

Provízie sprostredkovateľov



(Ne)zaslúžené provízie

Poistovne chceli viac z trhového koláča, zaviedli preddavkové provízie. Dnes hľadajú cestu von

Luboslav Kačalka / kacalka@trend.sk

Vtedy 27-ročný Jozef mal podnikateľský nápad za milióny. So svojimi spolupracovníkmi uzatvoril ako sprostredkovateľ takmer päťtisíc zmlúv životného poistenia predovšetkým na sociálne slabších obyvateľov. Keďže za nich zaplatil prvé poistné, získal nárok na vyplatenie takmer 20-násobne vyššej provízie v celkovej hodnote 2,5 milióna eur. Svojim „klientom“ radil ďalšie doručené šeky zahadzovať. Keďže poškodená poisťovňa Generali nakoniec podvod odhalila, prípadom sa zaoberá polícia a podnikavcovi hrozí 10 až 15 rokov vo väzení. Aj keď príbeh možno naznačuje individuálne zlyhanie kontrolných mechanizmov v jednej poisťovni, v skutočnosti približuje problém celého sektora. Poistovne pod vplyvom konkurenčného boja neprezieravo vyplácajú z peňazí, ktoré ešte nemajú.

Nezaslúžené provízie

Hoci sa to predstaviteľom ostatných sfér biznisu môže zdať neuveriteľné, sektor životného poistenia naozaj funguje na princípe nezaslúžených provízií. Už zaplatenie prvej mesačnej platby klientom je pre poisťovňu dôvodom na vyplatenie provízie niekoľkonásobne prevyšujúcej sumu, ktorú získala od klienta. Zjed-

nodušene ide o preddavok, ktorý finančné inštitúcie hradia zo svojich peňazí. Ešte pred rokom 2000 sa vyplatené provízie odvíjali od toho, koľko klient reálne zaplatil: „Bol oveľa väčší podiel ročne platených poistiek,“ vysvetľuje člen predstavenstva Aegonu Branislav Bušík a dodáva, že s tendenciou mesačných platieb prišli aj preddavkové provízie.

Preddavkové provízie priniesli poisťovníam výrazné straty a storná

Významnú úlohu zohral aj konkurenčný boj poisťovní, na trh prichádzali nové a tie si na svoju stranu chceli nakloniť externé predajné kanály, pričom sa preddavkové provízie ukázali ako účinný nástroj. Medzi prvými s takýmto modelom bola aj ING, zaspomínal si minulý rok jej šéf Dušan Quis, no dodal, že to bolo v období, keď výška provízií zďaleka nedosahovala súčasné hodnoty a riziká boli relatívne nízke. Na obranu poisťovní treba spomenúť, že poistenie sa v slovenských podmienkach nenakupuje, ale predáva, čo zna-

mená, že na jednu uzatvorenú zmluvu pripadajú desiatky odmietnutí. Preddavková - teda naraz vyplatená provízia tak predajcovi kompenzuje čas strávený na stretnutiach, ktoré nevedú k uzatvoreniu zmluvy.

Prepoisťovanie, podvody a storná

Predovšetkým menšie neznáme spoločnosti sa naučili využívať otvorenú náruč poisťovní nie práve etickým spôsobom. Prípad z úvodu článku verne ilustruje, ako takýto model môže fungovať. Poistovne sa síce bránia takzvanými stornolehotami, keď pri odstúpení klienta od zmluvy do dvoch rokov musí sprostredkovateľ vrátiť celú províziu, ale v tom čase už účelovo založená eseročka s niekoľkotisícovým základným imaním spravidla neexistuje. Pod vplyvom takýchto prípadov prehodnotili niektoré poisťovne spoluprácu s neznámymi spoločnosťami, často im ponúkajú už len zaslúžené provízie, ktoré sa odvíjajú len od peňazí, ktoré klient v skutočnosti zaplatí.

To však neznamená, že podvody sú charakteristické pre celý trh, ide skôr o jednotlivcov, ktorí kazia meno aj svojim poctivým kolegom. V prípade veľkých a stabilných hráčov už poisťovne na základe doterajších skúseností obavy nemajú, a preto pokračujú v predplácaní. Individuálne problémy, keď klient odstúpi od zmluvy po niekoľkých mesiacoch od podpisu, riešia cez storná voči sprostredkovateľským spoločnostiam a tie ich následne započítavajú svojim podriadeným agentom. Dvojročné lehoty tak ostávajú strašiacom najmä pre agentov v prvej línii, ktorým môžu storná odkrojiť podstatnú časť ich budúcich príjmov. Na druhej strane však platí pravidlo o kvalite: ak sprostredkovateľ klientovi dostatočne vysvetlí podmienky zmluvy, ten ju nemá dôvod zrušiť. Naopak, vypovedania zmlúv krátko po podpise sú často dôsledkom nátlaku a zamlčivania dôležitých informácií spotrebiteľovi.

Téma (blízkej) budúcnosti

Aj keď s nápadom vyplácať preddavkové provízie prišli samotné poisťovne, dnes priznávajú, že to nebol najlepšiu nápad. Nielen pre možné podvody, ale aj pre prievon v vlastných finančných tokoch, ktorý je s takýmto systémom nevyhnutne spojený a dramaticky zvyšuje náklady, a to nielen v čase rozbiehania novej poisťovne. Nehovoriac o tom, že aj napriek stornolehotám časť peňazí poisťovne už nikdy neuvidia.

Ak by výlučne na zaslúžené provízie prešla jedna poisťovňa, namiesto želaného efektu by pravdepodobne docielila len útek externých predajných kanálov ku konkurencii. Šéf ING D. Quis si uvedomuje, že prechod na zaslúžené provízie by mohol dočasne obmedziť objem novej produkcie, ale vyvážila by to jej kvalita a dlhodobá starostlivosť o klientov. Dodáva, že v diskusií s manažérmi maklérov

„nevidí nesúhlas“. Jeho postoj potvrdzuje aj improvizované hlasovanie na konferencii SI-BAF, keď väčšina z prítomných sprostredkovateľov prevažne neživotného poistenia zdvihla ruku za upustenie od preddavkových provízií. Šéfka Slovenskej asociácie v poisťovníctve Jozefína Žáková vtedy dodala, že autoregulácia by sektoru pomohla viac ako legislatívny zásah.

Generálny riaditeľ Broker Consulting Július Rusňák si myslí, že téma zaslúžených provízií je agendou niektorých poisťovní, ktoré „nesprávnu a neuváženou obchodnou politikou zaznamenali finančné straty“. Ako vysvetľuje, produkciu si naháňali zvyšovaním preddavkových provízií aj firmám, ktoré nemajú históriu a ani stabilné finančné a obchodné zázemie: „Teraz sa tieto svoje chyby snažia čiastočne ‚hodiť‘ na vrub sprostredkovateľov.“ Legislatívnu úpravu by považoval za scestnú a alibistickú. Za oveľa podstatnej-

šie vníma definovanie a vyjasnenie nákladovosti produktov a zákaz účtovania poplatkov, ktoré negatívne zasahujú klienta. Ako príklad uvádza dvojité účtovanie poplatkov za správu podielových fondov. Tiež je podľa neho potrebné „konečne prijať nový zákon o poisťovnej zmluve“.

Obe možnosti naraz

Podľa štatistík Asociácie finančných sprostredkovateľov a poradcov je najväčším nezávislým distribútorom životného poistenia u nás spoločnosť OVB. Predseda predstavenstva Jaroslav Vonkomer hovorí, že z hľadiska klienta nemá spôsob vyplácania provízie sprostredkovateľovi žiaden vplyv na odkupnú hodnotu ani na kvalitu produktov a služieb. Dodáva však, že z pohľadu sprostredkovateľa je dobré mať obe možnosti: „Každá má svoje plusy aj mínusy a aj dnes obe možnosti máme k dispozícii.“ Zároveň dopĺňa, že dnes sú

preddavkové provízie štandardom, a to aj voči rizikovejším sprostredkovateľom a poisťovne potom znášajú riziko. Preto by rád o hovoril o opatreniach, ktoré prijímajú poisťovne aj sprostredkovatelia, aby sa spôsob vyplácania provízie, najmä z pohľadu rizika neserióznosti, nezneužíval. Ďalší z veľkých sprostredkovateľov Fincentrum na otázky TRENDU nereagoval.

Nový prvok do diskusie vnáša začínajúca poisťovňa Novis. Svoj produkt ponúka výlučne cez externé predajné siete, pričom potenciálnych predajcov láka na provízie bez storién. Trik spočíva v povinnosti klienta zaplatiť prvú zvýšenú platbu na úrovni 20 mesačných splátok, z ktorých je vyplatený aj sprostredkovateľ. V tomto prípade je sprostredkovateľ sýty, keďže dostane celú províziu hneď na začiatku, a poisťovňa ostáva celá, pretože províziu nevypláca z vlastných peňazí. Otáznou je výhodnosť takéhoto modelu pre klienta.

Zaslúžené provízie prečistia trh

Juraj Juras - generálny riaditeľ spoločnosti Partners Group SK - zdôrazňuje, že s nápadom vzdať sa preddavkových platieb prišli sami

Podnet na vyplácanie zaslúžených provízií ste dali vy. Čo bol hlavný motív?

Model zaslúžených provízií je náročný, ale je nevyhnutný pre dlhodobé pôsobenie na trhu. Zaslúžená provízia má význam v kvalite a profesionalite služby. Ďalším z dôvodov je obmedzenie storién, spolupracovník netlačí pred sebou záväzok v prípade, že nastane storno. Nielen sprostredkovatelia, ale aj niektoré spoločnosti sa dostali do problémov pre storná. Zaslúžené provízie nie sú nové, zhruba do roku 2000 boli v dominantnej pozícii. Následne začali prichádzať preddavkové provízie, ktoré biznis zjednodušili a na druhej strane priniesli množstvo problémov poisťovniam aj samotným spoločnostiam, keď ich dobehli storná.

Nie je to zložitá vysvetliť vašim ľuďom?

Je to o tom, či chcú túto prácu robiť dlhodobo alebo či prišli do biznisu s ambíciou veľmi rýchleho zárobku. Skúsenosť

je taká, že keď pred sebou vidia kariéru a majú záujem robiť to profesionálne, tak sa vedú stotožniť s tým, že odmena neprichádza hneď vo veľkom objeme, ale prichádza pravidelne.

Zaslúžené provízie tvoria zhruba polovicu vašich provízií pri životnom poistení. Vaši agenti majú možnosť



vybrať si, či budú dostávať zaslúžené alebo predplatené provízie.

Aj keď zaslúžené provízie majú jednoznačne svoje výhody, spolupracovník si pri každej zmluve môže vybrať spôsob provízie. U nás nie sú riaditeľstvá, ktoré by robili len preddavkové provízie, a iné, ktoré by robili len zaslúžené provízie. Je na nich, aby si to vhodne nastavili. Zásluhové provízie majú význam pri nováčikoch, vzhľadom na riziká na začiatku kariéry.

Poisťovne zrejme váš nápad uvítali.

Na začiatku boli prekvapení a pýtali sa nás, či to myslíme vážne. To je dosť radikálny zásah do cash flow spolupracovníka aj firmy. Keď sme im to vysvetlili a pochopili naše dôvody, tak potom s tým problém nebol. Uvítali to. Skúsenosť je taká, že niektoré poisťovne začínajú zaslúžené provízie zavádzať do svojich interných sietí. Preddavkové provízie poškodzujú

sprostredkovateľov, trh, klienta a podporujú „stornoturizmus“.

Viete si predstaviť, že celý trh prejde na zaslúžené provízie?

Dôležitý je výstup od poisťovní, ktoré definujú, akou formou sa provízia bude vyplácať. Je dôležité, či bude ochota dohodnúť sa. V našej firme si myslíme, že zásluhové provízie skvalitňujú a profesionalizujú trh. Právnu úpravu by sme privítali. Trh by sa vyčistil od spoločností aj jednotlivcov, ktorí majú tendenciu robiť službu krátkodobo. Sú spoločnosti, ktoré vyvíjajú enormný tlak na výšku provízie, aby mohli prerozdeliť čo najviac peňazí do siete, a tak aj ich poplatková štruktúra musí byť iná ako u firiem, ktoré chcú pôsobiť na trhu dlhodobo. My sme sa v minulosti vzdali časti provízie v prospech klienta a požiadali sme aj poisťovne, aby sa vzdali časti svojich poplatkov. To je model, ktorý sme si zvolili už pred šiestimi rokmi. (lk)

Provízie sprostredkovateľov

Partnerská výnimka

Jedinou veľkou sprostredkovateľskou spoločnosťou, ktorá sa sama rozhodla pre aktívne uplatňovanie zaslúžených provízií, je Partners Group SK. Podľa jej generálneho riaditeľa Juraja Jurasu bola dôvodom snaha pôsobiť dlhodobo a ochrana pred stornami. Agenti Partners sa sami rozhodujú, či dostanú províziu naraz po zaplatení prvej platby klientom alebo uprednostnia postupne vyplácanú - zaslúženú províziu. Ich pomer je v súčasnosti v spoločnosti vyrovnaný. J. Juras si myslí, že prípadný prechod výlučne na zaslúžené provízie závisí najmä od poisťovní: „Pokiaľ by k takejto právnej úprave došlo, privítali by sme to, pretože konečným víťazom by bol klient. Trh by sa vyčistil od spoločností, ktorí poskytujú službu krátkodobo a neprofesionálne.“

Branislav Buščík z Aegonu vraví, otázka by mala smerovať na distribútorov, či by

boli schopní prežiť aj v nových podmienkach. Samotný Aegon zaviedol v januári povinné zaslúžené provízie pre svoju internú sieť. Na základe predchádzajúcich skúseností s Partners Group hovorí, že vďaka zaslúženým províziám je produkcia kvalitnejšia. „Nezaznamenávame účelovosť. Vidieť analýzu potrieb, zmluva je uzatvorená pre potreby klienta.“

Podľa J. Rusnáka z Broker Consulting nútený prechod na zaslúžené provízie by najnegatívnejšie ovplyvnil práve začínajúcich kolegov. V úvodných mesiacoch by im klesol príjem, na druhej strane by však mali zabezpečené pravidelné príjmy na dlhší čas.

V súvislosti s prípadným legislatívnym obmedzením J. Rusnák z Broker Consulting tvrdí, že vzťah medzi poisťovňou a finančným agentom by mal ostať výlučne trhový, kde sa na forme spolupráce a odmeňovaní dohadujú poisťovňa a sprostredkovateľ.

Pozor na prepoistovanie

Ani prípadný okamžitý prechod na zaslúžené provízie by nedokázal vyriešiť ďalší veľký problém, takzvané prepoistovanie, keď nepoctivý sprostredkovateľ presvedčí po uplynutí dvojročnej stornolehoty klienta, že na trhu sa objavil nový lepší produkt, a dotlačí ho k zmene. Skutočným dôvodom na odporúčanie zmeny je však ďalšia provízia.

Tento vážny etický prehrešok môže rovnako dobre fungovať aj v situácii, keď by sprostredkovateľ nečakal na uplynutie stornolehoty, ale na doplatenie celej provízie.

Komplexným riešením by bolo zvyšovanie finančnej gramotnosti na strane klientov a dôslednejší výber nových agentov na strane maklérov a poisťovní. To pôsobí kontraproduktívne v prostredí, kde sa síce veľa hovorí o kvalite, ale plánuje sa predovšetkým medziročný rast. © TREND

Sprostredkovateľ musí sledovať, ako je zmluva platená

Branislav Buščík - člen predstavenstva a riaditeľ pre obchod a marketing životnej poisťovne Aegon - vraví, že od začiatku roka pracuje ich interná sieť iba za zaslúžené provízie

Partners Group SK nie je jedinou spoločnosťou, ktorú vyplácajú zaslúžené provízie?

Vo zvýšenej miere využíva zaslúžené provízie spoločnosť Partners Group SK a v októbri minulého roka sme takýto model naštartovali aj s Universalom - makléřským domom. Pri Partners sa to blíži k polovici. Takéto provízie máme ako štandard aj pri nových partneroch. Pokiaľ to nie sú spoločnosti, s ktorými máme historickú skúsenosť, tak ponúkame iba takýto model spolupráce, ide hlavne o menších partnerov s nízkou produkciou. V tomto roku prešla na zaslúžené provízie aj celá naša interná obchodná sieť.

Vaša interná sieť pracuje od januára už iba na takzvané zaslúžené provízie. Dokázali to pochopiť? Predsa len, je to významný zásah do ich príjmu.

Bolo to náročné na vysvetľovanie. Poradcom sme však na modelových

príkladoch ukázali význam a zmysluplnosť takéhoto spôsobu vyplácania provízií. Musel sa zvoliť taký model, aby to bolo v sieti priechodné.

To znamená, že zaslúžená provízia je kumulatívne mierne vyššia? Respektíve že predplatené provízie boli diskontované, a teda nižšie?

Pri náborovaní vysvetľujeme,



že pre nováčika je výhoda, ak ho v budúcnosti nedobehnú storná, lebo to je nepríjemné. Je to podobné vysvetľovanie, ktoré sme zažili pri zavádzaní neživotného poistenia. Prínos je v pasívnom príjme do budúcnosti, nie v rozdielnej výške zaslúženej provízie. Je to skôr o bezpečnosti a o tom, že kto bude robiť kvalitnú a pravidelnú produkciu, nebude začínať každý nový mesiac s nulovým príjmom, ale vytvára si pasívny príjem. Zároveň je na sprostredkovateľa vyvíjaný tlak a musí sledovať, ako je zmluva platená.

Môžeme sa dočkať situácie, keď poisťovne buchnú päsťou po stole a povedia: aj keby sa to malo prejaviť na znížení objemu nových zmlúv, tak predplatené provízie stopneme.

Nemyslím si, že je to tá správna cesta. V minulosti síce už fungovali zaslúžené provízie, ale bol aj oveľa väčší podiel ročných platieb. Preddavkové provízie prišli

s mesačnými platbami a teraz sa už tak uzatvára drvivá väčšina zmlúv v životnom poistení. Aj v našej sieti už máme veľa pozitívnych ohlasov, manažéri sa neboja náborovať, nehrozia im storná.

V minulosti síce boli provízie zaslúžené, ale bol oveľa väčší podiel ročných platieb. S tendenciou mesačných platieb prišli aj preddavkové provízie a teraz sa drvivá väčšina zmlúv uzatvára s mesačnými platbami. Skôr by zmena mala prísť od sprostredkovateľov, ako to bolo v prípade Partners Group. Dnes sprostredkovatelia nesú riziko storna voči poisťovni. Určite sa na zaslúžené provízie ľahšie prechádza spoločnostiam, ktoré rastú a rastie aj ich príjem. V kultivovaní trhu pomohol aj zákon o finančnom sprostredkovaní. Viac vecí rieši trh, ľudia majú čoraz väčší prehľad vo financiách, pozerajú a porovnávajú na webe. (lk)