

## **ŚMIERĆ PROWIZJI ?**

**„GAZETA UBEZPIECZENIOWA” – nr 31 – 2.08.2011.**

**Raport LIMRY o uprzedzeniach w sprawie wypłacanych pośrednikom prowizji.**

**Wydaje się, że przejście do doradztwa finansowo-ubezpieczeniowego ze stałą opłatą (fee base advise) to już stopniowa światowa tendencja w zmianie filozofii wynagradzania pośredników ubezpieczeniowych. Takie rozwiązanie ma za zadanie na zawsze wyeliminować zagrożenia związane z systemem prowizyjnym, który stwarzał pokusę sprzedaży produktu/rozwiązania finansowego nagradzanego większą prowizją w miejsce propozycji optymalnej dla klienta z punktu widzenia jego potrzeb i możliwości w danym momencie.**

**Raport obejmuje badanie na rynkach w Australii, Niemczech, Indiach, Holandii, Południowej Afryce, Wielkiej Brytanii i USA.**

Badania LIMRY wskazują na fakt, że większa część konsumentów w USA preferuje stałą opłatę za doradztwo w miejsce prowizji. Dziś w USA w większości przypadków opłaty dokonuje się właśnie w taki sposób. To podejście wpisuje się w ustawę (2010 Dodd-Frank Act), w której wyraźnie mówi się o powiorniczej staranności doradców ubezpieczeniowo-financeowych, którzy teraz, przy oferowaniu usług swoim klientom, muszą być bardziej transparentni (precyzyjni i dokładni), w związku z kosztami i podejmowanym ryzykiem, jakie proponują.

W Wielkiej Brytanii od nowego roku 2012 doradcy nie będą mogli otrzymywać prowizji z tytułu sprzedaży niektórych produktów/rozwiązań finansowych, jak dotychczas. Doradcy będą zmuszeni uzgodnić opłatę za poradę, której mają zamiar udzielić i wyjaśnić klarownie koszty związane z danym produktem/rozwiązaniem.

Klienci nadal będą mogli prosić swoich doradców o pobieranie opłaty z części inwestycyjnej, ale to będzie mechanizm dotyczący sposobu poboru samej opłaty, a nie ustalanie jej wysokości.

Kiedy jednak wejdzie w życie druga wersja europejskiej dyrektywy o finansowych instrumentach (Markets In Financial Instruments Directive – MiFID), zasada ta będzie mogła być zinterpretowana jako zakaz pobierania wynagrodzenia od klienta, mimo że można przyjąć, że umowa została już wcześniej zawarta.

Wiele organizacji i zainteresowanych stron z takim podejściem się fundamentalnie nie zgadza. Brytyjski regulator FSA (Financial Services Authority) utrzymuje, że większość skandali tzw. „mis-selling” jest właśnie związanych z niewłaściwą strukturą prowizyjną.

Izba Ubezpieczeniowa Wielkiej Brytanii (the Association of British Insurers) w swoich analizach doszła do wniosku, że firma może zwiększyć wzrost sprzedaży o 70% zwiększając prowizję o 10%. Z drugiej strony wpływowe organizacje konsumenckie nie mogą się doczekać odejścia od opłat za poradę finansowo-ubezpieczeniową w formie prowizji od sumy inwestowanej (commission based investment advised).

Wielka Brytania nie jest osamotniona, na innych rozwiniętych rynkach decyzja co do zmian

systemu wynagradzania już zapadła.

Od 1 lipca 2012 w Australii wynagrodzenie doradców, obliczane jako procent inwestowanej składki, zostanie zakazane. Podyktowane to jest przekonaniem, że ciągle zbyt mała część społeczeństwa jest ubezpieczona w systemie prywatnym m.in. dlatego, że nie może sobie pozwolić na zapłacenie wysokiej składki. Zmiany te jednak, podobnie w Wielkiej Brytanii, nie dotyczą produktów/rozwiązań czysto ubezpieczeniowych.

W Holandii minister finansów złożył wniosek, aby zakazać płacenia prowizji za kompleksowe produkty. Nowe prawo musi być jeszcze zaakceptowane przez holenderski parlament, ale rynek spodziewa się, że regulacja wejdzie w życie w 2013 roku.

Co ciekawe, samo określenie „kompleksowe” dotyczy również złożonych produktów ubezpieczeń na życie. Inaczej jest w Wielkiej Brytanii i Australii i nie do końca klarownej sytuacji „ryzyk życiowych” w Holandii.

Sprawa prowizji i ewentualnych skutków zmian w sposobie wynagradzania doradców finansowo- ubezpieczeniowych dotyczy nie tylko rynków rozwiniętych.

W Indiach wiele skarg, które spowodowały wzrost kosztów, mała przezroczystość produktów/rozwiązań i słaba obsługa klienta doprowadziły do powstania w 2009 roku Swaru Komitetu, który zaproponował, aby prowizja została zamieniona na stałą opłatę. To rozwiązanie zostało konsekwentnie wprowadzone dla funduszy inwestycyjnych. Jednak rząd Indii jest niechętny wprowadzeniu stałej opłaty dla wszystkich produktów/rozwiązań, bojąc się, że w odległych rejonach kraju firmy będą miały problemy z naborem agentów.

Rzeczywiście dla wielu osób w sektorze finansowo-ubezpieczeniowym zmiana zasad systemu prowizyjnego może okazać się trudna do przyjęcia. Dla części agentów będzie oznaczała spadek dochodów. Jasne jest, że w Wielkiej Brytanii i Australii przyjęto rozwiązanie kompromisowe. Na dotychczasowych zasadach sprzedawana jest polisa będąca podstawowym ubezpieczeniem na życie (basic life cover). Spory niepokój budzi jednak w środowisku perspektywa sprzedaży pozostałych produktów (term insurance).

W wielu krajach nowe zasady opłat będą przeszkodą w zdobywaniu mniej zamożnych klientów. Dlatego CEA (federacje europejskich ubezpieczycieli) uważa, że przyszłe rozwiązania dotyczące zmian zasad wynagrodzenia dystrybucji powinny być dostosowane do lokalnych rynków. Michaela Koller –dyrektor generalny CEA podkreśliła, że właśnie elastyczność jest potrzebna, aby zabezpieczyć klientów i ustrzec rynki przed negatywnymi konsekwencjami. W Wielkiej Brytanii dominuje przeświadczenie, że zamiana prowizji na stałe opłaty połączona z coraz wyższymi wymaganiami dotyczącymi standardów obsługi spowoduje koncentrację uwagi niezależnych doradców (IFA) na bardziej zamożnych klientach.

Zdobycie klienta stanie się trudniejsze i mniej opłacalne. Po pierwsze, stała opłata może jeszcze bardziej spowodować, że przy jednorazowej składce 670 funtów skalkulowanej dla prostego produktu, nie wszyscy będą mogli sobie na nią pozwolić. Po drugie, wymagane także w tym przypadku pełne doradztwo może czynić ten wysiłek nieopłacalnym.

Zastępca prezesa Prudential w Wielkiej Brytanii Barry O'Dwyer skomentował, że jego

zdaniami luka, która powstanie przy obsłudze klienta masowego, powinna być wypełniona personalnym doradztwem finansowym za pomocą on-line, tak jak to ma miejsce na detalicznej platformie Amazon. Jednocześnie zaznaczył, że to, co się sprawdza na platformie sprzedaży książek, nie może być traktowane jako wzorzec i substytut profesjonalnej usługi finansowego planowania. Rząd Wielkiej Brytanii również oczekuje od sektora finansowo-ubezpieczeniowego jakiejś uproszczonej formy doradztwa dla klienta masowego (w miejsce RDR – Retail Distribution Review), która w nowych warunkach będzie bardzo trudna.

Jaka to będzie ostatecznie formuła, na razie trudno do końca przewidzieć.

**Brian Eves** – Research Analyst Limra Europe, Africa and Middle East

**Mirosław Kowalski** – Senior Regional Executive Limra Ekstern Europe & Poland

\* \* \*