



Študentská vedecká aktivita

Informovanie spotrebiteľov v systéme starobného dôchodkového poistenia a starobného dôchodkového sporenia v SR

Bc. Maroš Malíček

Sekcia: Verejná ekonomika a regionálny rozvoj

Konzultant: Prof. Ing. Helena Kuvíková, PhD.

Banská Bystrica
2016

OBSAH

ÚVOD	3
1. ANALÝZA UŽÍVATEĽSKÝCH ROZHRAŇÍ JEDNOTLIVÝCH DÔCHODKOVÝCH SPRÁVCOVSKÝCH SPOLOČNOSTÍ.....	4
1.1. Kritériá a postup hodnotenia užívateľských rozhraní.....	4
1.2.1. Allianz slovenská dôchodková správcovská spoločnosť d.s.s.	7
1.2.2. Axa d.s.s.	8
1.2.3. NN d.s.s.	9
1.2.4. Dôchodková správcovská spoločnosť Poštovej banky	9
1.2.5. VÚB Generali	10
1.2.6. Aegon d.s.s.	10
2. INFORMOVANIE ŠTÁTNEHO SPRÁVCU SYSTÉMU STAROBNÉHO POISTENIA – SOCIÁLNEJ POISŤOVNE	13
2.1. Riešenie problémov.....	14
3. ZÁVER	15

Za pomoc pri spracovaní tejto práce ďakujem konzultantke, ako i rodinným príslušníkom a ostatným kolegom, ktorí poskytli nahliadnutie do svojich osobných dôchodkových účtov v daných dôchodkových správcovských spoločnostiach a umožnili tak vypracovanie tohto materiálu.

ÚVOD

V kontexte demografických zmien v Európe, Slovensko nevynímajúc však od expertov z rôznych kruhov, či už ekonomických, politických alebo sociologických dozvedáme o tom, že bežný občan by sa mal pripraviť na to, že raz bude starý – dôchodca. To, že slovenská populácia starne je nesporný fakt. Štát za účelom zabezpečenia každého občana vytvoril niekoľko systémov zabezpečenia v starobe. Za úplne najdôležitejšie systémy, ktoré majú zabezpečiť aspoň základný životný štandard občana, po odchode do dôchodku sú systém starobného dôchodkového poistenia – tzv. prvý pilier a systém starobného dôchodkového sporenia – tzv. druhý pilier. Správcom prvého piliera je jedna štátna inštitúcia – Sociálna poisťovňa, zatiaľ čo sporiť si má občan možnosť v šiestich správcovských spoločnostiach – Allianz Slovenská dôchodková správcovska spoločnosť a.s., Axa d.s.s. a.s., VÚB Generali d.s.s. a.s., NN d.s.s. a.s., Aegon d.s.s. a Dôchodková správcovska spoločnosť Poštovej banky d.s.s. a.s..

Má však občan aspoň hmlistú predstavu o tom, čo ho čaká po odchode do dôchodku? Prípadne vie, koľko peňazí si nasporil v doterajšom priebehu kariéry? A aké možnosti investovania má tento občan?

Zatiaľ čo v prípade súkromného sporenia na dôchodky, teda tzv. druhého piliera (aj keď v tomto prípade by bolo vhodnejšie hovoriť o systéme jedna bis) je sporiteľ informovaný minimálne raz ročne výpisom z dôchodkovej správcovskej spoločnosti, informácie od Sociálnej poisťovne sú iba minimálne.

Rýchla a moderná doba však presunula viacero vecí na internet. Preto je potešujúce, že o svojich peniazoch na dôchodok má občan možnosť dozvedieť sa práve z internetu a to po prihlásení sa do osobného dôchodkového účtu vo svojej dôchodkovej správcovskej spoločnosti. Málokto však vie, že podobný servis poskytuje aj Sociálna poisťovňa, ktorá taktiež umožňuje online sledovať objem zaplatených príspevkov. Táto práca má preto za cieľ analyzovať užívateľské rozhrania jednotlivých dôchodkových správcovských spoločností a umožniť ich porovnanie. Zároveň je parciálnym cieľom tejto práce poukázať na informovanie Sociálnej poisťovne, porovnať aj jej užívateľské rozhranie a navrhnúť jednoduché spôsoby zlepšenia informovania. Práca si taktiež kladie za cieľ sformulovať odporúčania pre súkromných poskytovateľov dôchodkového sporenia ale najmä pre Sociálnu poisťovňu. Jednoznačne je čas, kedy by každý jeden pracujúci mal byť zo strany štátu informovaný o tom, akú budúcnosť mu „sľubuje“ štátny systém.

1. ANALÝZA UŽÍVATEĽSKÝCH ROZHRAŇÍ JEDNOTLIVÝCH DÔCHODKOVÝCH SPRÁVCOVSKÝCH SPOLOČNOSTÍ

Na slovenskom trhu starobného dôchodkového sporenia pôsobí šesť správcofských spoločností – Allianz slovenská dôchodková správcofská spoločnosť d.s.s., Axa d.s.s., VÚB Generalli d.s.s., NN d.s.s., Aegon d.s.s. a Dôchodková správcofská spoločnosť Poštovej banky. Prvou pozitívnu správou je, že každá z dôchodkových správcofských spoločností klientovi poskytuje minimálne zákonný štandard. Ten je podľa §107 ods. 5 zákona o starobnom dôchodkovom sporení stanovený ako pasívny prístup k osobnému dôchodkovému účtu, ktorý obsahuje aspoň:

- číselné označenie osobného dôchodkového účtu a dátum jeho zriadenia,
- meno, priezvisko, dátum narodenia a trvalý pobyt sporiteľa,
- názov dôchodkového fondu, ktorého dôchodkové jednotky sú evidované na účte,
- počet dôchodkových jednotiek na osobnom dôchodkovom účte sporiteľa pripísaných z povinných príspevkov
- počet dôchodkových jednotiek na osobnom dôchodkovom účte sporiteľa pripísaných z dobrovoľných príspevkov,
- údaje o všetkých zápisoch na osobnom dôchodkovom účte,
- aktuálnu hodnotu dôchodkovej jednotky (AHDJ),
- aktuálnu hodnotu osobného dôchodkového účtu vyjadrenú v eurách ako súčin aktuálnej hodnoty dôchodkovej jednotky a počtu dôchodkových jednotiek dôchodkového fondu evidovaných na osobnom dôchodkovom účte.

Užívateľský komfort a možnosť riadiť si svoje úspory online a aktívne samozrejme znamená poskytnutie väčší rozsah údajov a viac užitočných funkcií.

1.1. Kritériá a postup hodnotenia užívateľských rozhraní

Pri užívateľských rozhraniach je dôležitá nielen funkčnosť, ale aj intuitívny dizajn. Preto sme najskôr klasifikovali kritériá do štyroch dôležitých skupín:

- zákonný štandard, resp. zákonné minimum
- aktívne riadenie úspor
- výpisy a notifikácie

- ostatné funkcie

Zákonné minimum obsahuje výlučne informatívne funkcie, ktoré umožňujú sporiteľovi zistiť, čo sa dialo v minulosti. Po viac či menej náročnom „nalogovaní“ do osobného dôchodkového účtu máme možnosť prejsť si záznamami a zistiť, kedy a za aké obdobie boli pripisované dôchodkové jednotky, aký pomer sporenia máme zvolený a aká je hodnota úspor k poslednému dňu. Už ťažšie je zistiť ako sa vyvíjala hodnota úspor v čase, prečo sú niektoré príspevky pripísané aj s dvojročným oneskorením, aký bol pomer sporenia v minulosti a ako sa menil. To znamená, že pri kritériách zákonného minima je náročnejšie a prácnejšie identifikovať kvalitné informácie pre rozhodovanie o sporení.

Druhá skupina je tvorená kritériami zameranými na možnosť aktívneho riadenia úspor. Skúmali sme možnosti zadávania príkazov na zmenu pomeru sporenia. Keďže pomer sporenia môžeme chápať nielen ako rozloženie majetku medzi dva dôchodkové fondy, ale aj ako pomer, podľa ktorého sa budú novo-pripisované príspevky alokovať do dôchodkových fondov, zaujímala nás aj táto možnosť. Zároveň sme sa pozreli aj na náročnosť realizácie príkazov za zmenu pomeru sporenia. Niekde vám stačia dva kliky, a u niektorých DSS-iek sa takejto funkcionality ani v dnešných časoch nedočkáte.

Tretia skupina kritérií je zameraná na notifikácie a výpisy. Nie je možné očakávať, že sa na svoje účty budeme logovať každodenne, len aby sme zistili, či je všetko v poriadku. Dnešné aplikácie a služby napríklad v prípade bánk umožňujú navoliť si presné podmienky, po splnení ktorých vám na mail alebo sms-kou príde informácia o stave. Mať prehľad o dôležitých zmenách a skutočnostiach je základ úspešného (nielen) sporenia. Preto sme skúmali, či existuje možnosť notifikácií po pripísaní príspevkov, po zakúpení dôchodkových jednotiek, po zverejnení mesačných správ a správ o hospodárení správcu. Samozrejme sme do kritérií zaradili aj notifikácie o dosiahnutí určitej sumy úspor, resp. vývoja kurzu dôchodkového fondu a úspor, ale po predbežnom teste sme so sklamaním tieto „vymoženosti“ dnešnej doby museli vypustiť z hodnotenia. Jednoducho povedané, na takéto služby si budú musieť sporitelia ešte počkať. Výpisy sú dôležitou súčasťou každej finančnej služby. Preto nás zaujímalo, ako, kedy a v akej forme ponúkajú správcovia výpisy svojim klientom. Mať výpis v pdf-ku je síce pekné, ale je to skôr informatívny formát, s ktorým sa ďalej nedá pracovať. Výpisy vo formátoch csv alebo xls (xlsx, prípadne xml) sú už zaujímavejšie. Preto sme sa okrem štruktúry výpisov pozreli aj na možnosti ich stiahnutia a formáty, v ktorých sú k dispozícii.

Posledná skupina kritérií je síce nazvaná všeobecne „ostatné“, ale aj tu sú zaujímavé kritériá, ktoré sme testovali. Od možnosti online zadávať požiadavky na zmenu v zmluve,

podpisovanie dodatkov (napríklad v prípade dobrovoľných príspevkov alebo zriadenia elektronických výpisov z ODÚ, čo mimochodom šetrí náklady najmä správcom) cez zaujímavejšie funkcionality, akými sú napríklad grafické prezentovanie vývoja príspevkov a teda aj vývoja mzdy, vývoja dôchodkovej jednotky tých fondov, do ktorých mám alokované príspevky a podobne. S očakávaním sme zaradili aj kritériá zamerané na grafické znázornenie nielen minulosti, ale aj vývoja úspor do budúcnosti (niečo ako jednoduchá predikcia), ale opäť sme veľmi rýchlo stiahli tieto kritériá z hodnotenia. Jednoducho, nebolo čo hodnotiť. Pozreli sme sa aj na existenciu nástrojov, ktoré by sporiteľom umožňovali identifikovať ich výnosovo-rizikový profil. Očakávali sme sofistikovanejšie nástroje, ale nakoniec sme sa museli uspokojiť aj s jednoduchým dotazníkom. Dokonca aj MiFID dotazník by bol lepší, ako to čo sme na weboch našli.

Celkovo sme hodnotili 18 kritérií. Tieto kritériá boli zaradené ku každej s vyššie spomenutých skupín. Každá skupina mala na celkovom hodnotení inú váhu.

Skupina kritérií	Počet kritérií v skupine	Váha skupiny na celkovom hodnotení
Zákonné minimum	2	10%
Aktívne riadenie úspor	2	40%
Výpisy a notifikácie	10	14%
Ostatné	4	36%

Tabuľka 1 Skupiny kritérií a ich váhy na celkovom hodnotení užívateľských rozhraní

Zdroj: Vlastné spracovanie, 2015

Kritériá sme hodnotili bodovacou metódou, kedy sme podľa zvolených váh skupín rozložili 100 bodov. Váhy v každej skupine kritérií boli určené na základe významnosti kritéria k plneniu cieľa, ktorému funkcia slúži. Dôležitejšia funkcia má väčší význam a teda aj body ako menej významná funkcia.

Maximálne mohol každý správca za svoje užívateľské rozhranie získať 100 bodov, minimálne 0 bodov. Pozitívne hodnotíme fakt, že 0 bodov nezískala žiadna spoločnosť. Pravdou však je, že niektoré spoločnosti zaostali za našimi očakávaniami a rozdiel v bodovom hodnotení medzi najlepším a najhorším bol značný.

Body boli rozložené úmyselne tak, aby na dosiahnutie aspoň 10 bodov bolo potrebné len zákonné minimum, ktoré by spotrebiteľ mal mať k dispozícii podľa zákona. V prípade, ak

by žiaden zo správcov nedosiahol takéto minimálne bodové hodnotenie, bolo by nutné obrátiť sa na orgán dohľadu a žiadať nápravu. Potešujúce je, že zákonné minimum dodržia všetky DSS.

Ak správca získal aspoň 50 bodov, znamená to, že poskytuje dostatočnú úroveň funkcionality užívateľského rozhrania a minimálnu úroveň informácií „pod jednou strechou“ na to, aby sporiteľ mohol mať svoje úspory pod kontrolou.

1.2. Výsledky hodnotenia užívateľských rozhraní správcov

Pozitívne hodnotíme fakt, že každý správca, ktorý pôsobí na trhu starobného dôchodkového sporenia v Slovenskej republike, ponúka sporiteľom možnosť sledovať svoje príspevky aj svoje fondy. Aktívne rozhranie, teda také, kedy sporiteľ má možnosť „pracovať“ so svojimi úsporami však ponúkajú len 4 zo 6 spoločností.

1.2.1. Allianz slovenská dôchodková správcovská spoločnosť d.s.s.

V prípade spoločnosti Allianz sme boli veľmi prekvapení. Na prvý pohľad pôsobí grafické rozhranie jednoducho a skôr technicky. Navyše, ak chce sporiteľ aktívne spravovať svoj účet, musí spoločnosť požiadať príslušným formulárom o sprístupnenie tohto rozhrania. Je treba povedať, že formulár je dostupný na internete a vybavenie žiadosti prebehlo v našom prípade rýchlo a bezodkladne. Po sprístupnení má sporiteľ možnosť meniť fond ako i tok príspevkov. Zmena fondu v našom prípade prebehla do troch dní a DSS nás informovala v mailovej notifikácii o zmene fondu.

Samozrejmosťou je v prípade tejto DSS možnosť meniť údaje v zmluve. Oproti konkurencii však Allianz zaostal najmä v možnosti stiahnuť si výpis z internetu a to či už vo formáte .xls (.xml) alebo .pdf či .txt. Dôvod, prečo sa Allianz umiestnil s najlepším hodnotením je však iný. Allianz d.s.s. poskytuje možnosť informovať sporiteľa o pripísaní príspevku a to dokonca sms správou a zároveň, sporiteľ má možnosť nechať si e-mailom zaslať výpis z účtu vždy po pripísaní príspevku. Ako vyzerá možnosť meniť fondy a príspevky je zobrazená v Prílohe 1.

1.2.2. Axa d.s.s.

Webové rozhranie Axa dôchodkovej správcovskej spoločnosti pôsobí už na prvý pohľad veľmi moderne a príjemne. Celkovo je orientácia pohodlná, sporiteľ má možnosť skontrolovať svoje osobné údaje, detaily zmluvy. Prehľady zmien vo fondoch ako i v toku príspevkov sú samozrejmosťou.

Sporiteľ má možnosť meniť rozloženie majetku medzi dôchodkové fondy a to veľmi pohodlne. Výhodou je, že Axa medzi dokumentmi informuje o tom, ktorý pracovník danú zmenu vykonal a sporiteľ tak má dobrú možnosť prehľadu. Sporiteľ má tiež možnosť stiahnuť si výpis vo formáte .xls, čo je na slovenskom trhu pomerne unikátne.

Samozrejmosťou je tiež možnosť meniť údaje v zmluvách. Klient si taktiež môže nechať zasielať elektronický výpis z účtu a to v troch alternatívach – ročne, polročne, štvrťročne. Veľká škoda je len to, že sporiteľ nemá možnosť nechať si výpis z účtu zasielať aj mesačne, prípadne ako v prípade Alliazu vždy, keď mu Sociálna poisťovňa pripíše príspevok.

Z hľadiska kvality prístupu do webového rozhrania patrí Axa k tomu lepšiemu na slovenskom trhu starobného dôchodkového sporenia. Čo je veľkou nevýhodou je chýbajúca možnosť meniť tok príspevkov pomocou internetového rozhrania. Taktiež stratila Axa body práve v možnosti notifikácií – nenašli sme vo webovom rozhraní možnosť upozorňovania notifikáciou či už na pripísanie príspevku, zmenu výkonnosti fondu a podobne.

Aj napriek tomu, že celkové bodové hodnotenie stavia Axu do polohy priemernej spoločnosti z hľadiska webového rozhrania, oceňujeme vysokú mieru transparentnosti tejto spoločnosti. Sporiteľovi poskytuje k dispozícii celú sériu dokumentov a tiež aj komentáre portfólio manažéra. V prípade istých čiastkových zmien by sa daná spoločnosť mohla pokojne presunúť a skončiť medzi prvými.

Na záver ešte jedna poznámka k spoločnosti Axa d.s.s. Vysoko oceňujeme, že daná spoločnosť na trhu ponúka slovenskému sporiteľovi aj mobilnú aplikáciu (používali sme aplikáciu pre OS Android). Táto neponúka sporiteľovi síce aktívny prístup k úsporám, avšak sporiteľ má možnosť sledovať výšku úspor, rozloženie úspor vo fondoch a podobne. Tento fakt hodnotíme veľmi kladne. Sporiteľ síce nemá možnosť riadiť si úspory prostredníctvom tejto aplikácie, avšak aj tak vidno, že Axa d.s.s. sa snaží držať krok s dobou.

1.2.3. NN d.s.s.

Spoločnosť NN d.s.s. nás prekvapila neochotou, ktorá sprevádzala nášho agenta od začiatku. Keďže nemal údaje do webového rozhrania, bolo nutné vyžiadať si ich cez infolinku. Aj napriek tomu, že po prvom telefonáte bolo zo strany spoločnosti prisľúbené, že údaje obdrží neodkladne, telefonát musel zopakovať ešte dvakrát a napriek tomu boli údaje doručené až po viac ako mesiaci. Tento fakt sa však na konečnom hodnotení neodrazil a veríme, že zo strany spoločnosti to bolo len nedopatrenie.

Samotné webové rozhranie je veľmi prehľadné. Prehľadne je spracované rozloženie majetku ako i to, kam sú smerované príspevky. Sporiteľ má hneď po prihlásení údaje o tom, v ktorom fonde má koľko nainvestované, aká je cena dôchodkovej jednotky, či dobrovoľné príspevky.

Zmeniť pomer sporenia – teda rozloženie majetku ako i tok príspevkov je jednoduché a je na to naozaj potreba iba pár kliknutí. Čo však prekvapilo je, že pri tejto spoločnosti sme relatívne dlhšie čakali na zrealizovanie zmeny.

Rovnako je možné meniť aj parametre zmluvy, ako sú oprávnené osoby, prípadne adresa trvalého bydliska, či kontaktné údaje. Veľmi oceňujeme možnosť zriadenia dobrovoľných príspevkov prostredníctvom internetu.

Spoločnosť sa ako jediná pokúsila aj o grafické znázornenie vývoja kurzu dôchodkového fondu priamo v užívateľskom rozhraní a nie na hlavnej stránke správcu. Čo je však veľká škoda, ide o grafické znázornenie zmeny aktuálnej dôchodkovej jednotky za celý fond a tento údaj nie je individualizovaný na konkrétneho klienta. Preto sme body prideliť nemohli, i keď platí, že oceňujeme aspoň takýto prístup.

Z hľadiska transparentnosti však spoločnosť NN výraznejšie zaostala. Poskytuje klientovi možnosť zasielania výpisu iba ročne prostredníctvom e-mailu (resp. webové rozhranie ponúka na výber iba takúto možnosť výberu). Rovnako spoločnosť neinformuje klienta o notifikáciách o pripísaní príspevku, mesačne, o mesačných správach. Tento fakt výrazne zhoršil celkové hodnotenie spoločnosti.

Taktiež klient nemá k dispozícii investičný dotazník, spoločnosť nestanovuje individuálnu sporivú stratégiu.

1.2.4. Dôchodková správcovská spoločnosť Poštovej banky

Medzi spoločnosti s horším webovým rozhraním na slovenskom trhu podľa nášho názoru patrí DSS Poštovej banky. Webové rozhranie je veľmi jednoduché a v zásade klientovi ponúka len absolútne minimálny zákonný štandard.

Po prihlásení sa do systému sporiteľ vidí svoju nasporenú sumu a obraty na účte.

Sporiteľovi je čiastočne poskytnutá aj možnosť realizovať zmeny v zmluve, avšak oproti konkurencii je táto možnosť značne zjednodušená – avšak spoločnosti sme aj tak pripočítali plný počet bodov za toto kritérium.

Klient tu nedostane nič navyš. Možnosť realizovať zmeny len prostredníctvom pobočiek Poštovej banky je žiaľ v porovnaní s konkurenciou príliš málo. Meniť pomer sporenia cez internet je nemožný. Sporiteľ nemá ani možnosť žiadnych notifikácií či stiahnutia si výpisov v akomkoľvek formáte. Meniť frekvenciu výpisov prostredníctvom internetu mu tiež nie je umožnené. K dispozícii nie je ani základný investičný dotazník.

Dôchodková správcovská spoločnosť Poštovej banky teda zaostala za očakávaniami a aj bodové hodnotenie tejto spoločnosti je relatívne nízke.

1.2.5. VÚB Generali

Naopak, jedno z najlepších webových rozhraní na trhu ponúka VÚB Generali d.s.s. Po vstupe do rozhrania má klient možnosť pozrieť si zmeny, čo sa týka obratu na účte, vidí stav svojho účtu, rozloženie príspevkov ako i majetku. VÚB Generali poskytuje aj možnosť stiahnuť si výpis vo formáte .xls, čo veľmi oceňujeme.

Sporiteľ má k dispozícii možnosť meniť pomer majetku vo fonde ako i pomer rozdelenia príspevku do fondu. Aj samotné prostredie je príjemné, i keď jednoduché. Ale v tomto prípade jasne platí, že menej je niekedy viac.

VÚB Generali dokonca ponúka zasielanie notifikácií o mesačných správach e-mailom. K dispozícii je tiež investičný dotazník. Trochu nám však chýbajú notifikácie o pripísaní príspevku, zverejnení správ o hospodárení, či dosiahnutí stanovenej hodnoty úspor.

Celkovo je však VÚB určite zaujímavým hráčom a snaží sa o proklientský prístup.

1.2.6. Aegon d.s.s.

Poslednou spoločnosťou, ktorú sme hodnotili je Aegon d.s.s. Webové rozhranie tejto dôchodkovej správcovskej spoločnosti sa vyznačuje jednoduchosťou. Sporiteľ má možnosť

pomerne prehľadne sledovať zápisy na svojom osobnom dôchodkovom účte. Z hľadiska funkčnosti užívateľského rozhrania je to však nateraz všetko.

Sporiteľ nemá možnosť meniť (ani len žiadať o zmenu) parametre zmluvy, prestupovať z fondu do fondu a ani ďalšie kritériá nie sú naplnené. Klient spoločnosti Aegon má k dispozícii investičný dotazník, avšak nie priamo vo svojom webovom rozhraní, ale na stránke správcu. Preto sme spoločnosti, na jej škodu, nemohli prideliť body, keďže sme hodnotili kvalitu webových rozhraní, teda to, čo dostane klient po prihlásení sa do zákazníckeho centra, nie to, čo nájde na internetovej stránke.

Myslíme si, že je to škoda. Portál Aegonu d.s.s. je spracovaný veľmi prehľadne. Zmenu fondu je však nutné realizovať len poštou cez tlačivo dostupné na stránke Aegon d.s.s.

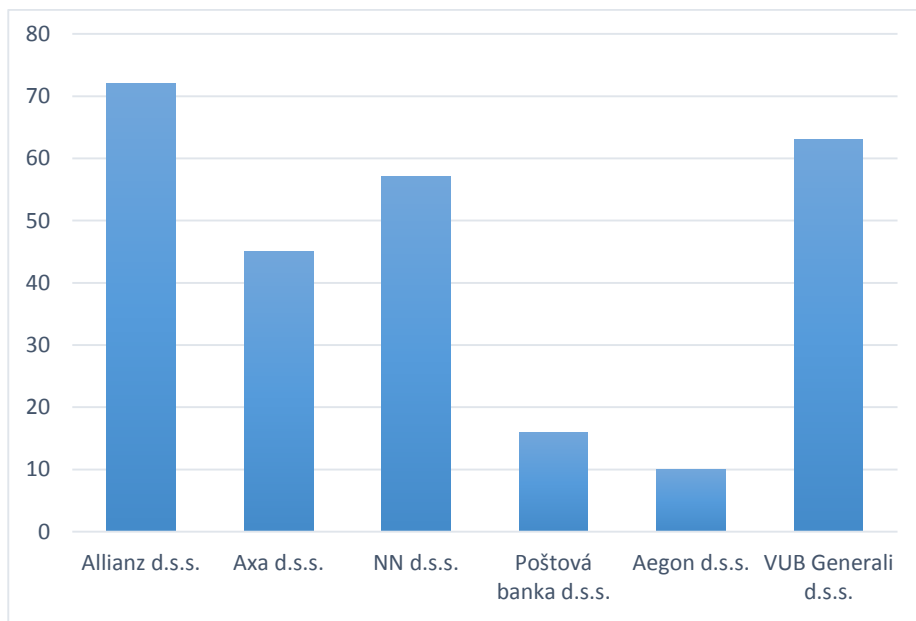
Každopádne pozitívne hodnotíme kvalitu zákazníckej linky Aegon d.s.s., kedy sa nám pri dvojnásobnej komunikácii snažili maximálne vyjsť v ústrety, požadované prihlasovacie údaje zaslali s predstihom oproti tomu ako sľúbili. Zamestnanec nás tiež veľmi ochotne navigoval akým spôsobom zmeniť fond.

Celkové výsledky veľkého porovnávacieho testu sú uvedené v Tabuľke 2 a graficky aj na Grafe 1.

Aegon d.s.s.	10 bodov
Allianz Slovenská dôchodková správcovská spoločnosť d.s.s.	72 bodov
Axa d.s.s.	45 bodov
Dôchodková správcovská spoločnosť Poštovej banky d.s.s.	16 bodov
NN d.s.s.	57 bodov
VÚB Generali d.s.s.	63 bodov

Tabuľka 2 Výsledky porovnávacieho testu

Zdroj: Vlastné spracovanie (2016)



Graf 1 Výsledky testu používateľských rozhraní jednotlivých DSS

Zdroj: Vlastné spracovanie (2016)

2. INFORMOVANIE ŠTÁTNEHO SPRÁVCU SYSTÉMU STAROBNÉHO POISTENIA – SOCIÁLNEJ POISŤOVNE

Poskytovanie informácií poistencom zo strany Sociálnej poisťovne nabera na „obrátkach“ vždy, keď politici rozhodnú o otvorení systému starobného dôchodkového sporenia – II. Piliera. V „mierových“ časoch však táto inštitúcia predsa len poskytuje určitú mieru informovania svojich poistencov.

Každý poistenec Sociálnej poisťovne už dnes môže požiadať túto inštitúciu o prístupy k elektronickému účtu poistenca. Na požiadanie príslušná pobočka Sociálnej poisťovne vydá GRID kartu a na základe nej je možné dostať sa v elektronickej podobe aktuálne údaje o zaplatenom poistnom za posledných desať rokov.

Problémom je však to, že týchto informácií poskytnutých Sociálnou poisťovňou je nedostatočné množstvo. Preto si myslíme, že klienti, ktorí každomesačne svojimi odvodmi „živia“ chod tak obrovskej inštitúcie akou Sociálna poisťovňa nesporne je, majú nárok na viac informácií. Riešením by mohla byť tzv. „Oranžová obálka“ – riešenie, ktoré je dlhodobo veľmi úspešné vo Švédsku. Tento inštitút slúži na lepšie informovanie poistencov, ich „výchovu“ do budúcnosti a dáva poistencom aspoň šancu približne zistiť, aký dôchodok od štátu môžu očakávať. Oranžová obálka v „slovenskom podaní“ by mala obsahovať informácie o tom:

- informáciu o tom, koľko daný poistenec odvodil na odvodoch (treba podotknúť, že túto informáciu Sociálna poisťovňa má k dispozícii úplne presne a aktuálne). Tento list by tiež mohol slúžiť ako upozornenie na prípadné nedoplatky na poistnom (teraz máme na mysli len dôchodkové poistenie), pričom by sa takto mohol zvýšiť výber poistného.
- predpokladanú mieru náhrady daného poistenca na dôchodku pri zachovaní jeho príjmovej funkcie v budúcnosti. Tento prvok je možné postaviť aj na linearizovaných predpokladoch.
- v prípade, ak je sporiteľom v druhom pilieri, spojiť tento výpis z tzv. „orange envelope“ s výpisom zo svojej dôchodkovej správcovskej spoločnosti – pričom by tak mohlo dôjsť k zdieľaniu nákladov medzi obe inštitúcie. Náš návrh však od takejto skutočnosti zatiaľ abstrahuje.
- aké je, resp. aké bolo hospodárenie Sociálnej poisťovne v minulom roku – koľko percent príjmov získala z odvodov a koľko percent príjmov získala ako dotáciu zo štátneho rozpočtu, aké príjmy sú poskytnuté ako dotácia z rôznych fondov

- informáciu o predpokladanom deficite Sociálnej poisťovne do budúcnosti. Pre účely nášho návrhu sme použili predpoklady z modelu ABM.

2.1. Riešenie problémov

Poistenec by tak získal dôležité informácie o svojich zaplatených odvodoch a aspoň nejakú predstavu o tom, čo ho čaká po odchode do dôchodku. Je tak možné zvýšiť dobrovoľnú mieru sporenia.

Zároveň by tento prvok mohol priniesť vyššiu mieru politickej stability do nášho dôchodkového systému. Dnes sme konfrontovaní s tým, že každá vláda, či už z tej alebo inej strany politického spektra vykonáva množstvo zásahov do systému, ktoré však žiaľ nie sú podložené ekonomickými argumentami ale sledujú iba politické ciele. Typickým príkladom je napríklad každoročné „hádanie“ sa o „spravodlivej“ výške vianočného príspevku dôchodcom, či nekonečný „evergreen“ o indexácii už schválených dôchodkov. Oranžová obálka by jasne a zreteľne ukázala širokej verejnosti na čo štát má, a na čo už nie.

3. ZÁVER

Informovanie občanov Slovenskej republiky o ich predpokladanom budúcom dôchodku je z pohľadu prebiehajúcich demografických zmien nesporne dôležité. Sme preto radi, že výsledky porovnávacieho testu užívateľských rozhraní prebralo jedno celoslovenské médium, ktoré o ňom informovalo s dostatočnou razanciou. Taktiež od vytvorenia tejto analýzy sme zaznamenali pozitívny proklientský prístup zo strany viacerých DSS. Autor tejto práce bol dokonca pozvaný na rokovanie do jednej z DSS, kde presadil konkrétne zlepšenia systému.

Na druhej strane, odporúčania pre Sociálnu poisťovňu, resp. štát považujeme z hľadiska budúcnosti dôchodcov na Slovensku za ešte dôležitejšiu časť ako informovanie samotných dôchodkových správcovských spoločností. Je to práve Sociálna poisťovňa, ktorá je už v týchto rokoch mohutne dotovaná zo strany štátneho rozpočtu a na výplatu starobných dôchodkov jej už dávno nepostačujú jej vlastné zdroje, ktoré má ako príjem z plateného poistného. Preto nás obzvlášť teší, že téma tzv. Oranžovej obálky sa objavila v programoch niektorých politických strán a diskusia na túto tému sa nevyhnutne otvorila v predvolebnom období. Je preto namieste očakávať programové vyhlásenie novej vlády.

Oranžová obálka by ako nástroj lepšieho informovania občanov mohla v podstatnom rozsahu pomôcť k tomu, aby štát ako garant určitého zabezpečenia svojich občanov v starobe ustál čoraz nepriaznivejšiu demografickú štruktúru obyvateľstva. Len vzdelávaním svojich vlastných občanov je tak možné prispieť k nižšej valorizácii dôchodkov, prípadne k uplatneniu mechanizmov, ktoré by boli schopné bilanciu Sociálnej poisťovne postupne zlepšiť, či vyrovnať. Taktiež by sa mohla zvýšiť miera prispievania budúcich dôchodcov do súkromných schém, ak by si títo boli vedomí toho, že štát nie je schopný garantovať dôchodky smerom do budúcnosti.

Úlohou ekonómov teda podľa autora práce zostáva navrhnúť taký systém, ktorý nás krízovými časmi prevedie čo možno najmenej bolestivo ale v podstatnej miere informovaných.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- [1] Zákon č. 43/2001 Z.z. o starobnom dôchodkovom sporení
- [2] Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení
- [3] ŠPIRKOVÁ, J., URBANÍKOVÁ, M. 2012. *Aktuárska matematika – životné poistenie*. Bratislava: Iura Edition. 2012. s. 244. ISBN 978-80-8078-514-7
- [4] VERNON, S. 2014 The role of annuities in retirement, AAI 2014 Journal

Prílohy

Príloha č. 1 – Webové rozhranie Allianz slovenskej dôchodkovej správcovskej spoločnosti d.s.s.

Zmena kontaktov

Zmena hesla

Zmena pomeru sporenia

Odporučiť aplikáciu

Odhlásenie

Časť majetku na osobných dôchodkových účtoch tak, aby zodpovedal novozvolenému rozloženiu majetku v dôchodkových fondoch ku dňu účinnosti zmeny.

Pomery sporenia si môžete kedykoľvek zmeniť.

Aktuálny pomer platenia príspevkov v dôchodkových fondoch

GARANT dlhopisový garantovaný d.f.	1 %
PROGRES akciový negarantovaný d.f.	99 %

Žiadam zmeniť pomer platenia príspevkov nasledovne:

GARANT dlhopisový garantovaný d.f.	%
PROGRES akciový negarantovaný d.f.	%

Aktuálny pomer rozloženia majetku v dôchodkových fondoch:

GARANT dlhopisový garantovaný d.f.	20 %
PROGRES akciový negarantovaný d.f.	80 %

Žiadam zmeniť pomer rozloženia majetku nasledovne:

GARANT dlhopisový garantovaný d.f.	%
PROGRES akciový negarantovaný d.f.	%

☐ Potvrdenie o vykonaní žiadosti pošlite na moju emailovú adresu

Pre Autorizáciu Vašej žiadosti o zmenu pomeru platenia príspevkov/ pomeru rozloženia majetku je potrebné uviesť kód, ktorý Vám po stlačení tlačidla "Potvrdiť" bude zaslaný formou SMS na Vaše číslo mobilného telefónu. V našom systéme máte zadané mobilné číslo 0911232738. Uvedené číslo môžete zmeniť v časti "Zmena kontaktov".

[Potvrdiť](#)

Upozornenie.
ASDSS je povinná v prípade poklesu hodnoty dôchodkovej jednotky dopĺňať majetok výlučne v GARANT dlhopisový dôchodkový fond.

Podmienky elektronickej komunikácie.

Príloha č. 2 – Webové rozhranie Axa d.s.s.

► Detail zmluvy

► Prehľad príspevkov

► Prestup medzi fondami

► Komentár portfólio manažéra

► Dokumenty

Sporiteľ môže kedykoľvek bezplatne prestupovať medzi dôchodkovými fondami. Sporiteľ môže najviac v dvoch dôchodkových fondoch, pričom jeden z nich musí byť dlhopisový dôchodkový fond, pričom musí mať sporiteľ v dlhopisovom dôchodkovom fonde v prvý deň kalendárneho mesiaca:

1. v ktorom dovíši 52 rokov veku, najmenej 10 % čistej hodnoty svojho majetku,
2. v ktorom dovíši 53 rokov veku, najmenej 20 % čistej hodnoty svojho majetku,
3. v ktorom dovíši 54 rokov veku, najmenej 30 % čistej hodnoty svojho majetku,
4. v ktorom dovíši 55 rokov veku, najmenej 40 % čistej hodnoty svojho majetku,
5. v ktorom dovíši 56 rokov veku, najmenej 50 % čistej hodnoty svojho majetku,
6. v ktorom dovíši 57 rokov veku, najmenej 60 % čistej hodnoty svojho majetku,
7. v ktorom dovíši 58 rokov veku, najmenej 70 % čistej hodnoty svojho majetku,
8. v ktorom dovíši 59 rokov veku, najmenej 80 % čistej hodnoty svojho majetku,
9. v ktorom dovíši 60 rokov veku, najmenej 90 % čistej hodnoty svojho majetku,
10. v ktorom dovíši 61 rokov veku, 100 % čistej hodnoty svojho majetku.

Váš aktuálny fond:
Dlhopisový: 10 %
Indexový: 90 %

Formulár na zmenu fondu:

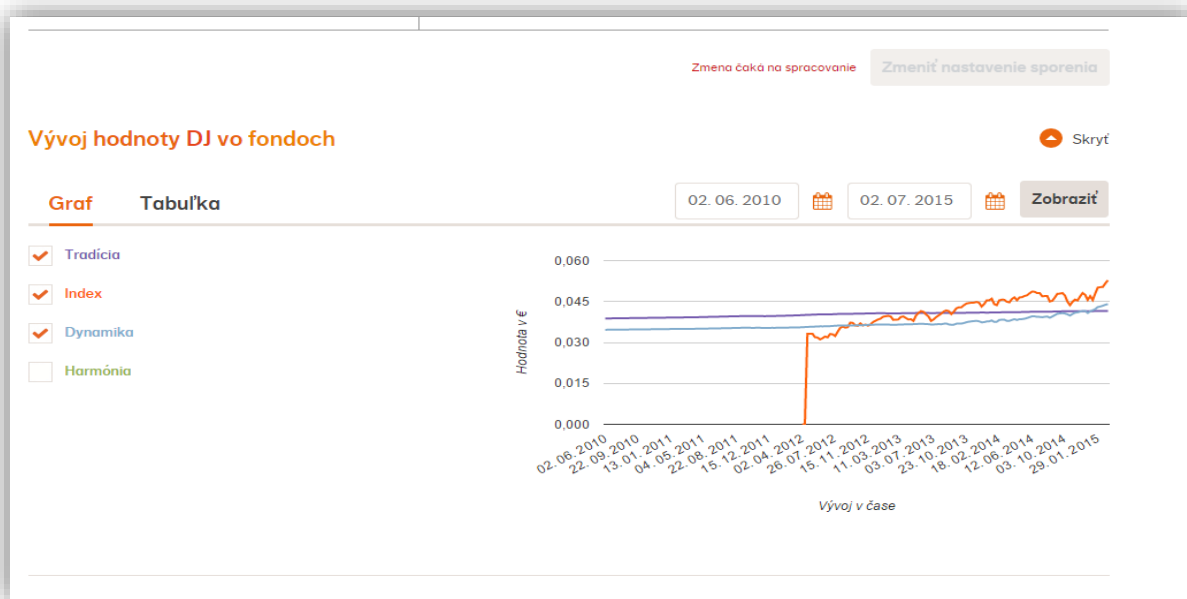
Vyberte 1. fond

Percentuálny pomer (vypisujte iba čísla):

Vyberte 2. fond

Percentuálny pomer:

Príloha č. 3 – Webové rozhranie NN d.s.s.



Príloha 4 – Webové rozhranie DSS Poštovej banky

Stav účtu Obraty Detail zmluvy Žiadosť o zmenu

Obraty na osobnom účte

Dátum od:		Dátum do:	01.07.2015
Obdobie od:		Obdobie do:	
Suma od:		Suma do:	
Počet DJ od:		Počet DJ do:	
Typ obratu:	Všetky		
Zobrazenie:	10	Zobrazíť	

Príloha 5 – Webové rozhranie VÚB Generali d.s.s.

VÚB GENERALI
DŮCHODOVÁ SPRÁVCOVSKÁ SPOLEČNOST, a.s.

Dátum poslednej aktualizácie: 01.07.2015

Odhlásiť sa

Detail zmluvy
Stav účtu
Obraty účtu
Zmena dôchodkových fondov
Zmena trvalej adresy
Zmena korešpondenčnej adresy
Ostatné zmeny
Investičný dotazník

Celkový stav účtu²
EUR

Osobný účet č.1

Názov fondu
KLASIK - Dlhopisový garant. fond
Zvolený pomer majetku vo fonde
%
Pomer rozdelenia príspevku do fondu
%
Stav účtu²
EUR

Osobný účet č.2

Názov fondu
INDEX - Indexový negarant. fond
Zvolený pomer majetku vo fonde
%
Pomer rozdelenia príspevku do fondu
%
Stav účtu²
EUR

²Stav účtu – aktuálna hodnota osobného dôchodkového účtu

Zmeniť
Obnoviť

Príloha 6 – Webové rozhranie Aegon d.s.s.

AEGON

Môj dôchodkový účet
Príspevky na dôchodkový účet
Zmena hesla
Odhlásenie

Príspevky na môj dôchodkový účet

Číslo účtu sporiteľa

Dátum od *
02.07.2006
Dátum do *
02.07.2015

Vyhľadať

Por. č.	Dátum pripísania	Fond*	Príspevok za mesiac	Príspevok v Sk	Príspevok v €	Príspevok/Penále
1.	28.09.20		august 20			Príspevok
2.	19.10.20		september 20			Príspevok
3.	23.09.20		júl 20			Príspevok
4.	09.10.20		august 20			Príspevok
5.	19.11.20		september 20			Príspevok
6.	10.12.20		október 20			Príspevok
7.	27.01.20		november 20			Príspevok
8.	25.02.20		december 20			Príspevok
9.	24.03.20		január 20			Príspevok
10.	24.03.20		december 20			Príspevok
11.	29.04.20		február 20			Príspevok
12.	12.06.20		marec 20			Príspevok

Príloha 7 - Webové rozhranie Sociálnej poisťovne

Sociálna poisťovňa vo svojom informačnom systéme za vybraný rok individuálne zisťuje údaje súvisiace s výkonom sociálneho poistenia. V prípade, ak ste v uvedenom roku vykonávali zárobkovú činnosť zakladajúcu účasť na sociálnom poistení, odporúčame Vám, aby ste vo vlastnom záujme kontaktovali miestne príslušnú pobočku Sociálnej poisťovne.

☐ 2013

☐ Údaje o dôchodkovom poistení

Znak	Poistenie od	Poistenie do	Vymeriavací základ	Počet dní	Prenúšenie poistenia od	Prenúšenie poistenia do	Odvedené poistné
IN Services s.r.o.							
Dz	01.07.2013	31.07.2013	315.60				ÁNO
Dz	01.08.2013	31.08.2013	249.30				ÁNO
Československá obchodná banka, a.s.							
Dz	02.12.2013	31.12.2013	162.75				ÁNO
				Spolu	92		
Osobný mzdový bod:				0.0736			
Všeobecný vymeriavací základ:				9888			
Aktuálna dôchodková hodnota v roku 2013:				10.0098			

☐ 2014

☐ Údaje o dôchodkovom poistení

Znak	Poistenie od	Poistenie do	Vymeriavací základ	Počet dní	Prenúšenie poistenia od	Prenúšenie poistenia do	Odvedené poistné
Československá obchodná banka, a.s.							
Dz	01.01.2014	31.01.2014	232.50				ÁNO
Dz	01.02.2014	28.02.2014	97.50				ÁNO
				Spolu	59		
Osobný mzdový bod:				0.0321			
Všeobecný vymeriavací základ:				10296			
Aktuálna dôchodková hodnota v roku 2014:				10.2524			

VYSVETLENIE K INFORMÁCIÍ O ZMENÁCH STAVU INDIVIDUÁLNEHO ÚČTU