

Riziká si uvedomujeme omnoho viac ako pred pandémiou

Veľmi vážne riziká sa v podstate stali bežnou súčasťou života a to sa odráža aj na záujme ľudí o poistenie

 Ján Beracka

Pandémia a vojna na Ukrajine spôsobili, že zabezpečeniu vlastného života venujeme oveľa viac pozornosti, záujem o životné poistenie tak má priestor na rast. „Vnímanie rizík sa stalo osobnejším, konkrétnejším, a preto ľudia reagujú na daný stav zodpovednejšie,“ hovorí v rozhovore pre TREND Pavol Dorčák, generálny riaditeľ MetLife CZ & SK.

Čo sa za uplynulé dva roky, od vzniku pandémie po súčasnosť, zmenilo na trhu s poistením? Ide o trvalú zmenu fungovania poistenia?

Situácia s covidom-19 nám ukázala, ktoré interné systémové procesy bolo treba vyriešiť. Zobrali sme to ako výzvu, ktorá nám pomohla rýchlejšie zaviesť inovácie ako bezkontaktný predaj a ponúknuť túto službu pri životnom poistení ako jedna z prvých poisťovní na Slovensku. Tak ako ostatné spoločnosti sme implementovali nové postupy, zaviedli sme väčšiu flexibilitu, a to vďaka rýchlej zmene myslenia, prístupu manažérov, ale aj jednotlivých zamestnancov. Sústreďujeme sa čoraz viac na digitálnu formu komunikácie vo všetkých oblastiach, internej aj externej. V súvislosti s pandemickou situáciou sme systém obsluhy klientov, back office, adaptáciu na požiadavky trhu, klientov a iných súčastí dovtedy bežného fungovania na poistnom trhu prispôbobi „novej realite“, a to z krátkodobého aj z dlhodobého hľadiska. Ako jednu z najväčších výziev stále vnímame vytvorenie

prostredia, ktoré by adekvátne vytvorilo alternatívu osobného stretnutia s klientmi. Situácia nás zároveň presvedčila o tom, že slová ako digitalizácia a flexibilita majú reálne opodstatnenie. Takisto sme sa naučili, že sme schopní veci meniť a prispôbovať priebežne a že dokážeme operatívne upravovať procesy v prospech

Ľudia sú obozretnejší v tom, kam alokujú svoje zdroje, a počas pandémie si uvedomili dôležitosť životného poistenia a poistenia pre prípad choroby

klientov a obchodných partnerov. Pandémia má jednoznačný vplyv na výkonnosť ekonomiky, napriek tomu sme zaznamenali zvýšenie predpísaného poistného. Teraz sme skúsenejší a flexibilnejší

Pavol Dorčák

Do MetLife na Slovensku nastúpil v marci 2006 a zastával pozície v oblasti financií a interného auditu. V januári 2011 sa stal finančným riaditeľom pre Slovensko. Do svojej predchádzajúcej funkcie finančného riadenia na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Maďarsku, Bulharsku, Rusku a na Ukrajine bol vymenovaný v januári 2018. Generálnym riaditeľom MetLife na Slovensku a v Českej republike je od septembra 2021.

v tejto situácii, ktorá bola pred koronakrízou nepredstaviteľná, a zároveň sme v lepšej pozícii než minulý rok.

Ako sa tieto dva náročné roky odrazili na štruktúre poistných škôd? Čo sa dá z týchto škôd vyčítať? Čo z tejto analýzy pre budúcnosť poistného trhu vyplýva?

Počas dvoch pandemických rokov sa výrazne znížil počet škôd vyplývajúcich z cestovného poistenia, keďže klienti mali pre rôzne vládne opatrenia sťažené cestovanie. Rovnako bol znížený počet škôd týkajúci sa typických zimných úrazov. Dôvodom je, že v zimnom období bol nariadený lockdown, respektíve bolo zakázané prevádzkovanie lyžiarskych stredísk. Naproti tomu sme zaznamenali vyššie škody súvisiace s covidom-19, týkajúce sa pracovných neschopností a úmrtí. Na druhej strane, v roku 2021 bolo hlásených menej hospitalizácií a chirurgických zákrokov ako v roku 2019, čo môže poukazovať na to, že klienti v roku 2019 navštevovali zdravotnícke zariadenia aj v menej nevyhnutných prípadoch. Môže to takisto poukazovať na fakt, že v roku 2021 zdravotnícke zariadenia z dôvodu rozširovania covidových lôžok pozastavovali operácie, vykonávali iba tie nevyhnutné a štandardné operácie sa rušili. Z týchto faktov vyplýva, že infekčné ochorenia budú do budúcnosti významným faktorom v prispôbovaní ponuky poisťovní a poisťovne budú lekcie







z tohto vývoja zohľadňovať pri nastavovaní svojej ponuky.

Za toto obdobie sa stali aktuálnymi riziká spojené s pandemiou aj vojnou. Cítite nárast záujmu o životné poistenie?

Celkovo môžeme konštatovať, že ľudia sú obozretnejší v tom, kam alokujú svoje zdroje, a počas pandémie si uvedomili dôležitosť životného poistenia a poistenia pre prípad choroby. Zároveň sú zodpovednejší k sebe a svojej rodine. Z tohto dôvodu vidíme nárast záujmu o životné poistenie oproti minulým rokom. Klienti sa viac zaujímajú aj o podmienky poistenia a o to, ako poisťovne prístupujú ku krytiu v prípade pandémie či vojny. Súvisí to aj s faktom, že ľudia na Slovensku sú finančne vzdelanejší. Registrujeme, že počas pandémie vylepšili svoj všeobecný prehľad v oblasti financií.

Ako sa pod vplyvom enormných rizík, ktoré sú v súčasnosti v živote ľudí, zmenilo všeobecné vnímanie rizík? Uvedomujeme si ako spoločnosť riziká dostatočne?

Určite si uvedomujeme riziká oveľa viac, než to bolo pred pandemiou a pred vojnou. Tieto dve negatívne skúsenosti nás všetkých prinútili k väčšej obozretnosti a k prístupu k rizikám, keďže sa stali konkrétnejšími a hmatateľnejšími. Vnímanie rizík sa stalo osobnejším, konkrétnejším, a preto ľudia reagujú na daný stav zodpovednejšie. Samozrejme, je zložité v danej chvíli vyhodnotiť vplyv týchto faktorov na dlhodobjšie spotrebiteľské správanie v oblasti poistenia. Ale to, že máme túto skúsenosť, je fakt, ktorý bude zohrávať svoju rolu.

Pred prepuknutím pandémie býval tento druh rizík štandardne vo výlukách, keď ten problém nastal, mnohé poisťovne čiastočne upravovali fungovanie poisťiek. Môže niečo podobné nastať v prípade výluky spojenej s vojnovým konfliktom?

Naše produkty životného poistenia a poistenia choroby poskytujú krytie aj v prípade ochorenia na covid-19, to znamená, že sme nepotrebovali upravovať poisťné

podmienky, čo v podstate pri existujúcich produktoch ani nie je možné, keďže tieto sú nacenené vždy s konkrétnymi výlukami. Od začiatku vojny na Ukrajine zaznamenávame nárast otázok týkajúcich sa krytia počas vojnového konfliktu. Pri väčšine našich produktov životného poistenia sú klienti krytí pre prípad smrti, ako civilisti aj v čase vojny. Pri poisteniach úrazu alebo choroby sú poisťné udalosti v súvislosti s vojnovým konfliktom vylúčené z krytia. Myslím, že pri dodržaní zásad zodpovedného podnikania nie je možné prevziať také nepredvídateľné riziko a naďalej bude táto výluka na trhu prítomná.

Aká je z vášho pohľadu budúcnosť investičného životného poistenia. Tento druh poisťky čelí tlaku aj zo strany celého radu čisto investičných produktov. Čo v tomto smere bude treba urobiť, aby poisťovne dokázali konkurovať iným nástrojom?

Tak ako celý poisťný trh, aj my pozorujeme pokles záujmu o investičné životné poistenie práve pre uvedený nárast popularity čisto investičných produktov. Na druhej strane sme v posledných rokoch zaznamenali prudký nárast záujmu o rizikové životné poistenie, ktoré zmierni výpadok príjmu v rôznych životných situáciách. Práve preto sa sústreďujeme na neustále vylepšovanie našich produktov a to tak, aby čo najlepšie pokryli neustále sa meniace potreby našich klientov. Dôkazom toho sú aj nedávno spustené produktové novinky ako poistenie Life 50+ na zabezpečenie finančnej podpory pozostalých alebo poistenie Pre ženy, ktoré je určené budúcim mamičkám.

Poskytujete okrem iného poistenie na krytie úverov. Zaznamenávate v tomto smere nárast záujmu vzhľadom na to, že na Slovensku je v súčasnosti hypotekárny boom?

Od spustenia produktu úverová asistancia v roku 2017 sme zaznamenali veľký záujem o toto poistenie, ktoré zabezpečí úhradu zostatku hypotéky v prípade smrti, invalidity alebo kritického ochorenia jedného z dlžníkov. Hypotekárny boom mal priamy



dosah aj na záujem o toto poistenie, ktoré v súčasnosti tvorí podstatnú časť našej ponuky.

Na Slovensku sa v súčasnosti ako jedna z hlavných tém skloňuje zdražovanie. Vplyv na majetkové poistenie je v tomto smere jasný, hrozí podpoistenie majetku, no aké riziká vnímate v súvislosti so životným poistením?

Riziká spojené s rastúcou infláciou pri životnom poistení sú veľmi podobné tým pri neživotnom poistení, čo znamená, že hrozí podpoistenie klientov. V súčasnosti je už štandardný pravidelný ročný servis životného poistenia, na ktorom by mal agent spoločne s klientom zhodnotiť dostatočnosť nastaveného krytia pre jednotlivé životné situácie. Trendom nedávneho obdobia je, že klienti sa začali viac sústreďovať na vytváranie rezerv do budúcnosti, a to prostredníctvom sporenia alebo pripoistenia na dôchodok, a na zabezpečenie finančnej budúcnosti svojich detí. Dôležité je vzdelávať verejnosť a hlavne mladých ľudí v oblasti finančnej gramotnosti, a to včas.



Podstatné pritom je, aby pochopili fungovanie sociálneho poistenia, čo je to druhý a tretí pilier a aké sú ďalšie možnosti zabezpečenia do budúcnosti. Mali by vedieť porovnávať tieto veci s tým, ako to funguje v zahraničí, kde je evidentná vyspelosť v oblasti životného poistenia, ktorá je monitorovaná v ukazovateľi pomer prostriedkov alokovaných do životného poistenia k HDP. Na Slovensku a na okolitých trhoch v tomto parametri stále zaostávame.

Životné poistenie je pomerne komplikovaný produkt a vstup do poistenia je výrazne zložitejší než pri produktoch ako napríklad PZP. Aké výzvy v tomto smere vnímate, čo môže poisťovňa urobiť pre to, aby sa zvýšil záujem o poistenie zo strany klienta?

Súhlasím, na druhej strane je pozitívom skutočnosť, ktorú som uviedol, a to je postupné zlepšovanie finančnej gramotnosti verejnosti vrátane oblasti životného poistenia. Jednou oblasťou je teda kontinuálna edukácia verejnosti

a druhá oblasť je nová realita, v ktorej všetci žijeme. A táto realita nám ukazuje, ako sa všetko okolo nás mení. Tie istoty, ktoré platili pred niekoľkými rokmi, už neplatia a je nutné zabezpečiť sa aj svojej rodine aspoň také istoty, ktoré sú aj budú garantované. A produkt životného poistenia od spoľahlivej spoločnosti takouto istotou je. Číže poisťovňa prostredníctvom odborného poradenstva musí na základe individuálnych potrieb klienta zodpovedne ponúknuť taký produkt, za ktorým si stojí a ktorý je pre klienta výhodný nielen teraz, ale aj o 20 rokov. Produkt musí mať možnosť doplnenia a modifikácie, keďže potreby klienta sa v čase menia. Logicky sa aj poisťné produkty, rovnako ako produkty v iných odvetviach, neustále vylepšujú a modernizujú a robíme to tak aj my. Práve profesionál v poisťnej oblasti dokáže najlepšie zhodnotiť aktuálne portfólio klienta a to, či je dostačujúce alebo ho treba vylepšiť. Zvyčajne ide o zvýšenie poisťného krytia a doplnenie iných zabezpečení podľa aktuálnej situácie klienta.

Pri uzatváraní poistenia nás zaujíma zdravotný stav klienta bez ohľadu na to, či bol alebo nebol očkovaný. Chceme poznať len to, či a na aké ochorenia sa v minulosti liečil a na čo sa lieči teraz

Šikovný poradca by mal vždy dokázať pochopiť aktuálnu situáciu klienta a ľudskou rečou mu ponúknuť to, čo je preňho šité na mieru. Dôležité je, aby klient rozumel tomu, prečo dostáva konkrétne zabezpečenie a čo mu to prináša do budúcnosti. Aj keby poisťná situácia, pre ktorú je klient krytý, nenastala, klient by mal vedieť, prečo toto krytie má a prečo mu ho poradca navrhol. Klient by si mal byť istý aj tým, že ak dôjde k akejkoľvek životnej situácii, jeho poradca mu je vždy k dispozícii a vie mu pomôcť, poradiť a postarať sa o zachovanie

kvality jeho života v najvyššej možnej miere.

Od roku 2020 platí na Slovensku regulácia odkupných hodnôt. Aký vplyv táto regulácia mala?

Táto regulácia mala vplyv na životné poistenie s odkupnou hodnotou, teda hlavne na investičné životné poistenie, keďže kapitálové životné poistenie sa pri súčasných úrokových mierach z trhu takmer vytratilo. Životné poistenie je dlhodobý finančný produkt a regulácia ovplyvňuje nastavenia produktu hlavne pri predčasnom ukončení poistenia. Pravdepodobne aj zavedenie regulácie má podiel na poklese predaja životného poistenia so sporivou zložkou.

Tento produkt môže byť užitočným doplnkovým nástrojom a súčasťou riešenia veľkého problému dlhodobej udržateľnosti systému dôchodkového zabezpečenia. Bolo by prezieravé spájať sa pri riešení takýchto veľkých výziev a využívať všetky dostupné nástroje, napríklad uznať poisťné za životné poistenie ako daňovo odpočítateľné rovnako ako na niektorých susedných trhoch. Myslím, že skôr či neskôr to bude nevyhnutné, a čím skôr sa to podarí, tým väčšia bude šanca na dlhodobú a udržateľnú prosperitu Slovenska.

Ako sa mení situácia, pokiaľ ide o očkovanie? Dá sa očakávať, že v budúcnosti bude pre vstup do poistenia jedným z faktorov aj to, či sa človek dal zaočkovať proti covidu-19, prípadne iným ochoreniam?

Pri uzatváraní poistenia nás zaujíma zdravotný stav klienta bez ohľadu na to, či bol alebo nebol očkovaný. Chceme poznať len to, či a na aké ochorenia sa v minulosti alebo v súčasnosti liečil/lieči. Očkovanie proti covidu-19, ako vieme, pomáha skôr zmierniť závažnosť ochorenia. Preto sa pri oceňovaní klienta zameriavame skôr na to, či toto ochorenie prekonal a aký závažný priebeh choroby bol, pretože to môže mať vplyv na celkový zdravotný stav klienta. Navyše očkovanie proti covidu-19 je nový typ očkovania, ktorý vznikol ako reakcia na pandémiu, kde časť klientov



prekonala ochorenie, ešte než bolo dostupné očkovanie. Rovnako nevieme, čo prinesie budúcnosť a nakoľko budú aktuálne tri dávky očkovania dostatočné pre človeka, respektíve aký prístup k prípadnému ďalšiemu očkovaniu zvolia odborníci v prípade, že sa objaví nová vlna tohto ochorenia. Preto si nateraz nemyslím, že očkovanie bude faktorom pre vstup do poistenia.

Slováci sú veľmi náchylní veriť dezinformáciám, okolo zdravia ich je pomerne veľa, ako to ovplyvňuje poistný biznis? Ako sa pristupuje napríklad k človeku, ktorý si poistnú udalosť spôsobil nezodpovedným správaním pod vplyvom dezinformácií?

V prípade, že klient nedodrží liečebný proces nastavený lekárom, možno aj pod vplyvom dezinformácií, poisťovňa je oprávnená znížiť/odmietnuť poistné plnenie. Preto vždy odporúčame dodržiavať liečebný proces nastavený lekárom, ak sa to nestane, je tu spomínané riziko, že poisťovňa nevyplatí poistné plnenie. Keby sa aj klient priznal, že udalosť nastala pod vplyvom dezinformácií, škodová udalosť by sme riešili štandardne ako hociktorú inú, treba však podotknúť, že poistná udalosť musí byť náhodná skutočnosť.

Ako sa bude poistný trh z vášho pohľadu vyvíjať v nasledujúcich dvoch rokoch?

Predpovedať budúcnosť nevieme, ale vidíme určité významné trendy. Svet sa posunul do online priestoru a rastie nám „online generácia“. Očakávame preto, že digitalizácia bude naďalej kľúčovou oblasťou napredovania. S tým je spojené aj neustále zjednodušovanie produktov, ktoré musia byť čoraz flexibilnejšie a dostupnejšie. Aj bez tohto fenoménu sa intenzívne venujeme digitalizácii a online prístupu a popritom vytvárame jednoduchšie a flexibilnejšie produkty.

Zodpovednejší prístup klientov a väčší záujem o zabezpečenie seba a svojej rodiny zároveň priniesli ďalší fenomén, a to že ľudia od poisťovní prirodzene očakávajú čoraz viac. Chcú vidieť



pridanú hodnotu, napríklad cez spoločenskú zodpovednosť firiem, dosah na ekológiu, udržateľnosť a podobne. To všetko sú oblasti, ktorým sa nedá vyhnúť, a naša spoločnosť sa im roky venuje. Ako príklad, na základe environmentálneho auditu v rámci medzinárodného projektu Zodpovedná spoločnosť sme minulý rok získali pokročilú úroveň certifikátu Zodpovedná organizácia, čo je dôkazom zodpovedného prístupu MetLife k životnému prostrediu a úrovne environmentálneho správania. Takisto diverzita a inklúzia zaujímajú v rámci našej firemnej stratégie významné miesto a patria medzi priority. Uplatňovanie princípov rovnosti a diverzity sme potvrdili podpisom Charty diverzity.

Aká je budúcnosť spoločnosti Metlife na slovenskom trhu? Ktoré oblasti podnikania budú v nasledujúcom období kľúčové, na ktoré oblasti sa spoločnosť sústreďí?

Pandémia nám len potvrdila, že poistenie má v živote človeka svoje opodstatnenie a významné miesto. Je to niečo, z čoho benefitujete v budúcnosti, v neočakávaných situáciách. Keďže v poistení ide o získanie a podporu dôvery, máme jasné ciele, na ktoré sa zameriavame a ktoré sú

pre nás kľúčové. Sú to klienti, vďaka ktorým má naše poslanie zmysel, a zároveň ľudia - naši obchodní partneri a zamestnanci, vďaka ktorým môžeme toto poslanie vykonávať. S tým súvisí zodpovednosť, ktorú nesieme, pričom naše rozhodnutia sú zamerané na dlhodobú stabilitu a prosperitu.

Určite sa budeme v budúcnosti naďalej zameriavať na udržateľný rast pri súbežnom zabezpečení prevádzkovej stability. Efektívny spôsob, ako to dosiahnuť, je napríklad zjednodušovanie procesov a inovácie a, samozrejme, splnenie našich záväzkov voči zákazníkom. Len pre zaujímavosť, naša spoločnosť počas svojho pôsobenia na slovenskom trhu vyplatila klientom 157 miliónov eur na poistných udalostiach a to je jasný dôkaz, že úspešne napĺňame svoje poslanie a neplánujeme v tomto úsilí poľaviť.

Aktuálne sme spustili novinku, ktorá klientom pomôže mať kvalitné krytie bez uplatňovania čakacích lehôt. Ak si klient zruší poistnú zmluvu alebo vybrané poistenie v inej poisťovni a uzatvorí si poistnú zmluvu v MetLife, po splnení jednoduchých podmienok nebudeme uplatňovať nové čakacie lehoty na poistenia, ktoré mal uzatvorené v inej poisťovni. 🇹



Podržíme vás

Aj keď sa vám život otočí hore nohami

S **poistovňou MetLife**, špecialistom na životné poistenie, zostanete nohami pevne na zemi.

Pre viac informácií navštívte **www.metlife.sk**



Sprevádzame vás životom