



Petra Hielkema, PREDSEDNICA EUROPSKOG NADZORNOG TIJELA ZA OSIGURANJE I STRUKOVNO MIROVINSKO OSIGURANJE (EIOPA)

Da bismo stvorili potražnju, prvo moramo pokazati jaz!

EIOPA i ECB nedavno su objavili zajednički dokument za raspravu o tome kako bolje osigurati kućanstva i poduzeća u Europskoj uniji od prirodnih katastrofa povezanih s klimom kao što su poplave ili šumski požari. Zalagali smo se za sveobuhvatno rješenje za proširenje pokrivenosti s četiri stupa kao što su poboljšanje mjera prilagodbe i ublažavanja, jačanje kapaciteta unutar sektora osiguranja, poticanje javno-privatnih partnerstava na nacionalnoj razini i uspostavljanje shema na razini EU-a za rješavanje gubitaka koji bi mogli predstavljati izazove za isključivo tržišno usmjerena rješenja osiguranja

 Razgovarala: NATAŠA GAJSKI KOVAČIĆ



PETRA HIELKEMA PREDSEDNICA JE EUROPSKOG NADZORNOG tijela za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA) od rujna 2021. Petra je također članica Upravnog odbora ESRB-a i Glavnog odbora ESRB-a i članica Izvršnog odbora IAIS-a s pravom glasa. Osim toga, prvakinja je

IAIS Fintech Foruma. Prije ove uloge Petra je bila direktorica odjela za nadzor osiguranja u De Nederlandsche Bank (DNB, Nizozemska središnja banka). Prije nego što se pridružila Nizozemskoj središnjoj banci, Petra je imala međunarodnu karijeru u industriji nafte i plina. U EIOPA-i je prije imenovanja predsjednicom,

obnašala dužnost zamjenske članice Odbora nadzornika EIOPA-e. Također je bila predsjednica Odbora za politiku EIOPA-e. Prije toga sudjelovala je u nekoliko radnih skupina EIOPA-e i CEIOPS-a te je obavljala razne međunarodne funkcije. Posjeduje magisterij prava, ekonomije i ruskih studija.



Prije dvije godine započeli ste dužnost predsjednice EIOPA-e. Što je bio vaš fokus tijekom ovog vremena?

Moj je primarni fokus, naravno, kako premostiti jaz u osiguranju i mirovini. To je ključno. U Europi se odvija spora drama jer smo kontinent koji stari. I prije nego što je inflacija počela uzimati danak, brojke su pokazivale da svaki peti građanin neće imati dovoljno sredstava za lagodan život od svoje mirovine. Sada, s inflacijom, mislim da taj broj raste i to postaje veliki problem. Ne samo za pojedince, nego i za društvo, a u konačnici i za gospodarstva.

I dalje se događaju stalne krize. Kada sam stupila na ovu funkciju, izlazili smo iz korona krize, tada je počeo agresivni rat u Ukrajini. Poslije smo imali krizu u Velikoj Britaniji i s američkim bankama, tako da gotovo idemo iz jedne krize u drugu, a to zahtijeva pažljivo praćenje tržišta.

U fokusu mi je i digitalizacija jer smatram da ima veliku važnost. Ne mislim da ćemo digitalizaciju riješiti samo za pošljavanjem nekoliko novih ljudi koji znaju puno o toj temi. To trebamo učiniti sami, svi mi. Moramo znati kako osigurati da poslovanje funkcionira u digitalnom okruženju. U današnje vrijeme podaci su ključni i EIOPA ima središnju ulogu kada su u pitanju podaci o osiguranju i mirovinama.

Naposljetku, moj fokus po dolasku na mjesto predsjednice EIOPA-e bio je usmjeren na raznolikost. Iako je raznolikost ključna u svim sektorima, osobito je nedostajala u sektorima osiguranja i mirovina, gdje se industrija pretežno sastoji od muškaraca određene dobi. Trebamo više talentiranih pojedinaca s različitim pozadinama, različitim dobima i različitim spolovima. Zbog toga sam jako sretna što se poduzimaju prvi koraci u tom smjeru i što vidim da u prijedlogu Solventnosti II postoji članak koji od odbora osiguravajućih društava zahtijeva da uzmu u obzir rodnu raznolikost u svom upravljanju.

Revizija Direktive IORP II pruža sličnu priliku. Raznolikost tijela upravljanja važna je iz nekoliko razloga. Prvo, osigurati odgovarajuću zastupljenost stanovništva u cjelini u upravljanju; drugo da bi olakšala neovisna mišljenja i kritičkog razmišljanja, čime se pomaže u rješavanju fenomena 'grupnog mišljenja'; i treće za

IDD ima pozitivan utjecaj na način na koji se osiguranje distribuira potrošačima

Nakon pet godina primjene Direktive o distribuciji osiguranja (IDD), koja su glavna iskustva njezine primjene?

IDD pokazuje da će u svakoj zemlji postojati razlike, ali općenito IDD ima pozitivan utjecaj na način na koji se osiguranje distribuira potrošačima. Činjenica da zajedno kao europska zajednica gledamo kako se vrši distribucija pozitivno utječe na to kako se osiguranje distribuira. Također ima pozitivan učinak na distributere koji djeluju u najboljem interesu svojih kupaca. S uvođenjem Solventnosti II, supervizori također imaju više vremena za nadzor ponašanja. Mogu provjeriti imaju li osiguratelji dovoljno kapitala da ispune obećanja koja su dali svojim klijentima i kako upravljaju svojim odnosom s potrošačima. Imati ta saznanje vrlo je pozitivno. Iskustva o primjeni IDD-a detaljnije ćemo prenijeti početkom sljedeće godine.

učinkovitije praćenje upravljanja i doprinos poboljšanju nadzora rizika i otpornosti institucija.

Ruska invazija na Ukrajinu donijela je nove izazove za financijsku industriju nakon godina pandemije, s rastom inflacije, troškovima energije i nužnim prelaskom na ekološki održive izvore energije. Koji su, po vašem mišljenju, izazovi za društvo općenito i za financijske institucije u narednom razdoblju?

Za bilo koje poslovanje, pa tako i osiguranje, a ako se bavite prekograničnom djelatnošću, makro okruženje ima veliki utjecaj na vas.

Prvenstveno, važno je osigurati da industrija ostane snažna i mislim da je industrija osiguranja to uspjela u ovim izazovnim vremenima. Imamo vrlo dobre brojke solventnosti, ali ipak moramo nastaviti provjeravati mogu li si ljudi još uvijek priuštiti osiguranje zbog krize troškova života. Osiguratelji također trebaju pratiti pada li prodaja ili je sve manje polica osiguranja te utvrditi razloge tome.

Primjerice, moramo pogledati postoje li drugi proizvodi na tržištu koji daju veće povrate i stoga potrošači prelaze na te druge proizvode. Međutim, trenutno ne vidimo da se to često događa. Ako otkazete životno osiguranje i odlučite se za neki drugi financijski proizvod, mogli biste izgubiti poreznu olakšicu ili ćete morati platiti kaznu u većini država članica. Ali vidimo pad novih premija i mislim da je to utjecaj tekuće krize.

Konačno, moramo se pobrinuti da sagledamo utjecaj klimatskih promjena i kako se s njima nosimo. Štete od klimatskih promjena su izuzetno velike, pogledajte sada oluje, pogledajte poplave. Svaki put kada ovih dana govorim o osiguranju od prirodnih katastrofa, mogu navesti primjer prirodne katastrofe uzrokovane klimatskim promjenama na tjednoj bazi. Puno je pitanja na koja moramo odgovoriti. Vidimo, recimo, da se ljudi zapravo ne osiguravaju od tih šteta. Koji su razlozi? EIOPA je objavila izvješće koje proučava ovu tematiku: potrošači imaju tendenciju percipirati osiguranje kao preskupo, možda ne razumiju proizvod ili su prethodno imali negativno iskustvo s potraživanjima u osiguranju i tako dalje.

Prije tri godine u Hrvatskoj smo doživjeli potres i nakon toga osiguranje od potresa bilježi brzi rast, ali samo na kratko. Sada se opet vratilo na staro. Svako ljeto susrećemo se s problemima poplava, ali se od njih ne osiguravamo. Naša vlada pruža financijsku potporu za štete poput ovih. Je li dobra ideja oslanjati se isključivo na vladu kada se dogode ekstremni prirodni događaji?

Nije to tipično samo za Hrvatsku. Ako pogledate bilo koju drugu zemlju - imali smo vrlo ozbiljne poplave u Njemačkoj prije dvije godine, gdje je mnogo ljudi umrlo, ali samo 37 posto u regiji Rheinland-Pfalz imalo je osiguranje. Ako pogledate cijelu Europu, 75 posto svih rizika povezanih s klimom trenutno nije

pokriveno osiguranjem. Ovo je veliki nedostatak u zaštiti. Zašto je tako? Postoji nekoliko odgovora, ali jedan od razloga je taj što ljudi zapravo ne vide rizik. Mislim da se to konačno mijenja jer se ovakvi događaji dešavaju sve češće, pa ljudi počinju uvidati i shvaćati da rizik postoji. Mnogi ljudi pretpostavljaju da će država uskočiti ako se dogodi ekstremni događaj. A da budemo iskreni, država često i uskoči.

Vaše pitanje je bilo trebamo li to promijeniti i, ako da, kako? Jedan od razloga zašto bismo to htjeli promijeniti je taj što želimo ići na model u kojem su svi u sustavu uključeni u pokušaj pokrivanja tih gubitaka. Gubici se mogu smanjiti prilagodbom, ublažavanjem i poduzimanjem mjera. Međutim, i tada će štete biti velike.

EIOPA i ECB nedavno su objavili zajednički dokument za raspravu o tome kako bolje osigurati kućanstva i poduzeća u Europskoj uniji od prirodnih katastrofa povezanih s klimom kao što su poplave ili šumski požari. Ovim radom pokrećemo javnu raspravu o tome kako ćemo se nositi sa svime ovime. Zalagali smo se za sveobuhvatno rješenje za proširenje pokrivenosti s četiri stupa kao što su poboljšanje mjera prilagodbe i ublažavanja, jačanje kapaciteta unutar sektora osiguranja, poticanje javno-privatnih partnerstava na nacionalnoj razini i uspostavljanje shema na razini EU-a za rješavanje gubitaka koji bi mogli predstavljati izazove za isključivo tržišno usmjerena rješenja osiguranja.

Moramo pronaći organiziranu metodologiju i način rješavanja ovih problema. Strukturiraniji pristup pomoći će bržim isplata i smanjiti teret za porezne obveznike. Ali ovo je rasprava koja se mora odvijati na nacionalnoj, pa čak i europskoj razini jer svi moraju biti uključeni. No, u konačnici, svi bismo željeli voditi

ovu raspravu i imati zreliji model za rješavanje tih šteta.

I lako je reći 'država će platiti', ali kad mi kažemo: država plaća, to baš i nije istina, jer na kraju sve to plaćaju porezni obveznici. Vidim da se u Europi razvijaju modeli gdje, na primjer, postoji vrlo jasna izjava kada je riječ o potpori nacionalne vlade: mi ćemo uskočiti da podržimo vaše gubitke, ali samo zadnjih 50 posto, prvih morate pokriti sami. Ili možete uzeti osiguranje i tada je na osiguratelju da pokrije gubitke. To je poticaj da uzmete osiguranje i onda osiguratelj kaže: Nema problema, ja ću vas osigurati, ali morate poduzeti mjere. Na to mislim kad sam rekla da nam treba sustav. Još nismo u toj fazi, ali ovo je nešto što definitivno počinje u Europi.

Mislite li da će police osiguranja poskupjeti jer su ovakvi događaji sve češći?

Trošak osiguranja u konačnici je trošak vjerojatnosti da će se događaj dogoditi i trošak tog događaja. Zbog inflacije rastu troškovi događanja i ako pogledate koliko su sada štete – prije smo imali oluje pa bi se srušila dva, tri stabla, a sada imamo oluje gdje krovovi lete s kuća – to je znatno veći trošak. Dakle, troškovi rastu zbog više šteta, inflacije i učestalosti ovih događaja. Sve u svemu, broj šteta je puno veći i osiguratelji će to platiti, pa je to jedan od razloga zašto moramo razgovarati o suradnji s javnošću kroz javno-privatno partnerstvo jer ćemo u suprotnom doći do toga da će nešto biti previše skupo ili čak neosigurljivo.

Ali neki osiguratelji, poput onih na Floridi, već ne žele osigurati imovinu od klimatskih rizika jer su rizici previsoki?

Da, to se već događa. Vezano uz isključenja, EIOPA je izdala Priopćenje vezano uz sustavna događanja. Kako se učestalost sistemskih događaja povećava, postoji rizik da proizvodi osiguranja koji ih pokrivaju postanu nedostižni ili nedostupni. Istovremeno, proizvodi koji pokrivaju takve događaje ili proizvodi koji ne progovaraju o pokrivenosti mogu ih izričito isključiti u budućnosti. Ovakav razvoj događaja može dodatno povećati postojeće nedostatke u zaštiti, što može imati štetan učinak na potrošače i učiniti naša gospodarstva i društva manje otpornima.

Primarni cilj Priopćenja bio je jamčiti da se interesi sadašnjih i potencijalnih osiguranika uvijek uzimaju u obzir tijekom razvoja proizvoda, revizija i kada nepredviđeni događaji dovode u pitanje opseg pokrivača. Ako netko ima osiguranje imovine i oluje su uključene, ali troškovi rastu i osiguratelj ih odluči isključiti, tada osiguratelj mora biti vrlo jasan u vezi s tim. Vidimo da osiguratelji počinju isključivati određene rizike klimatskih promjena, poput oluja, ali i neke kibernetičke rizike. I na to trebamo obratiti pozornost. U isto vrijeme, cijenim da osiguratelji sada shvaćaju da se ti događaji događaju, ali ako ih oni neće osigurati, zašto bi kupac imao osiguranje? Zato volim primjere u kojima je jasno da ćete dobiti osiguranje do određenog iznosa, a država će vam pomoći tek nakon određenog iznosa. Dakle, ako imate 40.000 eura štete, prvih 20.000 morate pokriti sami, a drugo će pokriti država; ili možete uzeti osiguranje. Ovo su teške rasprave, stoga moramo razgovarati o nekim fondovima koji bi financirali te događaje, na nacionalnoj ili europskoj razini, a sve kako bi pomogli zajednicama i državama članicama da se nose s tim rizicima.

EIOPA je objavila rezultate svog klimatskog testa stresa europskih institucija za profesionalna mirovinska osiguranja. Možete li nam reći koji su glavni ciljevi tog testiranja i do kakvih ste spoznaja došli?

Usredotočili smo se na tranzicijski rizik u portfelju IORP-a na strani imovine – testirali smo ima li IORP imovinu kojoj će se smanjiti vrijednost zbog klimatskih promjena. Mogli smo vidjeti da bi učinak bio pad od 13 posto ukupne imovine (255 milijardi eura). To su ozbiljne brojke, ali su u isto vrijeme podnošljive za industriju. Cilj



Pomažemo razmjenom informacija

Možete li nam reći na koji se način rad EIOPA-e odražava na zemlje poput Bosne i Hercegovine, Srbije, Crne Gore koje još nisu u EU?

Te su zemlje za mene vrlo važni partneri EIOPA-e i imala sam zadovoljstvo nekoliko puta susresti njihove supervizore. Na IAIS-u prošle godine u Dubrovniku, EIOPA je imala sastanak s njima, a početkom ove godine organizirali smo konferenciju u Frankfurtu na kojoj smo razmijenili prakse i iskustva. Regulatori iz Hrvatske, Slovenije i Austrije također su uložili veliki trud u razmjeni svojih iskustava. Pomažemo razmjenom informacija, organiziranjem sastanaka, a s time ćemo nastaviti barem jednom godišnje.



je bio steći dojam gdje smo kada su u pitanju rizici, a rezultati su polazište za nadzorni dijalog.

Kako u ovim nestabilnim vremenima (pandemija, rat, narušeni međunarodni odnosi, izražene klimatske promjene) pristupiti praćenju rizika?

Ono što je uvijek važno jest da imate dobru polaznu točku i doista vjerujem da u Europi sa Solvency II to imamo. U pregledu Solventnosti II tendencija je smanjenja kapitalnih zahtjeva za srednjoročna i kratkoročna ulaganja i smatramo da je to primjereno samo za dugoročna ulaganja. Trenutačno se toliko toga događa na tržištu i ako imate čvrstu polazišnu točku, to je sigurno zdravo.

Druga važna stvar su scenariji - mi ih već imamo u vlastitoj procjeni rizika solventnosti - ORSA. Osiguratelji moraju vidjeti što se događa na tržištu, kakva su kretanja i što to znači za njihov poslovni model. I na kraju, ono što je stvarno korisno je testiranje stresa, posebno klimatsko testiranje stresa koje pomaže odgovoriti na pitanje kolika je likvidnost. A ako bude više stresa na tržištu, možemo vidjeti možemo li se još nositi s tim.

Rizik likvidnosti i dalje je glavna briga nadzornika osiguranja i osiguratelja. To se jako odnosi na kliring u slučaju određenih događaja na tržištu i niske odgovornosti. Dakle, imaju li osiguratelji dovoljno likvidnosti? Do sada je odgovor uvijek bio da. Ono što je važno je da znamo odgovor, tako da podržavam prvo dobivanje podataka o likvidnosti koje sada pratimo na europskoj razini na tromjesečnoj bazi, a također radimo testove otpornosti na stres. Mislim da je jako važno vidjeti ima li problema, a za sada ih nema. Bilo je problema s cijenama prinosa u UK-u, ali ono što vidimo u Europi je da je to potpuno drugačije tržište.

Koliko ulaganja u nove tehnologije, nova rješenja mogu pomoći u kriznim vremenima ako se zna da svaka kriza stvara i nove prilike?

Ako pogledate krizu izazvanu COVID-om, na početku kada su svi bili izgubljeni s radom na daljinu, i sada - tri godine kasnije, mislim da smo napravili veliki korak u digitalizaciji. Oni koji su tada bili više u zaostatku, također su napravili iskorak. To je bila korist. Vidjeli smo da i u tim teškim



Kako ćemo natjerati ljude da više razmišljaju o svojim mirovinama?

Životno osiguranje i osobne mirovine u ovoj su regiji na niskoj razini. Malo ljudi prepoznaje pravu vrijednost ovih proizvoda. Što mislite zašto je to tako pogotovo kada znamo da su u zapadnim zemljama to dobro prodavani proizvodi?

Postavljate zlatno pitanje: Kako ćemo natjerati ljude da više razmišljaju o svojim mirovinama? Pa, niste jedina zemlja koja je zaokupljena ovim pitanjem. Ako to prevedem na svoj nadzorni jezik, ovo je primjer koji uvijek dajem. Puzimo kao bebe, hodamo kao odrasli, ali u starosti su nam potrebne tri noge. Treba nam dodatni štap. I mirovine su bazirane na tri stupa i sva tri su nam potrebna da bismo udobno živjeli. Mnoge zemlje uglavnom se oslanjaju na prvi mirovinski stup, državnu mirovinu, a malo im ide u drugom, kao u Hrvatskoj. Sustav trećeg mirovinskog stupa predstavlja dobrovoljno mirovinsko osiguranje i podrazumijeva individualnu štednju u dobrovoljnim mirovinskim fondovima. To je važan izvor uštede. No, mnogi misle da im treći stup ne treba jer, primjerice, imaju nekretninu. Izradili smo dva skupa savjeta za Europsku komisiju u kojima objašnjavamo kako zemlje mogu postaviti kontrolnu ploču za mirovine na makrorazini da bi se pokazalo gdje su praznine, ali i na mikrorazini kako bi građani mogli pristupiti internetu i vidjeti kolika je mirovina mogu očekivati. Za podizanje svijesti bitno je da svaki pojedinac zna o svojoj štednji i da vidi postoji li jaz. Dolazim iz Nizozemske gdje imamo online alat na kojem mogu vidjeti svoju mirovinu i znam na čemu sam. Samo sedam zemalja EU ima uspostavljen sustav praćenja mirovina koji pruža takve informacije, uključujući nordijske zemlje, Nizozemsku i Slovačku.

Jednom kada pokažemo ljudima ili tvrtkama u čemu je jaz, proizvod životnog osiguranja bit će zanimljiviji kao način štednje. Proizvodi životnog osiguranja naravno moraju biti poštene, razumljivi i distribuirani u skladu s IDD-om. Ali, kao što sam rekla, da bismo stvorili potražnju, prvo moramo pokazati jaz.

situacijama osiguravajuća industrija može funkcionirati i to je bio plus. A ako pogledate inflaciju, koja je naravno vrlo relevantna, a ujedno znači i visoke prinose, također možemo vidjeti priliku.

Što se tiče digitalizacije, ona ima dvije komponente. Osiguratelji već desetljećima analiziraju podatke, tako da s novim tehnologijama u tome možemo biti samo bolji. AI, na primjer, kada se pravilno koristi - transparentno i nediskriminirajuće - stavlja industriju u dobar položaj. Može omogućiti bolje razumijevanje podataka, rezultirati boljim proizvodima, a možda čak i uz niže troškove. Drugo, kanali distribucije mogu lakše doprijeti do većeg broja ljudi. Ako netko razgovara s vama putem videa ili vam, na primjer, pruži informacije putem infografike, sve su to prilike da kupcima predstavite proizvode na drugačiji način.

Na koji način je tržište osiguranja jače zahvaljujući Solventnosti II?

Postoji nekoliko razloga, ali dopustite mi da spomenem neke od njih. Prvi

je da Solventnost II uzima u obzir tržišnu procjenu. To znači da mjerimo vrijednost imovine i procjenjujemo obvezu u trenutku kada treba i imovinu prodati. Imati tržišnu procjenu je korisno jer vam daje realnu sliku o tome gdje se nalazite. Drugo, uvelike smo poboljšali upravljanje rizikom; poboljšali smo sposobnost uočavanja rizika, suočavanja s rizikom i ublažavanja rizika. Iz tih razloga Solventnost II je model koji je prihvaćen u cijelom svijetu.

Većina azijskih zemalja prelazi na Solvency II kao model, kao i Južna Amerika, Južna Afrika i zemlje zapadnog Balkana. Mislim da se Solventnost II pokazala kao vrlo robusna, a također i kao odgovor na krize. To nam donosi puno mira i stabilnosti na omjere solventnosti i omogućuje nam da sagledamo druge rizike, što predstavlja vrlo stabilnu osnovu na tržištu. Konačni razlog je grupni nadzor. U boljoj smo poziciji da procijenimo što se događa na razini grupe i poboljšamo zaštitu osiguranika unutar EU-a, kao i na međunarodnoj razini.