

# 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**

Pandémia a vojna na Ukrajine spôsobili, že zabezpečeniu vlastného života venujeme oveľa viac pozornosti a záujem o životné poistenie tak má priestor na rast. „Vnímanie rizík sa stalo viac osobné, viac konkrétne a preto ľudia reagujú na daný stav zodpovednejšie,“ uviedol v rozhovore 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 Covid 19 nám ukázala, ktoré interné systémové procesy bolo potrebné vyriešiť. Zobrali sme to ako výzvu, ktorá nám pomohla rýchlejšie zaviesť inovácie ako "Bezkontaktný

predaj" a ponúknuť tak túto službu pri životnom poistení ako jedna z prvých poisťovní na Slovensku. Tak ako aj ostatné spoločnosti sme implementovali nové postupy, zaviedli väčšiu flexibilitu a to vďaka rýchlejšiemu zmene myslenia, prístupu manažérov ale aj jednotlivých zamestnancov. Sústreďme sa stále viac na digitálnu formu komunikácie vo všetkých ob-

lastiach, ako internej, tak 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, prispôbili „novej realite“, a to tak z krátkodobého ako aj z dlhodobého hľadiska. Ako jednu z najväčších výziev stále vnímame vytvorenie pro-

stredia, ktoré by adekvátne vytvorilo alternatívu pre osobné stretnutia s klientmi. Situácia nás presvedčila zároveň o tom, že slová ako digitalizácia a flexibilita majú reálne opodstatnenia. Zároveň sme sa naučili, že sme schopní veci meniť a prispôbovať priebežne a že dokážeme operatívne upravovať procesy v prospech klientov a obchodných partnerov.

Pandémia má jednoznačný vplyv na výkonnosť ekonomiky, ale i napriek tomu sme zaznamenali zvýšenie predpísaného poistného. Teraz sme skúsenejší a flexibilnejší voči tejto situácii, ktorá bola pred koronakrízou nepredstaviteľná a zároveň sme v lepšej pozícii ako minulý rok.

■ Ako sa tieto dva náročné roky odrazili na štruktúre poistných škôd. Čo sa dá z týchto škôd vycítať? 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 kvôli rôznym vládnym opatreniam sťažené cestovanie. Rovnako bol znížený počet škôd týkajúcich sa typických zimných úrazov. Dôvodom je, že v zimnom období bol buď nariadený lockdown, respektíve bolo zakázané prevádzkovanie lyžiarskych stredísk.

Naproti tomu sme zaznamenali vyššie škody súvisiace s Covid 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 skutočnosť, že klienti v roku 2019 navštevovali zdravotnícke zariadenia aj v menej nevyhnutných prípadoch. Môže to taktiež poukazovať na fakt, že v roku 2021 zdravotnícke zariadenia z dôvodu rozširovania covidových lôžok pozastavovali operácie, vykonávali iba tie nevyhnutné a štandardné operácie boli rušené.

Z týchto faktov vyplýva, že infekčné ochorenia budú do budúcnosti významným faktorom v prispôbovaní ponuky poisťovní a poisťovne budú lekciami z tohto vývoja zohľadňovať pri nastavovaní svojej ponuky.

■ Za toto obdobie sa stali aktuálnymi riziká spojené s pandemiou

a aj vojnu. 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 voči sebe a svojim rodinám. Z tohto dôvodu vidíme nárast záujmu o životné poistenie oproti minulým rokom. Klienti sa tiež viac zaujímajú o podmienky poistenia a ako poisťovne pristupujú ku krytiu v prípade pandémie či vojny. Súvisí to aj s faktom, že ľudia na Slovensku sú finančne vzdelanejší. Registrujeme, že počas pandémie ľudia vy-

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 viac osobné, viac konkrétne a preto ľudia reagujú na daný stav zodpovednejšie. Je samozrejme zložité v danej chvíli vyhodnotiť vplyv týchto faktorov na dlhodobéjšie spotrebiteľské správanie v oblasti poistenia. Avšak to, že máme túto skúsenosť je fakt, ktorý bude zohrávať svoju rolu.

■ Pred prepuknutím pandémie zvykol tento druh rizík byť štandardne vo výlukách, keď ten pro-

čo v podstate na existujúcich produktoch ani nie je možné, keďže tieto sú nacenené vždy s konkrétnymi výlukami.

Od začiatku vojny na Ukrajine zaznamenávame nárast otázok ohľadne krytia počas vojnového konfliktu. Pri väčšine našich produktov životného poistenia sú naši klienti krytí pre prípad smrti, ako civilisti aj v čase vojny. Pri poisteniach úrazu alebo choroby sú poistné udalosti v súvislosti s vojnovým konfliktom vylúčené z krytia. Myslím, že pri dodržaní zásad zodpovedného podnikania nie je možné prevziať tak nepredvídateľné riziko a naďalej bude táto výluka na trhu prítomná.



lepšili svoj všeobecný prehľad v oblasti financií.

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

Určite si uvedomujeme riziká oveľa viac, ako tomu bolo pred pandemiou

blém nastal, mnohé poisťovne čiastočne upravovali fungovanie poistiek. Môže niečo podobné nastať aj v prípade výluky spojené s vojnovým konfliktom?

Naše produkty životného poistenia a poistenia choroby poskytujú krytie aj v prípade ochorenia Covid 19, to znamená, že sme nepotrebovali upravovať poistné podmienky,

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

Tak, ako celý poistný trh, aj my pozorujeme pokles záujmu o investičné



životné poistenie, práve z vyššie uvedeného nárastu 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 sústreďime na neustále vylepšovanie našich produktov a to tak, aby čo najlepšie pokrýli 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 aj poistenie na krytie úverov. Zaznamenávajú v tomto smere nárast záujmu vzhľadom na to, že na Slovensku v súčasnosti je hypotekárny boom?

Od spustenia produktu Úverovej asistencie 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 dopad 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 jasné, 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 sústreďiť na vytváranie rezerv do budúcnosti a to prostredníctvom sporenia alebo pripoistenia na dôchodok a 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 sa do budúcnosti. Mali by tiež vedieť porovnávať tieto veci s tým, ako to funguje v zahraničí, kde je evidentná vyspelosť v oblasti životného poistenia, ktorá je monitorovaná v ukazovateli pomer pro-

#### čo môže poisťovňa urobiť preto, aby sa zvýšil záujem o poistenie zo strany klienta?

Súhlasím, na druhej strane je pozitívom skutočnosť, ktorú som uviedol vyššie 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

zodpovedne ponúknuť taký produkt, za ktorým si stojí a je pre klienta výhodný nielen teraz, ale aj o 20 rokov. Produkt musí byť s možnosťou 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

stáva konkrétne zabezpečenie a čomu to prináša do budúcnosti. Aj keby poisťná situácia, voči ktorej je klient krytý, nenastala, klient by mal vedieť, prečo toto krytie má a prečo mu ho poradca navrhol. Klient by si tiež mal byť istý tým, že pokiaľ 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.

dukt 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 sa pri riešení takýchto veľkých výziev spájať 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 očkovania. Dá sa očakávať, že v budúcnosti bude pre vstup do poistenia jedným z faktorov aj to, či sa dal človek zaočkovať proti covidu-19, prípadne iným ochoreniam?

Pri uzatváraní poistenia nás zaujíma zdravotný stav klienta ako takého, 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 Covid 19, ako vieme, pomáha skôr zmierniť závažnosť ochorenia samotného. Preto pri oceňovaní klienta sa skôr zameriavame na to, či toto ochorenie prekonal a ako závažný priebeh choroby bol, nakoľko to môže mať dopad na celkový zdravotný stav klienta. Navyše, očkovanie proti Covid 19 je nový typ očkovania, ktorý vznikol ako reakcia na pandémiu, kde časť klientov prekonal 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.

#### ■ 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 pro-

#### ■ Slováci sú veľmi náchylní veriť dezinformáciám, okolo zdravia ich je pomerne veľa, ako to ovplyvňuje poisťný biznis. Ako sa prístupuje napríklad k človeku, ktorý si poisťnú udalosť spôsobil nezodpovedným správaním pod vplyvom dezinformácií?

V prípade, ak klient nedodrží lekárom nastavený liečebný proces, možno aj pod vplyvom dezinformácií, tak poisťovňa je oprávnená znížiť/odmietnuť poisťné plnenie. Preto vždy odporúčame dodržiavať liečebný proces nastavený lekárom, ak sa tak nestane, je tu spomínané riziko, že poisťovňa nevypláti poisťné plnenie. Ak by sa aj klient priznal, že udalosť nastala pod vplyvom dezinformácií, škodovú udalosť by sme šetrili štandardne ako hociktorú inú, avšak treba podotknúť, že poisťná udalosť musí byť náhodná skutočnosť.

#### ■ Ako sa bude poisťný 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 aj naďalej kľúčovou oblasťou napredovania. S tým je spojené aj neustále zjednodušovanie produktov, ktoré musia byť čoraz viac flexibilnejšie a dostupnejšie. Aj bez tohto fenoménu sa intenzívne venujeme digitalizácii a online prístupu a popri tom vytvárame jednoduchšie a flexibilnejšie produkty. Zároveň zodpovednejší prístup klientov a väčší záujem o zabezpečenie seba a svojej rodiny priniesli aj ďalší fenomény a to, že ľudia prirodzene od poisťovní očakávajú stále viac. Chcú vidieť pridanú hodnotu, napríklad cez spoločenskú zodpovednosť firiem, dopad na ekológiu, udržateľnosť a podobne. Toto všetko sú oblasti, ktorým sa nedá vyhnúť a naša spoločnosť sa im roky venuje. Príkladom - na základe environmentálneho auditu Zodpovedná spoločnosť sme minulý rok získali pokročilú úroveň certifikátu Zodpovedná organizácia, čo je dôkazom zodpovedného prístupu

MetLife k životnému prostrediu a úrovne environmentálneho správania. Tiež 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 benefitujeme v budúcnosti, v neočakávaných situáciách. Keďže poistenie je o získaní a podpore 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 svojim klientom 157 mil. € na poisťných udalostiach a to je jasný dôkaz toho, že úspešne napĺňame naše poslanie a neplánujeme v tomto úsilí poľaviť.

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

Rozhovor pre týždenník TREND poskytol Pavol Dorčák, Generálny riaditeľ MetLife CZ&SK \*

