

# Youplus Insurance International AG, pobočka poisťovne z iného členského štátu



„Vývoj regulácie nášho odvetvia ako celku je natoľko rýchly, že sa stáva skoro nemožné efektívne s ním držať krok a rozumieť jej zmyslu a účelu.“



**Ing. Ľubor Vrlák**  
Chief Executive Officer CZ&SK  
a vedúci organizačnej zložky  
Youplus Insurance International  
AG, pobočka poisťovne z iného  
členského štátu

**1.** Myslím si, že najpovolanejšími odpovedať na túto otázku sú naši klienti a obchodní partneri. V každom prípade „byť iní“ je jedna z nosných myšlienok, ktoré našu poisťovňu sprevádzajú od samotného zrodu projektu. Sme najmladšou poisťovňou na trhu a priniesť iba zabehnuté konvenčné riešenia by znamenalo splynúť s trhom. Našou výhodou je, že nie sme zaťažení históriou, ani akýmkoľvek technickým riešením, ktoré by nás obmedzovalo. Mohli sme tak na zelenej lúke vybudovať poisťovňu, ktorá reflektuje aktuálne potreby a trendy trhu.

Za jednu z kľúčových vecí považujeme jednoduchosť produktu a zrozumiteľnosť poistných podmienok. Preto ich definujeme jednoznačne, nie sú plné odborných výrazov, ktorým štandardný klient nerozumie. Nezahrňujeme napríklad do poistenia niečo, čo sme z neho nikdy nevyužili. Zameriavame sa na situácie, ktoré v živote klienta pravdepodobne nastanú.

Podporujeme vzťah medzi sprostredkovateľom a klientom. Sme presvedčení, že úloha sprostredkovateľa je v tomto biznise nenahradiateľná, preto sa spoľehame výhradne na spoluprácu s externými partnermi a neplánujeme žiadnu vlastnú distribúciu.

Toto všetko je doplnené plne digitalizovanými procesmi, ktoré klientom i partnerom uľahčujú prácu vrátane elektronického medicínskeho hodnotenia zdravotného stavu, elektronického podpisu, e-podatene, či načítavania dokumentov k poistným zmluvám cez smartfón. Som presvedčený, že tým máme klientom a partnerom na slovenskom poistnom trhu čo ponúknuť.

**2.** Byť riaditeľom akejkoľvek spoločnosti je predovšetkým zodpovednosť. Voči klientom, obchodným partnerom, kolegom, akcionárom, verejnosti, voči sebe samému. V relatívne malej, mladej a dynamickej poisťovni je táto zodpovednosť ešte väčšia. Záleží na každom jednom rozhodnutí, na každom jednom kroku. Je dôležité, aby ste mali okolo seba ľudí, ktorým môžete dôverovať a ktorí dôverujú vám. Je dobré mať relatívne plochú organizačnú štruktúru, ktorá umožňuje flexibilitu a efektívnosť. Takýto štýl práce však so sebou nesie aj výzvy. Vyžaduje si vytvoriť a udržiavať pracovné prostredie, v ktorom je možné požadovaný výkon dlhodobu podávať. A to vnímam ako jednu zo svojich hlavných úloh.

**3.** Ochorenie Covid-19 je fenomén, ktorý ovplyvňuje všetky sféry života. Samozrejme že najdôležitejší je život a zdravie ľudí.

Z hľadiska poisťovne vnímam vplyv pandémie v troch rovinách.

Negatívny vplyv pandémie na vývoj ekonomiky môže vyústiť do problémov klientov so schopnosťou splácať poistné a môže sa prejavíť vo zvýšenom počte predčasne ukončených poistných zmlúv.

Covid-19 môže viesť k nárastu chorobnosti a s tým súvisiacemu zhoršeniu škodového priebehu niektorých pripoistení. V tejto súvislosti môžeme byť svedkom aj zvýšenej snahy zo strany klientov o využitie poistných produktov na krytie výpadku príjmu, ktorý nastane v inej súvislosti, ako je definovaná poistná udalosť. Je preto potrebné zvýšiť pozornosť pri ich vybavovaní.

V neposlednom rade má pandémia vplyv na nový obchod. V ťažších časoch si klienti viac uvedomujú potrebu zabezpečiť sa, na druhej strane musia brať do úvahy svoju schopnosť splácať poistné v budúcnosti.

Poisťovne sú v každom prípade nútené vziať do úvahy pandémiu a opatrenia prijímané v súvislosti s ňou a upraviť svoje procesy tak, aby neboli paralyzované. Mnohokrát sme svedkami toho, že veci, ktoré by inak trvali roky, je možné realizovať v rádoch dní či týždňov. Myslím si, že kľúčom k zvládnutiu takejto situácie je umenie adaptácie, a to nielen v poisťovníctve, ale aj v akomkoľvek inom odvetví.

**4.** Ako malá spoločnosť si obzvlášť intenzívne uvedomujeme, že podmienky pre našu činnosť sa v priebehu posledných rokov stali komplexnými a zložitými. Vývoj regulácie nášho odvetvia ako celku je natoľko rýchly, že sa stáva skoro nemožné efektívne s ním držať krok a rozumieť jej zmyslu a účelu.

Dobrym príkladom je ochrana spotrebiteľa a jeho práv. V posledných rokoch sa obmedzila na extrémne množstvo informačných povinností, v dnešnej elektronickej dobe navyše paradoxne v listinnej podobe, na udeľovanie súhlasov, zasielanie pravidelných správ. Klienti si už natoľko zvykli rozdávať množstvo podpisov a dostávať stohy papierov, že ich obsahu s rastúcim objemom úplne prestali venovať pozornosť. Zostáva tak otázkou, ako a čím je spotrebiteľ v takýchto podmienkach viac chránený.

Podnikanie na Slovensku by určite uľahčilo zvýšenie pružnosti legislatívy a jej väčšie zameranie na účel, ku ktorému smeruje, než na konkrétne prostriedky na jeho dosiahnutie. Taktiež proporcionálna, a to ako v legislatíve, tak aj v následnom dohľade. Verím, že by sa tak dosiahla nielen väčšia efektívnosť v naplňaní cieľov regulácie, ale umožnilo by sa tým aj rýchlejšie zavádzanie nových technológií, ku ktorým sa v regulovaných odvetviach oproti ostatným často dostávame až s oneskorením.

**5.** Našou filozofiou je návrat k podstate poistenia. Poistenie má slúžiť na krytie výpadku príjmu alebo zvýšených nákladov v súvislosti s poistnou udalosťou. Životná poistka by mala pomôcť najmä v zásadných životných okamihoch a mala by kvalitne pokryť tzv. „vážne riziká“, ako je smrť, invalidita, trvalé následky úrazu alebo kritické ochorenia. Okrem poistenia adekvátneho rizika je dôležité správne zvoliť i poistnú sumu. Základným vstupom pre správne určenie rozsahu a výšky poistného krytia by mal byť výsledok kvalitne spracovanej a vyhodnotenej analýzy potrieb klienta. To je oblasť, na ktorú by sme sa mali sústrediť. Mám na mysli poisťovne, sprostredkovateľov i samotných klientov. Aj keď je v posledných rokoch vidieť veľký posun k lepšiemu, tak si myslím, že sa máme ešte čomu učiť.



## 1. Čím sa liši Vaša poisťovňa od ostatných poisťovní na slovenskom trhu?

Zaujímá nás Váš názor na to, čím je Vaša poisťovňa rozpoznateľná pre klienta, čo si klient spája ihneď s Vašou poisťovňou? Čo je podľa Vášho názoru Vašou najväčšou konkurenčnou výhodou?

## 2. Čo znamená byť riaditeľom poisťovne ako je tá Vaša?

Čo je v podmienkach Slovenska na takejto vrcholovej pozícii najťažšie? Čo Vám naopak robí radosť?

## 3. Ako ovplyvnila pandémia výkon poisťovacej činnosti vo Vašej poisťovni?

Aké hrozby pociťujete v súvislosti so súčasnou situáciou? Dá sa z tejto krízy vyjsť bez strát? Čo Vás pandémia naučila? Akým novým výzvam čelí Vaša poisťovňa v súvislosti s pandémiou? Ako vidíte najbližšiu i vzdialenejšiu budúcnosť poisťovníctva?

## 4. Čo by ste zmenili v legislatíve, keby ste mali tú moc?

Čo najviac komplikuje podnikanie na Slovensku, čo by ste privítali na uľahčenie Vašej činnosti zo strany regulátora a dohľadu?

## 5. Čo ľudia nevedia o poisťovníctve a mali by vedieť?

.....a ako dosiahnuť, aby vedeli? Kde vidíte rezervy vo vzdelávaní a finančnej gramotnosti bežných ľudí? Čo pre to robí Vaša poisťovňa?