - estimates)



Hlavní požadavky na distribuci pojištění

Hlavní požadavky na distribuci pojištění

Přehled



Hlavní požadavky na distribuci pojištění

Co se myslí distribucí pojištění?

Poskytování nebo zprostředkování pojištění

- Nabízení možnosti sjednat, změnit nebo ukončit pojištění, včetně srovnávání pojištění,
- Předkládání návrhů na sjednání, změnu nebo ukončení pojištění,
- Provádění dalších přípravných prací směřujících ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění,
- Sjednání nebo změna pojištění,
- *Pomoc při správě pojištění a při uplatňování práv z pojištění.*

Zákon se nevztahuje na:

- Pouhé **poskytování obecných informací o pojištění** za předpokladu, že účelem takové činnosti není napomáhat sjednání nebo změně pojištění nebo plnění z nich,
- Distribuci pojištění, je-li **pojistitelem osoba, která svou činnost nevykonává jako podnikatel**, nebo osoba, jejíž činnost je vyloučena z působnosti zákona o pojišťovnictví,
- Srovnávání pojištění, neumožňuje-li sjednání nebo změnu pojištění,
- Poskytování informací a doporučení v rámci činnosti osoby oprávněné k výkonu advokacie nebo notáře
- Likvidaci pojistných událostí.

Omezená účinnost zákona na tzv. doplňkové pojištění.

Hlavní požadavky na distribuci pojištění

Kdo může zprostředkovávat pojištění?

Kategorie zprostředkovatelů

- Samostatný zprostředkovatel
 - Pojišťovací agent
 - Pojišťovací makléř
- Vázaný zástupce
- Doplnkový pojišťovací zprostředkovatel nebo
- Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika,

Zprostředkovávat pojištění jako podnikatel může také pojišťovna.

Oprávnění vydává ČNB a je platné až na dva roky, s možností prodloužení.

Hlavní požadavky na provozování činnosti

Řádné provozování činnosti

Kontrola činnosti a střetu zájmů

- Povinnost pro pojišťovny a samostatné zprostředkovatele zavést, udržovat a uplatňovat
 - Pravidla kontroly činnosti svých zaměstnanců a zprostředkovatelů a jejich zaměstnanců
 - Pravidla odměňování svých zaměstnanců a zprostředkovatelů a jejich zaměstnanců
 - Postupy pro předcházení, zjišťování a řízení střetu zájmů,
 - Systém vyřizování stížností, a
 - Účinný mechanismus, který umožní hlásit porušení nebo hrozící porušení tohoto zákona a jiných právních předpisů

Zvláštní ustanovení pro předcházení střetu zájmů u rezervotvorného pojištění

- Písemný dokument definující
 - Okolnosti, které představují nebo mohou vyvolávat střet zájmů
 - Postupy a opatření ke zvládnutí a předcházení střetu zájmů, které by mohly poškodit zákazníka
 - Výměna informací
 - Dohled nad příslušnými osobami zprostředkovávající pojištění
 - Odstranění přímé vazby mezi platbami
 - Zásady poskytování a přijímání darů atd.
 - Nejzazší opatření – informování klienta o střetu zájmů

Hlavní požadavky na provozování činnosti

Personální požadavky – odborná způsobilost

Povinnost pro všechny distributory plnit požadavky odborné způsobilosti

- Všeobecné vzdělání
 - Maturitní vysvědčení nebo doklad o vyšším vzdělání
- Získání odborných znalostí a jejich prohlubování
 - Osvědčení o složení zkoušky podle zákona pro distribuci pojištění
 - Osvědčení o absolvování vhodného vzdělání nebo vhodné praxe pro distribuci zajištění
 - Osvědčení o absolvování následného vzdělání (aspoň 15 hodin v kalendářním roce)
- Skupiny odbornosti pro distribuci:
 - Životního pojištění
 - Pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích a povinného ručení
 - Neživotního pojištění
 - Neživotního pojištění podnikatelské činnosti
 - Pojištění velkých pojistných rizik
 - Zajištění

Hlavní požadavky na provozování činnosti

Personální požadavky – odborná způsobilost

Rozsah odborných znalostí

- Zkouškové otázky z daných okruhů

Rozsah odborných dovedností – schopnosti

- Kvalifikovaně získat informace od zákazníka pro řádné provedení analýzy potřeb
- Kvalifikovaně a srozumitelně poskytovat informace při komunikaci se zákazníkem
- Řádně vyhodnotit zákaznickovy požadavky, cíle, potřeby, finanční situaci, znalosti a zkušenosti, rizikovou toleranci zákazníka, schopnosti zákazníka nést ztráty atd.
- Řádně uzavírat pojistné smlouvy jménem a na účet pojišťovny nebo zákazníka.

Minimální standard odborné zkoušky

- Doba trvání (90-180 minut)
- Počet otázek ke zjištění odborných znalostí (40-80)
- Počet případových studií ke zjištění odborných dovedností (2-4, každá s pěti otázkami)
- Každá otázka má čtyři možné odpovědi – u tří čtvrtin otázek je možná jedna správná odpověď, čtvrtina otázek má jednu nebo více správných odpovědí
- Složení zkoušky – aspoň 75% dosažitelných bodů ze všech otázek a aspoň 60% dosažitelných bodů u otázek na odborné znalosti i na odborné dovednosti

Hlavní požadavky na distribuci pojištění

Pravidla jednání

Požadavek na distribuci pojištění s odbornou péčí

Požadavek na jednání kvalifikované, čestné, spravedlivé a v nejlepším zájmu pojistníka

Zákaz nejasných, nespravedlivých, nepravdivých, zavádějících nebo klamavých informací

Zákaz přijímání, nabízení nebo poskytování peněžitých nebo nepeněžitých výhod

Zákaz souběhu agentské a makléřské činnosti

Hlavní požadavky na distribuci pojištění

Pravidla jednání (2)

Získání informací týkajících se požadavků, cílů a potřeb zákazníka a poskytnutí doporučení

- Nepoužije se pro podstatnou změnu neživotního pojištění s ročním pojistným do 600 EUR

Poskytnutí rady zákazníkovi v případě rezervotvorného pojištění

- Na základě
 - Analýzy požadavků, cílů a potřeb, rizik, finanční situace zákazníka apod.
 - Výběru dostatečného počtu vhodných produktů
- Posouzení vhodnosti a přiměřenosti produktů

Záznam z jednání

- Mj. vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na zákazníka, včetně souvisejících rizik
- Není potřeba v případě pojištění velkých pojistných rizik nebo změny neživotního pojištění s ročním pojistným do 600 EUR

Dokumentace a uchovávání dokumentů

- Povinnosti se odvíjí od kategorie zprostředkovatele

Hlavní požadavky na distribuci pojištění

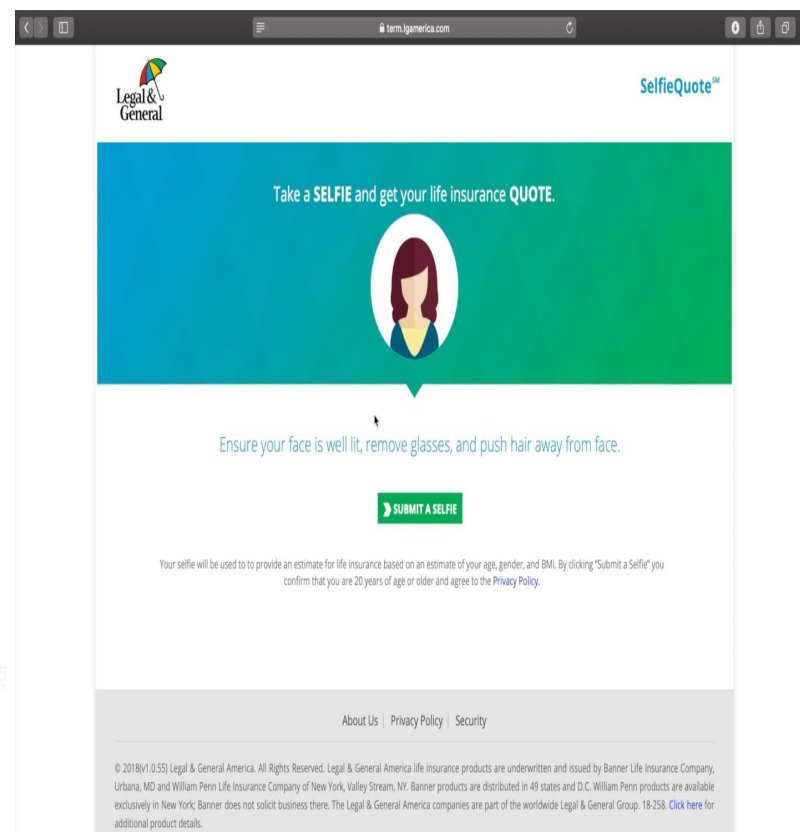
Záznam z jednání v době mobilních technologií



Engaging Customers One Selfie at A
Time

Today's mobile-enabled generation demands faster, more-relatable
ways to interact with insurers.

[Read more »](#)



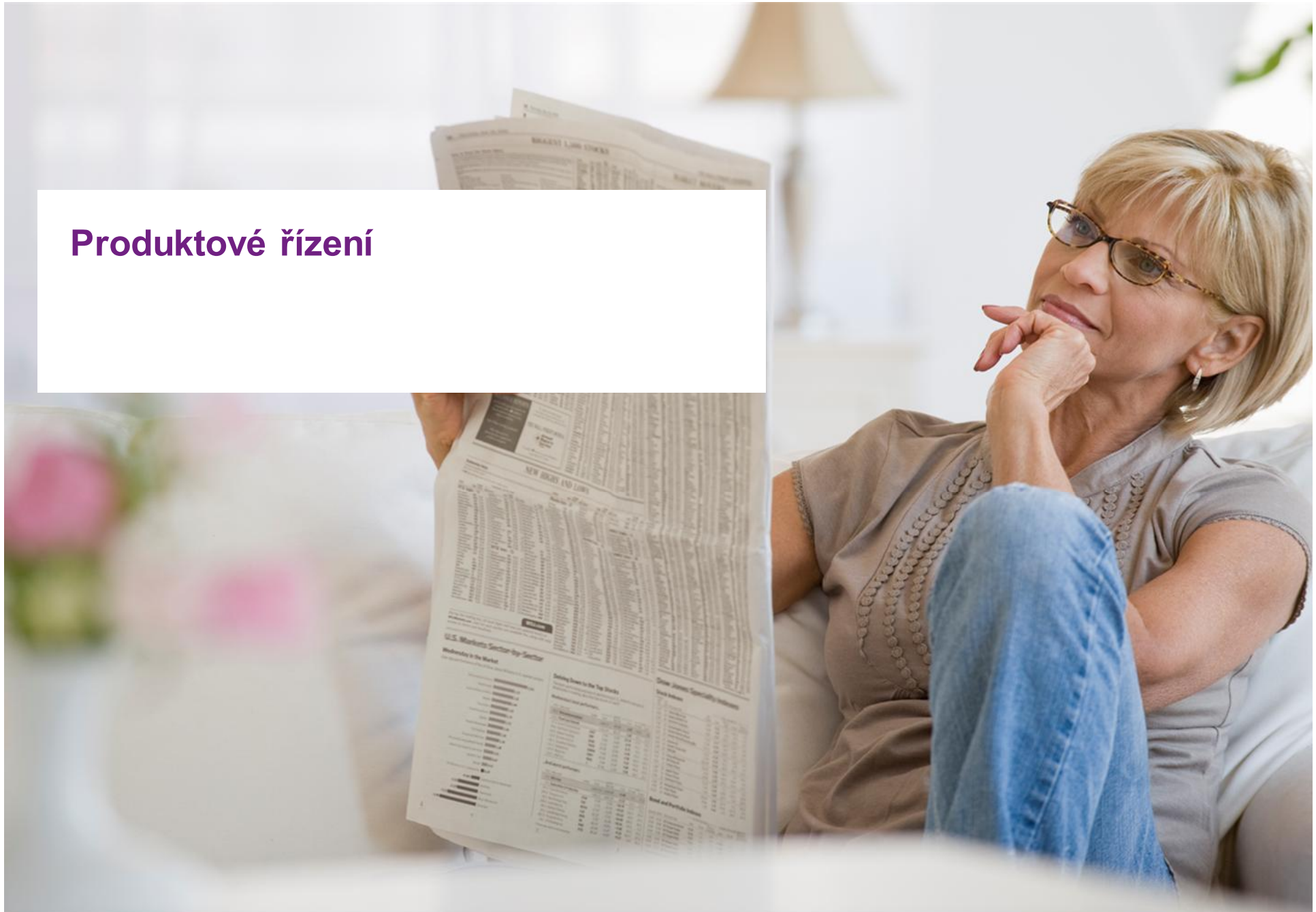
Hlavní požadavky na distribuci pojištění

Pravidla jednání (3)

Dokumentace

- Dotazník o potřebách klienta
- Investiční dotazník pro produkty s investiční složkou
- IPID – informační list produktu, případně KID u produktů s investiční složkou
- Záznam z jednání – podepsaný klientem
- Pojistné podmínky, informační dokumenty, obchodní sdělení...

Produktové řízení



Produktové řízení

Pravidla pro „tvůrce“ produktů – může být pojišťovna i zprostředkovatel

- Postupy pro schvalování produktů s dostatečným předstihem před tím, než je pojistný produkt zákazníkům distribuován nebo než má dojít k jeho významné změně
 - Určení cílového trhu a vyhodnocení rizik
 - Vhodná prodejní strategie odpovídající cílovému trhu
- Pravidelné přezkoumávání a hodnocení pojistných produktů
- Poskytování všech informací o produktu zprostředkovateli
- Písemná vnitřní politika
- Schvalování produktu orgánem tvůrce produktu (představenstvo, nebo delegovaná zodpovědnost)
- Zajištění, aby pracovníci podílející se na koncipování produktu měli dovednosti, vědomosti a odborné znalosti nezbytné k řádnému pochopení prodávaných pojistných produktů

Produktové řízení

Povinnost pro každý produkt určit cílový trh a skupiny vhodných zákazníků

- Dostatečně podrobné určení trhu, s přihlédnutím k charakteristikám, rizikovému profilu, složitosti a povaze pojistného produktu
- Možnost negativního vymezení skupin zákazníků v případě produktů s investiční složkou
- Přihlížení k finanční gramotnosti zákazníků na cílovém trhu

Testování produktů před jejich prodejem

- Zákaz uvedení produktu v případě nepříznivých výsledků tohoto testování

Průběžné sledování produktů a jejich pravidelné vyhodnocování

- Pravidelný přezkum v interně stanovených intervalech
- Povinné informování zákazníků v případě zjištění okolností, které by je mohly nepříznivě ovlivnit

Výběr distribučních kanálů vhodných pro cílový trh

- Informování distribučních kanálů o charakteristikách produktů
- Sledování, zda distributoři jednají v souladu s cíli stanovenými tvůrcem produktu

Informační povinnosti

Informační povinnosti

Předsmluvní informace

Informace o pojišťovně

- Označení, zda pojišťovna vystupuje v roli pojistitele nebo zprostředkovatele
- Způsob vyřizování stížností
- Odkaz na Zprávu o solventnosti a finanční situaci pojišťovny
- Povaha odměny svých pracovníků v souvislosti se sjednáváním pojištění

Informační povinnosti

Předsmluvní informace

Informace o pojištění

- Charakteristika a rozsah pojištění, doba trvání pojištění, výčet pojistných událostí a pojistných nebezpečí kryté pojištěním, limity a výluky
- Výše, způsob a doba placení pojistného za každé sjednané pojištění,
- Způsoby zániku pojištění, včetně informace o možnosti odstoupení od smlouvy a postupu při uplatnění práva na pojistné plnění,
- Způsoby určení výše pojistného plnění nebo jiného plnění z pojištění,
- Důsledky, které zákazník ponese v případě porušení povinností vyplývajících z pojištění,
- Rozhodné právo
- Veškeré platby vyplývající z pojistné smlouvy a hrazené zákazníkem nad rámec pojistného a jejich výši, není-li to možné, způsob jejich určení včetně metody výpočtu.

Samostatný krátký dokument – IPID (Informační dokument o pojistném produktu)

Informační povinnosti

Předsmluvní informace (2)

Informace o životním pojištění

- Charakteristika opcí, způsob výpočtu a rozdělení bonusů,
- Podmínky a lhůty odstoupení od pojistné smlouvy, určení možných odečítaných částek při odstoupení od smlouvy a adresu, na kterou je možno odstoupení od pojistné smlouvy zaslat,
- Obecné informace o daních, poplatcích a jiných obdobných peněžitých plněních souvisejících s pojištěním,
- Informace o povaze a zdroji střetu zájmů, pokud postupy pro předcházení, zjišťování a řízení střetu zájmů podle § 48 nejsou dostatečné k tomu, aby s přiměřenou jistotou zajistily, že pojišťovna nebo zprostředkovatel předejde riziku poškození zájmů zákazníka,
- Informace o tom, že pojišťovně nebo pojišťovacímu zprostředkovateli vzniká povinnost poskytnout radu podle § 78, ze kterých produktů kterých pojišťoven vychází výběr podle § 78 odst. 2 písm. b), a zda bude posuzovat vhodnost pojištění i po jeho sjednání, a
- Informace o tom, že pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel nejsou schopni určit, zda je pro zákazníka navrhovaný produkt vhodný, neposkytne-li zákazník dostatečné informace uvedené v § 78 odst. 2 písm. a).

Informační povinnosti

Předsmluvní informace (3)

Informace o rezervotvorném pojištění

- Určení výše odkupného, včetně informace o předpokládaném vývoji odkupného v čase a o podmínkách jeho výplaty,
- Podkladová aktiva a definice podílu, na který je vázáno pojistné plnění, jedná-li se o pojištění, kde investiční riziko nese pojistník, a
- Struktura předepsaného pojistného rezervotvorného pojištění za jednotlivá pojistná období, včetně pojistného za připojištění; u IŽP se dále uvedou veškeré náklady hrazené z předepsaného pojistného nebo snižující výši kapitálové rezervy pojištění, jejich výše, a není-li to možné, metoda výpočtu a dále výše části předepsaného pojistného, která se nezhodnocuje a spotřebovává se na krytí rizik (rizikové pojistné).

Informační povinnosti

Předsmluvní informace (4)

Vzor souhrnné vyjádření informací k rezervotvornému pojištění

Za pojištění celkem za [sjednaná pojistná doba] let na pojistném zaplatíte	 Kč
z čehož bude strženo na krytí rizik (zejména smrt, úraz, nemoc)	 Kč
z čehož bude strženo na úhradu nákladů na sjednání pojištění (na odměnu prodávajícímu a úhradu dalších nákladů na sjednání pojištění)	 Kč
z čehož bude strženo na úhradu ostatních nákladů pojišťovny	 Kč
z čehož bude použito na investování	 Kč
Při předpokládaném nulovém zhodnocení tak bude po [sjednaná pojistná doba] letech vyplaceno	 Kč

Grafické zpracování tabulky se od vzoru uvedeného v zákoně nesmí významně odchýlit (ve struktuře, užívaných pojmech a minimální velikosti písma).

Informační povinnosti

Předsmluvní informace (5)

Sdělení klíčových informací (pro PRIIPs)

SDĚLENÍ KLÍČOVÝCH INFORMACÍ	
Účel	Tento dokument Vám poskytne klíčové informace o tomto investičním produktu. Nejde o propagační materiál. Poskytnutí těchto informací vyžaduje zákon, aby Vám pomohly porozumět podstatě, rizikům, nákladům, možným výnosům a ztrátám spojeným s tímto produktem a porovnat jej s jinými produkty.
Produkt	[Název produktu][Jméno tvůrce produktu s investiční složkou][případně: ISIN nebo UPI] [internetové stránky tvůrce produktu s investiční složkou] Pro další informace volejte [telefonní číslo] [Příslušný orgán tvůrce produktu s investiční složkou v souvislosti se sdělením klíčových informací][datum vypracování sdělení klíčových informací]
	[Upozornění (dle potřeby)] Produkt, o jehož koupi uvažujete, je složitý a může být obtížně srozumitelný.
O jaký produkt se jedná?	
Typ	
Cíle	
Zamýšlený retailový investor	
[Pojistná plnění a náklady na pojištění]	
Jaká podstupují rizika a jakého výnosu bych mohl dosáhnout?	
Ukazatel rizik	Popis profilu rizik a výnosů Souhrnný ukazatel rizik Šablona souhrnného ukazatele rizik (SRI) a slovní vysvětlení stanovené v příloze III týkající se mj. maximální možné ztráty: Mohu ztratit veškerý investovaný kapitál? Nesu riziko vzniku dalších finančních závazků nebo povinností? Existuje ochrana kapitálu proti tržnímu riziku?
Scénáře výkonnosti	Šablony a slovní vysvětlení scénářů výkonnosti stanovené v příloze V, které případně zahrnují informace o podmínkách návratnosti pro retailové investory nebo stanovené hranice výkonnosti a prohlášení o tom, že daňové předpisy domovského členského státu retailového investora mohou ovlivnit skutečnou výši vyplácené částky

Co se stane, když [tvůrce produktu s investiční složkou] není schopen uskutečnit výplatu?	Informace o tom, zda existuje systém záruk, jméno ručitele nebo provozovatele systému odškodnění pro investory včetně rizik krytých a těch nekrytých
S jakými náklady je investice spojena?	
Náklady v čase	Šablona a slovní vysvětlení podle přílohy VII
Skladba nákladů	Šablona a slovní vysvětlení podle přílohy VII Slovní vysvětlení ohledně informací bude zahrnuto do jiných distribučních nákladů
Jak dlouho bych měl investici držet? Mohu si peníze vybrat předčasně?	
Doporučená [požadovaná minimální] doba držení: [x]	
Informace o tom, zda lze investici zrušit před její splatností, podmínky zrušení a případné použitelné poplatky a pokuty. Informace o důsledcích vyinkasování před uplynutím stanovené doby investice nebo před koncem doporučené doby držení	
Jakým způsobem mohu podat stížnost?	
Jiné relevantní informace	

Informační povinnosti

Předsmluvní informace (6)

Informace o pojištění vázaném na koupi zboží nebo služby

- Možnost sjednání odděleného sjednání pojištění a koupi zboží nebo služby
- Popis pojištění a zboží nebo služby,
- Náklady a úplatu samostatně za pojištění a zboží nebo službu a
- Popis rozdílu v pojistném krytí a rizicích mezi sjednáním pojištění a koupí zboží nebo služby společně a odděleně.

Informační povinnosti

Předsmluvní informace (7)

Informace o pojišťovacím zprostředkovateli

- Identifikační údaje a svou kategorii; registr, v němž je zapsán
- Informace o způsobech vyřizování stížností zákazníků, pojištěných nebo jiných oprávněných osob, včetně možnosti obrátit se na Českou národní banku, a o mimosoudním řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra nebo jiným způsobem,
- Jméno zastoupeného,
- Jména pojišťoven, pro které je oprávněn zprostředkovávat pojištění,
- Informace o případném vlastnictví přímých nebo nepřímých hlasovacích práv nebo základním kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno, jestliže tento podíl převyšuje 10 % (a naopak zda pojišťovna nevládní podíl na zprostředkovateli),
- Informace o povaze své odměny poskytnuté mu v souvislosti se sjednávaným pojištěním nebo změnou pojištění,
- Zda je v daném pojištění odměňován zákazníkem, pojišťovnou, nebo zároveň zákazníkem a pojišťovnou, a
- Výše odměny, která je hrazena přímo zákazníkem; není-li to možné, metodu výpočtu takové odměny.

Informační povinnost

Informace poskytované v průběhu pojištění

Informace o pojišťovně, pojištění a pojišťovacím zprostředkovateli

- Změna jména a právní formy, sídla apod.
- Změna v předmluvních informacích, v pojistných podmínkách nebo změny právních předpisů, kterými se řídí pojištění,
- Stav bonusů, hodnoty podílů, na které je vázáno pojistné plnění, struktura podkladových aktiv a výše odkupného, včetně informace o výši nákladů, které byly z předepsaného pojistného pojišťovnou na zákazníkovi uplatněny za dané pojistné období,
- Výše nároků, v nichž je zahrnut podíl na zisku, jde-li o pojištění s podílem na zisku,
- Rozdíly mezi skutečným vývojem a počátečními údaji, jestliže se jedná o pojištění s podílem na zisku a zákazníkovi byly před uzavřením pojistné smlouvy sděleny číselné údaje o možném budoucím vývoji podílu na zisku,
- Náklady spojené se službami prováděnými jménem zákazníka, jedná-li se o rezervotvorné pojištění, kde investiční riziko nese pojistník,
- Výše odkupného a možnosti zpětvzetí výpovědi rezervotvorného pojištění,
- Informace o změnách pojistného krytí v případě mimořádného pojistného,
- U produktů s investiční složkou pravidelné posouzení vhodnosti a přiměřenosti produktu (pokud dohodnuto) a přehled o poskytnutých službách a provedených transakcích.

Shrnutí



Shrnutí

Potřeba mnohem rozsáhlejší dokumentace

- Interních procesů (produktové řízení, střet zájmů, provádění kontrol apod.)
- Z jednání se zákazníkem

Změna všech předsmulvních a smluvních dokumentů

Změna způsobu informování klienta

Nové kategorie zprostředkovatelů – přeregistrace (a možné pročištění registru?)

Otázky?

Děkuji za pozornost.

WillisTowersWatson 

Miroslav Kotaška
Manager

Revoluční 724/7
110 00 Prague 1
Czech Republic

T +420 226 294 447
M +420 720 953 488

miroslav.kotaska@willistowerswatson.com

