



Zverenie výkonu poisťovacej činnosti

Mgr. Štefan Velčický
Národná banka Slovenska

Zverenie výkonu činnosti (outsourcing) je nástroj, ktorý sa často využíva na znižovanie nákladov a zvyšovania efektivity firiem. Hoci sa zo začiatku využíval najmä vo výrobných odvetviach, jeho aplikácia sa pomerne rýchlo rozšírila aj do iných odvetví, finančné inštitúcie nevynechávajú.

Outsourcingom sa vo všeobecnosti rozumie proces, pri ktorom spoločnosť deleguje činnosti vedľajšieho, resp. podporného charakteru zo svojej vnútornej štruktúry na inú spoločnosť, ktorá sa na výkon takýchto činností špecializuje. Firmy tak chcú dosiahnuť zníženie vynaložených nákladov na zverené činnosti alebo potrebujú uvoľniť vnútorné kapacity na výkon hlavnej podnikateľskej činnosti. Konečným výsledkom by malo byť zvýšenie konkurencieschopnosti na trhu. Samozrejme, outsourcing nie je samospasiteľný nástroj, ktorý by sa mohol využívať bez dôsledného zhodnotenia potenciálnych rizík. Každá firma by mala vykonať analýzu nákladovosti, pričom do úvahy by mala brať okrem znížených priamych nákladov aj dodatočné náklady spojené s outsourcingom (napr. na komunikáciu s inou spoločnosťou, na kontrolu kvality, právny servis). Problémom sú predovšetkým skryté náklady, ktoré môžu ekonomickú výhodnosť outsourcingu úplne vyvrátiť (napr. prípadné chyby výrobku či služby spôsobené nekvalitnou subdodávkou, poškodenie dobrého mena atď.).

Práve potenciálne riziká spojené so zverením výkonu činností poisťovne na iný subjekt boli v minulosti jedným z dôvodov, prečo nebol outsourcing v zmysle zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov povolený. Ďalším argumentom v neprospech outsourcingu bola skutočnosť, že orgán dohľadu nemal právomoci, ktoré by mu umožnili vykonávať efektívny dohľad nad činnosťami, ak by ich poisťovne zverili nedohliadaným subjektom. V poslednom rade sa vychádzalo z toho, že poisťovaciu činnosť môžu vykonávať iba poisťovne na základe osobitného povolenia a žiadny iný subjekt nemá právo vykonávať takúto činnosť. Teda aj v prípade, ak by poisťovňa mala právo zveriť určitý proces v rámci poisťovacej činnosti inému subjektu, mohla by to byť len iná poisťovňa. Keďže by však išlo o konkurenčnú spoločnosť, zvereniu výkonu činnosti by s veľkou pravdepodobnosťou bránil potenciálny konflikt záujmov.

Zákon č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) však už priniesol úpravu otázky zverenia činností. Podľa § 14 ods. 1 zákona môže poisťovňa alebo zaistovňa na základe zmluvy o zverení činností zveriť

jednu činnosť alebo viac činností inej osobe, ktorá je oprávnená na výkon zverených činností. To znamená, že poisťovňa alebo zaistovňa je oprávnená určité činnosti v zmysle zákona preniesť na iné fyzické alebo právnické osoby. Rozsah týchto činností nie je v zákone definovaný, ale je ohraničený výpočtom činností, ktoré poisťovňa alebo zaistovňa nemôže zveriť inej osobe (§ 14 ods. 1). Patrí sem:

- prijímanie alebo preberanie poisťných rizík,
- ohodnocovanie poisťných rizík a ich riadenie,
- tvorba technických rezerv a tvorba garančného fondu,
- pasívne zaistenie.

Ostatné činnosti definované zákonom je poisťovňa alebo zaistovňa oprávnená zveriť inej fyzickej alebo právnickej osobe za podmienok stanovených v § 14 zákona o poisťovníctve. Poisťovňa alebo zaistovňa na základe § 4 ods. 5 zákona je oprávnená vykonávať činnosti, na ktoré jej bolo udelené povolenie podľa § 5 ods. 1 alebo § 8 ods. 1 zákona a činnosti s nimi súvisiace. Národná banka Slovenska udeľuje podľa § 5 ods. 1 zákona povolenie na výkon poisťovacej činnosti a podľa § 8 ods. 1 zákona povolenie na výkon zaistovacej činnosti. Zákonodarca v § 14 zákona použil pojem „činnosti“ so zámerom obsiahnuť všetky relevantné činnosti upravené zákonom, t. j. zabezpečenie dostatočnej kontroly nad činnosťami, ktoré svojou povahou a rozsahom sú primárnymi vzhľadom na výkon poistenia, resp. zaistenia. Zákon v § 14 ods. 2 a 5 stanovuje poisťovniam alebo zaistovniam podmienky, za ktorých je možné zveriť činnosti inej právnickej osobe. V prípade, že tieto podmienky nie sú dostatočne preukázané, je Národná banka Slovenska oprávnená zamietnuť uzatvorenie zmluvy o zverení činnosti. Je teda zjavné, že poisťovňa alebo zaistovňa musí v prípade zverenia poisťovacej a zaistovacej činnosti a s nimi súvisiacich činností postupovať podľa ustanovení § 14, teda zmluva o zverení týchto činností musí prejsť procesom podľa § 14 zákona. V záujme zvyšovania efektivity a zníženia administratívnej záťaže v prípadoch, keď poisťovňa alebo zaistovňa má úmysel uzatvoriť viacero zmlúv s väčším počtom subjektov, pričom predmet zmlúv, práva a povinnosti zmluvných strán budú rovnaké (napr. výkon obhliadky motorových vozidiel), je poisťovňa



alebo zaistovňa povinná oznámiť zámer zveriť uvedenú činnosť spolu s návrhom zmluvy o zverení činnosti iba v prípade prvej zmluvy. Poistovňa alebo zaistovňa je však už v čase oznámenia zámeru zveriť činnosť iným subjektom povinná upozorniť Národnú banku Slovenska na skutočnosť, že plánuje obdobnú zmluvu uzatvárať aj s ďalšími subjektmi. Následne je povinná oznámiť Národnej banke Slovenska subjekty, s ktorými uzatvorí alebo zruší zmluvu s identickými zmluvnými podmienkami, ako bola prvá zmluva, ktorá prešla procesom schvaľovania v zmysle § 14 zákona o poisťovníctve, a zároveň formou čestného prehlásenia preukáže splnenie vecných, personálnych a organizačných predpokladov na výkon zverených činností. V prípade, ak by nová zmluva alebo dodatok ku zmluve obsahovali nové, resp. zmenené zmluvné podmienky, je poisťovňa alebo zaistovňa povinná predložiť všetky doklady v zmysle § 14 zákona o poisťovníctve. Na druhej strane z ustanovení § 14 zákona nemožno vyvodiť povinnosť poisťovne alebo zaistovne predkladať Národnej banke Slovenska na schválenie zverenie akejkoľvek činnosti. Každá poisťovňa alebo zaistovňa popri výkone poisťovacej alebo zaistovacej činnosti a s nimi súvisiacich činností vykonáva ďalšie činnosti bežného prevádzkového charakteru. Tieto činnosti nie sú upravené ustanoveniami zákona o poisťovníctve a ani iné právne predpisy platné na území Slovenskej republiky nepredpisujú poisťovníam alebo zaistovníam osobitný schvaľovací postup pre zverenie týchto činností. Napokon, výkon týchto činností ani nepodlieha povolovaciemu konaniu a nie je predmetom dohľadu Národnej banky Slovenska.¹

Nové regulatórne požiadavky poisťovní, ktoré sú predmetom režimu Solventnosť II, zásadným spôsobom vstupujú aj do úpravy zverenia výkonu činností poisťovní. Základným právnym aktom je rámcová smernica Solventnosť II, ktorá v článku 49 stanovuje pomerne úsporným spôsobom pravidlá zverenia výkonu činností. Poisťovňa bude v zmysle ods. 1 tohto ustanovenia niesť plnú zodpovednosť za plnenie uvedených regulatórnych požiadaviek aj v prípade, ak zverí výkon funkcií alebo akýchkoľvek činností poistenia alebo zaistenia inému subjektu. Smernica práve týmto ustanovením do budúca vylučuje akékoľvek obmedzenie outsourcingu v rozsahu, ako dnes stanovuje § 14 ods. 1 zákona o poisťovníctve. Znamená to, že poisťovňa bude oprávnená po implementácii smernice Solventnosť II do slovenskej právnej úpravy zveriť aj výkon takých činností, ktorých zverenie bolo doteraz zákonom zakázané.

Činnosti, ktoré podľa v súčasnosti platnej právnej úpravy nemôžu byť zverené, však určite budú patriť ku kritickým a dôležitým funkciám v rámci poisťovne a práve zverenie kritických a dôležitých činností upravuje smernica podrobnejšie. Podľa článku 49 ods. 2 zverenie kritických a dôležitých činností nesmie viesť k podstatnému zhoršeniu kvality systému správy a riadenia, nadmernému zvýšeniu operačného rizika, zhoršeniu schopnosti vykonávať dohľad a narušeniu nepretržitého

poskytovania uspokojivej služby poistníkom/poisteným. Ide o požiadavky, ktoré sa musia splniť kumulatívne a poisťovňa bude povinná pred zverením výkonu takýchto činností vždy analyzovať splnenie predmetných kritérií. Poisťovne budú zároveň povinné včas informovať orgán dohľadu o svojom zámere zveriť výkon kritických alebo dôležitých funkcií alebo činností, ako aj o akomkoľvek následnom dôležitom vývoji v súvislosti s týmito funkciami alebo činnosťami. Do budúca práve v súvislosti s článkom 49 ods. 3 smernice Solventnosť II možno predpokladať diskusiu týkajúcu sa splnenia predmetnej povinnosti, či už zo strany orgánu dohľadu alebo zo strany poisťovní. Smernica Solventnosť II totiž neurčila presnú lehotu, dokedy je poisťovňa povinná informovať orgán dohľadu o zámere zveriť výkon činností, iba stanovila, že sa tak musí urobiť včas. Smernica Solventnosť II síce priamo v článku 38, resp. 49, nestanovuje orgánu dohľadu obdobnú právomoc zamietnuť zámer zveriť výkon činností (ako v súčasnosti platnom zákone), v zmysle článku 34 ods. 2 však orgány dohľadu majú právomoc prijať akékoľvek potrebné opatrenia, v prípade potreby aj opatrenia správnej a finančnej povahy, voči poisťovníam alebo zaistovníam a členom ich správnych orgánov, riadiacich orgánov alebo kontrolných orgánov. Z uvedeného vyplýva, že ak Národná banka Slovenska z predloženého zámeru zveriť výkon činnosti usúdi, že nie sú naplnené kritériá stanovené smernicou, bude mať právo voči poisťovní efektívne zasiahnuť. Napokon smernica Solventnosť II v článku 38 dáva orgánu dohľadu nové dodatočné právomoci aj v súvislosti s prevádzkovateľom služby, ktorému sa činnosti zverujú. Poskytovateľ služby musí v každom okamihu spolupracovať s orgánmi dohľadu poisťovne v súvislosti so zvereným výkonom činnosti a akékoľvek informácie súvisiace s výkonom zverenej činnosti musia byť prístupné poisťovní, jej auditorom a orgánu dohľadu. V neposlednom rade orgán dohľadu musí mať skutočný prístup k prevádzkovým priestorom poskytovateľa služby a musí mať možnosť uplatňovať tieto prístupové práva. Okrem povinností stanovených v článku 49 je poisťovňa v súvislosti so zverením výkonu činností v článku 41 ods. 3 povinná vypracovať a uplatňovať koncepciu zverenia výkonu činností. Touto koncepciou sa rozumie interný právny predpis (predpísaná je písomná forma), ktorý stanoví podrobné pravidlá outsourcingu v rámci poisťovne. Uvedený právny predpis musí byť účinný v čase pred zámerom zveriť prvýkrát výkon činnosti inému subjektu.

V nadväznosti na prijatú smernicu je v súčasnosti v štádiu prípravy vykonávací právny predpis upravujúci požiadavky na systém správy a riadenia poisťovní, pričom jeho osobitná časť sa bude venovať outsourcingu. Diskusia prebiehajúca na európskej úrovni naznačuje, že pripravované nariadenie bude obsahovať podrobnejšie pravidlá pre prípad zverenia kritických alebo dôležitých funkcií a povinné náležitosti zmluvy o zverení výkonu činnosti. Keďže diskusia zatiaľ nie je uzavre-

¹ Základným výkladovým pravidlom sú na tento účel priamo ustanovenia § 14 ods. 5 zákona. Z povahy týchto ustanovení jasne vyplývajú pravidlá, ktoré sú určujúce pre celú problematiku zverenia činností a ktoré musia byť splnené zároveň:

- ide o činnosti prevádzkového charakteru alebo iného doplnkového charakteru,
- zverenie týchto činností relevantným spôsobom neovplyvňuje výkon poisťovacej činnosti, zaistovacej činnosti a s nimi súvisiacich činností,
- zverenie týchto činností neohrozuje záujmy klientov poisťovne,
- zverenie týchto činností nebráni vo výkone účinného dohľadu nad poisťovňou,
- zverenie týchto činností neovplyvní negatívnym spôsobom ekonomické výsledky poisťovne.

Ak zverenie činnosti naplní všetky vyššie uvedené znaky, nespadá pod schvaľovací proces v rámci § 14 zákona a Národná banka Slovenska zverenie týchto činností neposudzuje.



tá, nasledujúce informácie môžu byť pozmenené, resp. doplnené. Poistovňa bude musieť v prípade zverenia kritických alebo dôležitých funkcií vykonať dôsledné zhodnotenie schopností poskytovateľa služieb, najmä z pohľadu zákonných požiadaviek (napr. požiadavky na ochranu dôverných alebo osobných údajov v databázových systémoch) a jeho kapacít na kvalitný, ničím nerušený výkon zverených činností. Poistovňa bude musieť v rámci zámeru zveriť výkon činnosti inému subjektu vyhodnotiť aj potenciálny konflikt záujmov s poskytovateľom služieb. Zmluvu o zverení výkonu činnosti bude musieť schváliť štatutárny orgán poisťovne. Zmluva bude musieť spĺňať nasledujúce kritériá:

- dôsledné rozdelenie práv a povinností,
- záväzok poskytovateľa služieb dodržiavať všetky povinnosti, ktoré sa viažu na zverenú činnosť v rámci poisťovne,
- povinnosť umožniť poisťovni alebo externému auditorovi vykonávať kontrolu zverených činností u poskytovateľa služieb,
- povinnosť umožniť orgánu dohľadu vykonávať dohľad na diaľku (resp. na mieste) nad zverenou činnosťou u poskytovateľa služieb,
- povinnosť poskytovateľa služieb informovať o akýchkoľvek skutočnostiach s dosahom na zverené činnosti,
- povinnosť poskytovateľa služieb skončiť poskytovanie služieb až po uplynutí výpovednej lehoty, aby poisťovňa bola schopná nájsť primerané alternatívne riešenie,
- oprávnenie poisťovne okamžite ukončiť zmluvný vzťah v prípade, ak poskytovateľ služby vykonáva zverené činnosti v rozpore s platnou legislatívou alebo zmluvou,
- v prípade, ak zmluva umožní sub-outsourcing, aj jeho presné pravidlá, ktoré nemôžu byť v rozpore s pravidlami platnými pre primárnu zmluvu o zverení výkonu činností.

Poisťovňa bude zároveň povinná preveriť finančné a personálne zdroje poskytovateľa služieb, aby bol schopný zabezpečovať zverené činnosti kontinuálne, v dohodnutom rozsahu a kvalite. Poskytovateľ služieb bude musieť vypracovať plán proti nepredvídaným udalostiam, pričom povaha zverenej činnosti si vyžaduje pravidelnú kontrolu, aby sa predišlo prípadnému narušeniu nepretržitého poskytovania zverených činností.

Keďže EIOPA je oprávnená z vlastnej iniciatívy vydávať usmernenia, najmä v súvislosti s aplikáciou primárnej a sekundárnej európskej legislatívy do praxe, v procese prípravy je aj osobitné usmernenie, ktoré sa bude parciálne venovať problematike outsourcingu. Podľa informácií z pracovných skupín v rámci EIOPA by toto usmernenie malo podrobnejšie upraviť náležitosti koncepcie zverenia výkonu činností. Uvedená koncepcia bude stanovovať ciele, ktoré sa majú zverení výkonu činností dosiahnuť, osobu zodpovednú za zverené činnosti (uvedená osoba môže byť v predpise opísaná napr. ako označenie pozície), popis vnútorných postupov v súvislosti so zverení výkonu činností, ako aj povinnosť poskytovateľa služby

podávať poisťovni správy. Koncepcia bude musieť obsahovať aj povinnosť oznamovať relevantné informácie súvisiace so zverenými činnosťami osobám zabezpečujúcim štyri kľúčové funkcie v rámci systému správy a riadenia – funkciu rizikového manažmentu, funkciu interného auditu, funkciu zabezpečenia súladu s predpismi (*compliance*) a aktuársku funkciu. Periodicita preskúmania tejto koncepcie bude jeden rok.

Ako sme už uviedli, povinnosťou poisťovne bude stanoviť osobu zodpovednú za zverené činnosti a následne v rámci zámeru zveriť výkon činností oznámiť túto osobu orgánu dohľadu. Táto osoba musí spĺňať požiadavky odbornosti a dôveryhodnosti. Rovnako aj osoby, ktoré budú zabezpečovať výkon funkcie alebo jej časti u poskytovateľa služieb, budú musieť spĺňať požiadavky odbornosti a dôveryhodnosti. Tieto požiadavky sa musia preskúmať ešte pred zverení výkonu činností a poisťovňa bude musieť zabezpečiť, aby ich poskytovateľ služby spĺňal počas celého obdobia výkonu zverených činností (povinnosť sústavne preverovať tieto požiadavky).

Pomerne diskutovanou otázkou v súvislosti so zverení výkonu činností sú kritické a dôležité funkcie. Primárna smernica uvedené pojmy síce často využíva, ale nestanovuje presne, o aké procesy, resp. činnosti ide. Aj z tohto dôvodu sa usmernenie bude venovať ich bližšej špecifikácii. Za kritické funkcie sa budú považovať funkcie, bez ktorých by poskytovanie služieb klientom poisťovne nebolo možné alebo by bolo značne obmedzené (poistníkom, resp. poisteným). Za také tradičné príklady možno považovať proces tvorby produktov a nastavenia cien, správu portfólia (asset management), proces vybavovania sťažností, interný audit, účtovníctvo, rizikový manažment alebo ochranu dôverných údajov. Treba si však uvedomiť, že práve určenie rizikových a dôležitých funkcií bude závisieť od mnohých faktorov v rámci poisťovne (vnútorné procesy, rozsah vykonávaných činností, objem obchodov atď.). Takže práve výpočet kritických a dôležitých funkcií sa môže medzi jednotlivými poisťovňami značne líšiť, pričom poisťovňa bude povinná pred zverení akejkoľvek činnosti zhodnotiť, či nejde o činnosť, ktorá by mohla obmedziť kvalitu služieb poskytovaných klientom. Usmernenie by zároveň malo reagovať na niektoré parciálne otázky, ktoré už dnes vyvstali v súvislosti s budúcou aplikáciou primárnej smernice Solventnosť II. Jednou z diskutovaných tém bolo, či možno za zverenie výkonu činností považovať využívanie iných osôb ako zamestnancov na špecializované úlohy. Usmernenie s vysokou pravdepodobnosťou nebude považovať za outsourcing spoluprácu so špecialistami z rôznych vedných odborov (napr. so špecialistom optimalizácie vnútorných procesov na účely interného auditu, s posudkovým lekárom na vypracovanie lekárskej správy na účely ohodnotenia poistného rizika atď.).

Usmernenie však zatiaľ neprešlo schvaľovacím procesom v rámci EIOPA, diskusie týkajúce sa jeho úpravy stále pokračujú, a preto vyššie uve-



dené informácie môžu byť pozmenené, resp. doplnené.

Ako vidno, vývoj legislatívneho rámca zverenia výkonu poisťovacej činnosti prechádza značným vývojom. Od pomerne striktného zákazu v zákone č. 95/2002 Z. z. až po úplnú liberalizáciu zverenia výkonu poisťovacej činnosti v rámci nového regulátórneho režimu Solventnosť II. Napriek sku-

točnosti, že zverenie výkonu poisťovacej činnosti nebude podmienené schvaľovacím procesom v orgáne dohľadu, bude nový režim klásť na poisťovne zvýšené nároky v oblasti nastavenia interných procesov, kontroly a administratívneho zabezpečenia samotného zverenia výkonu činnosti. Výsledkom by však malo byť zvýšenie konkurencieschopnosti slovenských poisťovní.