

Jak vidí trh

Názory na vývoj
i směřování poradenství

**Úvěry rostou, ale
rozumně (zatím)**

Úspory rostou rychleji
a lépe splácíme

**Indexy –
racionalita,
či mámení?**

Investování pomocí
indexových ETF není
všelék

**Jaro účastnických
fondů**

Čtvrtletí s rekordním
nárůstem účastníků



TOMÁŠ SÍKORA:
**MÁME EFEKTIVNÍ ŘEŠENÍ
NA NOVÉ POŽADAVKY LEGISLATIVY**

Tomáš Síkora: Máme efektivní řešení na požadavky legislativy

Po svém odchodu z vedení ČAP se Tomáš Síkora vydal na cestu technologické podpory pro finančně-zprostředkovatelský trh. Co s trhem udělá digitalizace, jaké jsou trendy a kam trh bude směřovat?

Asi nikdo nepochybuje, že digitalizace je trend, který je nezvratný. Nejedná se však pouze o zlepšení komfortu klienta či poradce, ale úzce souvisí i s plánovou legislativou. Můžete nám to přiblížit?

Finální podoba implementace IDD je zatím otevřenou otázkou, ale ve většině případů se její text nebude systémově lišit od již platných zákonů v oblasti zprostředkování investic nebo úvěrů. Co už dnes jisté je, že jak poradce, tak i společnost, kterou zastupuje, bude muset jednat tzv. „v nejlepší zájmu klienta“. Tato formulace se může zdát vágní, ale my si ji vykládáme takto: zákazník si určí požadavky na produkt či cíl. Na základě toho by měl zprostředkovatel současně vybrat vhodný produkt a nastavit jeho parametry. Pokud pracuje pro více poskytovatelů stejného typu produktu, pak by měl objektivně srovnat jejich hlavní parametry tak, aby dokázal obhájit výběr produktu pro klienta.

Bude tak silit tlak i na uchování informací o celém průběhu jednání s klientem včetně doložení způsobu srovnání. Zprostředkovatel, který tvrdí zákazníkovi, že řešení vybírá z produktů od více institucí, bude muset doložit, že opravdu došlo ke srovnání všech produktů, které má v dané kategorii k dispozici. To zatím není žádný zprostředkovatel schopen reálně dělat – dokážete si představit, že poradce bude u každého klienta vytvářet excelovskou tabulku, kde bude mít například u pojištění automobilů u šesti produktů srovnání třeba jen hlavních pa-



Proto jsme vyvinuli software (ZETEO²), který tento proces otáčí.

rametrů připojištění a výluk, spočítá jednotlivé výstupy s cenovou kalkulací ze šesti kalkulaček, a to vše ještě dostatečně zaznamená do záznamů z jednání? To je právě to, co se snažíme podchytit a poradcům tento proces co nejvíce zpříjemnit a zjednodušit. Takže to není o jen rychlosti a pohodlnosti našeho řešení, myslíme především na soulad s legislativou.

Proto pracujete i na srovnávacích, které poradcům tento proces zjednoduší?

Ne však na srovnávacích ve formě, jak je známe dnes z internetu. My se snažíme vytvořit objektivní nástroje pro srovnání všech klíčových parametrů finančních produktů včetně komplexní dokumentace potřebné pro splnění zákona. Cílíme tak hlavně na segment „fyzických“ zprostředkovatelů a poradců. U internetových srovnávačů hraje prim cena – my našimi nástroji řešíme srovnání parametrů i soulad procesu s legislativou.

Ukažme si rozdíl na příkladu pojištění auta. Běžné internetové srovnávače fungují tak, že po zadání parametrů vozu a vlastníka vlastně jen ukáží různé obecné nabídky pojišťoven s důrazem na nízkou cenu. Jako klient si vyberu vždy zpravidla tu nejlevnější a teprve až v dalším kroku si určuji, že vlastně potřebuji i připojištění čelního skla, zavazadel, asistenci apod.

Ve finále pak vybraný produkt i jeho cena nemusí být nejvýhodnější, protože ve srovnání původně třetí nabídka může poměr cena-výkon splňovat výrazně levněji – to už ale nezjistím. Na internetu si však vybírá řešení sám zájemce o pojištění a tedy plně na svoji odpovědnost, ale u zprostředkovatelů je to jinak.

Jde tedy o to, jak pomoci zprostředkovatelům?

Proto jsme vyvinuli software (ZETEO²), který tento proces otáčí. Máme řešení, které není orientováno na srovnání ceny, ale na všechny parametry produktu. Jsme napojeni on-line webovými službami na všechny pojišťovny na trhu, takže jejich nabídky pro srovnání jsou vždy pro každou kalkulaci konečné a aktuální. A veškerý proces probíhá samozřejmě

TOMÁŠ SÍKORA (*1971)

Je absolventem Vysoké školy ekonomické v Praze, oboru mezinárodní vztahy a bankovníctví/pojišťovnictví a manažerského studia Senior Executive britské Nottingham Trent University. Na začátku devadesátých let založil společnost pro finanční plánování SLON a v oblasti zprostředkování finančních produktů úspěšně působil patnáct let, mj. i jako prezident Asociace finančních poradců. V roce 2006 byl jmenován výkonným ředitelem České asociace pojišťoven a členem Executive Committee Evropské asociace pojišťoven Insurance Europe v Bruselu, kde působil až do roku 2015. Poslaneckou sněmovnou byl v roce 2009 zvolen předsedou Výboru pro finanční trh, poradního orgánu bankovní rady České národní banky. Dnes spoluvlastní a řídí (CEO) společnost Creasoft specializovanou na poskytování IT řešení a služeb pro distributory finančních produktů, kterou rovněž v roce 2004 pomáhal zakládat.

bezpapírové – od kalkulace až po vystavení pojistky či zelené karty zákazníkovi.

Navíc ZETEO² zaznamenává celý proces – od vstupních informací přes rozpracované případy až po finální dokumentaci – vytvoří jak záznam z jednání, tak kompletní výstup danému zákazníkovi včetně tabulky parametrů srovnávaných produktů, ze kterých se vybírá konečná nabídka. Naše ZETEO² nemá za cíl nahradit obchodníka, ale poskytnout mu maximální technickou podporu pro správnou volbu produktu zákazníkovi a zajistit jeho „legislativní bezpečí“.

Popište nám ZETEO² na nějakém příkladu...

Je to hodně jednoduché. Na začátku se z databáze VIN automaticky vyplní identifikace vozidla, zadáme údaje o řidiči a pak už jen vybíráme rozsah požadovaného pojištění a připojištění. Jako když jdu koupit auto. Musím znát nejprve svoje požadavky na vůz, motor, výbavu, bezpečnost apod., dále zjistit nabídky relevantních výrobců a pak už „jen“ srovnat parametry pro finální rozhodnutí. Rozdíl je v tom, že za obchodníka tu „černou“ práci udělá ZETEO². Po zadání parametrů se on-line zeptá na nabídku jen těch pojišťoven, které jsou schopny všechny zadané požadavky svým produktem naplnit. Nabídky pak srovnáme a umožníme výběr jejich detailů do přehledné tabulky. Na jejím základě pak může obchodník konzultovat s klientem ideální volbu. Systém neříká, který produkt je „nejlepší“, ale je kvantitativním podkladem obchodníkovi pro doporučení zákazníkovi. Samozřejmě máme implementovaný i systém „scoringu“ parametrů, který je upravitelný dle požadavků každého zákazníka. To také platí i o možnosti nastavení individuálních slev různých distributorů.

Pomůže tento nástroj poradci i s nastavením produktu?

Aplikace nic nenutí, ale navrhuje. Snažíme se poradcům práci zjednodušit ve smyslu vhodnosti daného pojištění. V módu, kterému říkáme „expert“, mi aplikace intuitivně radí, jak pojištění nastavit ve vazbě na vůz. Pokud bude klientem důchodce se Škodou Fabia a plánovaným nájездem 5000 km za rok, bude mu aplikace radit pravděpodobně základní limity s minimem připojištění. Na druhé straně klient s luxusním vozem, nájездem desetkrát větším a vozícím spolujezdce bude potřebovat rozsah krytí i připojištění výrazně vyšší. Ale samozřejmě se od doporučení jako poradce mohu kdykoli odchýlit.

Nevyvine si každá společnost toto řešení sama, přesně tak, jak jí vyhovuje?

Ze zkušeností víme, že vytvořit taková komplexní řešení je záležitost časově i finančně velmi náročná. Menší a střední zprostředkovatelské firmy, které do dnes zatím fungují na Excelu a budou v blízké bu-



Tomáš Síkora,
spolupředseda
a CEO
společnosti
Creasoft

doucnosti potřebovat nová řešení, toto samy vývojově neufinancují.

Navíc i velcí a kapitálově silní klienti zjistili, že se jim nevyplácí podobné systémy vyvíjet a udržovat. Konkurenční výhoda ZETEO² je, že si mohou naše řešení pronajmout za měsíční poplatek a nevázat tak kapitál nebo lidské zdroje mimo svůj „core business“. My jim naše řešení nastavíme a upravíme tak, aby sice fungovala na stejné technické platformě, ale byla vysoce individualizovaná. Navíc zajišťujeme pravidelný technologický vývoj, podporu a aktualizaci. →

Co plánujete do budoucna?

Velmi intenzivně se zabýváme propojováním různých informačních systémů pro práci zprostředkovatele.

Naše vize budoucnosti zprostředkování finančních produktů je v komplexní digitalizaci procesu – od efektivního využívání leadů, získávání a zpracování informací o zákaznících, vypracování finančních plánů, srovnání parametrů produktů, sjednání smluv až po zpracování a správu obchodů, výplatu provizí a vyhodnocování efektivit obchodníků s maximalizací propojení systémů na finanční instituce. To všechno s vědomím tlaku legislativy, která zvyšuje požadavky na předmluvní informace, záznamy z jednání s klientem, ochranu osobních údajů nebo archivaci dat a dokumentů.

Proto se aktuálně věnujeme ve spolupráci s advokátní kanceláří BBH úpravě všech našich systémů i procesů v souladu s nařízením GDPR, abychom našim zákazníkům mohli na počátku roku sdělit – jsme GDPR ready!

Současně připravujeme úpravu našeho produktu OPTIM na sběr dat a modelování finančního plánu pro klienty na verzi „light“, která umožní digitalizovat proces informačních povinností a záznamů z jednání tak, aby plně splňoval poptávku po jednoduchém a efektivním řešení řízení procesů kontroly



Naše vize budoucnosti zprostředkování finančních produktů je v komplexní digitalizaci procesu.

a evidence v rámci distributorů finančních produktů. Chceme být specialistou výhradně na IT podporu v oblasti zprostředkování finančních produktů, tržním lídrem a volbou č. 1 pro všechny hráče v tomto oboru v ČR. Máme klienty už i na Slovensku a uvažujeme o „exportu“ našich produktů do Rakouska a Německa.

A co komunikace se zákazníkem? Často (nejdražší a nejnáročnější) akvizice klienta proběhla, ale někdy v budoucnu se klient „ztratí“, protože se s ním málo komunikovalo...

I na toto myslíme. Je potřeba, aby klient dostal pravidelný informační servis i péči. V obecné rovině platí, že obchodníci vesměs komunikují s klientem pouze v případě potenciálního obchodu.

Když udělá obchod, další dva roky o poradci klient neslyší. Logicky tím nevzniká žádná vazba mezi ním a firmou.

Často tedy není problém klienta „odklonit“ k jinému konkurentovi. Myslíme, že tuto realitu lze efektivně potlačit. Řešením je servis prostřednictvím mobilní aplikace zprostředkovatele s mnoha užitečnými funkcemi pro zákazníka a možností s ním aktivně komunikovat. Na této technologii již pracujeme s německým partnerem s ambicí poskytovat toto řešení v celé Evropě. ●

inzerce

PFI170803



Innovation

Váš investiční průvodce



Informace o předplatném získáte na
www.innovation-magazine.cz

Vydává A 11, s.r.o.,
 vydavatelství odborných a lokálních titulů