

Zpráva EIOPA o vývoji struktury trhu pojišťovacích zprostředkovatelů v EU

Robert Šimek / Česká národní banka

Evropský orgán dohledu pro pojištnictví a zaměstnanecké penze (EIOPA) ke konci roku 2018 publikoval zprávu o vývoji struktury trhu pojišťovacích zprostředkovatelů v EU (dále jen „zpráva“), kterou měl povinnost zpracovat na základě čl. 41 odst. 5 směrnice o distribuci pojištění a zajištění (IDD). Směrnice IDD dále předpokládá (čl. 41 odst. 4), že další hodnocení orgánem EIOPA proběhne za dva roky.

V rámci přípravy zprávy byly z hlediska dodání vstupů a informací, ze kterých zpráva vychází, angažovány nejen příslušné dohledové orgány, ale také národní a evropské asociace pojistitelů¹ a pojišťovacích zprostředkovatelů² tak, aby zpráva poskytovala pokud možno ucelený obraz popisující situaci na celém trhu EU, včetně jeho specifík v konkrétních členských státech. Z hlediska struktury se zpráva dělí na část věnovanou obecným závěrům, která je společná pro všechny státy, a část analyzující situaci v jednotlivých státech EU. Z pohledu osobního rozsahu se zpráva nevěnuje zajišťovacím zprostředkovatelům a nejsou zde výslovně zahrnuti ani doplňkoví zprostředkovatelé využívající výjimku ze směrnice o pojišťovacích zprostředkovatelích (IMD) a tzv. „přímý prodej pojištění“. Namísto toho jsou ve zprávě uvedeny tzv. „nové distribuční kanály“, např. webové srovnávače, platformy založené na typu *social media* a *insurtech*.

Údaje byly s ohledem na časové rozpětí shromážděny od roku 2012 (včetně) do roku 2017 (včetně) za účelem zjištění určitých trendů ve vývoji trhu (např. počet registrací nebo notifikací přeshraniční činnosti) a jeho fungování v různých jurisdikcích. Zpráva je rovněž doplněna o rozhovor s Matthiasem Beenkenem, osobností evropského pojištného trhu, neboť se již delší dobu ve svém výzkumu zabývá otázkami spojenými s distribucí pojištění. Podrobný popis metodologie pro vypracování zprávy je uveden v její příloze.

Identifikované trendy

Ve zprávě se uvádí, že trh pojišťovacích zprostředkovatelů v EU je velmi rozmanitý a je charakterizován různými definicemi v postavení a kategoriích pojišťovacích zprostředkovatelů vzhledem k tomu, že IDD definuje pouze rozsah regulovaných činností (*activity-based approach*), které jsou zprostředkováním pojištění, nikoli však otázky týkající se různého druhu zastoupení, povahy vnitřního vztahu se zastoupeným, způsobu odměňování apod. Z toho důvodu některé porovnání nemohlo být

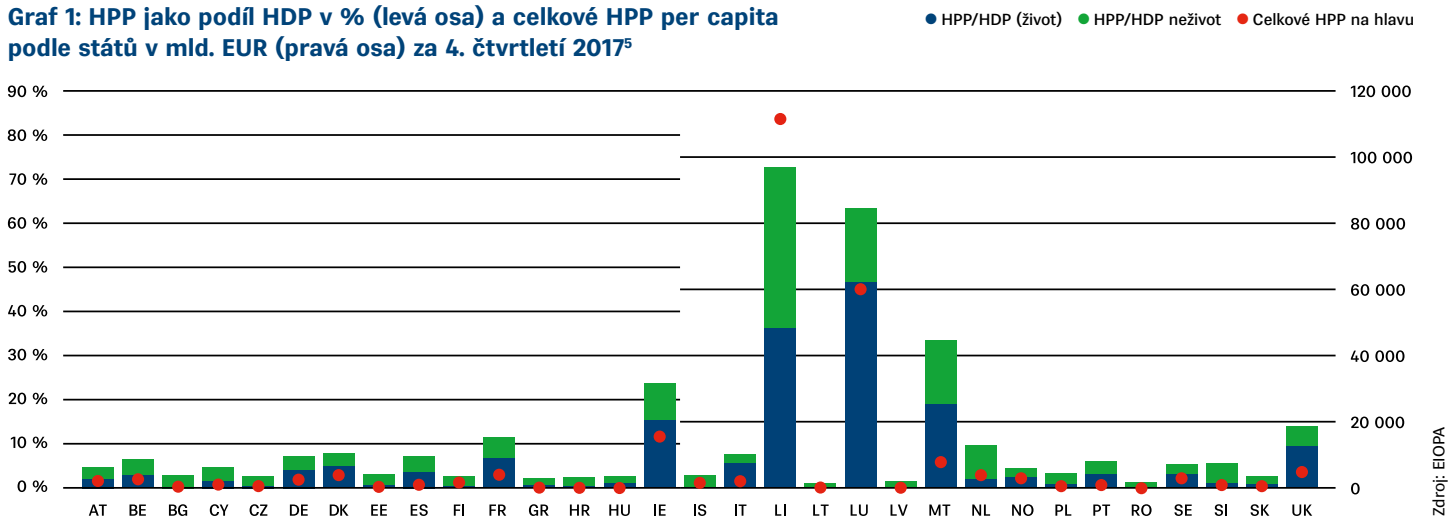
zpracováno v celé své šíři (např. u distribučního kanálu *bancassurance*) a je namísto toho pouze uveden výčet států, jichž se porovnání týká. Přestože zpráva naráží na určité limity v dostupnosti porovnatelných údajů, je v tuto chvíli prozatím nejzdařilejším pokusem o zmapování struktury trhu pojišťovacích zprostředkovatelů v EHP.

Pokud se týká samotných trendů, které byly identifikovány napříč EU/EHS, jsou zde obrovské rozdíly, pokud jde o vztah mezi velikostí trhů a velikostí populace. Jako důvod se uvádí, že tyto rozdíly jsou často dány způsobem či systémem registrace pojišťovacích zprostředkovatelů než jinými faktory (zejména tržního prostředí).

V posledních letech má celkový počet registrací pojišťovacích zprostředkovatelů v EU spíše klesající tendenci, ačkoli zkušenosti v ČR jdou proti tomuto evropskému trendu. Důvody poklesu v jednotlivých státech jsou velmi různé, počínaje příčinami vyvolanými změnou regulatorního prostředí (nárůstem regulatorních požadavků), likvidací a zánikem některých pojišťoven, příp. tyto změny nastaly v důsledku nárůstu významu alternativních distribučních kanálů či inovací v oblasti distribuce.

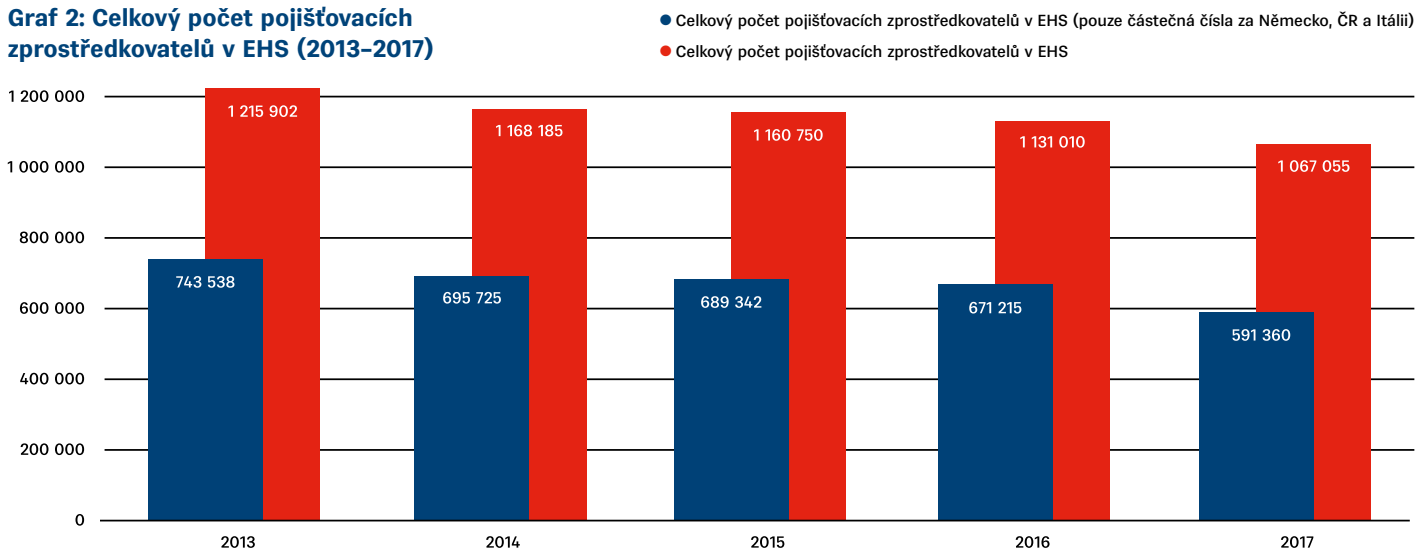
Pokles počtu pojišťovacích zprostředkovatelů lze zaznamenat především u fyzických osob působících v roli pojišťovacího agenta, přičemž tato kategorie je stále převažující na evropském trhu v absolutních počtech. Naopak počet pojišťovacích agentů v postavení právnických osob a pojišťovacích makléřů v posledních letech zaznamenal nárůst. Je však nutné dodat, že 56 % pojišťovacích zprostředkovatelů provozuje svoji činnost na základě specifických kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů vyplývajících z právních řádů členských států, a proto není možné jednoznačně určit převažující evropský model. Tyto kategorie také není možné kvůli nedostatku dostupných údajů specificky provázat s konkrétními pojištními odvětvími a pojištními produkty za účelem porovnání dopadu nové regulace, kterou předpokládá analýza, již má EIOPA předložit v roce 2020.

Graf 1: HPP jako podíl HDP v % (levá osa) a celkové HPP per capita podle států v mld. EUR (pravá osa) za 4. čtvrtletí 2017⁵



Zdroj: EIOPA

Graf 2: Celkový počet pojišťovacích zprostředkovatelů v EHS (2013–2017)



Zdroj: EIOPA

Dále bylo zjištěno, že distribuční kanál *bancassurance* je velmi významný, pokud se týká distribuce produktu životního pojištění (zejména kvůli prodeji pojištění schopnosti splácet s hypotékou nebo spotřebitelským úvěrem). Naproti tomu pojišťovací agenti distribují převážně neživotní pojištění či v tomto odvětví hrají také důležitou úlohu doplňkové pojišťovací zprostředkovatelé využívající výjimku ze směrnice IMD (např. v cestovním pojištění). V posledních letech navíc nabývá na významu přímý prodej (zejména ve státech, ve kterých při distribuci životního pojištění nedominují banky), webové srovnávače a insurtechy.

Pokud se týká přeshraničního poskytování služeb, celkový dojem je velmi nesourodý vzhledem k tomu, že notifikační procedura podle *Lucemburského protokolu*, přijatého CEIOPS, neobsahuje povinné předávané údaje mezi dohledovými orgány týkající se objemu zprostředkovaného pojistného v členění podle pojistných odvětví nebo pojistných produktů, což umožňuje porovnávat pouze počty notifikací v jednotlivých letech, které mají spíše rostoucí tendenci.³ V porovnání s výší pojistného, které pojišťovny utržily z přeshraničního poskytování služeb, jsou však počty notifikací pojišťovacích zprostředkovatelů výrazně vyšší.

Zdá se tedy, že zvýšený počet notifikací nemusí nutně znamenat také skutečně zvýšenou aktivitu pojišťovacích zprostředkovatelů.

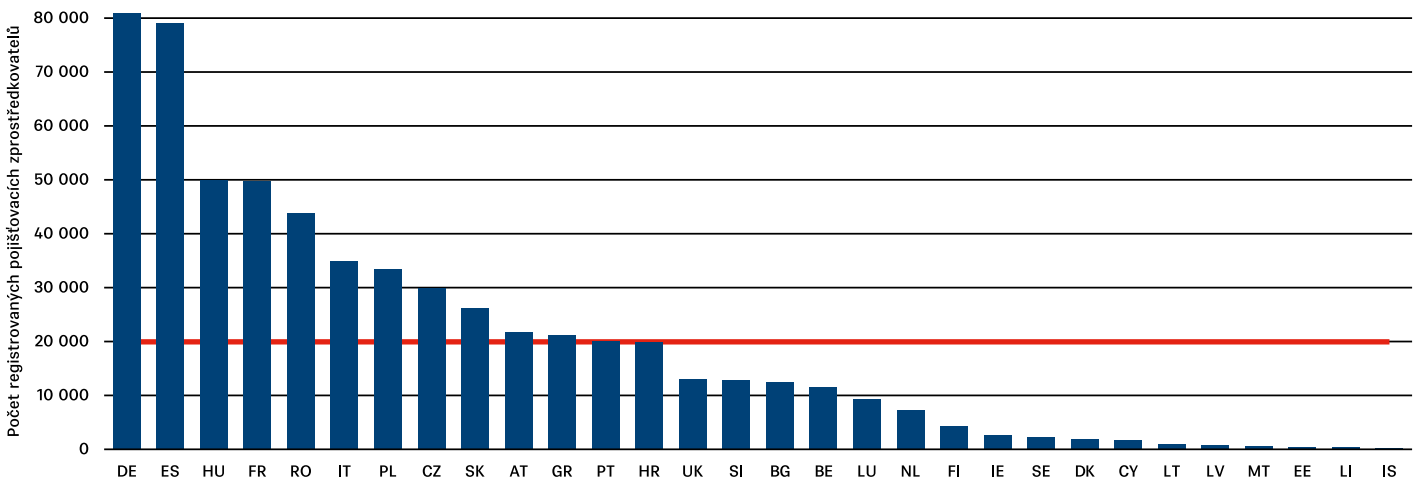
V rámci systému odměňování existují výrazné rozdíly mezi členskými státy a většina států nemonitoruje modely a strukturu odměňování na pravidelné bázi. Převažujícími modely odměňování jsou modely založené na placení provizí (*commissions*) a poplatcích (*fees*), příp. modely smíšeného charakteru.

Přehled evropského trhu

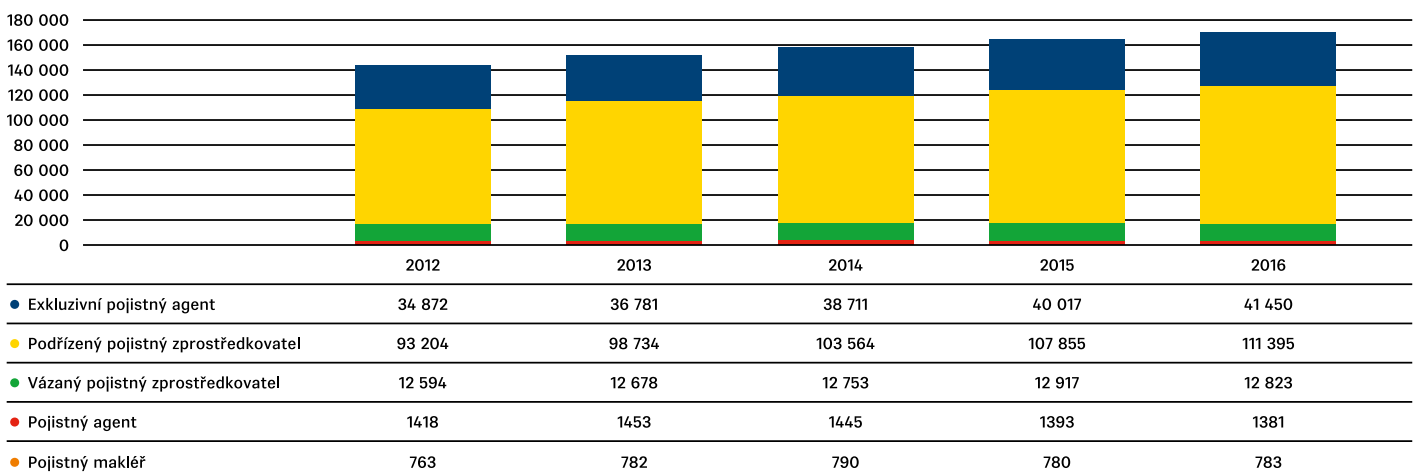
Nejvíce pojišťovacích zprostředkovatelů v absolutních číslech bylo zaznamenáno v Itálii, Německu a ČR. V porovnání počtu registrací s počtem obyvatelstva se na předních příčkách umístila ČR, Itálie a Slovensko. Fyzické osoby jako pojišťovací zprostředkovatelé převažují v ČR, Německu, Chorvatsku, Maďarsku, Polsku, Portugalsku, Slovensku a Itálii. Naopak ve státech jako Bulharsko a Belgie je více než polovina registrovaných zprostředkovatelů právníky osobami. Ve shromážděných údajích jsou však určité diskrepance, protože v některých státech se nemusí registrovat fyzické

Graf 3: Celkový počet registrovaných pojišťovacích zprostředkovatelů v EHS (2017)

● Celkový počet registrovaných pojišťovacích zprostředkovatelů ● Průměr



Zdroj: EIOPA

Graf 4: Registrování zprostředkovatelé v ČR podle kategorií (2012–2016)

Zdroj: EIOPA

osoby, pokud vykonávají činnost pro právnickou osobu, která je sama registrována.

Velikost trhu⁴ pojištnictví se výrazně liší v jednotlivých členských státech. Největší trh životního pojištění v EU zaujímá Lucembursko, následované Lichtenštejnskem a Irskem. Velká část objemu obchodu je však vyprodukována v důsledku přeshraniční činnosti. Pokud jde o neživotní pojištění, na předních pozicích se umístilo Lichtenštejnsko a Malta. Také pojišťovny usídlené v těchto státech jsou velmi aktivní přeshraničně.

Výsledky podílu produkce v životním a neživotním pojištění se mezi jednotlivými státy liší. Výraznou převahu podílu neživotního pojištění nad životním pojištěním lze pozorovat u států jako Island (91 % GWP), Bulharsko (88 % GWP) nebo Lotyšsko (87 % GWP). Naproti tomu výraznější převahu životního pojištění nalezneme zejména v Itálii (75 % GWP) nebo Dánsku (69 % GWP).

Různé kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů

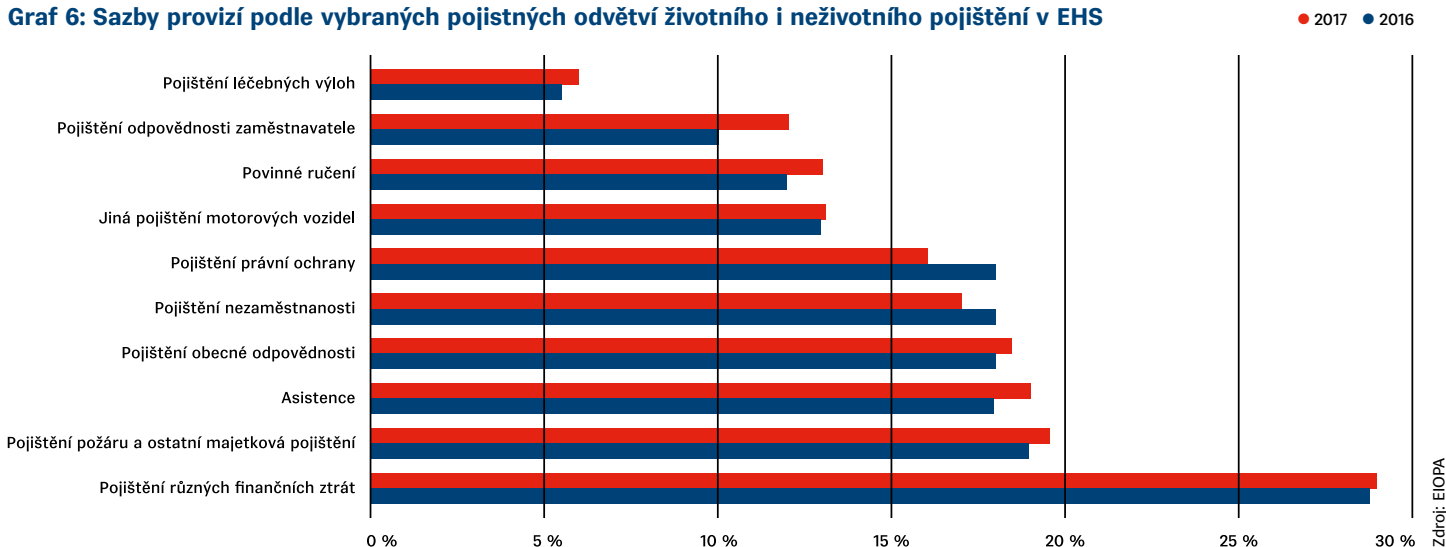
Evropský trh pojišťovacích zprostředkovatelů je specifický svou rozmanitostí lokálních distribučních kanálů. To se

zdůvodňuje tím, že IMD nestanoví výslovně kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů, ale definuje pouze vymezené činnosti, které jsou zprostředkováním pojištění, přičemž obsah jednotlivých kategorií má být naplněn členskými státy.

Pojišťovací agenti zastupují zpravidla pojišťovny na základě smlouvy o spolupráci. Tento vztah může mít přitom několik podob. Agenti mohou spolupracovat s jednou pojišťovnou (*single-tied*) nebo i více pojišťovnami (*multi-tied*). Na některých trzích se vyvinula specifická kategorie agenta – *managing general agents* (MGA). Úkolem MGA je primárně poskytnutí služeb v oblasti upisování pojištění; jeho fiduciární povinnosti se vztahují k pojišťovně a jeho činnost údajně představuje efektivní způsob proniknutí na nové trhy, včetně nabízení specializovaných pojištních produktů (*niche market*) prostřednictvím domácích pojišťovacích zprostředkovatelů.

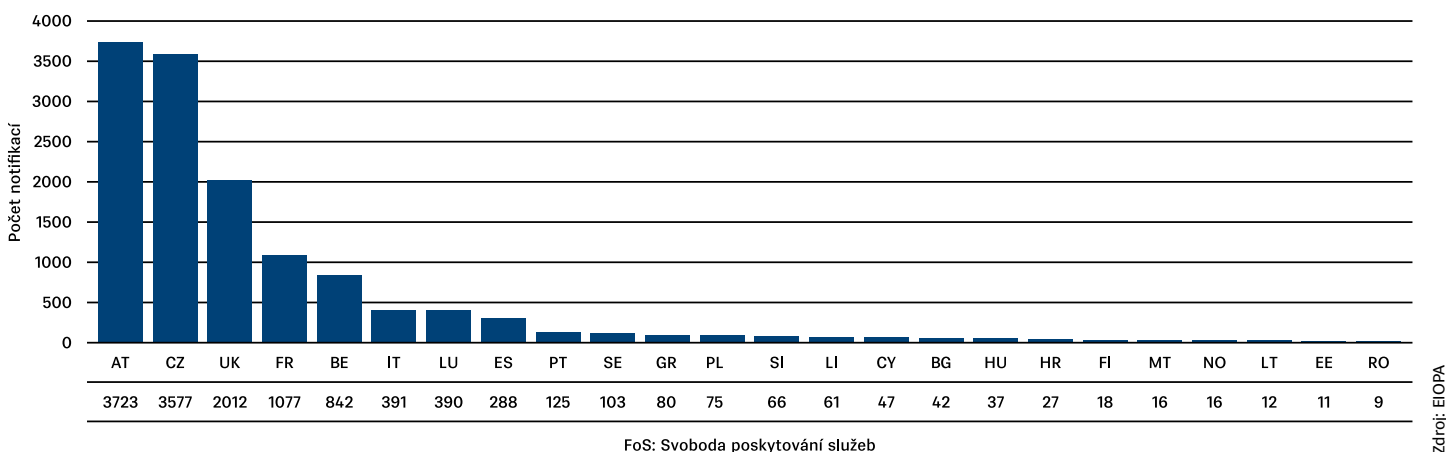
Pojišťovací makléři zastupují pojistníka a jednají zpravidla nezávisle na pojistiteli. Přesto spolupracují s více pojišťovnami, jejichž produkty doporučují pojistníkům. V určitých případech však makléř zastupuje pojišťovnu – např. při vybírání pojistného a předávání pojistného plnění.

Graf 6: Sazby provizí podle vybraných pojistných odvětví životního i neživotního pojištění v EHS



Zdroj: EIOPA

Graf 7: Notifikace svobody poskytování služeb v EHS v roce 2017



FoS: Svoboda poskytování služeb

Zdroj: EIOPA

Distribuční kanál *bancassurance* není právně definován a lze pod něj zařadit všechny způsoby distribuce pojištění pojistných produktů prostřednictvím bank. V některých členských státech je tento distribuční kanál vymezen jako samostatná kategorie (např. v Itálii). V jiných zase spadá do kategorie pojišťovacího agenta či příp. pojišťovacího makléře. Za přímý prodej označuje zpráva všechny typy distribuce, na kterých se nepodílí zprostředkovatel, tedy zejména prodej prostřednictvím zaměstnanců pojišťoven, ale také on-line prodej prostřednictvím internetu či dalších způsobů prodeje na dálku (e-mail, telefon apod.).⁶ Webové srovnávače i *social media* platformy se v posledních letech staly významným distribučním kanálem pojistných produktů umožňujícím nejen srovnání ceny a produktových charakteristik, ale vůbec posílily možnost získat prvotní informace bez nutnosti osobní interakce.

Existují také další kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů. Zejména u tzv. „podřízených sítí“ se mohou vyskytovat vázaní zprostředkovatelé (*tied-agents*) nebo podřízení zprostředkovatelé (*sub-agents / subordinated agents*), příp. tzv. „multi-tied agents“, kteří zastupují jednu nebo více pojišťoven (např. v Polsku, *direct canvassers* (v Itálii) apod.

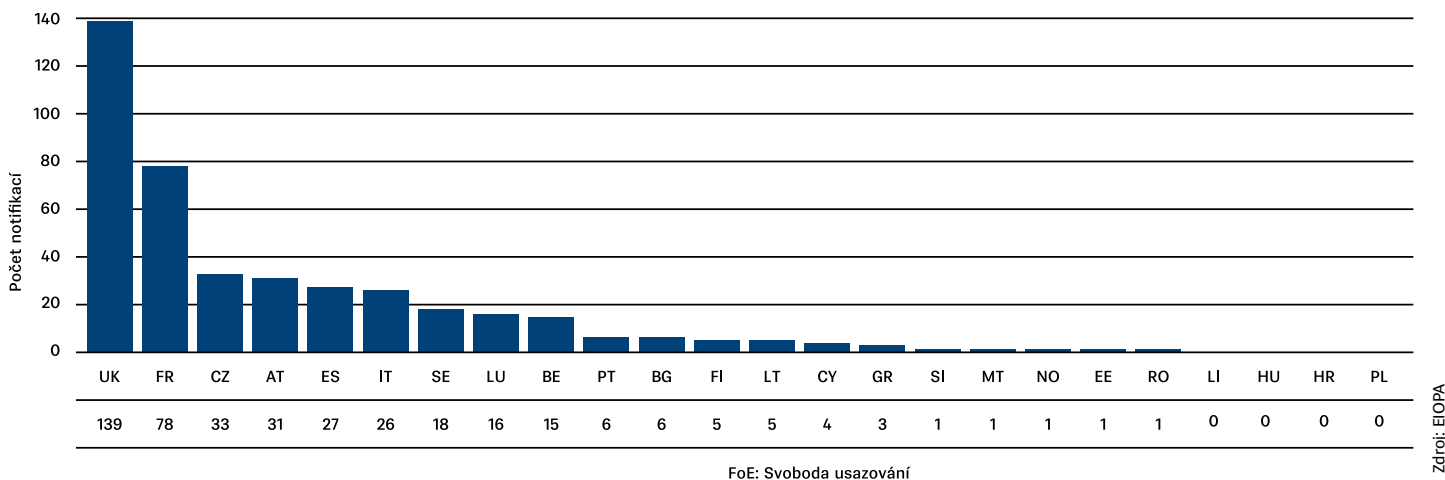
Vzhledem k tomu, že existují odlišné požadavky na registraci, nebylo možné dosáhnout precizního porovnání. Ke konci roku 2017 bylo v EU celkem registrováno 1 069 655 pojišťovacích zprostředkovatelů.⁷ Toto číslo zahrnuje jak aktivní, tak neaktivní osoby v sektoru. Vzhledem k tomu, že v některých státech existuje možnost i tzv. „více registrací“ (tzn. že daná osoba může být registrována ve více kategoriích, což je případ i ČR), odhaduje se, že toto číslo je výrazně nižší (asi okolo 593 960 osob, ačkoli i tento odhad v sobě zahrnuje neaktivní osoby).

Jelikož analýza pro rok 2020 počítá s vyhodnocením dopadů na malé a střední podniky a tyto informace nebyly při zpracování zprávy z roku 2018 dostupné, hledalo se náhradní řešení, jak tuto oblast uchopit. Nakonec byly tyto okolnosti nahrazeny rozlišením na fyzické (82 %) a právnické osoby (18 %) v roce 2017. Pro většinu členských států, u kterých byly dostupné údaje (celkem 19 z 26), převažuje podíl fyzických osob nad právnickými.⁸

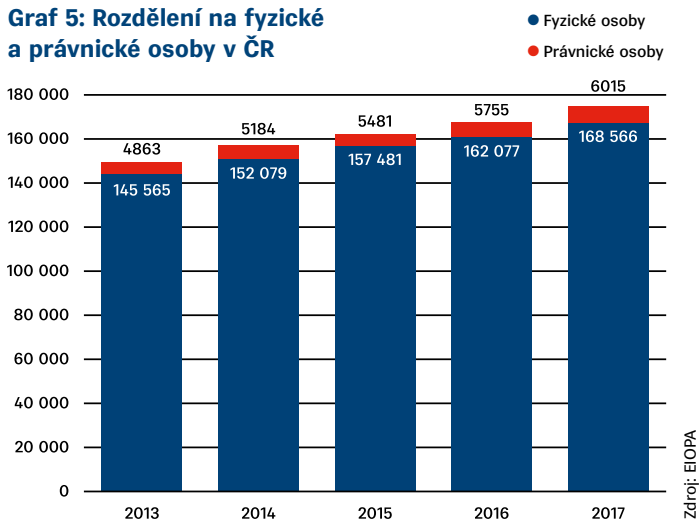
Modely odměňování

Z šetření EIOPA vyplývá, že převažujícími modely odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů je jednak model založený na placení provizí pojišťovnami

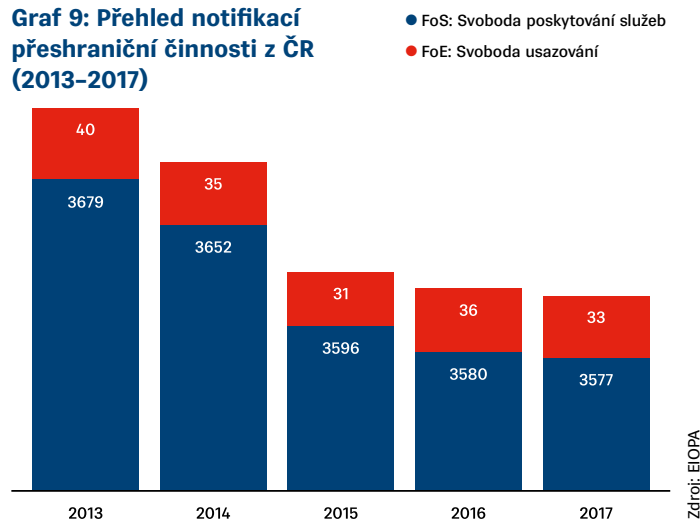
Graf 8: Notifikace svobody usazování („FOE“) v EHS v roce 2017



Graf 5: Rozdělení na fyzické a právnické osoby v ČR



Graf 9: Přehled notifikací přeshraniční činnosti z ČR (2013-2017)



(*commission-based model*)⁹ a jednak model založený na placení poplatků přímo pojistníky (*fee-based model*). Existují však také smíšené modely odměňování. Naproti tomu systém odměňování zaměstnanců je založen na pevné a pohyblivé složce odměny, resp. mzdy.

Nové distribuční kanály a způsoby distribuce

Podle zprávy se začíná pozvolně rozvíjet používání umělé inteligence při distribuci pojištění, která navázala na rozvoj webových srovnávačů (agregátorů). V mnoha zemích lze sjednat pojištění prostřednictvím prodejních automatů (kiosků). Zaznamenány byly také inovace v oblasti tzv. „robo-advice“, příp. tzv. „automated-

advice“, při které neprobíhá osobní interakce člověka se zákazníkem, ale poradenství je poskytováno na základě předem stanovených parametrů (např. podle tzv. „decision-tree“).

Notifikace

Nejvíce notifikací týkajících se svobody poskytovat přeshraniční služby bylo v minulých letech zaznamenáno v Rakousku a ČR. Naproti tomu Spojené království se jednoznačně umístilo na 1. místě v notifikaci svobody usazování v roce 2016. V případě 10 států však údaje o notifikacích nebyly vůbec dostupné, což mohlo jistě ovlivnit celkové výsledky mapování.

1 Např. Insurance Europe.

2 Např. BIPAR.

3 Je téměř pravidlem, že většina notifikovaných činností se týká států, které sousedí se státem, v němž mu byla udělena registrace.

4 Měří se jako podíl hrubého předepsaného pojistného k hrubému domácímu produktu (GDP), čímž se má vyjádřit relativní velikost odvětví k ekonomice daného státu.

5 Většina zde uvedených tabulek vychází ze zprávy EIOPA: *Insurance Distribution Directive – Evaluation of the structure of insurance intermediaries markets in Europe*, 2018.

6 Kromě využití zaměstnanců a internetu se hovoří také o exkluzivních nebo kaptivních agentech, *affinity groups* apod.

7 Oproti roku 2013, ve kterém bylo registrováno celkem 1 215 902 osob, jde o postupný pokles: -4 % v roce 2014, -1 % v roce 2015, -3 % v roce 2016 a -6 % v roce 2017.

8 Opačný trend je např. v Belgii, Dánsku nebo Lichtenštejnsku, kde převažují právnické osoby. V Norsku mohou být registrovány pouze právnické osoby.

9 Převažuje zejména ve státech, kde placení provizí nebylo zakázáno.