Články k FIGR

Zdroj: Hospodářské noviny
Autor: Olga Skalková
Číslo: 178
Datum: 12.09.2013
ISSN: 0862-9587
Identifikace: DCHN20130912010075
Jazyk: cz
Náklad: 45065
Název: Předčasným rušením životních pojistek lidé zbytečně tratí
Oblast: Celostátní deníky
Odkaz: http://www.hn.iHNed.cz/
Skóre: 0.80
Zpracováno: 12.09.2013 04:30:09
Str.: 13
Zkratka oblasti: DC
Klíčová slova: finanční (3), finančním, finančního, gramotnost

Předčasným rušením životních pojistek lidé zbytečně tratí

Jaroslav Peyerl, odborník na finanční sektor IBM ČR

Rozhovor

Průměrná pětiletá doba trvání smlouvy o životním pojištění v Česku stále představuje zásadní problém, říká Jaroslav Peyerl, odborník na finanční sektor IBM Česká republika. Mnohým klientům podle něj stále nedochází, že životní pojištění má předně poskytnout dlouhodobou ochranu, nikoliv středně či dokonce krátkodobý výnos.

- Z pojišťoven se ozývají hlasy, že ceny majetkového pojištění, povinného ručení a odpovědnosti za škodu musí jít nahoru. Souhlasíte s tímto názorem?

Ano. Po období, kdy v důsledku cenové války sazby povinného ručení klesaly,se bilance stala už v roce 2011 pro pojišťovny ztrátovou – celkem bylo vyplaceno více plnění za škody, než bylo vybráno na pojistném. Obzvlášť těm pojišťovnám, kterým se díky agresivním cenám"podařilo" získat tu nejrizikovější část řidičů, vznikl vážný problém. Ten budou muset řešit, pokud se nerozhodnou trh opustit,jako naposledy pojišťovna Direct. Dalším faktorem, který nejspíš povede ke zdražení cen pojištění, je nový občanský zákoník. Pojišťovny budou mimo jiné muset přepracovat veškerou dokumentaci k pojistným smlouvám, navyšovat rezervní fondy, připravit se na očekávaný nárůst soudních sporů a provést další změny. To vše představuje vyšší náklady,které budou pojišťovny kompenzovat zvýšením cen pojistného.

- Myslíte si, že dopadem nového občanského zákoníku musí být růst nákladů pojišťoven na likvidaci? Vidíte nějakou paralelu v zahraničí, kde se to rovněž stalo?

Jak jsem už řekl, na změny občanského zákoníku a další regulaci bude pojišťovnictví reagovat zdražováním produktů. Lze předpokládat, že do ceny pojistného se promítnou zvýšené náklady na likvidaci pojistných událostí, které v důsledku opuštění vyhlášky o finančním odškodnění stanovující limity pro náhrady za újmy na zdraví a plnění z odpovědnostních,povinně smluvních a havarijních pojištění, nejspíš též porostou. Pojišťovny se zkrátka obávají výrazného nárůstu soudních sporů o určení výše odškodnění, praxe obvyklé v zemích, kde výše pojistných plnění není legislativně omezena.

- V poslední době utichly debaty o tom, jak řešit prodej životního pojištění, když průměrná doba životní pojistky je jen pět let. Je to stále velký problém pro klienty, pojišťovny a regulátora, nebo se situace změnila?

Právě tento průměr délky trvání smlouvy o životním pojištění představuje zásadní problém. Stále častý jev, kdy klient předčasně zruší životní pojistku u jedné pojišťovny, aby ji obratem uzavřel s jinou, indikuje, kromě nesporných prodejních schopností, zejména nekompetentnost na straně klientů. Mnohým zřejmě stále nedochází, že životní pojištění má předně poskytnout dlouhodobou ochranu, nikoliv výnos ve střednědobém, neřkuli krátkodobém horizontu.

- Jak složité je řešit prodej životního pojištění, aby klient nemusel platit agentovi 12 nebo i víc měsíců jen na jeho provizi?

Zcela triviální to není. Provozní systémy a procesy většiny pojišťoven jsou tradičně organizované okolo produktů, nikoliv kolem klienta nebo rizika. Produkty jsou stavěny a uváděny na trh s předpokladem jejich prodeje dalšími, často třetími osobami, a v ceně pojištění je proto zakomponována dostatečná motivační složka – provize. Kromě nutnosti určitých technických a administrativních úprav ale pojišťovnám nic zásadního nebrání v prodeji produktů za ceny očištěné o provize formou přímého sjednání bez zprostředkovatele. V současné době je však trh pod tak silným diktátem finančního poradenství, že pojišťovnám k hledání alternativ, zdá se, schází odvaha.

- Kdo by to měl tedy řešit a jak?

To si trh musí vyřešit sám. Věřím, že pokud se najde dostatek náročných a erudovaných klientů, kteří se obejdou bez služeb poradců, nějaká pojišťovna jejich zájmu a preferencím vyjde vstříc.

- Bylo by řešení podporovat prodej životního pojištění přes přímé kanály, aby se prodej vyhnul zprostředkovatelským sítím?

Teoreticky to možné jistě je. Když se ale zamyslíte nad složitostí problematiky životního pojištění, rozsahem pojistných podmínek nebo samotným jazykem, jímž jsou formulovány smlouvy, a uvážíte průměrnou finanční gramotnost dnešní populace, absence možnosti sjednat životní pojištění on-line možná není až tak překvapující.

- Častou námitkou je, že prodej životního pojištění přes přímé kanály snižuje loajalitu klientů, a navíc, že se v tak složitém produktu neorientují. Je možné tento problém nějak řešit?

Loajalitu ke zprostředkovateli přímý kanál pochopitelně neposílí. Pro klienty s potřebnou kvalifikací si osobně představuji intuitivní grafické rozhraní, pomocí kterého by bylo možné skládáním jednotlivých rizik nakonfigurovat skutečně individuální pojistku. Detailní porozumění a následná shoda na parametrech a podmínkách uzavírané smlouvy, které by takový přístup umožnil, by v důsledku měly vyhovovat oběma stranám. Proto také věřím, že se nějaké alternativy k nyní obvyklé praxi již brzy dočkáme.

Předčasné rušení životní pojistky u jedné pojišťovny a obratem uzavření nové u jiné pojišťovny indikuje nekompetentnost klientů.