

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu

Position of Insurance Broker in Insurance Market

Student: Bc. Klaudia Mičová

Vedoucí diplomové práce: Ing. Martina Krügerová, Ph.D.

Ostrava 2015

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra práva

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Klaudia Mičová**
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208T011 Ekonomika a právo v podnikání
Téma: **Postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu**
Position of Insurance Broker in Insurance Market

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Pojišťovací zprostředkovatelé
 3. Pojišťovací makléř
 4. Vztah pojišťovacího makléře a klienta
 5. Vztah pojišťovacího makléře a pojišťovny Kooperativa
 6. Zhodnocení postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- DUCHÁČKOVÁ, E., J. DAŇHEL a kol. *Pojistné trhy: Změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing, 2012. 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.
MESRŠMÍD, Jaroslav. Co přináší návrh IMD2? *Pojistné rozpravy*. 2013, č. 30, s. 64 - 76. ISSN 0862-6162.
ZUZAŇÁK, A., J. ŠULCOVÁ a J. HORA. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2011. 239 s. ISBN 978-80-7201-838-3.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Martina Krügerová, Ph.D.**

Datum zadání: 21.11.2014
Datum odevzdání: 25.04.2015



JUDr. Bohuslav Halfar
vedoucí katedry

prof. Dr. Ing. Dana Dluhašová
děkanka fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou práci vypracovala samostatně, včetně přílohy č. 1. Přílohy č. 2 až 12, dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnila.“

V Ostravě dne 24. 4. 15

Klaudia Mičová
Bc. Klaudia Mičová

Poděkování

Ráda bych touto cestou vyjádřila poděkování Ing. Martině Krügerové, Ph.D. za její profesionální přístup, odborné vedení, cenné rady, ochotu a vstřícnost, čímž přispěla ke vzniku této diplomové práce.

Rovněž bych chtěla poděkovat Ing. Jaroslavu Kučerovi za jeho vstřícnost a pomoc při získání potřebných informací a podkladů.

Obsah

1 Úvod	3
2 Pojišťovací zprostředkovatelé	5
2.1 Pojistný trh	7
2.1.1 Minulost pojistného trhu v ČR	8
2.1.2 Současná situace pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu v ČR..	11
2.2 Charakteristika zprostředkovatelské činnosti	14
2.3 Podmínky provozování zprostředkovatelské činnosti	16
2.3.1 Registr	16
2.3.2 Důvěryhodnost	19
2.3.3 Odborná způsobilost	20
2.4 Kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů	21
2.4.1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel	22
2.4.2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel	23
2.4.3 Výhradní pojišťovací agent	23
2.4.4 Pojišťovací agent	24
2.5 Odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů	25
2.6 Dohled ČNB	26
3 Pojišťovací makléř	29
3.1 Povinnosti pojišťovacího makléře	30
3.1.1 Předpoklady pojišťovacího makléře	31
3.1.2 Profesionalita pojišťovacího makléře	32
3.1.3 Povinnost mlčenlivosti	35
3.1.4 Ochrana osobních údajů	36
3.2 Asociace českých pojišťovacích makléřů	37
3.2.1 Pojišťovací makléři v AČPM jako stabilní prvek pojistného trhu v ČR	40
3.3 Morální principy	44

3.3.1	Obecné zásady chování pojišťovacího makléře	44
3.4	Odměňování u pojišťovacího makléře	45
4	Vztah pojišťovacího makléře a klienta	47
4.1	Zásady chování pojišťovacího makléře vůči klientovi.....	47
4.2	Jak pojišťovací makléř hledá klienta	48
4.3	Jak klient hledá pojišťovacího makléře	49
4.3.1	Průzkum AČPM v roce 2014	51
4.4	Smlouva mezi pojišťovacím makléřem a klientem	53
4.5	Pojistná smlouva.....	54
5	Vztah pojišťovacího makléře a pojišťovny Kooperativa.....	59
5.1	Základní informace o pojišťovně Kooperativa.....	60
5.2	Typy smluv	64
5.2.1	Vstupní dotazník pro pojišťovací zprostředkovatele.....	64
5.2.2	Smlouva o obchodním zastoupení.....	65
5.3	Kalkulace pojištění	69
5.4	Key account manager	72
6	Zhodnocení postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu.....	75
6.1	Porovnání IMD 2 a IMD 1	75
6.2	Aktuální postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu.....	86
7	Závěr.....	89
	Seznam použité literatury.....	92
	Seznam zkratk	97
	Seznam grafů.....	98
	Seznam tabulek	98
	Seznam obrázků	98
	Seznam schémat.....	98
	Seznam příloh.....	100

1 Úvod

Oblast pojišťovnictví je v dnešní době nepostradatelnou součástí ekonomiky. Téměř každý člověk na tomto světě se již s pojištěním setkal a má určitou představu o tom, co pojištění znamená. Ovšem u většiny lidí je tato představa velmi povrchová a neví, jaké výhody mohou získat například využitím služeb pojišťovacího makléře. Společnost je seznámena se základními principy fungování mezi pojišťovacím makléřem a pojišťovnou, ale velká část lidí si myslí, že využitím služeb pojišťovacího makléře se celkové pojištění zdraží. Tento omyl je vytvořen nedostatkem informací o této profesi.

Důležitým aspektem aktuálnosti tohoto tématu je také novela zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. V novele dochází k radikálním změnám. Kategorie, jako je vázaný pojišťovací makléř a podřízený pojišťovací makléř, má nahradit jasná a přehledná struktura samostatný zprostředkovatel - vázaný zástupce. I fungování registru, zejména jeho nepřehlednost a neaktuálnost, by měla novela změnit k podrobnějšímu a flexibilnějšímu vedení. Největší zásah nastane v oblasti odborné způsobilosti, kde současný systém zcela nahradí nová koncepce.

Hlavním cílem této diplomové práce je zhodnotit postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu, dílčím cílem je charakterizovat zprostředkovatelskou činnost na pojistném trhu.

Práce je zpracována na základě několika metod. První kapitola je zaměřena na popis zprostředkovatelské činnosti, kde je využita metoda srovnání, srovnání několika pojišťovacích zprostředkovatelů. Druhá kapitola za pomoci analýzy podrobně charakterizuje pojišťovacího makléře a prolíná se zde také metoda pozorování. Dále metodou indukce je zpracována podkapitola Asociace českých pojišťovacích makléřů. Ve třetí a čtvrté kapitole je opět použita metoda pozorování. Jedná se o individuální rozhovory jak s konkrétním pojišťovacím makléřem, tak se zaměstnanci pojišťovny Kooperativa, kteří přicházejí do styku s pojišťovacím makléřem. Závěr práce bude zhodnocen metodami syntézy a dedukce.

První kapitola popisuje zprostředkovatelskou činnost a pojišťovacího makléře. Jaké jsou podmínky pro získání pozice pojišťovacího makléře a jaký by měl pojišťovací makléř být. Kapitola druhá je zaměřena na praktické věci jako například vztah pojišťovacího makléře a klienta a vztah pojišťovacího makléře a pojišťovny. Celá práce bude shrnuta ve třetí kapitole

zhodnocení, která bude obsahovat již zmiňovanou novou úpravu týkající se zprostředkovatelské činnosti.

Na základě odborné literatury, právních předpisů, odborných publikací, vědeckých prací a materiálů týkajících se pojišťovacího makléře, které poskytla pojišťovna Kooperativa, se bude diplomová práce snažit uvést a objasnit získané poznatky.

2 Pojišťovací zprostředkovatelé

Zprostředkování pojištění je službou, která patří do kategorie finančních služeb¹. Pojišťovnictví obsahuje konkrétní finanční služby a to pojištění, zajištění² a služby s nimi související například zprostředkování pojištění či zajištění a pomocné služby - poradenství. (Karfiková, Příkryl a kol., 2010)

Pojišťovací zprostředkovatelé spadají pod pojišťovací právo a je tedy důležité zmínit, jaké má pojišťovací právo místo v právním systému. Z hlediska systematického zařazení pojistného práva je důležité konstatovat, že pojišťovací právo je oborem práva, které má interdisciplinární³ povahu a je tedy považováno za samostatné právní odvětví. (Ledecká, 2011) „*V pojišťovacím právu jsou jednak prvky práva veřejného, a z tohoto pohledu je daná problematika zařazována do práva finančního, jinak jsou tu i prvky práva soukromého, a z tohoto pohledu je daná problematika zařazována buď do práva obchodního, nebo občanského, převážně pak do práva občanského. Pro zařazení pojišťovacího práva do práva finančního, které je oborem práva veřejného, svědčí především charakteristika pojišťovací činnosti jako činnosti finanční a dále úloha státu, resp. jím zřízeného orgánu při povolování provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti⁴ a výkon dozoru, resp. dohledu v pojišťovnictví.*“ Karfiková, Řezáč a kol. (2010, s. 28)

Základní právní předpisy pojistného práva, které výlučně nebo vedle další problematiky upravují činnost pojišťovacích zprostředkovatelů, jsou následující:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dále jen občanský zákoník.
- Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, dále jen zákon o pojišťovnictví.
- Zákon č. 377/2005 Sb., o doplňkovém dohledu nad bankami, spořitelními a úvěrními družstvy, pojišťovnami a obchodníky s cennými papíry ve finančních konglomerátech a o změně některých dalších zákonů, dále jen zákon o finančních konglomerátech.

¹ Finanční služby jsou z hlediska rozdělení národního hospodářství součástí sektoru služeb. Zahrnuje služby z oblasti finančního průmyslu, jehož součástí jsou veškeré organizace, které se zabývají hospodařením s finančními prostředky.

² Zajištění znamená vytvoření pozice na určitém trhu za účelem minimalizace vystavení se riziku z jiné pozice.

³ Mezioborový

⁴ Jedná se o uzavírání smluv, kterými se zajišťovna zavazuje poskytnout pojištění ve sjednaném rozsahu plnění, nastane-li nahodilá událost.

- Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona dále jen zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.
- Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, dále jen zákon o pojistné smlouvě.
- Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů, dále jen zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. (www.mfcr.cz, 2015)

Pojišťovací zprostředkovatel reprezentuje pojistitele, od kterého získal oprávnění při jednání s třetími stranami týkající se záležitostí související s pojištěním. Vztah pojišťovacího zprostředkovatele a pojistitele vzniká na základě smlouvy o obchodním zastoupení. Tato smlouva je velmi důležitá například při vzniku sporu.

Pojistitelé používají termíny pojišťovací agenti a pojišťovací makléři, ovšem nejedná se o synonyma. Pojišťovací agenti a pojišťovací makléři často hrají roli takzvaného servisu a údržby. Pojišťovací agenti prodávají pojistné produkty pojistitelů a pojišťovací makléři hledají na pojistném trhu co nejoptimálnější pojistné krytí na základě plné moci, kterou mají uzavřenou se zájemcem o pojištění. (Jerry a Richmond, 2012)

Pojišťovací zprostředkovatelé jsou hlavním subjektem systému, který ulehčuje styk klienta s pojistitelem jeho rizik. Je to právnická nebo fyzická osoba, která za úplatu provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. Hlavní činnost směřuje k sjednání pojistných smluv.

Pozitivní vliv zprostředkovatelů je založen na dobrých znalostech pojistného trhu daného teritoria a určitým způsobem na objektivizaci rovnováhy nabídky a poptávky. Samotní zájemci o pojištění většinou nejsou schopni se sami orientovat v rozsahu nabídky trhu a ani vytvořit dostatečný tlak na pojistitele při přizpůsobení pojistných produktů svým potřebám. Tyto dispozice mají právě zprostředkovatelé pojištění. Kvalitní sjednání pojištění je téměř vždy realizováno prostřednictvím různých kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů⁵.

⁵ Kategorie jsou vázaný pojišťovací zprostředkovatel, podřízený pojišťovací zprostředkovatel, výhradní pojišťovací zprostředkovatel, pojišťovací agent a pojišťovací makléř

Pro jednoduché fungování pojistného trhu má velký význam nastavená rovnováha mezi pojišťovacími zprostředkovateli a pojišťovny. Jestliže má pojišťovací zprostředkovatel oslabenou pozici na trhu, pak pojistitelé méně přizpůsobují své produkty podle specifických potřeb klienta. V opačné situaci pojišťovací zprostředkovatelé v podstatě určují pojišťovně, co a za jakých podmínek se bude na daném trhu pojišťovat. Jedinou nevýhodou pojišťovacího zprostředkovatelského způsobu uzavírání pojištění je, že zvyšují náklady sjednávání.

V České republice je zprostředkovatelská činnost upravována zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Současná právní úprava ovšem nekoresponduje s potřebami trhu. Nejčastějšími problémy jsou nedostatečné rozlišení zprostředkování pojištění a finančního poradenství, nevypovídající struktura distribučních kanálů, netransparentní provizní systémy a jako poslední komplikovaná, pro klienty nepřehledná, struktura kategorií ziskatelného segmentu pojistného trhu. Především poslední uvedený problém je pro klienty složitě akceptovatelný.

Výše zmíněné problémy by měla vyřešit novela, která má vést k větší přehlednosti distribučních služeb a kultivaci pojistného trhu. (Ducháčková, Daňhel a kol., 2012)

2.1 Pojistný trh

Tato podkapitola je doplněna názorem pojišťovacího makléře získaného z rozhovoru, který se konal dne 27. 03. 2015 v Brně. Na přání tohoto pojišťovacího makléře zde není uvedeno jeho jméno.

„Nabídka a poptávka v oblasti přenášení rizika pojištěním, specifickém druhu peněžní služby, se uskutečňuje na pojistném trhu. Existence solidního, důvěryhodného pojistného trhu je symptomem zdravé, úspěšné ekonomiky a dobrého fungování finanční sféry v daném teritoriu. Pojistný trh má zhruba stejné základní rysy jako jakýkoliv jiný trh, pro hladké fungování střetu nabídky a poptávky vstupují někdy mezi klienty a pojistiteli tzv. pojišťovatelé pojištění, jakými jsou agenti, makléři, poradci apod. S ohledem na to, že pojištění je založeno na principu rezerv, nacházejí se v pojišťovnách dočasně volné peněžní prostředky, nabídka a poptávka po těchto prostředcích představuje vedle prvoplánového věcného pojistného trhu tzv. investiční pojistný trh, kterým pojistný trh ještě výrazněji prolíná do trhů finančních.

Věcný pojistný trh je trhem, na kterém převládá nabídka, což určitým způsobem determinuje způsoby prodeje pojistných produktů.“ Ducháčková, Daňhel a kol. (2012, s. 43)

Situace na pojistném trhu se odvíjí od obecných podmínek, ve kterých pojišťovny provozují svoji činnost. Patří sem podmínky ekonomické i legislativní. Ovšem obecné podmínky nejsou jediné, které ovlivňují dění na pojistném trhu, situace se odvíjí rovněž od světového pojistného trhu. Český pojistný trh je ovlivněn především evropským pojistným trhem.

K obecným okolnostem ovlivňujícím podobu a strukturu pojistného trhu lze zařadit obecné ekonomické podmínky, objem HDP, vývoj velikosti HDP, vývoj inflace, vývoj nezaměstnanosti, objem a strukturu příjmů a výdajů domácnosti a jiné. Dále jsou to legislativní podmínky, obecné právní předpisy a pojišťovací legislativa, situace na světovém pojistném a zajistném trhu, rozsah rizik krytých státem jako je rozsah sociálního pojištění, existence státních fondů na krytí například přírodních katastrof a nákaz hospodářských zvířat. Dalšími okolnostmi je existence jiných finančních nástrojů, pomocí kterých jsou některá rizika kryta.

V posledním období dochází ke změně struktury pojistných trhů a mění se podoba pojišťovnictví. Vývoj na pojistných trzích lze shrnout do různých charakteristických vývojových trendů. Patří mezi ně změny postupů k regulaci pojišťovací činnosti ze strany státu, růst významu životního pojištění, uplatňování nových metod prodeje pojistných produktů, propojování pojišťovacích služeb s ostatními finančními službami⁶, nutnost reakce na zvyšování počtu a významu živelných katastrof a teroristických útoků a využívání alternativních nástrojů eliminace rizik. (Ducháčková, 2009)

2.1.1 Minulost pojistného trhu v ČR

Na počátku devadesátých let byl v České republice vytvořen pojistný trh. V dřívějším období přibližně před rokem 1990 nelze hovořit o pojistném trhu, protože pojištění bylo uskutečňováno pouze u státní pojišťovny. (Ducháčková, 2004) Od počátku devadesátých let se podoba pojistného trhu v České republice výrazně změnila. V 90. letech nebyla tak velká

⁶ Bankopojištění – současný prodej produktů obchodní banky a pojišťovny, který probíhá v distribučních sítích obou spolupracujících společností.

konkurence, jak je tomu nyní, nebylo tak velké množství pojistných produktů a ti, kteří prodávali pojištění, o tom měli dostatečné informace. (Rozhovor, 2015)

Další změny proběhly v souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie (dále uváděna zkratka EU). Znamenalo to především přistoupení českého pojišťovnictví k jednotnému evropskému pojistnému trhu. Změny lze analyzovat v několika směrech, a to z legislativního směru v rámci pojišťovnictví, z role komerčního pojištění v ekonomice, dále z přístupu obyvatelstva a podnikatelských subjektů k pojištění a ze struktury pojistitelů a pojistných produktů na českém pojistném trhu ve srovnání s trhem EU.

Jednotný evropský pojistný trh, kterého se Česká republika stala členem, pracuje na základě jednotného pásu. Každá pojišťovna, která má řádné povolení provozovat pojišťovací činnost v některé z členských zemí EU, může při splnění základních požadavků⁷ rozšířit své aktivity i do jiných členských států. Tato aktivita může probíhat buď formou zřízení pobočky, nebo poskytováním pojištění na základě svobody dočasného přinášení služeb přímo ze svého domovského státu. Státní dozor vykonává dozorčí orgán země, kde má pojišťovna sídlo.

Z výše popsaného principu bylo nutné upravit legislativu týkající se postavení pojistitelů. Před 1. květnem 2004 byl český pojistný trh téměř uzavřený. Na pojistném trhu mohli působit jen pojistitelé, kteří měli povolení k pojišťovací činnosti od Ministerstva financí ČR (dále uváděna zkratka MF ČR), z toho důvodu vznikla novelizace zákona o pojišťovnictví. Řada legislativních změn je spojena se vstupem České republiky do EU, ovšem zpracování některých nových pojišťovacích právních předpisů souvisí s vývojem a potřebami vyvíjejícího se pojistného trhu.

Důležitou součástí pojistného trhu jsou také pojišťovací zprostředkovatelé, a proto je příkladem rovněž nový zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Došlo zde k přesnějšímu vymezení postavení těchto specificky zaměřených podnikatelských subjektů na pojistném trhu. Zákon zvýšil nároky na tyto subjekty, uložil jim za povinnost splnění odborné způsobilosti a splnění požadavků na důvěryhodnost osob danou činností vykonávajících. (Ducháčková, 2004)

Vstup ČR do EU ovlivnil také to, že Česká národní banka, dále také uváděna zkratka ČNB, převzala na sebe problematiku pojišťovacích zprostředkovatelů, o kterou se do té doby

⁷ Oznamovací povinnost vůči příslušnému orgánu dohledu.

staralo Ministerstvo financí. ČNB se bála, že díky vstupu do eurozóny⁸ již nebude mít dostatek práce, ale nakonec k tomuto vstupu nedošlo a ČNB zůstaly veškeré povinnosti a navýšily se jí o pojišťovací zprostředkovatele, což pro ni může být v konečném důsledku přítěží, jelikož jí nezbyvá na tuto záležitost dostatek času. (Rozhovor, 2015)

V roce 2009 byla zaznamenána celosvětová ekonomická krize, která zasáhla podniky v podobě poklesu zakázek. V neschopnosti splácet své závazky a dluhy, bylo zasaženo téměř každé odvětví. Pojistný trh i přes nepříznivou ekonomickou situaci ale zaznamenal v roce 2009 růst, v celkovém předepsaném pojistném oproti roku 2008 vzrostl o 2,5 %. (www.pab-makler.cz, 2010) Ani počet nově registrovaných pojišťovacích zprostředkovatelů nebyl nijak zvlášť ovlivněn. V roce 2009 byl počet nově registrovaných pojišťovacích zprostředkovatelů 18 153 a v roce 2008 byl tento počet podle ČNB zhruba o 1 000 vyšší, konkrétně 19 221 nově registrovaných pojišťovacích makléřů. Pokles byl tedy minimální. Tento pokles nelze připisovat krizi, jelikož jak ukazuje tabulka 2.1 Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé v jednotlivých letech podle typu a graf 2.1 Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé v jednotlivých letech podle typu. V letech 2009 až 2013 je průběh zhruba stejně kolísavý. (www.opojisteni.cz, 2014)

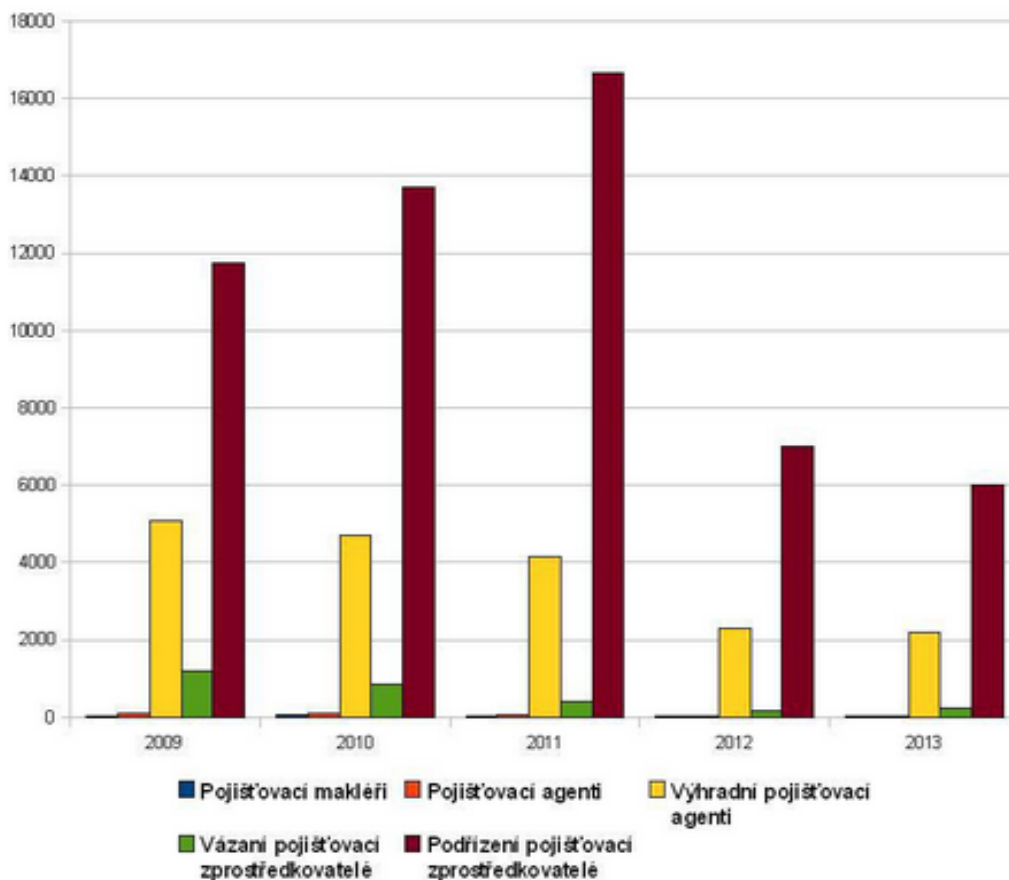
Tabulka 2.1 Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé v jednotlivých letech podle typu

Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé podle typu	2009	2010	2011	2012	2013
Pojišťovací makléři	34	52	40	29	26
Pojišťovací agenti	100	103	80	44	39
Výhradní pojišťovací agenti	5 066	4 700	4 162	2 287	2 202
Vázaní pojišťovací zprostředkovatelé	1 211	843	419	163	229
Podřízení pojišťovací zprostředkovatelé	11 742	13 702	16 670	7 021	6 014

Zdroj: O POJIŠTĚNÍ CZ. Aktuální přehled pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR [online]. OP [19. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/aktualni-prehled-poctu-pojistovacich-zprostredkovatelku-v-cr/>

⁸ Území EU, na kterém se používá společná evropská měna euro.

Graf 2.1 Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé v jednotlivých letech podle typu



Zdroj: O POJIŠTĚNÍ CZ. Aktuální přehled pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR [online]. OP[19. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/aktualni-prehled-poctu-pojistovacich-zprostředkovatelku-v-cr/>

2.1.2 Současná situace pojišťovacích zprostředkovatelů na pojistném trhu v ČR

V dnešní době je v ČR velké množství pojišťovacích zprostředkovatelů. U nás je to přibližně 150 000 pojišťovacích zprostředkovatelů, což je oproti sousednímu Rakousku s přibližně 30 000 pojišťovacími zprostředkovateli obrovský nepoměr. Toto velké množství vzniklo v důsledku lehkých zkoušek, kde obtížnost zkoušky na základní úrovni pro pojišťovací zprostředkovatele by se dala přirovnat k závěrečnému písemnému testu autoškoly. Z pohledu člena komise pro zkoušky pojišťovacích zprostředkovatelů je velmi malá šance na

přezkoušení všech pojišťovacích zprostředkovatelů u nás. I kdyby vzniklo 20 komisí po 3 členech, je to stále málo. (Rozhovor, 2015)

Pro český zpravodajský portál oPojisteni.cz vyjádřil svůj názor o současné situaci na pojistném trhu v ČR pan Vladimír Mráz⁹, zakladatel pojišťovny Kooperativa a Osobnost pojistného trhu z roku 2007.

Český pojistný trh ušel velký kus cesty a na své výsledky může být hrdý. Za pomoci dohledu mohla vzniknout postupnými kroky adaptace na tržní prostředí. Vedle České pojišťovny tak mohly vzniknout i další pojišťovny. Do té doby nebyla například vůbec známá funkce pojišťovacího makléře. První pojišťovací makléři vznikali z lidí, kteří odešli z pojišťoven, což potvrdil také pojišťovací makléř, se kterým byl udělán rozhovor jako podklad pro tuto diplomovou práci. Veškeré poznatky byly získány ze zahraničí a to za vydatné pomoci zajišťoven¹⁰.

Vztah pojišťovna – pojišťovací zprostředkovatel se postupně vytvářel. Aby bylo možné založit provozní systém bylo zapotřebí se nejdříve domluvit na provizích. O provizích se však dodnes diskutuje. Zakladatel Kooperativy tvrdí, že by se pojišťovacím zprostředkovatelům mělo platit víc než jen obvyklá provize, a to na základě dobře odvedené práce, například za sjednání dohody o komplexním pojištění. Jestliže by byly za lepší obchod vyšší provize, vrátil by se trh k normálu. Pojišťovny by stejně jako pojišťovací zprostředkovatelé měli mít stále na paměti, že pojištění slouží k úhradě nákladů pojistné události.

Smyslem pojištění je pomoc s nahodilými riziky, tudíž není smyslem zisk, i když většina pojišťoven to obrací. V současné době díky postupné kultivaci pojistného trhu dochází k růstu nákladů, což se pojišťovnám nelíbí. Všichni chtějí dosahovat co nejvyššího zisku, a proto své závazky uměle podhodnocují. Smlouvy s vyšší technickou úrokovou mírou se předělávají ve smlouvy s nižší technickou úrokovou mírou. Pojistný byznys respektuje pravidla, a přesto na něm vydělává. Tím uzavřel pan Mráz debatu na téma pojistný trh. (www.opojisteni.cz, 2014)

⁹ Vladimír Mráz založil v roce 1991 v Československé republice se svými kolegy první komerční pojišťovnu s názvem Kooperativa.

¹⁰ Společnost, která provozuje zajišťovací činnost, tj. poskytuje „pojištění pro pojišťovny“. Umožňuje přebírat velká rizika a stabilizuje jeho finanční situaci.

Celková situace na pojistném trhu za rok 2013 byla následující. Na českém pojistném trhu působilo 33 tuzemských pojišťoven¹¹, viz příloha č. 1 Pojišťovny podle kapitálu v roce 2013. Oproti roku předešlému je to o jednu méně. Počet poboček zahraničních pojišťoven zůstal beze změny na počtu 18. Tři tuzemské pojišťovny mají zřízenou pobočku na Slovensku a jedna má pobočku v Polsku. V roce 2013 nedošlo k žádným zásadním organizačním změnám oproti roku 2012, počet i názvy působících subjektů zůstal nezměněn. Množství pojišťoven a poboček z jiných členských států EU a EHP¹², které mohou působit na českém trhu, se mírně zvýšilo ze 730 na 743. Na českém trhu dále působí pouze jedna zajišťovna a to VIG RE zajišťovna, a.s.¹³, s licencií ČNB. ČNB v roce 2013 evidovala 140 541 pojišťovacích zprostředkovatelů, což je mírný pokles oproti roku 2012, kdy bylo evidováno 141 846 pojišťovacích zprostředkovatelů. Dále bylo evidováno 213 samostatných likvidátorů pojistných událostí¹⁴, kde došlo k nárůstu oproti roku 2012, kdy bylo 195 likvidátorů pojistných událostí. V celkové statistice došlo oproti roku 2012 v průměru o 1% pokles zprostředkovatelů, avšak o 9% nárůst likvidátorů. (www.cap.cz, 2013)

Počet pojišťovacích zprostředkovatelů v registru ČNB k 31. 01. 2014 dosáhl čísla 151 163. Konkrétní rozdělení podle kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů je zobrazeno v tabulce č. 2.2 Přehled pojišťovacích zprostředkovatelů k 31. 01. 2014. První příčka patří podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelům¹⁵, kterých je 99 240. Za loňský rok se jich registrovalo něco přes 6 000, to je o 14 % méně než za rok 2012 a ve srovnání s rokem 2011, kdy byl nárůst více než 16 000, dokonce o 65 % méně.

¹¹ Tuzemská pojišťovna je právnická osoba se sídlem na území České republiky, která získala od České národní banky povolení k provozování pojišťovací činnosti podle tohoto zákona.

¹² Evropský hospodářský prostor, vznikl na základě dohody mezi Evropským sdružením volného obchodu (ESVO) a Evropskou unií, smyslem bylo především umožnit volný obchod mezi všemi zeměmi EU a zeměmi ESVO.

¹³ První licencovaná zajišťovna v ČR

¹⁴ Samostatný likvidátor pojistných událostí je fyzická nebo právnická osoba, která provádí na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou, jejím jménem a na její účet, šetření nutné ke zjištění rozsahu její povinnosti plnit ze sjednaného pojištění.

¹⁵ Spolupracuje s pojišťovacím agentem nebo výhradním pojišťovacím agentem nebo pojišťovacím makléřem na základě písemné smlouvy, neinkasuje pojistné, nezprostředkovává plnění z pojistných smluv.

Tabulka 2.2 Přehled pojišťovacích zprostředkovatel k 31. 01. 2014

Pojišťovací zprostředkovatelé podle typu	31. leden 2014
Pojišťovací makléři	787
Pojišťovací agenti	1 454
Výhradní pojišťovací agenti	36 991
Vázaní pojišťovací zprostředkovatelé	12 691
Podřízení pojišťovací zprostředkovatelé	99 240
Celkem	151 163

Zdroj: O POJIŠTĚNÍ CZ. Aktuální přehled pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR [online]. OP[19. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/aktualni-prehled-poctu-pojistovacich-zprostredkovatelku-v-cr/>

2.2 Charakteristika zprostředkovatelské činnosti

Podmínky provozování zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví upravuje v souladu se závazky České republiky vůči EU zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.

Výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví je podnikáním a není zde důležité, že se jedná o činnosti vykonávané jménem a na účet třetí osoby. Na zaměstnance pojišťovny se zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí nevztahuje. Tito zaměstnanci vykonávají činnosti spojené s uzavíráním pojistných smluv z pověření pojišťovny jako jejich zaměstnavatele. Zaměstnavatel plně odpovídá za škody, které zaměstnanci při výkonu činnosti způsobí. Zaměstnancům, kteří se přímo podílejí na uzavírání pojistných smluv, musí tuzemská pojišťovna nebo pojišťovna z třetího státu¹⁶ zabezpečit splnění podmínek důvěryhodnosti a odborné způsobilosti nejméně pro základní stupeň. Je to základní rozdíl mezi zaměstnanci pojišťovny a pojišťovacími zprostředkovateli.

Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí upravující zprostředkovatelskou činnost se nevztahuje rovněž na osoby vykonávající

¹⁶ Pojišťovna z třetího státu je právnická osoba se sídlem na území třetího státu, která v souladu s právem země svého sídla je oprávněna provozovat pojišťovací činnosti.

činnost například daňových poradců nebo účetních, kteří díky své profesní činnosti příležitostně poskytnou radu o pojistné ochraně za podmínky, že taková činnost nevede ke zprostředkování uzavření pojistné smlouvy. Dále se nevztahuje na osoby zabývající se zprostředkovatelskou činností v pojišťovnictví, jestliže jejich činnost splňuje souběžně všech pět následujících podmínek.

První podmínkou je, že na uzavření pojistné smlouvy jsou nutné pouze znalosti o pojištění, které je na jejím základě poskytováno. Znamená to, že k uzavření pojistné smlouvy je dostačující pouze znalost konkrétního produktu, například pojištění pro případ zničení, poškození nebo ztráty výrobku. K uzavření takovéto pojistné smlouvy nejsou zapotřebí odborné znalosti, které musí mít klasický pojišťovací zprostředkovatel.

Druhá podmínka stanovuje, že se nesmí jednat o pojistných smlouvách životních pojištění ani o pojištění odpovědnosti za škodu, s výjimkou rizik cestovního pojištění.

Ze třetí podmínky vyplývá, že prováděná zprostředkovatelská činnost není hlavním předmětem činnosti osoby zprostředkovávající pojištění a příjmy z ní jsou pouze vedlejšími příjmy k příjmům z hlavní činnosti.

Čtvrtá podmínka se rozděluje do dvou částí:

1. Sjednávané pojištění musí být doplňkovou službou dodávaného zboží nebo poskytované služby, pokud je toto pojištění sjednáno pro případ vady, zničení a ztráty tohoto zboží nebo služby.
2. Pokud je toto pojištění sjednáno pro případ poškození nebo ztráty zavazadla nebo pro případ jiného pojistného nebezpečí spojeného s cestováním zabezpečeným dodavatelem této služby, i když se jedná o životní pojištění nebo o pojištění odpovědnosti za škodu, jestli je takové pojištění doplňkem k cestovnímu pojištění.

Obě situace znamenají výjimku vztaženou ke konkrétnímu pojištění, jehož zprostředkování je doplňkovou činností.

Pátou podmínkou je, že výše ročního pojistného pro jednu pojistnou smlouvu nepřesahuje částku odpovídající výši 500 eur a doba trvání včetně jejího prodloužení nesmí přesáhnout 5 let. Oba předpoklady musí být splněny současně.

V právní úpravě jsou dány základní pojmy, které vymezují zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. Pro posouzení, zda osoba vykonává tuto činnost, je rozhodující

skutečný obsah činnosti, nikoli její firma. Takovou činností je odborná činnost, činnost podmíněna určitou, zákonem stanovenou úrovní znalostí. Spočívá v předkládání návrhů na uzavření pojistných smluv, provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných smluv, uzavírání pojistných smluv jménem a na účet pojišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána, nebo pomoci při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných smluv.

Aby činnost byla považována za zprostředkovatelskou, stačí splnění jednoho z výše uvedených předpokladů. Do zprostředkovatelské činnosti patří také správa pojištění, čímž se rozumí soubor činností směřujících k udržení a aktualizaci pojistných smluv. Za výkon zprostředkovatelské činnosti nelze považovat informování o tom, že určitá osoba má zájem o uzavření pojištění. Ovšem pokud bude učiněna nabídka konkrétního produktu pojišťovny, podáno vysvětlení nebo položeny dotazy týkající se uzavření pojistné smlouvy a tato činnost bude prováděna za úplatu, jedná se o výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. (Karfíková, Příkryl a kol., 2010)

2.3 Podmínky provozování zprostředkovatelské činnosti

Činnost pojišťovacích zprostředkovatelů se neřadí mezi živnostenské podnikání. Podnikatelským oprávněním je registrace, kterou provádí Česká národní banka. Registrace pojišťovacích zprostředkovatelů vyžaduje splnění zákonem vymezených podmínek důvěryhodnosti a odborné způsobilosti. Příčinou je řádné plnění pravidel jednání se zákazníky. Dobrá pověst a všeobecné a odborné znalosti jsou nezbytnou součástí pro výkon činnosti zprostředkovatele. (www.cnbprovsechny.cnb.cz, 2015)

2.3.1 Registr

Každý, kdo se chce stát pojišťovacím zprostředkovatelem, se musí zapsat do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, který vede Česká národní banka. Ta je povinna zapsat do registru každou fyzickou nebo právnickou osobu splňující podmínky stanovené ze zákona. V registru jsou zaznamenány identifikační údaje zapsané osoby, předmět jejího podnikání, pojišťovna, pro kterou je tato osoba činná, datum zápisu a zahájení činnosti, územní rozsah, informace o pozastavení nebo přerušení činnosti, zánik zápisu v registru, údaje o případném konkurzu nebo likvidaci právnické osoby a přehled o uložených pokutách, více příloha č. 2 Podání žádosti k registru u ČNB. Registr je

veřejně přístupný, umožňuje tak každému zájemci opatřit si úplné a aktuální informace o zapsané osobě.

Na základě písemné žádosti ČNB rozhoduje o zápisu do registru. Tato žádost musí obsahovat následující údaje:

- identifikační údaje,
- rozsah provozované zprostředkovatelské činnosti¹⁷,
- předpokládaný den zahájení činnosti,
- identifikační číslo, pouze v případě přidělení.

K žádosti je nutné přiložit další náležitosti v případě, že se jedná o žadatele s bydlištěm nebo sídlem na území České republiky, patří mezi ně:

- doklad o absolvování odborného vzdělání nebo vykonané odborné zkoušce, popřípadě jiné doklady dokazující odbornou způsobilost žadatele a u každé osoby, kterou má žadatel v zaměstnaneckém poměru a která se rovněž podílí na zprostředkovatelské činnosti,
- doklady o finančních prostředcích, které prokazují, že majetek žadatele je alespoň v minimální výši¹⁸, kterou stanovuje zákon, jestliže má být pojišťovací zprostředkovatel oprávněn přijímat od pojistníka nebo od pojišťovny výplaty pojistného plnění, pokud nemá za tímto účelem zřízen zvláštní oddělený účet,
- doklady o důvěryhodnosti žadatele,
- u některých pojišťovacích zprostředkovatelů je důležitá pojistná smlouva o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti,
- úplný výpis z obchodního rejstříku, který nesmí být starší 3 měsíců, je-li žadatelem právnická osoba, zapsána v obchodním rejstříku před podáním žádosti.

Žadatel, který je vázaným pojišťovacím zprostředkovatelem¹⁹ nepředkládá doklad o odborném vzdělání nebo vykonané zkoušce, či pojistné smlouvy o pojištění odpovědnosti, ale jeho povinností je spolu s žádostí předložit písemné prohlášení pojišťovny, pro kterou má být činný, o tom, že splňuje zákonem stanovené podmínky odborné způsobilosti a že pojišťovna

¹⁷ Rozsah provozované zprostředkovatelské činnosti se dělí podle pojistných odvětví a podle území, na kterém má být pojišťovací zprostředkovatel činný.

¹⁸ Minimální výše je 17 000 Eur.

¹⁹ Je oprávněn vykonávat zprostředkovatelskou činnost pro více pojišťoven, nesmí, ale nabízet vzájemně konkurenční produkty a nesmí inkasovat pojistné plnění.

nese plnou odpovědnost za jeho činnost provozovanou v její prospěch. Týká se to situace prokazování pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozováním činnosti pojišťovacího agenta, pokud se pojišťovna zavázala převzít tuto odpovědnost za něj.

Je-li žadatel v pozici podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, platí pro něj obdobná pravidla jako u vázaného pojišťovacího zprostředkovatele. Namísto dokladu o odborném vzdělání nebo vykonané zkoušce a pojistné smlouvy o pojištění odpovědnosti předkládá se žádostí písemné prohlášení pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře, pro kterého má být podřízený pojišťovací zprostředkovatel činný, za splnění zákonem stanovených podmínek pojišťovací agent nebo pojišťovací makléř.

Podání žádosti o zápis do registru podléhá správní poplatku ve výši 10 000 Kč, ať už se jedná o základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti nebo střední či vyšší stupeň odborné způsobilosti.

Po podání žádosti a před provedením zápisu zjišťuje ČNB, zda jsou splněny podmínky stanovené pro zápis žadatele do registru. Je-li podaná žádost neúplná, je žadatel vyzván k jejímu doplnění, současně je určena lhůta pro doplnění žádosti, která nesmí být kratší než 15 dnů.

Žádosti se vyhoví, jsou-li splněny podmínky stanovené zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a to ve lhůtě 60 dnů ode dne, kdy byla žádost nebo doplněná žádost doručena ČNB. Registrovaná osoba získá o zápisu osvědčení. ČNB stanoví vyhláškou, které náležitosti má osvědčení obsahovat. Jsou to identifikační údaje, číslo, pod kterým byla osoba zaregistrována, označení registru a uvedení adresy, kde lze ověřit její zápis do registru.

V případě nesplnění některé z podmínek stanovených pro zápis žadatele, nebo není-li doplněná podaná žádost ve stanovené lhůtě, ČNB ve lhůtě do 60 dnů od doručení svým rozhodnutím ve správním řízení žádost zamítne.

Zápis v registru může být také zrušen a to z důvodů, že registrovaná osoba o to požádá, registrovaná osoba ztratila svoji důvěryhodnost, registrovaná osoba, které byla pozastavena činnost pojišťovacího zprostředkovatele, neuvedla svoji činnost do souladu se zákonem ve lhůtě uložené jí ČNB, fyzická osoba s bydlištěm nebo právnická osoba se sídlem v zahraničí pozbyla v zemi svého bydliště nebo sídla oprávnění k provozování činnosti

pojišťovacího zprostředkovatele, registrovaná osoba neprovozuje činnost pojišťovacího zprostředkovatele nejméně po dobu 24 po sobě jdoucích kalendářních měsíců.

Registrovaná osoba je povinná odevzdat osvědčení o zápisu do registru okamžitě po nabytí právní moci rozhodnutí ČNB o zrušení zápisu v registru.

Zápis v registru zaniká také smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

2.3.2 Důvěryhodnost

U důvěryhodnosti se dělají rozdíly mezi fyzickou a právnickou osobou. Důvěryhodná fyzická osoba je osoba plně způsobilá k právním úkonům:

- která nebyla v posledních 10 letech přede dnem podání žádosti pravomocně odsouzena pro trestný čin proti majetku, hospodářský nebo jiný trestný čin,
- nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku jejího majetku,
- která nebyla v posledních 5 letech přede dnem podání žádosti členem statutárního orgánu nebo jiného orgánu právnické osoby, na jejíž majetek byl prohlášen konkurs,
- která neztratila povolení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele z důvodů porušení podmínek stanovených zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích a samotných likvidátorech pojistných událostí.

Fyzická osoba je důvěryhodná i v těchto případech:

- insolvenční soud zrušil konkurs jiným způsobem než usnesením o zrušení konkursu po splnění rozvrhového usnesení, nebo z důvodu, že majetek dlužníka je zcela nepostačující, nebo soud zamítl insolvenční návrh proto, že její majetek postačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
- jde o osobu, která byla zvolena do funkce už za úpadku právnické osoby,
- jde o osobu, která se domůže stanovení, že existující funkci vykonávala s péčí řádného hospodáře.

Za důvěryhodnou právnickou osobu, se považuje osoba, která splňuje obdobné podmínky jako osoba fyzická, podmínku bezúhonnosti, neodejmutí povolení k provozování

činnosti, a které nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku jejího majetku. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

2.3.3 Odborná způsobilost

Pojmem odborná způsobilost se rozumí získání všeobecných a odborných znalostí. Všeobecné znalosti jsou prokázány dokladem o dokončení střední školy²⁰.

Odborné znalosti se prokazují dokladem o absolvování odborného studia na střední nebo vysoké škole, která se věnuje problematice pojišťovnictví, finančních služeb a s tím souvisejících oblastí, nebo složení odborné zkoušky, které vykonává ČNB.

Nejpozději do 6 měsíců po uplynutí každých pěti let od registrace je nutnou podmínkou pro pojišťovacího zprostředkovatele absolvovat doškolovací kurz z důvodu průběžného doplňování odborných znalostí. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Existují tři kvalifikační stupně pro pojišťovací zprostředkovatele. První z nich je základní kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Osoba, která chce provozovat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví, musí prokázat všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro tento základní stupeň a znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí a schopnost řádně tyto produkty klientovi vysvětlit.

Druhý kvalifikační stupeň je tzv. střední kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Jedná se zde o osobu, která chce vykonávat činnost pojišťovacího agenta. Musí se zde prokázat všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro střední stupeň odborné způsobilosti, nejméně dvouletá odborná praxe²¹, znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí, schopnost řádně tyto produkty klientovi vysvětlit, provést analýzu konkurenčních produktů pojišťoven, jejichž jménem je oprávněn jednat a nabídnout klientovi pojistný produkt nejlépe vyhovující jeho potřebám.

Vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti uzavírá trojici tří kvalifikačních stupňů. Je zapotřebí, aby osoba, která chce vykonávat činnost pojišťovacího makléře, prokázala všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro vyšší stupeň odborné způsobilosti, nejméně čtyřletou odbornou praxi, znalosti pojistných a

²⁰ Podle zákona se za doklad o získání všeobecných znalostí považuje jakýkoli doklad o řádném ukončení vzdělání nad rámec základního.

²¹ Odbornou praxí se rozumí činnost v pojišťovně související s uzavíráním pojistných smluv nebo v oblasti zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.

zajišťovacích produktů a nabídla klientovi pojistný nebo zajišťovací produkt nejlépe vyhovující jeho potřebám a řádně tento produkt klientovi vysvětlila.

ČNB stanovuje za pomoci vyhlášek rozsah odborného minima znalostí pro základní, střední a vyšší stupeň odborné způsobilosti. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

2.4 Kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů

V souvislosti s výkonem zprostředkovatelské činnosti rozlišujeme několik kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů, které budou rozlišeny v této podkapitole. Příčina vzniku těchto kategorií je dle důvodové zprávy *„především značný rozvoj zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, kdy se k prodeji pojištění používá nejrůznějších cest, např. bankopojištění, přičemž tyto zprostředkovatele lze obtížně zařadit pod kategorii makléřů nebo agentů. Navíc rozlišení by se mělo odehrávat na úrovni dosažené kvalifikace a ne způsobu prodeje pojištění.“*, tvrdí Škopková, Musilová a Krupičková (2006, s. 40). Rozdělení kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů je shrnuto v příloze č. 3 Typy pojišťovacích zprostředkovatelů.

Pojišťovací zprostředkovatel má možnost se zaregistrovat v rámci více typů. Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí nestanovuje kritéria, jak se má pojišťovací zprostředkovatel v konkrétní situaci vybrat, ve kterém zaregistrovaném postavení bude vystupovat. Jediná úprava se týká postavení výhradního pojišťovacího agenta. Výhradní pojišťovací agent, registrovaný současně v jakémkoli jiném postavení, může uzavírat pojistné smlouvy vymezené příslušným pojistným odvětvím ve smlouvě o výhradním obchodním zastoupení jen v postavení výhradního pojišťovacího agenta podle zákona o pojišťovnictví. V praxi se registrace jednoho subjektu v rámci různých typů zprostředkovatele děje nejčastěji u pojišťovacích makléřů, kteří se současně registrují jako pojišťovací agenti. Pak využívají postavení, které je vhodnější pro danou obchodní situaci. Zmíněná situace se může přít o dostatečnosti právní úpravy vícenásobné registrace jednoho subjektu, neboť pojišťovací zprostředkovatel logicky volí nejvhodnější postavení pro sebe, ne pro klienta. Ovšem podle stanoviska ČNB je nezbytné, aby pojišťovací zprostředkovatel vystupoval v daném pojistném vztahu od začátku až do konce pouze v jednom postavení. (www.cnb.cz, 2011)

2.4.1 Vázaný pojišťovací zprostředkovatel

O vázaném pojišťovacím zprostředkovateli najdeme veškeré ustanovení ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/92 ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění. Osoba, která vykonává zprostředkování pojištění jménem jedné nebo více pojišťoven v případě pojistných produktů, které nejsou vzájemně konkurenční, neinkasuje pojistné a nesbírá částky náležící zákazníkovi, a která tak počíná za předpokladu plné odpovědnosti pojišťovny za produkt, je vázaný pojišťovací zprostředkovatel.

Vázaného pojišťovacího zprostředkovatele může mimo jiné vykonávat také osoba, která pojišťovací zprostředkovatelskou činnost provádí vedle hlavního předmětu své činnosti. I pro tuto osobu platí, že jedná jménem na účet jedné nebo více pojišťoven, které nesou odpovědnost za produkty, které se jich týkají, pokud toto pojištění je dodatek zboží nebo služeb poskytovaných na poli hlavního předmětu činnosti a osoba neinkasuje pojistné a nesbírá částky určené pro zákazníka.

Tento typ pojišťovacího zprostředkovatele uzavírá s pojišťovnou písemnou smlouvu a ta nese plnou odpovědnost za činnost zprostředkovatele. Pojišťovny jsou povinny přezkoumat jejich bezúhonnost a jsou odpovědné za jejich odbornou způsobilost a trvalou odbornou přípravu. Úprava vázaných pojišťovacích zprostředkovatelů je spojena s úpravou pojišťovacího zprostředkovatele ve směrnici, která bere na vědomí rysy trhů určitých členských států a jejímž smyslem je vytyčit podmínky pro registraci uplatňované vůči takovým pojišťovacím zprostředkovatelům. Úmyslem není bránit členským státům, aby měly podobné koncepce pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří jednají v zastoupení a jménem pojišťovny při plné odpovědnosti takové pojišťovny a jsou zmocněni inkasovat pojistné a sbírat částky určené pro zákazníka. Význam tohoto usnesení je v tom, že v novele zákona by mohla vzniknout nová struktura těchto zprostředkovatelů. Vázaný pojišťovací zprostředkovatel, podřízený pojišťovací zprostředkovatel, podřízený pojišťovací zprostředkovatel a výhradní pojišťovací agent by byla jedna kategorie vázaných pojišťovacích zprostředkovatelů zmocněných vybírat pojistné, jestliže to bude dohodnuto ve smlouvě s pojišťovnou, pojišťovacím agentem nebo pojišťovacím makléřem.

Vázaný pojišťovací zprostředkovatel musí vykazovat následující znaky: důvěryhodnost, všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro základní stupeň odborné způsobilosti, znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování

nabízí a schopnost řádně tyto produkty zájemci o pojištění vysvětlit. (Karfíková, Příkryl a kol., 2010)

2.4.2 Podřízený pojišťovací zprostředkovatel

Úprava týkající se podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele je podobná jako úprava pro vázaného pojišťovacího zprostředkovatele. Rozdíl se nachází v tom, že podřízení pojišťovací zprostředkovatelé jsou vázáni smlouvou s pojišťovacím agentem nebo makléřem, jehož jménem a na jehož účet jednají, a také jsou jimi odměňováni. Podřízení pojišťovací zprostředkovatelé nemohou mít další podřízené zprostředkovatele. V případě vzniku škody, která vznikla vinou podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele při výkonu jeho zprostředkovatelské činnosti prováděné ve prospěch agenta či makléře, nese odpovědnost právě tento agent či makléř. Ani tento pojišťovací zprostředkovatel není oprávněn vybírat pojistné nebo transferovat výplaty pojistného plnění svým jménem nebo na svůj účet.

Podřízený pojišťovací zprostředkovatel musí vykazovat následující znaky: důvěryhodnost, všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro základní stupeň odborné způsobilosti, znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí a schopnost řádně tyto produkty zájemci o pojištění vysvětlit. (Karfíková, Příkryl a kol., 2010)

2.4.3 Výhradní pojišťovací agent

Trh dal podnět ke vzniku další kategorie a to výhradního pojišťovacího agenta. Tato osoba vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví jménem a na účet jedné pojišťovny. Pokud je k tomu zmocněn může vybírat pojistné nebo zprostředkovávat plnění z pojistných smluv, je odměňován pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet jedná. Pojišťovna opět nese odpovědnost v případě vzniku škod způsobené činností výhradního pojišťovacího agenta.

Ve své podstatě se jedná o vázaného pojišťovacího zprostředkovatele s tím rozdílem, že výhradní pojišťovací agent je oprávněn inkasovat pojistné nebo zprostředkovávat pojistné plnění a vykonává činnost pouze pro jednu pojišťovnu. Úprava týkající se vázaného pojišťovacího zprostředkovatele platí pro činnost výhradního pojišťovacího agenta téměř stejně.

Výhradní pojišťovací zprostředkovatel musí vykazovat následující znaky: důvěryhodnost, všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro základní stupeň odborné způsobilosti, znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí a schopnost řádně tyto produkty zájemci o pojištění vysvětlit. Dalším znakem oproti předešlým zprostředkovatelům je existence jistiny nebo odděleného účtu pro výběr pojistného nebo převod pojistného plnění, byl-li k tomu zmocněn. (Karčíková, Příkryl a kol., 2010)

2.4.4 Pojišťovací agent

Na základě smlouvy s jednou nebo více pojišťovnami, kde nabízené produkty mohou být navzájem konkurenční, provozuje svou činnost pojišťovací agent. Konkurenčním produktem se zde rozumí pojištění nabízené dvěma a více pojišťovnami patřící do stejného pojistného odvětví, nebo jiné pojištění stejného předmětu, například pojištění života, zdraví, osobního postavení, majetku atd., a toto pojištění je proti stejným pojistným nebezpečím. Ze zákona o pojistné smlouvě se pojistným nebezpečím rozumí možná příčina vzniku pojistné události, například dožití určitého věku, smrt, úraz, požár, způsobení škody či vady atd.

Pojišťovací agent musí vykazovat následující znaky: důvěryhodnost, všeobecné znalosti, znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro střední stupeň odborné způsobilosti, nejméně dvouletou praxi, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností, existenci jistiny nebo odděleného účtu pro výběr pojistného nebo převod pojistného plnění, byl-li k tomu zmocněn, znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí, schopnost řádně tyto produkty zájemci o pojištění vysvětlit, provést analýzu konkurenčních produktů pojišťoven, jejichž jménem je oprávněn jednat a také nabídnout zájemci pojistný produkt nejlépe vyhovující jeho potřebám.

Pojišťovací agent je povinný řídit se vnitřními předpisy pojišťovny, se kterou podepsal smlouvu, a pokud byl pojišťovnou zmocněn, může přijímat pojistné nebo zprostředkovávat plnění z pojistných smluv. Od této pojišťovny získává pojišťovací agent odměnu, ve většině případů v podobě provize.

Jestliže byla pojišťovacímu agentovi udělena pravomoc k výběru pojistného nebo ke zprostředkování pojistných plnění, pak má stejné povinnosti jako výhradní pojišťovací agent. Musí udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, nejméně ovšem ve výši odpovídající hodnotě 17 000 Euro. Pro převody těchto

finančních prostředků si musí zvlášť založit a používat k tomu zřízený bankovní účet, který musí být oddělený od vlastního hospodaření pojišťovacího agenta.

Kvůli ochraně spotřebitele má pojišťovací agent stanovenou velmi důležitou podmínku spočívající v povinnosti sjednání pojištění pro případ své odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. Vzniklé pojištění musí být účinné po celou dobu výkonu jeho činnosti a na celém území Evropského hospodářského prostoru. Ze zákona je dána spodní hranice limitu pojistného plnění nejméně ve výši 1 200 000 Euro na každou pojistnou událost. Jestliže nastane souběh více pojistných událostí v jednom roce, je povinný sjednat pojištění s limitem pojistného plnění nejméně ve výši 1 700 000 Eur. Pojišťovna se může vůči agentovi zavázat k převzetí odpovědnosti za škody. V takové situaci nemusí mít agent uzavřeno požadované pojištění odpovědnosti za škody způsobené jeho činností. Tato možnost je víceméně teoretická. Pokud bude pojišťovací agent nabízet konkurenční produkty, jeho povinností je provádět analýzu nabídky pojišťoven působících na trhu, se kterými má uzavřenou smlouvu. Žádná pojišťovna se nebude chtít zavázat k náhradě škody, kterou pojišťovací agent způsobil při provozování své činnosti například tím, že analýzu neprovedl řádně. (Karfíková, Přikryl a kol., 2010)

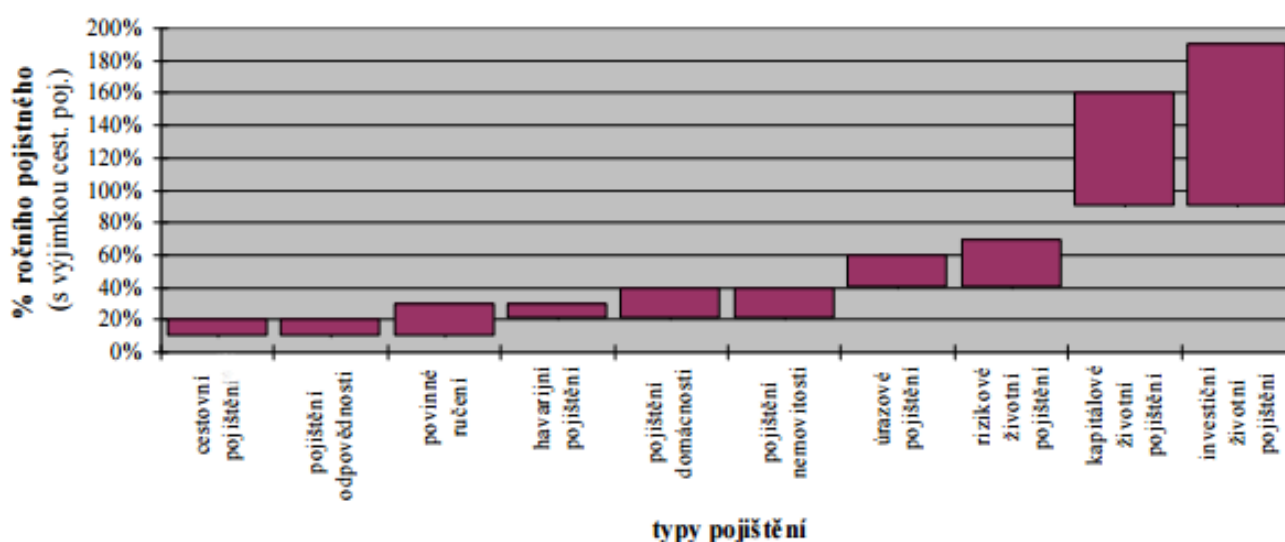
2.5 Odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů

Pojišťovací zprostředkovatelé jsou odměňováni formou provize, kterou dostávají za uzavření pojistné smlouvy. Výše provize závisí na provizní sazbě a na výši zaplaceného pojistného. Pojišťovací agenti a makléři mívají vyšší provizní sazby než výhradní pojišťovací agenti. Je to z důvodu, že mohou prodávat vzájemně konkurenční produkty od více pojišťoven. Pojišťovny se snaží vyššími provozními sazbami tyto zprostředkovatele motivovat k tomu, aby upřednostňovali jejich produkty.

U výhradních pojišťovacích agentů se pojišťovny zaměřují především na zvýšení prodeje prostřednictvím krátkodobých či dlouhodobých vyhlašovacích motivačních akcí, ze kterých si ti nejlepší zprostředkovatelé odnesou mimořádnou odměnu v podobně finanční odměny nebo věcného daru, například poukázky, mobilní telefony a jiné. Přičte-li se tato mimořádná odměna ke standardně vyplaceným provizím, výsledná vydělaná částka u výhradního agenta může být vyšší než u makléře či agenta, i přes nižší základní provozní sazbu.

Odměna podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele je ve většině případů stanovena rovnou ve smlouvě s nadřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem a může být stanovena fixně, to znamená předem dohodnutou částkou za uzavřenou smlouvu, nebo variabilně například procentem z provize, kterou z dané smlouvy získá nadřízený pojišťovací zprostředkovatel. (Velenská, 2013) Orientační výše zprostředkovatelské provize v pojišťovnictví od minimální po maximální výši podle typu pojištění a % ročního pojistného je zobrazena v grafu 2.2 Zprostředkovatelská provize v pojišťovnictví.

Graf 2.2 Zprostředkovatelské provize v pojišťovnictví



Zdroj: MINISTERSTVO FINANČÍ. Distribuce na finančním trhu [online]. [cit. 9. 04. 2015]. Dostupný z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/ochrana-spotrebitele/distribuce-na-financnim-trhu>

2.6 Dohled ČNB

Každý obor národního hospodářství je pod určitým dohledem. Je více názorů týkajících se regulace a pravidel rozvoje trhu. Existují zastánci, kteří jsou pro volnější pravidla, a pak jsou zastánci přísnějších pravidel a větší regulace. Česká republika je členem Evropské unie a řadí se k zemím, které se snaží o vyšší stupeň regulace ze strany Evropské komise.

V tzv. postavení regulátora stojí Ministerstvo financí. Zodpovídá za celý finanční trh a tvorbu primární legislativy. Orgánem dohledu je Česká národní banka. Ta zodpovídá za sekundární legislativu²² a legislativní proces je zde zjednodušen oproti primární legislativě. Návrh je rozeslán do vnějšího připomínkového řízení a ihned po vyhodnocení připomínek je projednán příslušnou komisí legislativní rady vlády ČR, poté je vyhláška vydána ČNB. (Řezáč, 2011)

Pojišťovnictví spadá pod dohled. Povinností státního dohledu v pojišťovnictví je kontrola, zda založení a vedení pojišťovny poskytuje záruku splnitelnosti převzatých závazků v zájmu ochrany spotřebitele. Hlavní povinností je chránit zájmy pojištěných subjektů a zabezpečit možnost, aby na pojistném trhu byla široká nabídka produktů, o které je zájem. Mezi další povinnosti patří kontrolování pojišťoven v nabízení solidních produktů a hospodaření s nimi, aby byly za všech okolností schopny plnit své závazky. (Ducháčková, 2009)

I na provozování činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů s bydlištěm nebo sídlem na území ČR nebo třetího státu dohlíží ČNB. Dohled je vykonáván buď formou dohledu na dálku, nebo kontrolou přímo na místě. Dohled na dálku se zakládá především na prověřování správnosti postupu pojišťovacích zprostředkovatelů, na základě stížností spotřebitelů. Při výkonu dohledu je pojišťovací zprostředkovatel povinen dát ČNB všechny potřebné součinnosti a především adekvátně reagovat na výzvy od ČNB. V opačné situaci může být pojišťovacímu zprostředkovateli udělena pokuta až do výše 5 milionů Kč a to i opakovaně až do celkové výše 20 milionů Kč. Příklad, kdy ČNB uložila pokutu pojišťovacímu zprostředkovateli, je v příloze č. 4 Rozhodnutí ČNB o udělení pokuty pojišťovacímu zprostředkovateli.

Ze zákona jsou možné další sankce za porušení povinností pojišťovacích zprostředkovatelů. Mohou to být dva správní delikty. Jejich cílem je zamezit vykonávání zprostředkovatelské činnosti na principu tzv. letadla. Těchto správních deliktů se pojišťovací zprostředkovatel dopustí, jestliže:

- vyžaduje-li od osoby, která má být součástí zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, zaplacení vstupního poplatku jako podmínku výplaty příštích odměn za tuto činnost

²² Za sekundární legislativu jsou považovány prováděcí předpisy a vyhlášky.

- jestliže odměny osoby, která má být součástí zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, odvozuje od získání dalších osob pro tuto činnost, které takto získal.

Za tyto správní delikty může být uložena pokuta až do výše 10 milionů Kč. (www.cnbprovsechny.cnb.cz, 2015)

Dohled nad obrovským počtem subjektů přísluší ČNB. Je to 53 pojišťoven, které mají sídlo nebo pobočku v ČR, vedle toho registruje přes 620 pojišťoven a poboček v zemích Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru jako pojistitele prozatímně poskytující služby v České republice. Dále je to přibližně 70 000 pojišťovacích zprostředkovatelů, ovšem pouze zhruba 630 jich je pojišťovacích makléřů.

Česká národní banka zastřešuje dohled v pojišťovnictví příslušným úřadem, který zajišťuje prováděcí směrnice EU o zprostředkování v pojištění v ČR a také úkoly vyplývající ze zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Jak již bylo zmíněno v bodě 2.3 Podmínky provozování činnosti, ČNB vede také registr, zapisuje do něj pojišťovací zprostředkovatele, jejichž záměr je působit v České republice buď v režimu volného poskytování služeb, nebo v režimu svobody zřizování poboček. To jí sdělí příslušné úřady členských států EU, respektive EHP. Naopak ČNB stejně informuje příslušné úřady zemí, v nichž chtějí působit zase čeští pojišťovací zprostředkovatelé. Možnost českých pojišťovacích makléřů se tedy opírá pouze o oznámení tohoto záměru orgánu dohledu.

Kromě dalších činností ČNB, je její povinností vést veškerou agendu spojenou s registrací, zajišťuje odborné zkoušky pro střední a vyšší stupeň odborné způsobilosti, soustřeďuje a zpracovává roční výkazy pro určité pojišťovací zprostředkovatele. Jedná se konkrétně o pojišťovací makléře a agenty. Vykonává dohled, uděluje sankce a ve věci uplatňování práv plynoucích z jednotného evropského pásu pro pojišťovací zprostředkovatele vykonává roli prostředníka na úrovni všech příslušných úřadů. (Kutina, 2010)

3 Pojišťovací makléř

V rámci současných existujících pozic pojišťovacích zprostředkovatelů na trhu je za takzvanou top pozici považován pojišťovací makléř. Je na nejvyšším možném stupni.

Pojišťovací makléř je dle zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí vázán obsahem smlouvy, kterou uzavřel se zájemcem o pojištění. Na základě této smlouvy zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných programů, poskytuje konzultační a poradenskou činnost, provádí správu uzavřených pojistných smluv, sleduje lhůty k jejich revizi a případně spolupracuje při likvidaci pojistných událostí. (Šárek, 2013)

Pojišťovací makléř svými analytickými znalostmi vyhledává vhodnou pojišťovnu či pojišťovny, jejichž produkty nejlépe uspokojí potřeby zájemce, a díky těmto znalostem se snižují náklady o pojištění. Snižování nákladů o pojištění má dvojí efekt. Snižují se náklady na straně zájemce o pojištění a na straně pojišťovny. Ta by jinak musela vynaložit náklady na získání klienta. Rozhodující okolností při umístění určitého rizika je vybudování dlouhodobých osobních vztahů. Služby pojišťovacího makléře jsou odměňovány pojišťovnou formou zprostředkovatelské provize. Jestliže by pojišťovna nevyužila služby pojišťovacího makléře, musela by zapojit své vlastní, jejichž cena by se od makléřské provize výrazně nelišila. Jediným rozdílem by byly náklady, které nese pouze pojišťovací makléř a to náklady na porovnání produktů a nabídek různých pojišťoven.

V nevýhodné situaci vůči velkým pojišťovnám se nachází drobní a střední zákazníci z důvodů slabé vyjednávací síly. V tomto případě může zasáhnout pojišťovací makléř a znevýhodněné skupině zákazníků je schopen u pojišťovny, u které umísťuje více obchodů, projednat lepší podmínky.

Zákazník je ovlivněn psychologickým aspektem, jestliže sjednává pojištění přímo s pojišťovnou. Zájemce o pojištění má lepší přehled o svých rizicích než pojistitel a bývá veden snahou podceňovat svá rizika, aby dosáhl co nejnižší ceny. Může tak dojít k podpojištění²³, které má v případě škodné události pro klienta špatné důsledky v podobě finančních ztrát. Pojišťovací makléř je objektivním faktorem, jehož povinností je dbát, aby pojištění reálně

²³ Je stav, kdy je předmět pojištěn na nižší částku, než je jeho vlastní hodnota.

krylo zjištěná rizika, a aby likvidace pojistné události vyústila v řešení, které potvrdí správně sjednanou smlouvu. (Kutina, 2010)

3.1 Povinnosti pojišťovacího makléře

Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí stanovuje pojišťovacím zprostředkovatelům povinnosti, které musí při výkonu zprostředkovatelské činnosti dodržovat. Pojišťovací makléř musí svou činnost vykonávat s odbornou péčí a chránit zájmy spotřebitele. Údaje a informace nesmí uvádět lživé, neúplné nebo dvojsmyslné. Je povinen na požádání předložit klientovi či pojišťovně osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a sdělit na žádost klienta způsob svého odměňování. Zákon rovněž výslovně zakazuje neposkytovat v souvislosti se svou činností klientovi neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy, například úplatek. Může se stát, že makléř ve snaze získat obchod, poskytne svému klientovi část své vlastní provize, a takové jednání je nepřipustné.

Další povinností pojišťovacího makléře je sdělit klientovi, pro jakou konkrétní pojišťovnu pojištění zprostředkovává, pokud pracuje pro více pojišťoven pak sdělit, o které se jedná. Před uzavřením pojistné smlouvy (nebo při její změně) musí pojišťovací makléř poskytnout klientovi své identifikační údaje a informace o tom, zda je kapitálově propojen s pojišťovnou, u které má být pojištění sjednáno a údaje o postupech, podle nichž může být podána stížnost, popřípadě žaloba na pojišťovacího zprostředkovatele.

Pojišťovací makléř je především povinen na základě informací, které poskytl klient, a v závislosti na charakteru daného pojištění zaznamenat požadavky a potřeby klienta, které souvisí se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel staví veškerá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Informace musí být klientovi poskytnuty písemně anebo na nosiči dat, který je přístupný klientovi jasně, přesně a srozumitelně. Někteří pojišťovací zprostředkovatelé zakládají svá doporučení na analýze nabídky jednotlivých pojišťoven, jako jsou pojišťovací agenti, výhradní pojišťovací agenti a pojišťovací makléři. Veškerá svá doporučení musí mít podložené analýzou dostatečného počtu pojistných produktů dostupných na trhu a to tak, aby mohli klientovi doporučit takové produkty, které odpovídají jeho požadavkům a potřebám. (Hrubošová, 2009) Pojišťovací makléři musí mimo jiné dodržovat termíny předávání pojistného plnění pojistitelům a finančního plnění klientům, dbát na oznamovací povinnost, kterou ukládá Zákon č. 101/2000

Sb., o ochraně osobních údajů, případně i na bezpečnostní prověrku dle Zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů. (Kutina, 2010)

Následující povinnosti se nevztahují na zprostředkování pojištění. Pojišťovací makléř je povinen oznámit dohledu nad pojišťovnictvím veškeré změny údajů zapisovaných do registru, musí předkládat ČNB roční výkaz činností vždy do 31. března kalendářního roku. Podoba toho výkazu je v příloze č. 5 Výkaz činnosti pojišťovacího makléře. V těchto ročních výkazech se uvádí pro každou pojišťovnu, u které pojišťovací makléř v daném kalendářním roce umístil své obchody, počet pojistných smluv a výše předepsaného pojistného a kromě toho objem jím inkasovaného pojistného, pokud je realizoval a pokud má od dané pojišťovny právo inkasa.

Jestliže je pojišťovací makléř registrován také jako pojišťovací agent, je povinen vyplnit obdobný výkaz jako pojišťovací agent. Vzhledem k této povinnosti by měl mít každý pojišťovací makléř vhodný software, který by mu jednoduše vždy po skončení kalendářního roku vygeneroval dohledem vyžadované údaje. Pojišťovací makléři, kteří tento software nemají, dodatečně pracně zjišťují požadované údaje u jednotlivých pojišťoven. Tyto výkazy ovšem nepodávají celkový obraz o výkonu makléře. (Kutina, 2010)

3.1.1 Předpoklady pojišťovacího makléře

Pojišťovací makléř funguje jako prostředník mezi klientem a pojistitelem. Významná část jeho práce je tvořena kontaktem s lidmi. Musí zvládat dobře verbální komunikaci, aby svým klientům dokázal jasně vysvětlit okolnosti projednávaného obchodního případu. Musí být asertivní a sebevědomý, aby překonal nevraživost vůči své profesi a předsudky některých potencionálních klientů. Mezi jeho dovednosti patří důkladné a přesné identifikování klientova pojistného rizika, že zná a využívá potřebné metodiky, sepisuje rizikové zprávy, ví, jaké formuláře, dotazníky a jiné dokumenty jsou nutné vyplnit, jak postupovat při sjednání smlouvy, jaké změny oproti obecným pojistným podmínkám vyjednat, jak postupovat v škodné situaci nebo pojistné události u klienta. (Kutina, 2010)

3.1.2 Profesionalita pojišťovacího makléře

Pojišťovací makléř musí neustále udržovat své teoretické znalosti z oboru na vysoké úrovni, jak již bylo řečeno v kapitole 2.3.3 Odborná způsobilost.

Zájmem pojišťovacího makléře je především, aby si potřebné znalosti neustále prohluboval. Nově nabyté vědomosti může získat od zkušenějších kolegů a nadřízených, studiem odborné literatury, účastí na produktových školeních pojišťoven nebo účastí na odborných konferencích a seminářích. Tyto konference organizuje každoročně Asociace českých pojišťovacích makléřů. Na sešlost jsou pozváni všichni registrovaní pojišťovací makléři. Asociace tuto možnost nabízí za velmi výhodných finančních podmínek oproti ostatním. Mezi další pořadatele seminářů z oboru pojišťovnictví patří agentury na komerční bázi, například IIR²⁴ nebo SmithNovak²⁵, ale účastnické poplatky jsou zde několikanásobně vyšší. Pojišťovací makléři se mohou zúčastnit kurzů, které sledují upevnění jejich soustavných znalostí z oboru. Organizátoři bývají především vysoké školy například Vysoká škola ekonomická v Praze. Pojišťovací makléři musí hlavně pamatovat na termíny odborné zkoušky a doškolovacích kurzů po pěti letech. Přístupné jsou rovněž mezinárodní konference. Nejznámější z nich je Evropské fórum pojišťovacích zprostředkovatelů pořádané v Bruselu. Podstatné jsou i aktuality z pojistného trhu, které by měl pojišťovací makléř pravidelně sledovat na specializovaných serverech a internetových stránkách ČNB a MF ČR.

Profesionální přístup pojišťovacího makléře není tvořen pouze výše uvedenými informacemi, ale rovněž závaznými předpisy a nepsanými pravidly. Mezi ně patří průběžně a neprodleně oznamovat dozorovému orgánu všechny změny údajů uvedených v žádosti o registraci, dodržovat termíny předávání pojistného pojistitelům a finančního plnění klientům, dbát na oznamovací povinnost, kterou ukládá zákon o ochraně osobních údajů, případně i na bezpečnostní prověrky podle zákona o utajovaných skutečnostech.

Podstatným bodem této profese je dokonalá znalost nabídky pojistných produktů velké většiny pojišťoven působících na domácím trhu a umět si poradit i na pojistných trzích Evropského hospodářského prostoru. Aby se pojišťovací makléř mohl seznámit s pojistnými produkty, musí si vyžádat od pojišťoven všeobecné pojistné podmínky ke každému produktu,

²⁴ IIR je v České republice organizační složkou Institute for International Research GmbH, s hlavním sídlem v Nizozemí. V ČR se stal IIR vedoucí institucí v oblasti vzdělávání špičkového managementu.

²⁵ SmithNovak se soustřeďuje na sektor finančních služeb a specializuje se na konference a Masterclassy, Managed Events a konzultační činnost.

ke kterým se pojí zvláštní ujednání, smluvní ujednání a jiné. Je důležité, aby znal rozdíly srovnatelných produktů různých pojišťoven. Rozdíly nastávají v rozsahu krytí škody, ve výlukách a ve specifických podmínkách. Pojišťovací makléř musí být schopen analyzovat produkty, aby mohl podle odborných kritérií doporučit uzavření pojistné smlouvy odpovídající potřebám a požadavkům klienta. Jeho povinnosti je zvládnout i formální nebo administrativní část. Jedná se o různé formuláře a dotazníky, které jsou nutnou součástí procesu sjednávání pojistné smlouvy, správy a likvidace pojistné události. Pojišťovny mají povinnost detailně obeznámit klienta se smluvními podmínkami. Tato povinnost platí také pro pojišťovací makléře, protože oni určitý produkt klientovi doporučují. Pokud klientovi nebylo sděleno dostatečné množství informací, může to být předmětem postihu ze strany dozorového orgánu.

Mezi další povinnosti pojišťovacího makléře patří objektivní posouzení všech klientových rizik a vypracování rizikové zprávy. Klient musí být seznámen s navrženým rozsahem pojistného krytí a potencionálními reálnými důsledky, jestliže odmítne určitá rizika nechat bez pojistné ochrany.

Ke kompetencím pojišťovacího makléře nepatří stanovení pojistné částky u hmotného majetku, to je rozhodnutí klienta. On může pouze doporučit znalce nebo znaleckou instituci, kteří co neobjektivněji posoudí hodnotu pojišťovaného majetku a stanoví pojistnou částku. Jedinou možností, kdy by tuto službu mohl makléř poskytovat, je dokonalé ovládnutí metodiky ke stanovení pojistné částky za pomoci osvědčeného softwaru. Existuje tu riziko správného stanovení pojistné částky, které makléř nese. (Kutina, 2010)

Zákon ukládá pojišťovacímu makléři povinnost teoretické přípravy pro své povolání. Jsou dvě možnosti, jak lze této přípravě dosáhnout. První variantou je absolvování studia pojišťovnictví na specializované vyšší odborné škole nebo na vysoké škole se studijním oborem pojišťovnictví. Připouští se studium i na právnické fakultě, kde je součástí pojistné právo. Druhou variantou je vykonání zkoušky vyššího stupně odborné způsobilosti.

Cílem zkoušky je prověření pojišťovacího makléře, jestli splňuje odbornou způsobilost k výkonu zprostředkovatelské činnosti. ČNB prostřednictvím ústředního sdělení zveřejňuje otázky, ze kterých je zkouška složena. Zkouška se dělí na písemný test a ústní část. Uchazeč, který správně odpověděl nejméně na 80 % otázek písemného testu, v odborné zkoušce uspěl a nepodrobuje se ústní části. Uchazeč, který správně odpověděl nejméně na 60 % otázek, ale na méně než 80 % otázek písemného testu, se podrobuje ústní části a na jejím základě se

rozhoduje, jestli uchazeč celkově uspěl nebo neuspěl. V případě, kdy je zodpovězeno méně než 60 % otázek písemného testu a v odborné zkoušce neuspěl, nepodrobuje se ústní části odborné zkoušky. Pokud uchazeč od zkoušky odstoupil nebo neuspěl, může zkoušku opakovat v jiném zkušebním termínu.

Uchazeči, který úspěšně vykonal odbornou zkoušku, je vystaven doklad o vykonané odborné zkoušce o vyšším kvalifikačním stupni odborné způsobilosti pojišťovacího zprostředkovatele, a to ve dvou vyhotoveních. Osvědčení vystaví zkušební komise, opatří ho kulatým razítkem ministerstva a podpisem předsedy zkušební komise. Vyhotovené osvědčení ministerstvo odešle do vlastních rukou uchazeče, a to do 15 dnů, ode dne kdy obdrží doklad o zaplacení správního poplatku. Jedno vyhotovené osvědčení, vyplněné písemné testy opatřené podpisem zkušební komise a protokol o průběhu odborné zkoušky si ministerstvo ponechává v archivu. (Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, 2004)

Pojišťovna Kooperativa, a.s., získala od Ministerstva financí povolení ke vzdělávací činnosti pro pojišťovací zprostředkovatele a samostatné likvidátory pojistných událostí. Na základě tohoto povolení je oprávněna organizovat vzdělávací programy pro všechny stupně odborné způsobilosti a organizovat odborné zkoušky pro základní stupeň odborné způsobilosti. Pro zájemce o absolvování vzdělávacího programu a složení odborné zkoušky pro příslušný kvalifikační stupeň pojišťovna nabízí:

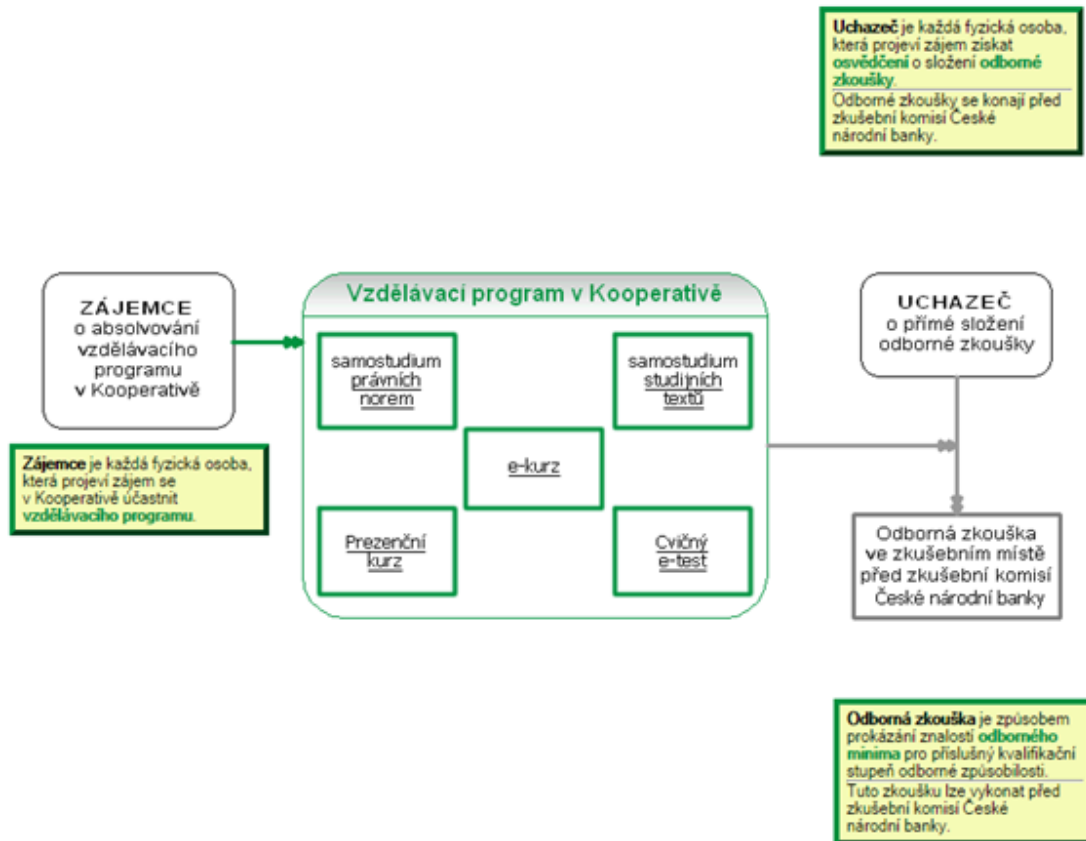
- úplná znění právních norem (samostudium)
- prezenční kurzy
- tištěné studijní texty
- cvičné e-testy

Nabídka je rozšířena dále o možnost absolvování doškolovacího e-kurzu - pro základní, střední a vyšší stupeň odborné způsobilosti.

- registrace do systému
- doškolovací e-kurz pro základní stupeň odborné způsobilosti – pojišťovací zprostředkovatelé
- doškolovací e-kurz pro střední a vyšší stupeň odborné způsobilosti – pojišťovací zprostředkovatelé

- doškolovací e-kurz pro základní stupeň odborné způsobilosti – samostatní likvidátoři pojistných událostí (www.koop.cz, 2014)

Schéma 3.1 Vzdělávací program v Kooperativě



Zdroj: www.koop.cz

3.1.3 Povinnost mlčenlivosti

Pojišťovací makléři jsou povinni podle zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob. Povinnost mlčenlivosti platí i po skončení pracovního poměru. Uvedené osoby musí dodržovat mlčenlivost i o činnosti pojišťovny a věcech s ní souvisejících. Porušením této povinnosti se makléři dopouští přestupku a za ten lze uložit pokutu až do výše 500 000 Kč. Za porušení nelze považovat

poskytnutí informací se souhlasem osob, kterých se tyto údaje týkají, nebo poskytnutí takových informací na písemné vyžádání:

- České národní banky při vykonávání dohledu,
- soudu pro účely občanského soudního řízení,
- orgánu činného v trestním řízení,
- správce daně pro výkon správy daní podle zvláštního právního předpisu,
- příslušného orgánu dohledu členského státu nebo třetího státu, jestliže se jedná o pojištění sjednané pojišťovnou se sídlem na území tohoto státu,
- Úřadu na ochranu hospodářské soutěže,
- orgánu sociálního zabezpečení ve věci řízení o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. (Hrubošová, 2009)

To vše za podmínky, že osoby, kterým se tyto informace poskytnou, budou dodržovat mlčenlivost.

Pojišťovny se mohou vzájemně informovat o věcech týkajících se pojištění fyzických i právnických osob v případě:

- uvedení nepravdivých, hrubě zkreslených nebo zamlčení podstatných údajů při sjednávání pojištění,
- šetření nutného ke zjištění povinnosti pojišťovny plnit,
- zániku pojištění z důvodu neplacení pojistného. (Hrubošová, 2009)

3.1.4 Ochrana osobních údajů

Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem v Praze je nezávislým orgánem provádějícím dozor nad dodržováním zákonných povinností při zpracování osobních údajů. Cílem tohoto zákona je ochrana před neoprávněným zasahováním do soukromého života, shromažďováním, zveřejňováním či jiným zneužíváním osobních údajů. Pojišťovací makléř vykonává svou činnost v postavení správce údajů. Důvodem je to, že nemá uzavřenou smlouvu s pojišťovnou ale přímo s klientem, resp. zájemcem o pojistný produkt. U podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele můžeme mluvit buď o zpracovateli, pokud má smlouvu uzavřenou s pojišťovacím makléřem (správcem), nebo o jiné osobě, která zpracovává osobní údaje a to tehdy, když má uzavřenou smlouvu s pojišťovacím agentem (zpracovatelem).

Pokud subjekt údajů zjistí, že zpracovatel či správce vykonává zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou osobního a soukromého života subjektu údajů, může:

- a) požádat zpracovatele či správce o vysvětlení,
- b) požadovat, aby zpracovatel či správce odstranil tento stav a to zejména blokováním, provedením opravy, doplněním či likvidací osobních údajů.

Pokud je žádost subjektu údajů podle výše uvedených skutečností shledána za oprávněnou, zpracovatel nebo správce musí okamžitě odstranit tento stav. Pokud tak zpracovatel nebo správce neučiní, náleží subjektu údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Dojde-li při zpracování osobních údajů k porušení povinností uložených zákonem na ochranu osobních údajů u správce nebo u zpracovatele, odpovídají za ně společně a nerozdílně. (Hrubošová, 2009)

3.2 Asociace českých pojišťovacích makléřů

Asociace českých pojišťovacích makléřů, dále také uváděna zkratka AČPM, je profesním sdružením právnických osob. Jejím cílem je podporovat a chránit společné zájmy svých členů a pečovat o spravedlivé uplatnění pojišťovacích makléřů na domácím i evropském trhu.

Asociace českých pojišťovacích makléřů, dříve známá pod názvem Sdružení českých pojišťovacích makléřů, vznikla v březnu 1994. Vznik byl iniciován mezinárodními makléřskými společnostmi, které nabyly dojmu, že je nutné spojení konkurenčních subjektů k prosazování společných profesních zájmů a ke kultivaci prestiže této nové profese ve sféře českých finančních služeb. Mezi zakladatele asociace patřily i čtyři podniky s čistě českým kapitálem. Asociace měla velmi přísná kritéria členství a z toho důvodu se v prvních pěti letech počet členů výrazně nezvyšoval. Další profesní organizace vznikla v roce 1999 s názvem Sdružení nezávislých pojišťovacích makléřů, později byla přejmenována na Komoru pojišťovacích makléřů, dále také uváděna zkratka KOPM. V roce 2000 AČPM přijala nové stanovy, které umožnily všem registrovaným makléřům (právnickým osobám) přispívat k činnosti asociace.

Několik let vedle sebe existovala dvě profesní sdružení - AČPM a KOPM - s vlastními aktivitami, které se někdy prolínaly. Začátkem roku 2004 se spustil proces sblížování, který

vyústil v dohodu o sloučení a přijetí nových společných stanov. Oficiální sloučení nastalo 1. ledna 2005 a jednotná profesní organizace nese název Asociace českých pojišťovacích makléřů.

Člen AČPM je příslušníkem profesního sdružení organizace, která má vysoké mezinárodní uznání a pro informované klienty a pojistitele je to známka odborné solidnosti. AČPM je členskou asociací mezinárodních organizací BIPAR²⁶, POI²⁷ a WFII²⁸. Asociace je uznávaným partnerem pro regulátora, pro orgán dohledu trhu, další statní orgány a instituce a subjekty finančního trhu, jakož i kontaktní místo pro Evropskou komisi a její orgány. Člen se prokazuje Osvědčením o členství, které dokládá, že splňuje zákonné podmínky o pojišťovacích zprostředkovatelích a zavazuje se jednat v souladu se stanovami AČPM a kodexem etiky²⁹. Příslušníci se účastní rozhodování o záležitostech týkajících se makléřské profese včetně příslušné legislativy, využívají rozsáhlý informační zdroj, databáze dokumentů a formulářů pojišťoven ve vyhrazené části internetového serveru www.acpm.cz.

Každý člen o sobě podává informace o rozsahu svých služeb na webové stránce AČPM a nabízí tak služby potencionálnímu zájemci o pojištění a prezentuje se ve výročních zprávách asociace svými výsledky a kontaktními údaji. Všichni členové dostávají pravidelné informace o všech aktivitách a jednáních jejich orgánů, dále jsou obeznámeni s aktuálními informacemi z pojistného trhu domácího, evropského i světového. Mohou využívat nabídek zahraničních makléřů na spolupráci a další informace potřebné k mezinárodním aktivitám. Mimo jiné asociace usiluje o zvýšení odborné úrovně pojišťovacích makléřů v podobě odborných přednášek, seminářů a konferencí, kde jsou členové zvýhodňováni a mohou využít i jiných výhod, které jsou ve shodě s rozumně stanovenou a přijatelnou výší členského příspěvku. Členství pojišťovacího makléře v profesní asociaci je pro klienta nezanedbatelná přidaná hodnota.

Řádným členem AČPM se může stát právnická osoba, která je zapsána v registru pojišťovacích zprostředkovatelů jako pojišťovací makléř. Tuto profesi vykonává na pojistném trhu nejméně 3 roky, má alespoň jednoho člena managementu nebo zaměstnance s nejméně pětiletou odbornou praxí v pojišťovnictví a realizuje více než 50 % svých příjmů ze zprostředkování pojištění. Existuje také přidružený člen. Tím se může stát česká právnická

²⁶ Evropská federace pojišťovacích zprostředkovatelů

²⁷ Partneři zprostředkovatelů

²⁸ Světová federace pojišťovacích zprostředkovatelů

²⁹ Dokument, který upravuje obecná i konkrétní pravidla práce v jednotlivých organizacích a profesích.

osoba, která je zapsána v registru jako pojišťovací makléř a jejíž zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví se na jejich příjmech z činnosti podílí méně než 50 %. Dále to může být česká fyzická osoba zapsána v registru jako pojišťovací makléř, česká právnická osoba zapsána v registru jako pojišťovací makléř a dosud nesplňující požadavky pro řádné členství, pojišťovací makléř z jiného členského státu EU, který je zapsán v registru, instituce, která neprovozuje zprostředkování pojištění, ale povahou své činnosti je blízká oboru.

Uchazeč o členství zašle poštou na adresu AČPM vyplněný a statutárním orgánem podepsaný formulář přihlášky, s tím i požadované přílohy. Formulář je ke stažení na stránkách asociace nebo na vyžádání v kanceláři asociace. Přihlášku projednává nejdříve prezidium, které ji pak předkládá ke schválení valné hromadě, ty zpravidla konají v první polovině června a koncem listopadu.

Mezi hlavní body asociace patří legislativa, etika, publicita, vzdělání, odborné otázky profese a mezinárodní kontakty. AČPM přispěla legislativě mnoha způsoby, například se spolupodílela na přípravě zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Dále svými stanovisky a návrhy pomohla k tvorbě směrnice EU o zprostředkování pojištění. Dalším bodem je etika. Neetické chování některých jedinců může ohrozit prestiž profese. Asociace se to snaží eliminovat a vyžaduje důsledné dodržování Kodexu etiky. Důležitá je publicita, poskytování informací a vyjadřování svých názorů k aktuálním problémům pojistného trhu a k záležitostem týkajících se provozování makléřské profese. Mimo jiné asociace usiluje o zvýšení odborné úrovně pojišťovacích makléřů v podobě odborných přednášek, seminářů a konferencí. Ve snaze o zkvalitnění poskytovaných služeb řeší odborné otázky, například v podobě vypracovaného souboru pojistně-technických parametrů pro vypracování nabídky pojistné smlouvy, která je dobrou pracovní pomůckou a usnadňuje komunikaci při sjednávání pojistných smluv. Posledním bodem asociace jsou mezinárodní kontakty. AČPM je členem Evropské federace pojišťovacích zprostředkovatelů, Světové federace pojišťovacích zprostředkovatelů a Partnerů zprostředkovatelů. Významnou mezinárodní událostí byl vstup České republiky do Evropské unie a přijetí příslušné legislativy. Díky tomu je českým pojišťovacím makléřům umožněno rozšíření jejich obchodních aktivit do celého Evropského hospodářského prostoru. (www.acpm.cz, 2011)

Váha Asociace českých pojišťovacích makléřů spočívá ve výši podílu všech jejích členů na pojistném trhu. Členové asociace se v převážné míře pohybují v neživotním pojištění. (Kutina, 2010)

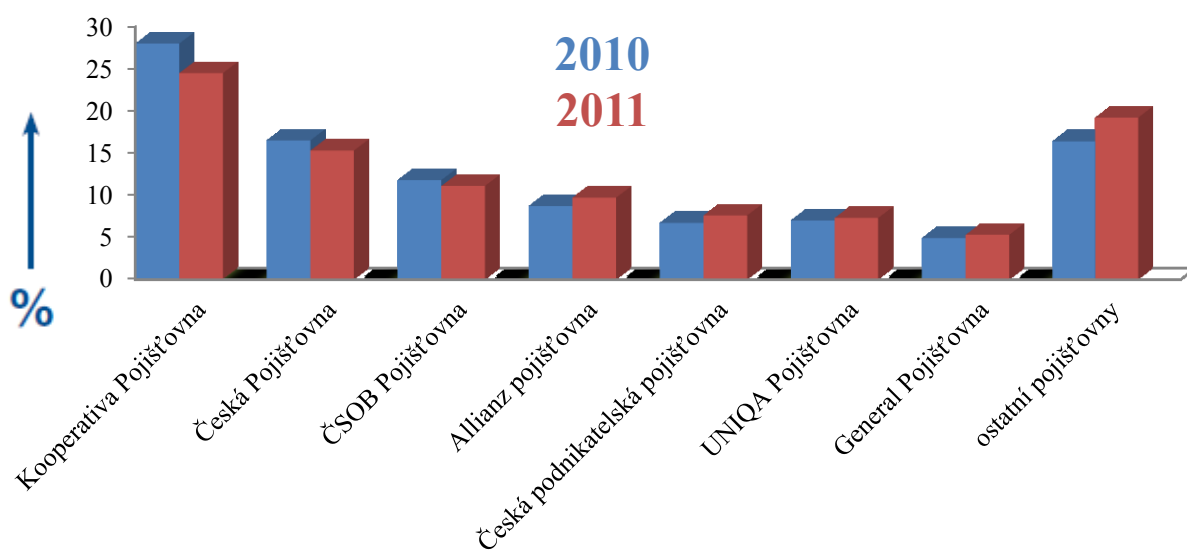
3.2.1 Pojišťovací makléři v AČPM jako stabilní prvek pojistného trhu v ČR

Členové AČPM podle kvalifikovaných odhadů realizují přes 90 % všech makléřských obchodů v České republice, uvedl předseda AČPM Zdeněk Voharčík. Z toho důvodu bude následující podkapitola vycházet z ročenek této asociace a vylíčí pozici pojišťovacích makléřů na českém pojistném trhu v uplynulých třech letech 2011 – 2013.

Rok 2011 zaznamenal pokles oproti roku 2010. Zprostředkované obchody byly za více než 20,5 mld. Celková bilance členů asociace byla taková, že zprostředkovali přes 490 tisíc pojistných smluv, poskytli práci 4 858 osobám a působili v 541 kancelářích v ČR a v 15 zahraničních zastoupeních. V roce 2011 se projevoval trend koncentrace makléřského trhu, kdy díky akvizicím³⁰, slučováním společností a rozšiřováním jejich sítě rostla zejména produkce největších hráčů společnosti. Tito hráči dokázali zprostředkovat pojistné za více než jednu miliardu Kč, zhruba polovinu (49,8 %) produkce všech členů Asociace. Největší množství obchodů bylo uzavřeno u pojišťovny Kooperativa, 24,5 % produkce všech členů Asociace, ale oproti loňskému roku nastal pokles o 3,5 %. Další pojišťovny jsou Česká pojišťovna 15,3 %, pokles o 1,2 % a ČSOB Pojišťovny 11,1 %, pokles o 0,7 %. Téměř 88 % celkové produkce bylo umístěno u 10 pojišťoven a zbylých 12 % produkce u ostatních 64 pojišťoven. Vše je znázorněno v grafu 3.1 Předepsané pojistné podle pojišťoven. Dále graf 3.2 Zprostředkované pojistné v roce 2011 zobrazuje podíl skupin členů podle výše zprostředkovaného pojistného na celkovém výsledku AČPM a graf 3.3 Nové obchody zobrazuje skupinový podíl členů podle hodnoty předepsaného pojistného za nové pojistné smlouvy na celkovém výsledku AČPM. (www.acpm.cz, 2012)

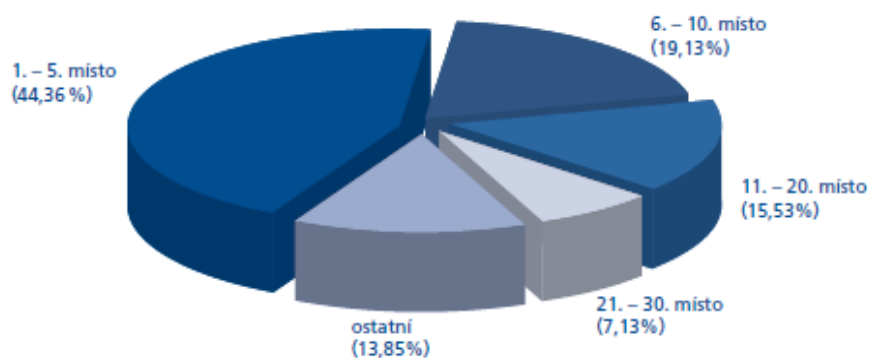
³⁰ Proces získávání či nabytí nějakého aktiva, v ekonomice se akvizicí rozumí právní i ekonomické spojení podniků.

Graf 3.1 Předepsané pojistné podle pojišťoven



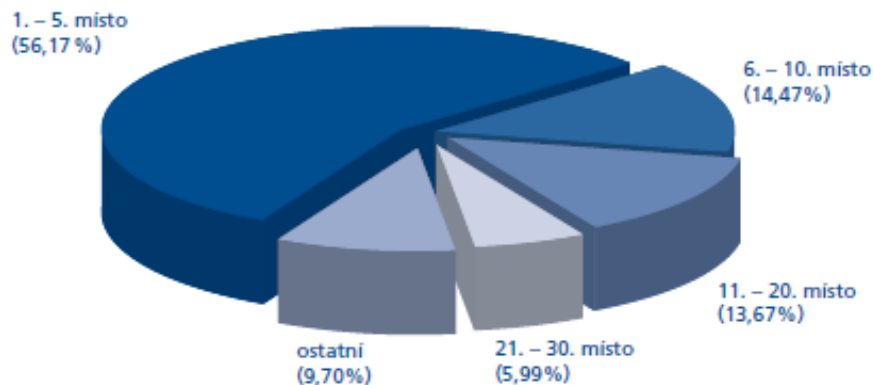
Zdroj: vlastní zpracování, na bázi: Ročenka AČPM 2011-2012

Graf 3.2 Zprostředkované pojistné v roce 2011



Zdroj: Ročenka AČPM 2011-2012

Graf 3.3 Nové obchody



Zdroj: Ročenka AČPM 2011-2012

Za rok 2012 členové asociace zprostředkovali pojistné ve výši 20,037 miliardy korun, v porovnání s rokem 2011 jde o čtyřprocentní nárůst. Neživotní pojištění představovala 94 % z celkového zprostředkovaného pojistného. Pojišťovací makléři v roce 2012 zprostředkovali pro své klienty pojištění celkem u 89 domácích a zahraničních pojišťoven. Nejvíce realizovaných obchodů bylo uzavřeno u pojišťovny Kooperativa – 20 % produkce všech členů Asociace, Česká pojišťovna – 14 %, Allianz pojišťovna – 10 %. Mezi další velké partnery pojišťovacích makléřů patří Česká podnikatelská pojišťovna, slovenská Kooperativa pojišťovna, Uniqa pojišťovna a Generali. Bylo zprostředkováno na 432 tisíc pojistných smluv, o 16 tisíc více než v roce 2011. Práce byla poskytnuta 4 748 osobám, o 257 více než v předcházejícím roce. Členové působili v 622 kancelářích v ČR a v 10 zahraničních zastoupeních. Pozitivní nárůst je především díky zvýšené kvalitě služeb poskytovaných členy AČPM, kteří pro své klienty zajišťují komplexní identifikaci rizik, nezávislý návrh jejich pojistného krytí, výběr nejvhodnějšího pojistitele, odbornou podporu při správě pojistky a vypořádání nejvhodnějšího pojistitele.

V roce 2013 členové zprostředkovali na 437 pojistných smluv (o 36 000 více než v předcházejícím roce), zprostředkovali pojistné ve výši 19,46 mld. Kč, poskytli práci 4 912 lidem, což je o 624 více než v roce 2012, působili v 705 kancelářích a v 14 zahraničních zastoupeních. Členové Asociace českých pojišťovacích makléřů v tomto roce zajistili pojistné programy pro své klienty celkem u 98 domácích a zahraničních pojišťoven. Nejvíce obchodů bylo uzavřeno opět u pojišťovny Kooperativa - 30 % produkce všech členů AČPM, u České

pojišťovny - 15 %, u ČSOB Pojišťovny – 10 % a u Allianz pojišťovny – 10 %. Mezi další velké členy AČPM se znovu řadí Česká podnikatelská, Generali, Uniqa a AIG Europe Limited. Rok 2013 pokračoval trendem koncentrace makléřského trhu a opět rostl výkon především velkých hráčů (jedná se o 7 členů), z nichž každý zprostředkoval pojistné za více než jednu miliardu Kč. Celkem se jedná o 58 % produkce všech členů Asociace. Za pozitivní bilanci stojí především zvýšená kvalita služeb poskytovaných členy, kteří pro své klienty zajišťují nejen komplexní identifikaci rizik a nezávislý návrh jejich pojistného krytí, včetně výběru nejvhodnějšího pojistitele, ale také poskytují odbornou podporu při správě pojistného programu a vypořádávání případných pojistných škod. K roku 2013 je přiložena příloha č. 6 TOP 30 pojišťovacích makléřů, která ukazuje nejlepší pojišťovací makléře za rok 2013 na českém pojistném trhu.

Za uplynulé období 2011 až 2013 podle výročních zpráv Asociace dochází každým rokem ke zlepšení, ovšem čísla vypovídají něco jiného, vše je zobrazeno v tabulce č. 3.1 Shrnutí situace na pojistném trhu v letech 2011 – 2013. Je to z důvodu, že Asociace má své vlastní výpočty pro výkonnost členů pojišťovacích makléřů za daný rok. Příklad je rok 2012, který se ve srovnání s rokem 2011 zlepšil, i když zprostředkované pojistné podle čísel je menší. Vysvětlení spočívá v tom, že celkový počet členů asociace v roce 2012 byl oproti roku 2011 menší, ale zvětšila se výkonnost členů Asociace. Z hlediska pochopení problematiky porovnání zprostředkovaného pojistného v různých letech pomůže příloha č. 7 Statistický dotazník člena AČPM. Celkový souhrn za předešlé tři roky je zprostředkované pojistné ve výši 59,997 mld. Kč, 1 359 tisíc uzavřených pojistných smluv, počet zaměstnanců byl kolísavý a počet kanceláří u nás i v zahraničí rostl.

Tabulka 3.1 Shrnutí situace na pojistném trhu v letech 2011 - 2013

Rok	Zprostředkované pojistné, uvedeno v mld. Kč	Počet uzavřených pojistných smluv, uvedeno v tisících	Počet zaměstnanců	Počet kanceláří
2011	20,5	490	4 858	556
2012	20,073	432	4 748	632
2013	19,46	437	4 912	719
Celkem	59,997	1 359	-	-

Zdroj: vlastní zpracování

3.3 Morální principy

Morální principy profese jsou upraveny Kodexem etiky, který vymezuje pravidla chování. Těmito pravidly by se měli řídit všichni pojišťovací makléři, ovšem jako platné nařízení to existuje pouze u členů Asociace českých pojišťovacích makléřů, která prosazuje pravidla tohoto kodexu a dbá na jejich dodržování s cílem posilovat dobrou pověst pojišťovacích makléřů. Pojišťovací makléři, kteří nejsou členy AČPM nemají povinnost tento kodex dodržovat, záleží pouze na jejich uvážení, zda se jím budou řídit. (www.acpm.cz, 2013) Kodex členů AČPM se nachází v příloze č. 8 Kodex etiky člena Asociace českých pojišťovacích makléřů.

3.3.1 Obecné zásady chování pojišťovacího makléře

1. Pojišťovací makléř působí jako nezávislý orgán mezi zájemcem o pojištění a pojišťovnou.
2. Hlavním úkolem makléře je poskytování služeb klientům při uspokojování jejich pojistných zájmů a potřeb.
3. Makléř se účastní na udržování zdravého a funkčního pojistného trhu.
4. Makléř vykonává svou činnost, aniž by ohrozil dobrou pověst profese, pojišťovnictví jako finanční služby a pojistného trhu, na kterém působí.
5. Makléř respektuje pravidla hospodářské soutěže a zvyklosti, soutěž mezi makléři nesmí ohrozit vážnost konkurentů. Makléř se nesmí uchýlovat k nepravdivým a pomlouvačným výrokům o jiných makléřích, pojišťovnách a jejich zaměstnancích, případné kritizování konkurenčních subjektů musí být korektní a odůvodněná.
6. Makléř musí svou činnost provádět tak, aby nedošlo k porušení důvěry klienta a vyvolání zkresleného dojmu o jeho službách.
7. Uváděná reklama musí být pravdivá a nesmí používat prvky klamavé reklamy.
8. Makléř v situaci vážné neshody s jiným makléřem se obrací na etickou komisi svého profesního sdružení. Jestliže není členem profesního sdružení, obrací se na instituci pro mimosoudní řešení sporů v pojišťovnictví.
9. Odměna, kterou makléř získá za svou práci, nesmí ovlivňovat kvalitu poskytované služby.

10. Makléř nese plnou odpovědnost za jednání svých zaměstnanců a podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, která se týká zprostředkovatelské činnosti a z jejich závažných prohřešků vyvozuje odpovídající závěry.
11. Makléř se stará soustavně o zvyšování odborné úrovně své osoby, svých zaměstnanců a podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů.
12. Makléř se uchyluje k takovým organizacím a prostředkům, které mu umožňují i v případě nepřítomnosti některého z představitelů nebo majitelů společnosti obhajovat zájmy svého klienta. (Kutina, 2010)

3.4 Odměňování u pojišťovacího makléře

Ze zákona je klientovi dána smluvní volnost při nastavení způsobu odměňování pojišťovacího makléře. Není-li dohodnuto jinak, je pojišťovací makléř odměňován výše zmíněnou provizí zahrnutou v pojistném od pojistitele.

Pojišťovací makléř musí zákazníkovi podat informace o způsobu, jakým je odměňován, pokud si tuto informaci zákazník vyžádá.

Zákon umožňuje různé varianty odměňování:

- Odměňování formou poplatku, který je zahrnutý v pojistném, vyplácí ho pojistitel, přičemž po dohodě s klientem lze upravit výši poplatku
- Odměňování formou poplatku, který hradí klient a je dohodnutý mezi klientem a makléřem.

První varianta, odměňování formou poplatku zahrnuté v pojistném, je nejčastější způsob odměňování pro klienty všech typů. To jsou velcí, střední i malí klienti. Je to odměna za službu pojišťovacího makléře pro předem neznámý počet a složitost pojistných událostí a dalších služeb, které souvisí s pojištěním.

Druhá varianta, odměňování poplatku hrazeným přímo klientem, se odvíjí od předpokládaného objemu práce a hodinových sazeb pojišťovacího makléře. Tento způsob odměňování není příliš častý a je využíván velkými podniky. (www.slideserve.com, 2012)

V současné době se provize pojišťovacího makléře v ČR pohybuje ve výši 80 až 120 Euro za hodinu. Pro srovnání v sousedním Německu je to 200 až 220 Euro za hodinu. Výše poskytované provize u nás se v průměru pohybuje okolo 18 %. Služby makléře jsou

považovány za drahé a mohou si je dovolit pouze velké společnosti, uvedl Voharčík pro deník opojisteni.cz. (www.opojisteni.cz, 2011)

4 Vztah pojišťovacího makléře a klienta

Tato kapitola je doplněna rozhovorem pojišťovacího makléře, který se konal dne 27. 03. 2015 v Brně. Na přání tohoto pojišťovacího makléře zde není uvedeno jeho jméno.

Vztah mezi pojišťovacím makléřem a klientem může trvat opravdu dlouho, například už od založení společnosti, což je v případě pojišťovacího makléře, který poskytl rozhovor, 20 let. Po tak dlouhé době se vztah mnohdy dostává i na přátelskou úroveň. (Rozhovor, 2015)

Tato profese si vyžaduje vlastnit finanční prostředky. Při zřízení právnické osoby je ze zákona stanovena minimální výše základního kapitálu. Další finanční položka, kterou musí pojišťovací makléř vynaložit, je pojistné z povinného pojištění makléřovy profesní odpovědnosti. K prvotním nákladům patří i zřízení provozní kanceláře a její vybavení. Pojišťovací makléři, kteří působí jako fyzické osoby, si ve většině případů zřídí kancelář ve svém bytě. U právnických osob je tento způsob řešení možný jen dočasně. Nezbytnou součástí zařízení je počítač, vhodný software a internet, který je důležitý hlavně z důvodu povinných ročních výkazů činnosti, které lze zaslat pouze online České národní bance. (Kutina, 2010)

4.1 Zásady chování pojišťovacího makléře vůči klientovi

1. Zájem klienta je na prvním místě, je nadřazen vlastnímu zájmu makléře.
2. Makléř prosazuje zájem klienta tak, aby nebyl v rozporu se zákonem, v první řadě postupuje způsobem, aby neumožnil pokus o pojistný podvod.
3. Jestliže makléř dokáže co nejlépe přizpůsobit pojistnou smlouvu objektivním potřebám klienta, je to pro něj nejlepší reklama. V situaci, kdy klient trvá na volbě, kterou makléř nemůže na základě svého odborného posouzení schválit, požádá si makléř o klientovo písemné vyjádření.
4. Makléř hledá pro klienta nejlepší způsob řešení jeho pojistných potřeb, ale nesmí to zasahovat kvalitu pojištění.
5. Makléř musí vždy dodržet zásadu mlčenlivosti a to i po ukončení obchodního vztahu.
6. Makléřovou povinností je poskytnout klientovi úplné, pravdivé, nezkreslené a srozumitelné informace o pojišťovnách, pojistných produktech a jejich ceně, ujasní klientovi rozsah jeho práv a povinností.

7. Maklér klientovi podává informace nezkresleně o nabídkách pojišťoven, aby klient mohl učinit neovlivněné rozhodnutí.
8. Maklér postaví pojištění za cenu uvedenou v nabídce pojišťovny.
9. Klientovi na základě jeho žádosti je sdělen způsob makléřova odměňování.
10. Maklér předá klientovi všechny jeho materiály, jestliže se klient rozhodne změnit makléře. (Kutina, 2010)

4.2 Jak pojišťovací maklér hledá klienta

V dnešní době je získání klientů velmi náročná záležitost. Lidé pojišťovacím zprostředkovatelům nevěří díky špatným zkušenostem, a proto je pro pojišťovací zprostředkovatele těžké získat klientovu důvěru. Dalším důvodem je, že na pojistném trhu přibývá množství pojišťovacích zprostředkovatelů. Příčinou tohoto je, že pojišťovacího zprostředkovatele může dělat téměř každý. Tito pojišťovací zprostředkovatelé pak vytvářejí vztahy s klienty na principu tzv. známý známého, či na základě nějaké příbuzenského vztahu. Naopak klientů na pojistném trhu ubývá, tím pádem je pro pojišťovací zprostředkovatele čím dál méně práce. Nejlepším způsobem na získání klientů je dobrá práce a doporučení, kdežto reklama nefunguje vůbec. (Rozhovor, 2015)

Je spousta způsobů jak maklér hledá a získává klienty, ale v první řadě musí maklér zhodnotit své síly, jaký rozsah služeb může zákazníkovi nabídnout, jaký objem práce zvládne sám a jaké další subjekty může pro svou činnost využít. Z toho maklér zjistí, na jaký okruh klientů se má zaměřit, kde může svými schopnostmi uspět a kde naopak při přecenění svých sil nedosáhne uspokojivých výsledků.

Maklér by si měl navrhnout vlastní marketingovou strategii. Inzerce a reklamu je důležité volit s rozmyslem, s ohledem na cílové zákazníky a na teritoriální dosah. Členové AČPM mají výhodu, protože se prezentují na webových stránkách asociace. Každý potenciální zákazník si může makléře vybrat podle údajů o kancelářích AČPM v příslušném kraji a místě anebo podle údajů, které uvedl maklér na své identifikační kartě o nabízených službách.

V dnešní době jsou samozřejmostí vlastní internetové stránky, které mohou poskytnout potenciálnímu klientovi veškeré informace ohledně pojišťovacího makléře. Webové stránky by měly prezentovat reálnou nabídku srozumitelným způsobem. Velkou výhodou jsou

stránky s jazykovými mutacemi, přinejmenším s anglickou verzí, zejména pro zahraniční subjekty, které mají v úmyslu vstoupit na český trh.

Stále větší je nabídka a prodej pojistných produktů prostřednictvím internetu, ovšem lze tak uplatnit pouze pojištění jednodušší jako například pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, cestovní pojištění a jiné. Při složitějších případech je nezbytný osobní kontakt s klientem.

Rozšířenou formou je telemarketing³¹. Je k tomu zapotřebí databáze osob a podniků, které je vhodné oslovit. Nejčastější databází je lokální seznam podniků a institucí. Velké množství společností se specializuje na vydávání různých podnikatelských adresářů. Při používání této formy je zapotřebí obezřetný a diplomatický přístup, protože v důsledku velkého rozšíření telemarketingu reaguje mnoho občanů i společností na nabídky po telefonu velmi negativně. Vhodným způsobem je představení a požádání o svolení zaslat informace o službách, které makléř nabízí, prostřednictvím elektronické pošty nebo nabídnout možnost navštívit osloveného. Potencionální zákazník by neměl být rizikovým subjektem, zvláště z ekonomických hledisek, je tedy důležité ho předem prověřit.

S evropským jednotným pásem přicházejí na český pojistný trh i zahraniční makléři. Ve většině případů mají problém se domluvit, a proto hledají spolupráci s českými kolegy. Je to jedna z možností, jak získat klienta zprostředkovaně.

Při snaze o získání klienta se může stát, že makléř osloví s nabídkou svých služeb subjekt, který již používá jiného zprostředkovatele. Může to být nechtěná, ale rovněž zcela úmyslná snaha nahradit konkurenci. V takových případech má klient svobodnou vůli a plné právo rozhodnout, zda u dosavadního makléře zůstane, protože je s ním plně spokojen, nebo využije nové nabídky.

4.3 Jak klient hledá pojišťovacího makléře

Informovaný zákazník k realizaci svého pojistného zájmu využije služby pojišťovacího makléře. Platí to především u podnikové klientely a na vyspělých pojistných trzích, kde se pojištění průmyslu realizuje pouze prostřednictvím makléřů. Zájemce o pojištění má několik možností, jak se k pojišťovacímu makléři dostane. První možností je, že

³¹ Činnost, při které je pomocí telefonu nalézán, získáván a rozvíjen vztah se zákazníkem.

si vybere makléře na základě doporučení jiného spokojeného zákazníka, nebo si na internetu zadá do vyhledávače „pojišťovací makléř“, případně využije stránky AČPM.

Dosti rozšířenou metodou je výběrové řízení na pojišťovacího makléře. Subjekt, který vyhláší řízení na pojišťovacího makléře, by si měl zjistit, zda schopnosti, zkušenosti a kapacita přihlašovaného makléře jsou úměrné rozsahu rizik a pojistnému zájmu vyhlášovatele. Menším podnikatelům může poskytnout adekvátní servis i malá makléřská společnost nebo makléř jako fyzická osoba. Velký průmyslový objekt bude ale vyžadovat starostlivost makléřské společnosti s dostatečným personálním a odborným zázemím.

Účastník výběrového řízení má nárok na základní informace o společnosti, o její velikosti, druhu činnosti, organizační struktuře a o dosud uzavřených družích pojištění a celkovém pojištění. Makléř, který se do výběrového řízení přihlásí, by se měl také prezentovat základními informacemi, jako jsou název, IČ, adresa, zástupce pro jednání a jeho kontaktní údaje, číslo registrace ČNB, limit pojištění profesní odpovědnosti jestliže je vyšší, než zákonem stanovená hranice, stručná historie makléřské společnosti, počet zaměstnanců, případně i smluvních spolupracovníků, objem zprostředkovaného pojistného za poslední rok, vybrané reference a další důležité údaje, které makléř považuje za užitečné. K informacím je vhodné přiložit kopie dokladů jako je výpis z OR, osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů, certifikát o pojištění profesní odpovědnosti nebo pojistnou smlouvu a osvědčení o členství v profesní organizaci, pokud je členem.

Při osobní prezentaci by měl makléř rozvést důležitější údaje, které ve stručnosti uvedl v písemné prezentaci, a měl by klienta obeznámit s přínosem, který by mu přinesl poskytovaný servis, na co se specializuje, jak postupuje při návrhu pojistného programu, se kterými pojistiteli nejlépe spolupracuje a jak by probíhala vzájemná komunikace s klientem.

Výběrovým řízením se podobají tendry, veřejné zakázky. Ty mají některá specifická pravidla vyplývající ze zákonných ustanovení. Vyhlášovatel by neměl tvrdit, že služby pojišťovacího makléře jsou zdarma, protože jak již bylo zmíněno pojišťovací makléř je odměňován formou provize od pojišťovny. Vyhlášovatel nemá právo požadovat po makléři, aby mu na základě získané veřejné zakázky poskytoval zdarma i nadstandardní servis. Státní podniky a instituce si nemohou vybrat makléře bez výběrového řízení z důvodu, že ho nehonorují. Úřad pro hospodářskou soutěž vydal precedentní rozhodnutí, podle kterého je plnění služeb pojišťovacího makléře požadovaných zadavatelem nutno považovat za veřejnou zakázku ve smyslu § 7 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, i když úplata je

hrazena od pojišťoven. Tím je splněna zákonná podmínka, aby se na státní podniky a instituce vztahovala povinnost vypisovat na pojišťovacího makléře výběrová řízení.

Mnoho solidních makléřů se odmítá zúčastňovat spojitého výběrového řízení na makléře a pojišťovnu, kde zadavatelé nadměrně zatěžují pojišťovny, které na stejné poptávky vypracovávají stejné nabídky a zadavatelé považují za nejlepší variantu nejlevnější pojištění. Výběrové řízení na pojišťovnu je specifickou součástí práce pojišťovacího makléře, vychází z jeho analýzy pojistných produktů, které jsou nabízeny na trhu pojistiteli, z jejich specifik a rozsahu rizik, která mají být součástí předmětu pojistné smlouvy. Makléř, který zvítězí ve výběrovém řízení, získá univerzální pověření k zastupování klienta, jestliže by odmítl klienta zastupovat, je to z důvodu, že klient toto pověření vydal i dalšímu pojišťovacímu zprostředkovateli.

Zájemce o pojištění může od svého makléře požadovat služby převyšující běžný standard. Tyto služby jsou nadstandardní a klient je musí zvlášť zaplatit, například doporučení vhodných materiálů a zařízení v rámci protipožárních opatření, doporučení a kontaktování podniků, které mohou poskytnout servis související s předmětem pojištění, až po řízení rizik. (Kutina, 2010)

4.3.1 Průzkum AČPM v roce 2014

Na žádost AČPM společnost Ipsos v únoru 2014 zrealizovala telefonický výzkum mezi osobami zodpovědnými za pojištění majetku a rizik v podniku nebo instituci. Výzkum probíhal v celé České republice a zúčastnilo se ho 450 respondentů.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaký je obraz pojišťovacích makléřů mezi podniky a institucemi v ČR. K dílčím cílům výzkumu patřilo popsání změn ve vnímání pojišťovacích makléřů (znalost pojmů, využití služeb, image profese a jiné), definování bariéry, které klientům brání ve využívání služeb pojišťovacích makléřů a definování možných cest pro posílení pozitivní image pojišťovacích makléřů, více je zobrazeno v grafu 4.1 Využívané služby pojišťovacího makléře (www.acpm.cz, 2014)

Graf 4.1 Využívané služby pojišťovacího makléře

Využívané služby makléře

nejčastěji využívané služby makléře se od roku 2010 nezměnily

Jaké z následujících služeb poskytovaných makléřem využíváte?



Zdroj: 20 let Asociace českých pojišťovacích makléřů, 2014

Výsledky výzkumu ukazují příznivou situaci na trhu pojišťovacích zprostředkovatelů. Za posledních sedm let vzrostlo povědomí o pojmu pojišťovací makléř, s pojmem je seznámeno 90 % dotazovaných. To se promítá i do nárůstu povědomí o samotné Asociaci českých pojišťovacích makléřů, kterou zná skoro polovina respondentů. Více než tři čtvrtiny dotázaných také vědí, co spadá do činnosti pojišťovacího makléře a chápou ho správně jako nezávislého zprostředkovatele najímaného podnikem. Funkci pojišťovacího makléře vidí především v pomoci s výběrem nejvhodnějšího pojištění a následného sjednání pojištění. (www.acpm.cz, 2014)

4.4 Smlouva mezi pojišťovacím makléřem a klientem

Smlouva mezi pojišťovacím makléřem a klientem je sjednána jako smlouva o obchodním zastoupení, která se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Smlouva začíná hlavičkou, kde jsou identifikační údaje klienta a pojišťovacího makléře, vzápětí je **Předmět smlouvy**, kde se makléř zavazuje zájemci o pojištění ke zprostředkovatelským činnostem, že bude s klientem průběžně v kontaktu a bude získávat potřebné informace a podklady a postupovat je dále klientovi. Klient se zavazuje, že nebude při uzavírání pojistných smluv využívat služebné žádné jiné osoby, která poskytuje zprostředkovatelskou činnost.

Důležitou částí smlouvy jsou **Práva a povinnosti smluvních stran**. Klient je povinen poskytnout makléři potřebné vstupní informace a podklady, přičemž odpovídá za úplnost a správnost těchto podkladů a informací. Klient musí poskytovat vyžadovanou součinnost a seznamovat pojišťovacího makléře se skutečnostmi, aby mohla být řádně plněna smlouva. Naopak makléř musí chránit zájmy klienta v souvislosti s výkonem činnosti, bez zbytečného odkladu sdělovat klientovi důležité okolnosti kvůli rozhodování o uzavření pojistné smlouvy. Mimo jiné jsou zde uvedeny i povinnosti pojišťovacího makléře, jako je odborná péče, odchýlení od pokynů klienta jen v naléhavě nezbytném zájmu klienta a že makléř není oprávněn jen na základě této smlouvy uzavírat jménem klienta pojistné smlouvy ani čerpat pojistné plnění. Klient prohlašuje, že jsou mu známy povinnosti, které musí pojišťovací makléř plnit dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Ve smlouvě jsou uvedeny dále tyto články. **Odměna pojišťovacího makléře** - je zde uvedena i hodinová sazba, kterou platí klient při nadstandardních službách. **Důvěrný charakter** - musí být zachována mlčenlivost o důvěrných informacích a skutečnostech týkajících se klienta, které byly získány při plnění této smlouvy, jejichž prozrazení třetím osobám by mohlo klientovi uškodit a nesmí být tyto informace využívány pro osobní potřebu. Vše zůstane utajeno i po skončení účinnosti smlouvy, s výjimkou použití těchto informací ve prospěch klienta a jeho souhlasem. **Odpovědnost za škodu** - pojišťovací makléř je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem své činnosti. Může se také zavázat, že po dobu platnosti této smlouvy bude mít uzavřenou takovou pojistnou smlouvu nad rámec zákonem stanovené výše. V případě, že klient poruší některou z povinností dle smlouvy,

zavazuje se klient zaplatit pojišťovacímu makléři smluvní pokutu ve výši obvyklé odměny, kterou by inkasoval od pojišťovny za celé období porušování povinností klientem. V případě, že některá ze smluvních stran způsobí druhé smluvní straně porušením svých povinností plynoucích ze smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů škodu, musí tuto škodu uhradit. Dalšími články jsou **Platnost a účinnost** a **Salvátorská klauzule**. Jestliže se ustanovení této smlouvy stanou neúčinná nebo neplatná v důsledku změny právních předpisů nebo rozhodnutí správního orgánu ČR, nemá to za následek neplatnost a neúčinnost smlouvy a použije se právní předpis, který nejbližší odpovídá účelu a smyslu smlouvy, popřípadě bude požádáno o vydání nového rozhodnutí správního orgánu, které bude nejbližší odpovídat smyslu a účelu smlouvy. **Zplnomocnění, pověření** - plná moc k jednání pojišťovacího makléře jménem klienta ve vztahu k třetím osobám je klientem udělena samostatnými listinami ve lhůtě nejpozději deseti pracovních dnů od data podpisu smlouvy. Vzor plné moci se nachází v příloze č. 9 Vzor plné moci. Posledním bodem je **Závěrečné ustanovení**, kde podpisy obou smluvních stran potvrzují platnost smlouvy.

4.5 Pojistná smlouva

Před uzavřením pojistné smlouvy jsou otázky klientů nejčastěji směřovány k jejich pojištění, například v zemědělství se zajímají o velké sucho nebo o napadení úrody škůdci a jaké je zde možné pojištění. Otázky jsou vždy individuální potřebám klienta, nezajímají se o to, co jim pojišťovací makléř může vše nabídnout, protože ve většině případů nerozlišují kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů a neví, jaký servis mohou různé kategorie nabízet. Po projednání dotazů ze strany klienta se přechází k uzavření pojistné smlouvy, délka sjednání pojistné smlouvy je pokaždé jiná. Někdy je pojistná smlouva sjednána tzv. na koleně, zaberou přibližně půl hodiny času, jindy může sjednání pojistné smlouvy trvat i několik měsíců. Záleží na tom, o jaký předmět pojištění se jedná. (Rozhovor, 2015)

Pojistná smlouva se řídí Zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, vyhotovuje se v písemné formě podle platných právních předpisů. Sděluje konkrétní pojistné podmínky a podmínky realizace pojištění. Ty jsou závazné pro pojišťovnu i pro druhou stranu. Pojistnou smlouvou se pojistitel zavazuje poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění v případě nahodilé události, která je ve smlouvě jasně určena. Pojistník, který s pojistitelem pojistnou smlouvu uzavřel, se v pojistné smlouvě

zavazuje platit pojistné za poskytovanou pojistnou ochranu za stanovených podmínek. (Thoyts, 2010)

Před uzavřením pojistné smlouvy nebo při změně pojištění je pojišťovací makléř na základě poskytnutých informací od klienta a v závislosti na charakter sjednaného pojištění povinen vyhotovit záznam z jednání v písemné podobě a jedno vyhotovení předat klientovi, obsahující požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých zakládají svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Součástí záznamu z jednání je i vysvětlení dopadů daného pojistného produktu na klienta, včetně analýz a rizik souvisejících s pojistným produktem. (Kutina, 2010) Forma záznamu z jednání je zobrazena v příloze č. 10 Podoba záznamu z jednání.

Podobu pojistné smlouvy zprostředkované pojistným makléřem pomůže nastínit skutečná pojistná smlouva, která byla uzavřena s pojišťovnou Kooperativa. Hlavičku pojistné smlouvy lze vidět v příloze č. 11 Hlavička pojistné smlouvy zprostředkovaná pojišťovacím makléřem.

Pojistná smlouva je opět rozdělena do několika článků. **Článek I. Úvodní ustanovení**, zde je uvedeno, kdo je pojištěným a co se k tomuto pojištění vztahuje. Nejčastěji to jsou Všeobecné pojistné podmínky, Zvláštní pojistné podmínky a Dodatkové pojistné podmínky a všechny tyto podmínky jsou dále rozepsány podle toho, co se jich konkrétně ve smlouvě týká.

Článek II. Druhy a způsoby pojištění, předmět a rozsah pojištění. Tento článek obsahuje pravidla pro stanovení výše pojistného plnění, které jsou podrobně upravena v pojistných podmínkách vztahujících se ke sjednanému pojištění a v dalších ustanoveních této pojistné smlouvy. Na stanovení výše pojistného plnění tedy může mít vliv například stupeň opotřebení, provedení opravy nebo znovupořízení nebo způsob zabezpečení pojištěných věcí. Je zde uvedena adresa místa pojištění majetku a patří sem také přehled sjednaných pojištění, který bývá zpracován do tabulky. Příkladem takové tabulky je Obrázek 4.1 Tabulka sjednaného pojištění.

Obrázek 4.1 Tabulka sjednaného pojištění

2.1.1 Živelní pojištění

Místo pojištění:						
Rozsah pojištění: sdružený živel						
Pojištění se řídí: VPP P-100/14, ZPP P-150/14 a doložkami DOB101, DOB103, DOB105, DOB107, DZ101, DZ106, DZ108, DZ112, DZ113						
Poř. číslo	Předmět pojištění	Pojistná částka ¹⁰⁾	Spoluúčast ⁵⁾	Pojištění se sjednává na cenu ¹¹⁾	První riziko ²⁾	MRLP ³⁾
1.	Soubor nemovitých objektů, staveb (mimo komunikací a zpevněných ploch), vlastních stavebních úprav, věcí movitých vlastních a cizích, včetně zásob, cenností a stávajících věcí movitých z dotačního titulu vyjma letounu, software a mot. vozidel	640 000 000 Kč	požární nebezpečí, záplava, povodeň 100 000 Kč ostatní nebezpečí 20 000 Kč		Nesjednává se	Nesjednává se
2.	Soubor umělecko-řemeslných předmětů - soch, kazetových stropů, balustrád včetně děl v zám. zahr.		20 000 Kč	obvyklá cena	2 000 000 Kč	Nesjednává se

Poznámky: Poj. pod poř. čísl. 1 – včetně dotačního titulu – Operační program Výzkum a vývoj pro inovace (MŠMT, Reg. č. projektu ZC.1.05/1.1.00/02.0073)

^{*)} není-li uvedeno, sjednává se pojištění s pojistnou hodnotou uvedenou v příslušných pojistných podmínkách

Zdroj: <https://zakazky.czechglobe.cz/>

Těchto tabulek může být v pojistné smlouvě celá řada od uvedeného živelního pojištění, přes pojištění pro případ odcizení, pojištění pro případ vandalismu, pojištění skla, elektronických zařízení až po pojištění odpovědnosti za újmu. V II. článku se nachází mimo jiné i pojistné plnění. Je zde uvedeno, že pojistné plnění ze všech pojištění sjednaných touto pojistnou smlouvou, v souhrnu za všechny pojistné události způsobené povodní nebo záplavou, nastalé v průběhu jednoho pojistného roku, je omezeno maximálním ročním limitem pojistného plnění ve výši 70 000 Kč. Tím nejsou dotčena jiná ujednání, z nichž vyplývá povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění v nižší nebo stejné výši. Takto podrobně je to rozepsáno například i pro pojistné události způsobené vichřicí či sesouváním půdy, samozřejmě pokaždé s jinou výší pojistného plnění.

Článek III. Výše a způsob placení pojistného. V tomto článku je rozepsané pojistné za jeden pojistný rok, kolik činí pojistné u každého sjednaného pojištění, například u pojištění pro případ odcizení. Všechny pojistné částky se sečtou a vyjde souhrn pojistného za sjednané

pojištění za jeden pojistný rok. V případě slevy za víceletí se vypočítá celkové pojistné za sjednaná pojištění po slevách za jeden pojistný rok. Na závěr se uvádí celkové pojistné za určitou dobu trvání. Dalšími důležitými údaji jsou, jak bylo pojistné sjednáno, například jako běžné, jaké je pojistné období, například pololetí, ke kterému dni je pojistné splatné a v jaké výši. Je zde uvedena povinnost pojistníka uhradit pojistné v uvedené výši na konkrétní účet s daným variabilním symbolem.

Článek IV. Hlášení škodných událostí. Podle pojistné smlouvy je pojistník (pojištěný) povinen oznámit vznik škodné události přímo nebo prostřednictvím zplnomocněného pojišťovacího makléře bez zbytečných odkladů na kontakty uvedené ve smlouvě. Na výzvu pojistitele je pojistník (pojištěný) povinen oznámit vznik škodné události písemnou formou.

Článek V. Zvláštní ujednání. Jedná se zde například u obecných ustanovení o doplatku pojistného v případě, že se zvýší pojistná hodnota věci, nebo se řeší situace, kdy pojistitel neuplatní podpojištění a jiné. U živelných pojištění jsou to ujednání například o škodě způsobené katastrofickými pojistnými nebezpečími, jako je povodeň nebo záplava nastalé z jedné příčiny během 72 hodin a jiné. Tato zvláštní ujednání jsou opět ke každému sjednanému pojištění ve smlouvě.

Článek VI. Prohlášení pojistníka. U této konkrétní smlouvy sjednané u pojišťovny Kooperativa vypadá prohlášení pojistníka následovně.

1. Pojistník potvrzuje, že před uzavřením pojistné smlouvy převzal v listinné podobě, nebo s jeho souhlasem v jiné textové podobě informace pro zájemce o pojištění a seznámil se s nimi.
2. Pojistník potvrzuje, že před uzavřením pojistné smlouvy mu byly oznámeny informace v souladu s ustanovením občanského zákoníku.
3. Pojistník potvrzuje, že byl informován o rozsahu a účelu zpracování jeho osobních údajů a o právu přístupu k nim.
4. Pojistník potvrzuje, že před uzavřením pojistné smlouvy převzal v listinné podobě nebo v jiné textové podobě dokumenty uvedené v Článku I. a seznámil se s nimi.
5. Pojistník potvrzuje, že adresa jeho sídla/bydliště/trvalého pobytu/místa podnikání a kontakty elektronické komunikace uvedené v této pojistné smlouvě jsou aktuální.
6. Pojistník souhlasí, aby pojistitel předal jeho osobní údaje členům pojišťovací skupiny Vienna Insurance Group a Finanční skupiny České spořitelny, a.s.

7. Pojistník prohlašuje, že má oprávněnou potřebu ochrany před následky pojistné události.
8. Pojistník prohlašuje, že věci nebo jiné hodnoty pojistného zájmu pojištěné touto pojistnou smlouvou nejsou k datu uzavření pojistné smlouvy pojištěny proti stejným nebezpečím u jiného pojistitele.

Článek VII. Závěrečné ustanovení. Jsou dořešeny poslední detaily a přiloženy přílohy, v tomto případě plná moc makléře a výpis z registru ekonomických subjektů. Vzor plné moci je v příloze č. 8 Vzor plné moci. Celá pojistná smlouva je potvrzena podpisy pojistníka i pojistitele.

Ani po uzavření pojistné smlouvy není zaručeno, že bude pojistník platit pojištění. Pojišťovací makléř, který poskytl rozhovor, uvedl následující příklad, který se mu stal zhruba před 10 lety. Klient z Lucemburska, který se zabýval cateringem pro poslaneckou sněmovnu, potřeboval uzavřít pojištění odpovědnosti, kdyby nastala situace otravy poslanců. Tento obchod byl umístěn u pojišťovny Kooperativa a klient měl zaplatit přibližně 150 000 Kč ročně. Klient poslal pojišťovacímu makléři potvrzení o zaplacení, a jelikož spěchal, tak pojišťovací makléř obratem poslal pojistnou smlouvu. Peníze za pojištění ovšem nikdy nedorazily, klient poslal příkaz z účtu, na kterém nebyly žádné peníze. Pojistka zanikla pro neplacení klienta. Pojišťovacímu makléři trvalo 3 dny vyřizování a obvolávání všech zúčastněných, aby nepříjemnou situaci vyřešil. Jak pojišťovací makléř sám tvrdil, celá situace se vyřešila hlavně díky intervencím a známostí s ředitelkou pojišťovny Kooperativa. Toto podvodné jednání se v dnešní době objevuje už jen velmi zřídka. (Rozhovor, 2015)

5 Vztah pojišťovacího makléře a pojišťovny Kooperativa

Pojišťovna je společnost, která přebírá na pojistném trhu od klientů za úplatu riziko, které eventuálně dále postupuje jiným pojišťovnám nebo zajišťovnám. V České republice působí pojišťovny jako akciové společnosti nebo družstva, výjimku může umožnit pouze zvláštní právní předpis. Základními činnostmi pojišťoven jsou sjednávání pojistných smluv, jejich správa a případná likvidace pojistných událostí. (Zuzaňák, Šulcová, Hora, 2011)

Některé ze základních činností pojišťovna provádí za pomoci pojišťovacího makléře. Každá pojišťovna má zájem, aby právě u ní makléři upisovali co nejvíce obchodů. Kvůli této skutečnosti je makléř vystaven dvojímu tlaku. Má povinnost doporučit svému klientovi pojišťovnu, která mu nabídne pojistnou ochranu zcela adekvátní jeho potřebám, ale také je potřeba udržovat dobré vztahy s jednotlivými pojišťovnami v zájmu výhodnějšího provizního systému, jež pojišťovny poskytují právě těm pojišťovacím makléřům, kteří jim přinášejí velké objemy obchodů.

Ovšem pojišťovací makléř má vůči pojišťovnám několik zásad chování. V případě, že by se zjistily vážné prohřešky pojistitele proti legislativním a etickým normám v pojišťovnictví, pojišťovací makléř v zájmu své profese o tomto zjištění informuje profesní sdružení, orgán dohledu a instituci pro mimosoudní řešení sporů v pojišťovnictví. Makléř v zájmu své profese neudrzuje kontakt s pojišťovacími institucemi, které se prohřešují proti etickým zásadám uplatňovaným v pojišťovnictví a které nejednají s makléřem vhodným způsobem. Makléř není závislý na žádné pojišťovně, ale dodržuje všechna ustanovení smlouvy o spolupráci, kterou uzavřel s pojišťovnou. Předkládá pojišťovně jasné, komplexní a zdokumentované návrhy pro vypracování nabídky pojistné smlouvy. Poslední zásadou makléře je informování pojišťovny pravdivě o rizicích o škodní historii klienta a poskytne jí všechny informace, k nimž dojde v průběhu platnosti jím sjednané pojistné smlouvy. (Kutina, 2010)

Jak to funguje ve skutečnosti na českém pojistném trhu mezi pojišťovacím makléřem a pojišťovnou odhalí následující podkapitoly, které vznikly za spolupráce s pojišťovnou Kooperativa.

5.1 Základní informace o pojišťovně Kooperativa

Koncem roku 1990 byla založena a zapsána do obchodního rejstříku v Bratislavě Kooperativa, československá družstevní pojišťovna, a. s., první soukromá pojišťovna na území všech postkomunistických států střední a východní Evropy. Po rozdělení Československa a vzniku samostatné České republiky k 1. 1. 1993 byla na bázi zemského ředitelství v Praze založena Česká Kooperativa, pojišťovna, a. s. a k 1. 3. 1993 byla zapsána do obchodního rejstříku. Ve stejné době byla založena také Moravskoslezská KOOOPERATIVA, pojišťovna, a. s. Hlavními akcionáři obou společností byli: KOOOPERATIVA poist'ovna, a. s., Bratislava a Wiener Städtische Allgemeine Versicherung AG, Wien. V roce 1999 se obě společnosti sloučily a vytvořily současnou finančně silnou pojišťovací společnost pokrývající svými službami území celé republiky. K 31. 8. 1999 zanikla výmazem z obchodního rejstříku Moravskoslezská KOOOPERATIVA, pojišťovna, a. s., a všechna její práva, povinnosti a závazky přešly na právního nástupce, tj. na bývalou Českou Kooperativu, která již v té době používala současné obchodní jméno, logo a firemní barvy. (Kooperativa, Výroční zpráva za rok 2003)

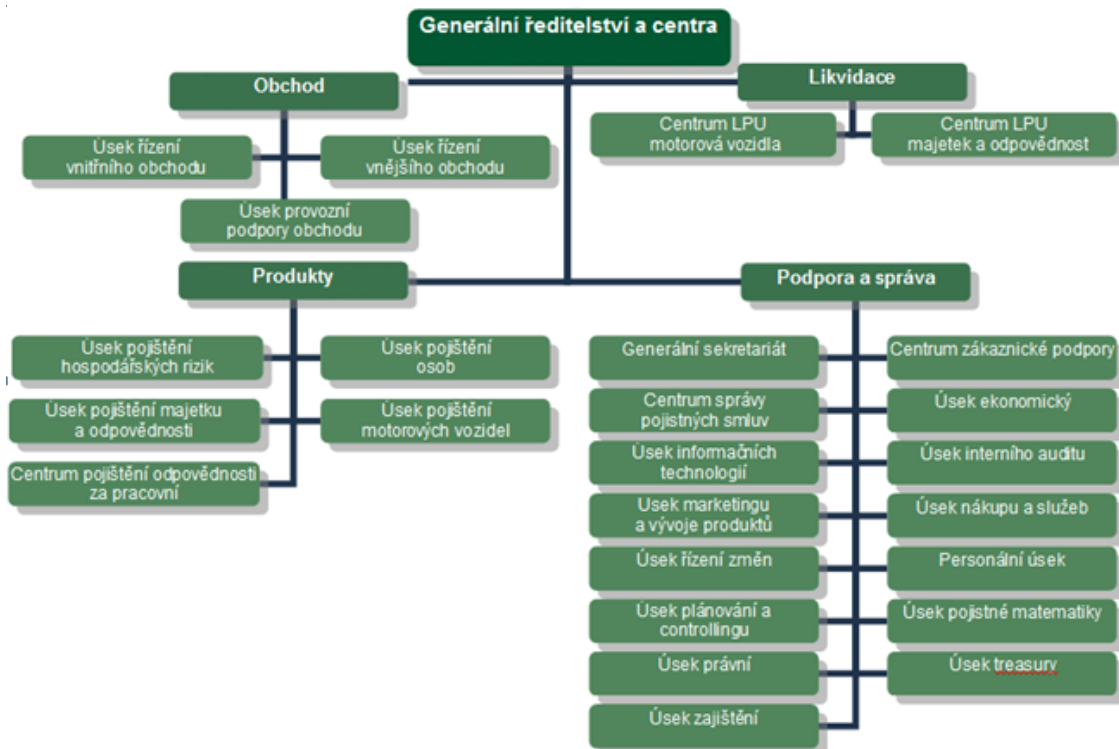
V dnešní době je Kooperativa, a. s., Vienna Insurance Group druhou největší pojišťovnou na tuzemském trhu. Její podíl na celkovém předepsaném pojistném v ČR je 20,5 %. Patří k univerzálním pojišťovnám, které nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění jak pro občany, tak pro klienty od drobných podnikatelů až po velké korporace. Její základní kapitál je ve výši 3 miliardy Kč a k datu 31. 12. 2013 zaměstnávala 3 848 zaměstnanců. (www.koop.cz)

Kooperativa je součástí koncernu Vienna Insurance Group (VIG). Vienna Insurance Group je již řadu let jednou z předních kotovaných pojišťovacích skupin v Rakousku, střední a východní Evropě. V roce 2013 s přibližným počtem 23 000 zaměstnanců, asi 50 společností ve 24 zemích vytvořila VIG asi 9,2 miliard Eur na pojistném. Jako přední pojišťovna na svých hlavních trzích poskytuje svým zákazníkům vynikající portfolio produktů a služeb ve všech segmentech životního i neživotního pojištění. (Kooperativa, Výroční zpráva za rok 2013)

Jednotlivé pojišťovny podnikají v různých pojistných odvětvích, používají různé odlišné informační systémy, mají mnoho analogických vnitřních vazeb a postupů, ale od určitého počtu zaměstnanců jsou si z pohledu organizační struktury podobné. (Zuzaňák, Šulcová,

Hora, 2011) Organizační struktura pojišťovny Kooperativa je zobrazena v Obrázku 5.1. Organizační struktura pojišťovny Kooperativa.

Obrázek 5.1 Organizační struktura pojišťovny Kooperativa



Zdroj: <http://intranet.ph.koop.cz>

Veškerou obchodní činnost pojišťovny Kooperativa zajišťují agentury, které jsou rozmístěné podle regionů v ČR, to zobrazuje Obrázek 5.2 Agentury pojišťovny Kooperativa.

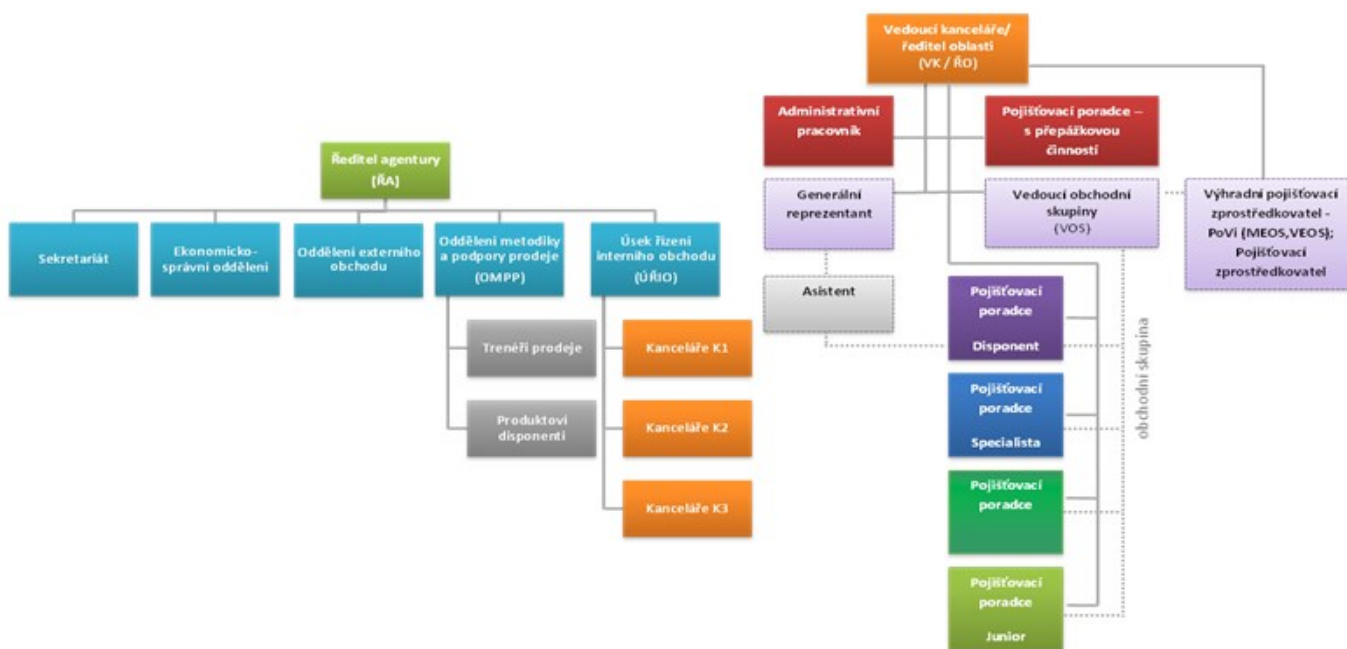
Obrázek 5.2 Agentury pojišťovny Kooperativa



Zdroj: <http://intranet.ph.koop.cz>

Každá agentura je řízena ředitelem, který má k dispozici svůj sekretariát. Všech osm agentur má jednotnou organizační strukturu, kterou zobrazuje Obrázek 5.3 Organizační struktura agentury.

Obrázek 5.3 Organizační struktura agentury



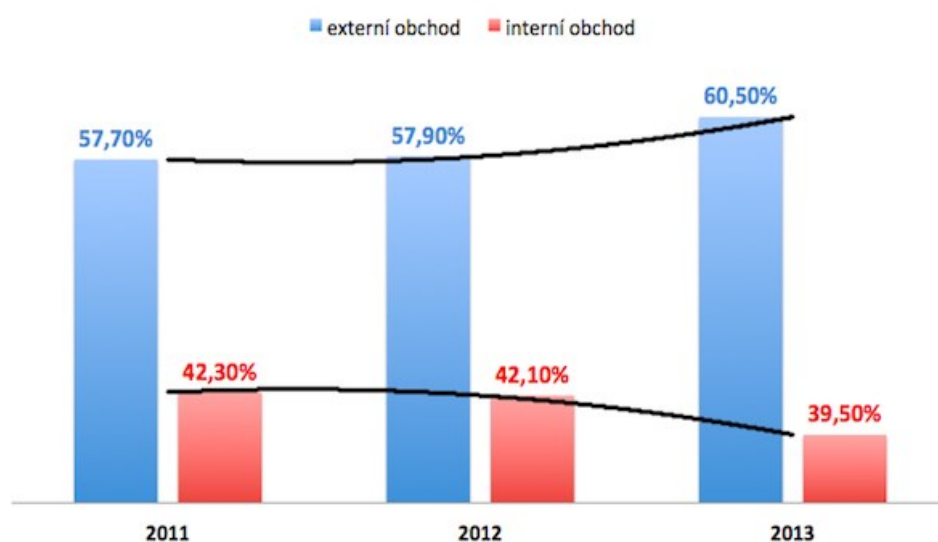
Zdroj: <http://intranet.ph.koop.cz>

Pojišťovací makléř je řazen do oddělení externího obchodu. Toto oddělení je řízeno vedoucím nebo ředitelem externího obchodu agentury, zjišťuje a provádí činnosti, které souvisí s vyhledáváním pojišťovacích makléřů působících v regionu agentury a navazuje s nimi kontakty a udržuje spolupráci. Vedoucí nebo ředitel je získává k zabezpečení prodeje produktů společnosti a produktů finanční skupiny České spořitelny. Obchodní činnost pojišťovacích makléřů pro společnost plánuje a řídí oddělení externího obchodu, které přímo odpovídá zejména za:

- spolupráci s pojišťovacími makléři působícími v regionu agentury,
- kvalitu obchodu a péči o klienty u pojišťovacích zprostředkovatelů,
- vyhledávání regionální prodejní sítě a speciálních distribučních cest,
- včasnost a kvalitu zpracování požadovaných nabídek na pojištění.

V roce 2013 se Agentura severní Morava stala celkově nejúspěšnější agenturou Kooperativa pojišťovny, a. s., nejúspěšnější byla i v oblasti externího obchodu. Od roku 2006 pracuje na rozvoji externího obchodu s Akademií Orlita, s.r.o.³². V období od roku 2006 do 2010 se zaměřila na obchodní dovednosti a obchodní vyjednávání pracovníků externí distribuce. V letech 2011 a 2012 bylo za hlavní cíl stanoveno zefektivnění práce s makléřem, důležitá byla komunikace, stimulace a procesy. V roce 2013 se agentura cíleně zaměřila na Key Account Managery a Underwritery v rámci školení a myslingů³³. Organizace práce, přenastavení a precizace procesů, segmentace obchodních partnerů a nastavení podmínek vzájemné spolupráce byly hlavní body myslingu, které pomohly k úspěchu v roce 2013, jenž je zobrazen v Grafu 5.1 Podíl externího a interního obchodu na celkovém obchodu Agentury Severní Morava. (www.orlda.cz)

Graf 5.1 Podíl externího a interního obchodu na celkovém obchodu Agentury Severní Morava



Zdroj: www.orlda.cz

³² Vzdělávací společnost, která se specializuje na firemní vzdělávání a na to navazující firemní poradenství.

³³ Mysling - jedná se o nejmodernější a nežádanější způsob vzdělávání skupiny, kdy přímo v rámci skupiny myslingu se řeší konkrétní situace zadavatelů.

5.2 Typy smluv

Z výše uvedeného obrázku lze vypožorovat, že obchodní služby v pojišťovně se rozdělují na interní a externí. Do interního úseku patří kmenoví zaměstnanci pojišťovny jako například Underwriter nebo Key Account Manager, do externího úseku patří již zmiňovaní makléři. Pojišťovací makléř a pojišťovna nejsou v zaměstnaneckém vztahu. Mají mezi sebou uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení, které předchází vstupní dotazník pro pojišťovací zprostředkovatele.

5.2.1 Vstupní dotazník pro pojišťovací zprostředkovatele

Potencionální pojišťovací zprostředkovatelé před uzavření smlouvy o obchodním zastoupení dostanou k vyplnění vstupní dotazník od pojišťovny Kooperativa. Existuje ve dvou provedeních - jeden pro právnické osoby a druhý pro fyzické osoby.

Vstupní dotazník pro pojišťovacího zprostředkovatele – PO je rozdělen do několika bodů, každý z těchto bodů má své označení podle písmene. Část A obsahuje základní údaje jako je název obchodní firmy, IČO³⁴, sídlo, kontaktní údaje³⁵, e-mail, telefon a adresu internetových stránek, které Společnost používá nebo bude používat pro propagaci své zprostředkovatelské činnosti. Část B se nazývá Registrace u ČNB, jedná se zde o postavení, ve kterém bude Společnost s Kooperativou spolupracovat na základě smlouvy o obchodním zastoupení. Pod písmenem C je Bankovní spojení, vypisují se zde čísla účtů, které budou aktivní v případě zasílání provize od Kooperativy Společnosti, a ze kterých bude naopak Společnost odesílat inkasované pojistné Kooperativě, pokud bude mít oprávnění k jeho inkasu. Písmeno D je věnováno činným subjektům v pojišťovnictví, pro které Společnost vykonává nebo kdykoli v minulosti vykonávala na území ČR zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. Písmeno E je obdobné písmenu D, jedná se zde o finanční subjekty, jako jsou banky, stavební spořitelny a jiné. Písmena F a G pokládají otázky týkající se předešlých bodů E a D, například jestli má Společnost ke Kooperativě nebo někomu výše uvedenému závazky finanční povahy. Část G až L se týká konkrétních otázek, kde se ve většině případů odpovídá na otázku ano/ne, nebo se označuje křížkem jako u otázky, která se ptá na to, jaké pojištění chce Společnost pro Kooperativu zprostředkovávat a vyškrtává se z uvedených

³⁴ IČO – identifikační číslo osoby, v ČR je osmimístné, je to zkratka identifikačního čísla, právnické osoby, podnikající fyzické osoby nebo organizační složky státu.

³⁵ Jedná se o osobu, která bude za Společnost oprávněna řešit s Kooperativou běžné provozní záležitosti.

možností. N se věnuje bližšímu popisu Společnosti, jeho obchodnímu, případně i proviznímu modelu. Písmeno O pokládá důležitou otázku o tom, jestli má Společnost uzavřené zákonem požadované pojištění profesní odpovědnosti za škodu³⁶/újmu³⁷ způsobenou činností pojišťovacího zprostředkovatele. Jestli toto pojištění Společnost nemá, má se uvést, zda ho chce uzavřít u Kooperativy. Další bod P jedná o odborné způsobilosti Společnosti pro zprostředkování pojištění, jestli má Společnost zájem o vykonání odborné zkoušky u Kooperativy nebo doškolovacího kurzu u Kooperativy. Poslední bod dotazníku Q se ptá na předpokládaný počátek spolupráce.

Na závěr je prohlášení, že Společnost zastoupená podepsanou osobou na dotazníku, nic nezamlčela a že všechny uvedené údaje jsou pravdivé a zavazuje se, že případné změny těchto údajů Kooperativě neprodleně písemně oznámí. Jestliže Společnost ještě není zapsána v registru pojišťovacích zprostředkovatelů vedeném ČNB, Společnost se zavazuje, že Kooperativě okamžitě po svém zápisu předá příslušné osvědčení a v případě zamítnutí její žádosti o tento zápis tuto skutečnost okamžitě Kooperativě oznámí. Poslední na dotazníku je záznam Kooperativy, který je vyplněn zaměstnancem pojišťovny.

Vstupní dotazník pro pojišťovacího zprostředkovatele – FO je téměř totožný s dotazníkem pro PO. Část první, písmeno A se zabývá osobními údaji FO a dalším rozdílem je čestné prohlášení na konci dotazníku, ke kterému je ještě přidán souhlas ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů. (Interní zdroje Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group)

5.2.2 Smlouva o obchodním zastoupení

Pro tuto smlouvu se nepoužívá pojem pojišťovací zprostředkovatel ale obchodní zástupce. Smlouvou o obchodním zastoupení se obchodní zástupce zavazuje vyvíjet činnost pro pojišťovnu směřující k uzavírání pojistných smluv. Na základě této smlouvy jsou popsány práva i povinnosti, které mezi sebou obchodní zástupce (pojišťovací zprostředkovatel) a pojišťovna mají. Smlouva o obchodním zastoupení se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, konkrétně v oddílu číslo 5 obchodní zastopení.

Na hlavičce této smlouvy se nacházejí identifikační údaje. Na prvním místě jsou to údaje pojišťovny, v tomto případě Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group, její

³⁶ Škodu lze způsobit pouze na majetku, má majetkovou povahu.

³⁷ Újma lze způsobit na zdraví člověka, má nemajetkovou povahu.

sídlo, IČO, její zástupce a jiné. Dále jsou uvedeny identifikační údaje obchodního zástupce buď PO osoby, nebo FO. V předmětu smlouvy se Obchodní zástupce zavazuje Pojišťovně, že u ní bude umisťovat obchody a Pojišťovna se naopak zavazuje poskytnout Obchodnímu zástupci za jeho činnost provizi.

V podmínkách výkonu činnosti je Obchodním zástupcem ujednáno, že si je vědom, že činnosti uvedené v předmětu smlouvy je oprávněn vykonávat jen po dobu, po kterou je registrován v příslušném postavení, a že osoby, které se přímo podílejí na výkonu jeho činnosti, musí být zavázány dodržovat povinnosti zpracovatele osobních údajů.

Dalším článkem smlouvy jsou Povinnosti a oprávnění Obchodního zástupce, tyto povinnosti jsou rozděleny do 5 následujících bodů.

1. V souvislosti s činností uvedenou v předmětu smlouvy se Obchodní zástupce zavazuje:
 - a) Vykonávat tuto činnost s vynaložením odborné péče, v dobré víře, v souladu s obchodní a tarifní politikou Pojišťovny; řídit se Kodexem etiky v pojišťovnictví ČAP a příslušnými ustanoveními zákona a nedopouštět se nekalého soutěžního jednání; dodržovat interní předpisy Pojišťovny, s nimiž byl seznámen a řídit se jejími pokyny.
 - b) Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které jsou důvěrné nebo mají povahu obchodního tajemství Pojišťovny.
 - c) Zúčastnit se školení pořádaných Pojišťovnou pro obchodní zástupce.
 - d) Spolupracovat s Pojišťovnou při správě pojištění zejména stálou péčí o klienty, se kterými uzavřel pojistné smlouvy a při řešení nesrovnalostí, které se vyskytnou v pojistných smlouvách, které uzavřel.
 - e) Vyžádat si předchozí písemný souhlas Pojišťovny k reklamě a propagaci své činnosti spojené s obchodní společností nebo logem Pojišťovny prostřednictvím komunikačních médií.³⁸
 - f) Projednat s Pojišťovnou vždy před koncem kalendářního roku své obchodní cíle.
 - g) Pro účely využívání služeb internetového pojišťovnictví nabízených Pojišťovnou uzavírat s klienty příslušné smluvní dokumenty.

³⁸ Internet, televizní a rozhlasové vysílání, periodický tisk, neperiodické publikace, audiovizuální produkce a jiné.

2. S materiály Pojišťovny, které Obchodní zástupce obdrží, musí zacházet účelně a hospodárně, chránit je před poškozením, zneužitím, ztrátou a odcizením. Po skončení činnosti vykonávané na základě této smlouvy je povinen do 1 týdne vrátit Pojišťovně všechny její materiály, které při této činnosti nepoužil.
3. Obchodní zástupce se zavazuje oznámit Pojišťovně tyto údaje, podání insolvenčního návrhu z důvodu úpadku nebo hrozícího úpadku, každou změnu údajů, které Pojišťovna v souvislosti se Smlouvou zpracovává, zrušení svého zápisu v registru pojišťovacích zprostředkovatelů, že proti němu bylo zahájeno trestní stíhání, zásadní změny, které v době trvání Smlouvy provedl, ztrátu své odborné způsobilosti, ukončení smluvního vztahu s osobami, které se přímo či nepřímo podílejí na výkonu jeho činnosti.
4. Jestliže Pojišťovna neudělí Obchodnímu zástupci plnou moc k výběru pojistného, není oprávněn vybírat od klientů Pojišťovny pojistné.
5. Poruší-li Obchodní zástupce některou z povinností, je Pojišťovna oprávněna požadovat po něm zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 000 Kč za každé takové porušení.

V podmínkách a postupech pro uzavírání pojistných smluv při jednání se zájemcem o pojištění je Obchodní zástupce povinen postupovat především v souladu se Zákonem. Ve smlouvě jsou probrány také body, jako je Ochrana osobních údajů, Náhrada škody a nemajetkové újmy, kde je nejdůležitější prohlášení Obchodního zástupce, že je pojištěn pro případy újmy nebo škody.

Povinnosti Pojišťovny, které vycházejí ze Smlouvy:

1. Pojišťovna je povinna jednat ve vztazích s Obchodním zástupcem poctivě a v dobré víře.
2. Musí Obchodnímu zástupci poskytnout materiály nutné k zabezpečení výkonu dohodnuté činnosti, zejména formuláře pojistných smluv, pojistné podmínky a příslušné sazebníky.
3. Pečovat o odbornou kvalifikaci prostřednictvím pořádaných školení.
4. Poskytovat pomoc při řešení složitých případů pojistných smluv.
5. Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které mají povahu obchodního tajemství.
6. Informovat o tom, za které pojistné smlouvy má vyplacenou provizi včetně hlavních údajů rozhodných pro jejich vypočtení.

7. Projednat rozšíření okruhu pojistných produktů, na které je oprávněn uzavírat pojistné smlouvy.

Poruší-li Pojišťovna opakovaně některou z povinností, nebo poruší-li jakékoli dvě z uvedených povinností je Obchodní zástupce oprávněn požadovat po ní zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč. Pojišťovna se zavazuje zaplatit smluvní pokutu do 14 dnů poté, co byla Obchodním zástupcem vyzvána k jejímu zaplacení.

Oprávnění Pojišťovny, které vycházejí ze Smlouvy:

1. Pověřit výkonem činnosti i jiné pojišťovací zprostředkovatele.
2. Kontrolovat Obchodního zástupce při výkonu jeho činnosti.
3. Vypovědět pojistnou smlouvu, kterou Obchodní zástupce jejím jménem uzavřel, respektive neuzavřít pojistnou smlouvu s klientem, kterého ji Obchodní zástupce jako pojistníka doporučil.

O provizích příliš Smlouva neinformuje, pouze odkazuje na přílohu k této Smlouvě, která je už je konkrétnější jak v druhu provize, způsobu stanovení jejich výše, v podmínkách vzniku práva na tyto provize, jejich splatnosti a v podmínkách, kdy právo na tyto provize zanikají.

Dalšími ustanoveními smlouvy jsou Předání a zasílání písemností Obchodnímu zástupci, jedná se zde především o přebírání písemností.

Zvláštní odměna - Pojišťovna má ve smyslu NOZ³⁹ podstatné výhody z pojistných smluv uzavřených Obchodním zástupcem, jsou-li splněny následující podmínky:

- a) Škodný průběh⁴⁰ u pojistných smluv uzavřených Obchodním zástupcem v posledních 3 letech před ukončením Smlouvy – zjištěný v jednotlivých skupinách produktů neživotního pojištění – nepřesáhl maximální hodnotu škodných průběhů stanovenou Pojišťovnou pro jednotlivé skupiny těchto produktů.
- b) Storno pojistného⁴¹ u pojistných smluv uzavřených Obchodním zástupcem v posledních 3 letech před ukončením Smlouvy – zjištěné v jednotlivých skupinách produktů neživotního i životního pojištění – nepřesáhlo maximální

³⁹ Nový občanský zákoník

⁴⁰ Poměr vyplacených pojistných plnění, včetně rezerv k předepsanému pojistnému.

⁴¹ Úbytek pojistného vlivem zániku pojistných smluv.

hodnotu těchto storen stanovenou Pojišťovnou pro jednotlivé skupiny těchto produktů.

Výše zvláštní odměny jestliže na ni Obchodnímu zástupci vzniklo právo, činí za každý ukončený rok trvání Smlouvy 10 % z částky zjištěné způsobem stanoveným v § 2515 NOZ⁴². Trvá-li Smlouva 6 let a více, činí celkem za celou dobu jejího trvání 50 % z takto zjištěné částky a trvá-li Smlouva méně než 1 rok, činí výše zvláštní odměny 10 % z takto zjištěné částky.

Na závěr Smlouva řeší Dobu trvání Smlouvy, její změny a zánik, Zánik plné moci, Kontaktní údaje a Závěrečné ustanovení. Ke Smlouvě o obchodním zastoupení bývají přiloženy také přílohy o provizích, plné moci a přehled pojistných produktů, které je Obchodní zástupce oprávněn pro Pojišťovnu sjednávat. (Interní zdroje Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group)

5.3 Kalkulace pojištění

Následující podkapitola je zpracována na základě rozhovoru, který se konal dne 13. 03. 2015 s paní Lenkou Klementovou, upisovatelkou v pojišťovně Kooperativa agentura Jižní Morava a na základě podkladů, které pojišťovna Kooperativa poskytla.

Underwriter neboli upisovatel, funguje v pojišťovně jako pomocník pro pojišťovací makléře. Pojišťovna Kooperativa agentura Jižní Morava má na této pozici dva své zaměstnance. Hlavní náplní underwritera je zpracování kalkulací, které dál poskytne pojišťovacímu makléři, a pak čeká, jestli si klient vybere právě jejich pojišťovnu. Pojišťovna Kooperativa nyní rozbíhá nový systém pro vytváření kalkulací, aby každá pobočka pojišťovny Kooperativa byla obeznámena se všemi vypracovanými kalkulacemi.

“Kalkulace pojištění podnikatelských rizik TREND 14 je zpracována na základě požadavků, které klient sdělil ziskateli sjednávajícímu pojištění“, toto je jeden z možných příkladů, kterým může začínat hlavička kalkulace pojištění. Na základě tohoto příkladu bude pokračovat popis kalkulace pojištění. Na první straně se uvádí **základní údaje**, kdo kalkulaci zpracoval, kdo je pojistník, kdy je počátek pojištění a na jakou dobu je pojištění sjednáno a

⁴² Výše zvláštní odměny nesmí překročit roční odměnu vypočítanou z ročního průměru odměn získaných obchodním zástupcem během posledních 5 let. Trvalo-li obchodní zastoupení méně než pět let, vypočte se výše zvláštní odměny z průměru odměn za celou dobu jeho trvání, pokud trvalo méně než jeden rok, nesmí překročit úhrn provizí za celou dobu jeho trvání.

kdy nejpozději zanikne, jak dlouho má kalkulace platnost a místo pojištění. Na dalších stránkách se nachází **tabulky**, ve kterých je podrobně rozpracováno, na co se pojištění vztahuje, jaký je rozsah, jaká je horní hranice plnění, spoluúčast a roční pojistné.

Po tabulkách, které mohou být zpracovány od základního živelního pojištění až po pojištění odpovědnosti za újmu, se kalkulace věnuje **hlavní činnosti pojištěného**. Uvádí se zde, co se považuje za hlavní činnost pojištěného s nejvyšším podílem na ročních příjmech pojištěného, například obchod s potravinami do 400 m² prodejní plochy, pekařství, cukrářství a jejich roční příjmy do 10 mil. Kč, restaurace a kavárna.

Předpokladem plnění pojistitele je současné splnění následujících podmínek:

- újma byla způsobena v souvislosti s činností, která spadá do předmětu činnosti pojištěného,
- pojištěný je v době vzniku škodné události oprávněn k provozování příslušné činnosti na základě obecně závazných právních předpisů,
- odpovědnost za újmu způsobenou v souvislosti s příslušnou činností není z pojištění vyloučena touto pojistnou smlouvou, pojistnými podmínkami nebo zvláštními ujednáními vztahujícími se k pojištění.

Přípojištění "Z" se vztahuje na povinnost nahradit újmu způsobenou na movité věci, kterou pojištěný převzal za účelem provedení objednané činnosti (dále jen "převzatá věc"), nebo na movité věci nebo zvířeti, které pojištěný oprávněně užívá nebo používá (dále jen "užívaná věc"). Pojištění se nevztahuje na povinnost nahradit újmu na:

- užívaných motorových vozidlech,
- převzatém zvířeti.

Pojištění se vztahuje na povinnost nahradit újmu na převzatých motorových vozidlech. Pojištěný je povinen uložit a zabezpečit převzaté a užívané věci podle jejich charakteru a hodnoty tak, aby toto zabezpečení minimálně odpovídalo předepsanému způsobu zabezpečení vyplývajícímu z pojistných podmínek upravujících způsoby zabezpečení. Je-li požadovaný způsob zabezpečení stanoven ve vazbě na horní hranici pojistného plnění, pojištěný porušil povinnost vyplývající z předchozí věty a porušení této povinnosti mělo podstatný vliv na vznik pojistné události, její průběh nebo na zvětšení rozsahu jejích následků, neposkytne pojistitel z takové pojistné události plnění v rozsahu větším, než jaký podle Dodatkových pojistných podmínek upravujících způsoby zabezpečení odpovídá skutečnému způsobu

zabezpečení věcí v době vzniku pojistné události. Toto připojištění je zakončeno sublimitem a spoluúčastí.

Připojištění "G", které se vztahuje na:

- náhradu nákladů za hrazené služby vynaložené zdravotní pojišťovnou,
- regresní náhradu orgánu nemocenského pojištění v souvislosti se vznikem nároku na dávku nemocenského pojištění.

Jestliže taková povinnost vznikla v důsledku pracovního úrazu nebo nemoci z povolání, které utrpěl zaměstnanec pojištěného, tyto náhrady se pro účely pojištění posuzují obdobně jako náhrada újmy a platí pro ně přiměřené podmínky pojištění odpovědnosti za újmu. Opět je to zakončeno sublimitem a spoluúčastí.

Zvláštní údaje a ujednání. V této části se například uvádí, že pokud nastane škodná událost následkem povodně nebo v přímé souvislosti s povodní do 10 dnů po sjednání pojištění, není pojistitel z této škodné události povinen poskytnout pojistné plnění. Jiným příkladem je, že v případě krádeže z výlohy nebo vitríny či pultu, které jsou umístěny uvnitř provozovny pojištěného, kde překonání překážky spočívalo v rozbití jejich skla nebo v překonání jejich zámku, pojistitel uzná pojistné plnění do výše:

- 5 % z horní hranice pojistného plnění sjednané v místě pojištění pro pojištění skupiny věcí, do které náležely odcizené věci pojištěné proti odcizení, maximálně však 20 000 Kč, jde-li o cenné předměty, věci umělecké, historické nebo sběratelské hodnoty nebo elektroniku,
- 10 % z horní hranice pojistného plnění sjednané v místě pojištění pro pojištění skupiny věcí, do které náležely odcizené věci pojištěné proti odcizení, maximálně však 50 000 Kč, jde-li o ostatní pojištěné věci (jiné než výše uvedené).

Mimo jiné zde může být také uvedeno, co se stane, dojde-li v rámci pojištění strojů k pojistné události. Pokud je věc umělecké, historické nebo sběratelské hodnoty současně cenným předmětem, musí být bezpečně uložena.

Před samým závěrem kalkulace pojištění se nachází rekapitulace pojistného. A na samém konci kalkulace před podpisem zpracovatele se nachází drobná nabídka, co by v rámci

pojistného produktu bylo možné dále sjednat, a tím je kalkulace ukončena. Celková podoba kalkulace je zobrazena v příloze č. 12 Kalkulace pojištění.

5.4 Key account manager

Následující podkapitola je zpracována na základě rozhovoru, který se konal dne 19. 03. 2015, s panem Petrem Šmerdou, key account managerem v pojišťovně Kooperativa agentura Jižní Morava a na základě podkladů, které pojišťovna Kooperativa poskytla.

Hlavní činností, kterou se key account manager zabývá je obchod s pojišťovacími makléři. Ten se snaží hýbat s cenou produktu a následně se věnuje likvidacemi pojistných událostí.

Pan Šmerda na začátku rozhovoru vysvětlil, že existují takzvané dvě skupiny pojišťovacích makléřů, se kterými pojišťovna Kooperativa spolupracuje. První skupina pojišťovacích makléřů jsou tzv. „jednochlapoví“ pojišťovací makléři. Jedná se o pojišťovací makléře, kteří pracují samostatně jako FO. S touto skupinou pojišťovacích makléřů společnost pracuje v menším množství, protože oproti velkým makléřským společnostem mají malý význam. Druhou skupinou pojišťovacích makléřů, se kterou pojišťovna Kooperativa spolupracuje, jsou již zmíněné velké makléřské společnosti. Celkově pojišťovna Kooperativa nejvíce spolupracuje s makléřskou společností Renomia, která za loňský rok zprostředkovala pojistné v hodnotě 2 mld. Kč, konkrétně u agentury Jižní Morava to bylo 140 mil. Kč. Konkrétně pan Šmerda v agentuře Jižní Morava nejvíce spolupracuje s lokální brněnskou makléřskou společností PS Assistance, se kterou bylo zprostředkováno pojištění přibližně za 400 mil. Kč.

Key account manager koordinuje nabídku a poptávku po pojistných produktech. Poptávky mají různé podoby, záleží to především na pojišťovacím makléři, který ji zpracoval. Tzv. „jednochlapoví“ pojišťovací makléři mají horší úroveň zpracování poptávky než například velké společnosti jako je Renomia nebo například Insia. Někdy je poptávka velmi jednoduchá a nezabere více než 5 řádků v e-mailu. Jedná se o jednodušší pojištění, například pojištění motorového vozidla. Existují ovšem také poptávky, které mají podobu veřejné zakázky, kterou také zpracovávají key account managers. Pojišťovna Kooperativa se například přihlásila k veřejné zakázce, kterou vyhlásila CEJIZA, která se týkala pojišťovacích služeb pro Jihomoravský kraj a příspěvkové organizace zřizované Jihomoravským krajem a

Správou na údržbu silnic Jihomoravského kraje. Jednalo se o nadlimitní veřejnou zakázku na služby zadanou v jednacím řízení s uveřejněním dle ustanovení § 29 zákona č. 137/2009 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění. Veřejná zakázka byla zadávána za účelem uzavření pojistné smlouvy s jedním uchazečem na dobu trvání 3 let. Předmětem této veřejné zakázky byly dva soubory pojišťovacích služeb - jeden pro Jihomoravský kraj a příspěvkové organizace zřizované Jihomoravským krajem a druh pro Správu a údržbu silnic Jihomoravského kraje, příspěvkovou organizaci kraje. Jednalo se zejména o pojištění majetku, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění odpovědnosti za škodu – nemajetkové újmy, pojištění profesní odpovědnosti za škodu zdravotnických zařízení, cestovní pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, havarijní pojištění vozidel a dodatkové pojištění vozidel.

Zadávací dokument pro tuto veřejnou zakázku obsahoval mimo výše uvedeného tyto body:

- předpokládanou hodnotu veřejné zakázky,
- dobu a místo plnění veřejné zakázky,
- poskytování dodatečných informací k dokumentaci,
- písemnou výzvu k podání nabídek,
- požadavky dle ustanovení § 68 zákona,
- obchodní podmínky, konkrétně návrh pojistné smlouvy, podmínky, při jejichž splnění je možno překročit výši nabídkové ceny, obchodní podmínky, podmínky pro překročení nabídkové ceny,
- požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny,
- pokyny pro zpracování a členění nabídky, konkrétně pokyny pro zpracování nabídky, varianty nabídky, členění nabídky,
- lhůta a místo pro podání nabídky, konkrétně způsob a místo podání nabídky, lhůta pro podání nabídky, další podmínky k předložení nabídky,
- otvírání obálek s nabídkami,
- zadávací lhůta dle § 43 zákona,
- kritéria hodnocení a způsob hodnocení nabídek, konkrétně kritéria hodnocení, způsob hodnocení nabídek, posouzení mimořádně nízké nabídkové ceny dle ustanovení § 77 zákona,
- přístup k zadávací dokumentaci,

- další práva a podmínky vyhrazené zadavatelem,
- části dokumentace.

K této konkrétní zakázce se přihlásily dvě pojišťovny, pojišťovna Kooperativa a Česká pojišťovna, menší pojišťovny by nebyly schopny něco tak velkého zpracovat a z toho důvodu se žádné jiné nepřihlásily. Vyhrála pojišťovna Kooperativa a key account managerovi trvalo zhruba jeden měsíc, než vypracoval závěrečnou zprávu na cca 250 stran.

Key account manager řeší také případné likvidace pojistných událostí. Na likvidaci pojistných událostí jsou různá očekávání. Stane se i situace, kdy pojišťovací makléř dá svému klientovi číslo na agenturu a ti se mají o vše postarat sami, tím se ovšem situace Kooperativy komplikuje, mají práci navíc. Nastává to u tzv. „jednochlupových“ pojišťovacích makléřů, ale i u nich je to velmi zřídka, mnohem častěji se to děje u pojišťovacích agentů.

Nastane-li pojistná událost, která přesahuje určitou výši, například 200 000 Kč, pojišťovna přivolá k takovému případu externího znalce, pokud je zapotřebí. Do určité částky má pojišťovna své vlastní znalce a nemusí si najímat žádné externí. Může nastat také situace, kdy k pojistné události jsou přivoláni dva externí znalci a ti se v názoru rozcházejí, v takovém případě je těmito znalci vybrán třetí znalec a ten vše rozhodne. Někdy také pojišťovna ustoupí, jedná-li se o významného klienta. Pojišťovna rozděluje významné klienty a ztrátové klienty. Hlavní roli zde hraje škodný průběh neboli historie klienta. Jestliže klient pojišťovně zaplatil za dobu jejich vztahu 1 000 000 Kč a vybral na pojistném plnění například pouze 100 000 Kč, vždy se pojišťovně oplatí ustoupit a ještě o to více jestli například klient začne vyhrožovat, že přestoupí k jiné pojišťovně.

To vše řeší key account manager s pojišťovacím makléřem. Smlouva, která upravuje vztah mezi key account managerem a pojišťovacím makléřem, je smlouva o spolupráci při sjednání a správě pojištění, mimo jiné tato smlouva také upravuje výši provize.

6 Zhodnocení postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu

Tato kapitola se bude věnovat převážně nové směrnici o zprostředkování pojištění a pomocí porovnání nové a staré směrnice poukáže na nedostatky, které se nachází na pojistném trhu. Nová směrnice byla také jedním z impulsů k novelizaci zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí z roku 2004, která bude také zakomponována do srovnání mezi starou a novou směrnicí o zprostředkování pojištění. Kapitola bude také doplněna rozhovory, díky kterým byly vypracovány předešlé části diplomové práce.

Stávající platná směrnice o zprostředkování pojištění 2002/92/ES obvykle uváděna pod zkratkou IMD 1, je směrnicí ze dne 9. prosince 2002 a v jejím článku 16 odst. 1 je uloženo členským státům uvést v účinnost právní a správní předpisy důležité pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 15. ledna 2005. Proto v České republice dne 1. 1. 2005 nabyl účinnosti zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Tato doba vypovídá o tom, že od přijetí IMD 1 uplynula dostatečná doba, aby bylo možno realizovat její přezkum, o který požádal Evropský parlament. Hlavním důvodem pro zpracování nového návrhu byly získané poznatky, které ukázaly, že provedení implementace IMD 1 v členských státech EU probíhalo různými způsoby. Vliv měla ovšem také ekonomická a finanční krize a z toho rezultující potřeba na zvýšení ochrany spotřebitele v oblasti zprostředkování pojištění. Prvořadým cílem návrhu je zajištění rovných podmínek mezi všemi účastníky prodeje pojistných produktů a posílení ochrany pojistníků. U nás k novelizaci kromě výše uvedené nové směrnici vedl také vývoj na trhu zprostředkování pojištění a zkušenosti ČNB s výkonem dohledu v tomto segmentu. (Mesršmíd, 2013)

6.1 Porovnání IMD 2 a IMD

Tato podkapitola obsahuje porovnání pouze vybraných článků návrhu IMD 2 a platné IMD 1, které mají největší systémové dopady. Nejde o komplexní a hlubokou právní analýzu, ale spíše jde poskytnutí představ o základních změnách, o nichž se diskutuje a následné porovnání s plánovanou novelizací o zprostředkovatelích pojištění u nás.

Oblast působnosti

IMD 2, ve článku 1 odst. 1 stanovuje pravidla týkající se přístupu fyzických a právnických osob, které jsou usazeny v členském státě nebo si přejí se zde usadit, k činnosti v oblasti zprostředkování pojištění a zajištění včetně profesionální správy pojistných událostí a likvidace škod a výkonu této činnosti. **IMD 1** ve článku 1 odst. 1 stanovuje pravidla pro přístup fyzických a právnických osob, které jsou usazeny v členském státě nebo si přejí se zde usadit, k činnosti v oblasti zprostředkování pojištění a zajištění a pro výkon této činnosti.

Změna se týká toho, že směrnice stanoví rovněž pravidla týkající se profesionální správy pojistných událostí a likvidace škod.

IMD 2, článek 1 odst. 2, tato směrnice se nevztahuje na osoby poskytující zprostředkovatelské služby pro pojistné smlouvy, splní-li se všechny následující podmínky:

- pro dotyčnou pojistnou smlouvu je potřebná pouze vědomost pojistného krytí, které je poskytováno,
- pojistná smlouva není smlouva na životní pojištění,
- pojistná smlouva nekryje žádnou občanskoprávní odpovědnost,
- hlavní profesní činnost příslušné osoby je jiná než zprostředkování pojištění,
- pojištění je doplňkem ke zboží dodanému jakýmkoli jiným poskytovatelem, kdy takové pojištění kryje riziko špatného fungování, ztráty nebo poškození zboží dodaného tímto poskytovatelem,
- výše ročního pojistného za pojistnou smlouvu, jestliže se vyjádří poměrně jako roční částka, nepřekračuje 600 EUR

IMD 1, článek 1 odst. 2, tato směrnice se nevztahuje na osoby poskytující zprostředkovatelské služby pro pojistné smlouvy, splní-li se všechny následující podmínky:

- pro dotyčnou pojistnou smlouvu je potřebná pouze vědomost pojistného krytí, které je poskytováno,
- pojistná smlouva není smlouva na životní pojištění,
- pojistná smlouva nekryje žádnou občanskoprávní odpovědnost,
- hlavní profesní činnost příslušné osoby je jiná než zprostředkování pojištění,
- pojištění je doplňkem k produktu nebo službě dodané jakýmkoli jiným poskytovatelem, kdy takové pojištění kryje:

- riziko špatného fungování, ztráty nebo poškození zboží dodaného tímto poskytovatelem nebo
- poškození nebo ztrátu zavazadla a jiná rizika, která se pojí s cestováním objednaným u tohoto poskytovatele, i když pojištění zahrnuje životní pojištění nebo pojištění občanskoprávní odpovědnosti, za podmínky, že toto krytí je doplňkové k hlavnímu krytí spojenému s tímto cestováním
- výše ročního pojistného nepřekračuje 500 EUR a celková doba trvání pojistné smlouvy, včetně případných prodloužení nepřekračuje 5 let.

Změna je pouze v poslední odrážce, kde se zvyšuje částka ročního zaplaceného pojistného za pojistnou smlouvu, kterou nelze překročit z 500 na 600 EUR. (Mesršmíd, 2013)

V připravované novele zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, se nevztahuje na činnost osob, které zprostředkovávají uzavírání pojistných smluv, jestliže jsou současně splněny následující podmínky:

- uzavření pojistné smlouvy vyžaduje znalosti o pojištění, které je na jejím základě poskytováno,
- nejedná se o pojistné smlouvy životního pojištění ani o pojištění odpovědnosti za škodu,
- činnost zprostředkování pojištění nebo zajištění je pouze doplňkem podnikání osoby zprostředkovávající pojištění
- sjednávané pojištění je doplňkovou službou dodávaného zboží nebo poskytované služby, jen v případě, že toto pojištění je sjednáno pro případ vady, zničení, ztráty tohoto zboží nebo služby, nebo toto pojištění je sjednáno pro případ poškození nebo ztráty zavazadla nebo pro případ jiného pojistného nebezpečí, které je spojeno s cestováním zabezpečovaným dodavatelem této služby, i přesto, že se jedná o životní pojištění nebo o pojištění odpovědnosti za škodu, jestliže je takové pojištění doplňkem k cestovnímu pojištění,
- výše ročního pojistného pro jednu pojistnou smlouvu nepřesahuje částku odpovídající hodnotě 500 eur a trvání takového pojištění včetně jeho prodloužení nepřesahuje dobu 5 let. (www.mfcr.cz)

Definice

IMD 2, článek 2 odst. 3, „zprostředkování pojištění“ je činnost, která se zakládá na poradenství a navrhování nebo provádění jiných přípravných prací pro uzavírání pojistných smluv, uzavírání takových smluv nebo napomáhání při správě a plnění takových smluv, především v případě pojistné události a činnost profesionální správy pojistných událostí a likvidace škod. Tyto činnosti se považují za zprostředkování pojištění i za situace, že jsou vykonávány pojišťovnou bez zásahu zprostředkovatele pojištění. **IMD 1**, článek 2 odst. 3, „zprostředkování pojištění“ je činnost, která se zakládá na předkládání, navrhování nebo provádění jiných přípravných prací pro uzavírání pojistných smluv nebo uzavírání takových smluv nebo napomáhání při správě a plnění takových smluv, především v případě pojistné události.

Definici zprostředkování pojištění lze považovat za jádro této právní úpravy. Z IMD 1 je vypuštěno slovo „předkládání“ a je nahrazeno slovem „poradenství“. V definici IMD 2 zůstalo slovo „nebo“, což znamená, že každé zprostředkování pojištění nemusí nutně obsahovat „poradenství“. V návrhu IMD 2 se také nově objevuje „činnost profesionální správy pojistných událostí a likvidace škod“.

IMD 2, článek 2 odst. 3, pro účely této směrnice se za zprostředkování pojištění nepovažují následující činnosti:

- příležitostné poskytování informací klientovi v souvislosti s jinou profesní činností, jestliže poskytovatel nepodnikne žádné další kroky, aby pomohl klientům s uzavíráním nebo plněním pojistných smluv,
- pouhé poskytnutí údajů a informací o potenciálním pojistníkovi zprostředkovatelům pojištění nebo pojišťovnám či informací o pojistných produktech, zprostředkovatelích pojištění či pojišťovnách možnému pojistníku.

IMD 1, článek 2 odst. 3, následující činnosti nejsou považovány za zprostředkování pojištění, pokud jsou vykonávány pojišťovnou nebo zaměstnancem pojišťovny, který jedná jménem pojišťovacího podniku. Příležitostné poskytování informací, které souvisí s jinou profesní činností za podmínky, že účelem této činnosti není pomáhat klientům s uzavíráním nebo plněním pojistných smluv, profesionální správa pojistných událostí pro pojišťovnu a likvidace a odborné posuzování škod, se také nepovažují za zprostředkování pojištění.

Definice „zprostředkování pojištění“ má své potvrzení v tom, že bylo vypuštěno, že dané činnosti se nepovažují za zprostředkování pojištění, pokud jsou vykonávány pojišťovnou nebo zaměstnancem pojišťovny, který jedná jménem pojišťovacího podniku. V negativní definici IMD 2 není již zmíněna „profesionální správa pojistných událostí“, naopak je zařazena do definice zprostředkování pojištění.

Rozhovor s pojišťovacím makléřem přinesl na tuto problematiku názor, že v dnešní době je velký problém v definování „Kdo je pojišťovací zprostředkovatel?“. Je to někdo, kdo přinese informace nebo někdo, kdo uzavře pojistnou smlouvu. Dle názoru pojišťovacího makléře je to nevyjasněná věc, neví se, jestli je to prodejce nebo poradce ve vztahu k pojištění.

IMD 2, článek 2 odst. 9, „poradenství“ poskytování doporučení zákazníkům buď na jejich žádost, nebo z iniciativy pojišťovny nebo zprostředkovatele pojištění.

IMD 1, zde není poradenství definováno.

IMD 2, článek 2 odst. 18, „odměnou“ je myšlena jakákoli provize, poplatek nebo jiná platba, včetně hospodářské výhody jakéhokoli druhu, jež jsou nabídnuty nebo předány ve spojení s činností zprostředkování pojištění.

IMD 1, zde není odměna definována. (Mesršmíd, 2013)

Pro účely novely zákone se rozumí činností zprostředkování pojištění nebo zajištění odborná činnost osoby odlišné od pojišťovny v postavení pojistitele, která se zakládá na:

- překládání návrhů uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv nebo na změnu nebo zánik zajištění,
- provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv nebo ke změně nebo zániku pojištění nebo zajištění, poskytování doporučení vedoucího k uzavření pojistné nebo zajišťovací smlouvy nebo ke změně nebo zániku pojištění či zajištění,
- uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv nebo ve změně nebo zániku pojištění nebo zajištění jménem a na účet pojišťovny nebo zajišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána,
- pomoc při správě pojištění a vyřizování nároků z pojištění nebo zajištění

Pojišťovacím zprostředkovatelem je právnická nebo fyzická osoba, která za úplatu provádí zprostředkování pojištění nebo zajištění a má své bydliště nebo sídlo v ČR.

Pojišťovacím zprostředkovatelem s domovským členským státem jiným, než ČR, je právnická nebo fyzická osoba, která za úplatu provádí zprostředkování pojištění nebo zajištění a která má své bydliště nebo sídlo v jiném členském státě, než je Česká republika.

Hostitelským členským státem je členský stát, ve kterém pojišťovací zprostředkovatel provozuje činnost zprostředkování pojištění nebo zajištění na základě práva zřizovat pobočky nebo na základě svobody dočasně poskytovat služby.

Příslušným orgánem dohledu je orgán domovského členského státu, který je oprávněn vykonávat dohled nad provozováním činnosti zprostředkování pojištění nebo zajištění a který byl jako příslušný orgán oznámen Evropské komisi. (www.mfcr.cz)

Registrace

IMD 2, článek 3 odst. 1, ustanovuje, že s výjimkou v článku 4 se zprostředkovatelé pojištění a zajištění registrují u příslušného orgánu ve svém členském státě původu. Pojišťovny registrované v členských státech nemají povinnost se znovu registrovat. Členské státy mohou stanovit, že pokud zprostředkovatel pojištění nebo zajištění jedná v rámci odpovědnosti pojišťovny nebo zajišťovny nebo jiného registrovaného zprostředkovatele pojištění či zajištění zodpovídá tento registrovaný zprostředkovatel nebo podnik za zajištění, že prvně uvedený zprostředkovatel splňuje podmínky pro registraci. Členské státy si mohou také vyhradit, že osoba nebo subjekt, který za zprostředkovatele přebírá odpovědnost, musí tohoto zprostředkovatele zaregistrovat.

IMD 1, článek 3, odst. 1, zprostředkovatelé pojištění a zajištění se registrují u příslušného orgánu ve svém státě původu. Členské státy mohou stanovit, že pojišťovny a zajišťovny nebo jiné instituce mohou spolupracovat s příslušnými orgány při registraci zprostředkovatelů pojištění a zajištění a při uplatňování požadavků vůči těmto zprostředkovatelům. Především smluvně vázaní zprostředkovatelé pojištění mohou být registrováni pojišťovnou nebo sdružením pojišťoven pod dohledem příslušného orgánu.

V návrhu IMD 2, je zmíněná „odpovědnost“, aniž je zmíněna výslovně odpovědnost za škodu. Jedná-li zprostředkovatel v rámci odpovědnosti pojišťovny, tak ta zodpovídá za zajištění splnění podmínek pro registraci. Členské státy mají možnost stanovit, že pojišťovna

má povinnost zprostředkovatele zaregistrovat, ale jen pokud přebírá odpovědnost. IMD 1 je poněkud jiná nejen u odpovědnosti, ale i u zvláštní právní úpravy týkající se registrace smluvně vázaných zprostředkovatelů pojištění.

IMD 2, článek 3 odst. 4, orgán EIOPA⁴³ zřídí jednotný elektronický rejstřík obsahující záznamy o zprostředkování pojištění nebo zajištění, kteří mají v úmyslu vykonávat přeshraniční činnost.

IMD 1, zde není jednotný elektronický rejstřík pro přeshraniční obchod zahrnut.

IMD 2, článek 3 odst. 6, členské státy stanovují, že žádosti zprostředkovatelů o zapsání do rejstříku mají být vyřízeny do 6 měsíců od podání úplné žádosti a žadatel bude o přijatém rozhodnutí okamžitě informován. Členské státy zajistí, aby příslušné orgány zavedly odpovídající opatření, která jim pomůžou kdykoli sledovat, zda zprostředkovatelé pojištění nebo zajištění nadále splňují registrační požadavky.

IMD 1, zde není stanovena žádná lhůta pro zapsání.

Dle novely může provozovat činnost zprostředkování pojištění nebo zajištění oprávněná osoba za podmínek stanovených tímto zákonem na území ČR:

- vázaný zástupce,
- samostatný zprostředkovatel
- pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným než ČR.
(Mesršmíd, 2013)

Pojišťovací zprostředkovatel může začít provozovat pojišťovací zprostředkovatelskou činnost nebo zajišťovací zprostředkovatelskou činnost nejdříve ode dne zápisu do registru. Musí splňovat podmínky důvěryhodnosti a odborné způsobilosti. Podmínku důvěryhodnosti musí splňovat také ovládající osoba pojišťovacího zprostředkovatele, který je právnickou osobou. Pojišťovací zprostředkovatel nesmí provozovat činnost samostatného likvidátora pojistných událostí u pojištění, které zprostředkoval, což neplatí u pojištění velkých pojistných rizik. Nabízet podnikatelským způsobem třetí osobě možnost stát se v rámci pojištění pojištěným může pojistník nebo jiná osoba jen v případě, je - li osobou oprávněnou

⁴³ Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní připojištění

k provozování činnosti zprostředkování pojištění nebo zajištění a nesjednává-li rezervotvorné pojištění⁴⁴.

Česká národní banka za těchto podmínek stanovuje do registru pouze:

- vázaného zástupce,
- samostatného zprostředkovatele,
- pojišťovacího zprostředkovatele s domovským členským státem jiným než ČR,
- samostatného likvidátora pojistných událostí.

Územní rozsah činnosti v případě pojišťovacího zprostředkovatele s bydlištěm nebo sídlem na území ČR, včetně údajů zda je činnost zprostředkování pojištění či zajištění provozována v hostitelském členském státě pokud ano, pak zda je provozována formou práva zřizovat pobočky, v tom případě i její adresu, nebo formou svobody dočasně poskytovat služby.

Česká národní banka uveřejňuje údaje způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě změn zůstávají uveřejněny i předchozí údaje. (www.mfcr.cz)

Profesní způsobilost

IMD 2, článek 8 odst. 1, zprostředkovatelé pojištění a zajištění, včetně osob vykonávajících tuto činnost jako doplňkovou, osoby vykonávajících činnosti profesionální správy pojistných událostí, likvidace škod nebo odborné posuzování nároků a zaměstnanců pojišťoven vykonávajících činnosti zprostředkování pojištění, musí mít přiměřené znalosti a schopnosti, které stanoví členský stát původu zprostředkovatele nebo pojišťovny, aby řádně plnili své úkoly a povinnosti, a které musí prokázat odpovídající odbornou zkušenost přiměřenou složitosti produktů, které zprostředkovávají.

IMD 1, článek 4 odst. 1, zprostředkovatelé pojištění a zajištění musí mít povinně přiměřené znalosti a schopnosti, které stanoví členský stát původu zprostředkovatele.

IMD 2 oproti IMD 1 navíc vymezuje všechny osoby, které musí splňovat požadavky odborné způsobilosti.

⁴⁴ Kombinace pojištění a spoření/investování.

IMD 2, článek 8 odst. 8, Komisi je svěřena pravomoc přijímat akty v přenesené pravomoci. Tyto akty v přenesené pravomoci upřesní:

- pojem odpovídajících znalostí a schopností zprostředkovatele při výkonu zprostředkování pojištění pro své klienty,
- odpovídající kritéria pro určení především úrovně odborné způsobilosti kvalifikace, zkušeností a schopností vyžadovaných pro vykonávání zprostředkování pojištění,
- kroky, u nichž by se dalo předpokládat, že by je zprostředkovatelé pojištění či pojišťovny mohli podniknout k obnovení znalostí a schopností skrz neustálý profesní rozvoj, aby si drželi přiměřenou úroveň výkonnosti.

IMD 1 odpovídající ustanovení nemá. (Mesršmíd, 2013)

Odbornou způsobilostí se pro účely novelizace zákona rozumí získání všeobecných znalostí a odborných znalostí a dovedností nezbytných pro provozování následujících činností nabízení a zprostředkování pojištění nebo zajištění, zejména všeobecného přehledu, odborného minima o finančním trhu, základních znalostí o struktuře, subjektech, fungování a regulaci pojistného trhu, znalostí pojištění a pojistných produktů, schopnosti řádně tyto produkty zákazníkovi vysvětlit, provést základní analýzu pojistných produktů a nabídnout zákazníkovi produkt, který nejlépe uspokojí jeho potřeby. (www.mfcr.cz)

Střety zájmů a transparentnosti

IMD 2, článek 17 odst. 1, před uzavřením jakékoli pojistné smlouvy poskytne zprostředkovatel pojištění, jako i smluvně vázaný zprostředkovatel pojištění klientovi následující informace:

- povahu odměny obdržené za pojistnou smlouvu,
- zda ve vztahu k pojistné smlouvě pracuje
 - na základě poplatku, který je odměnou přímo placenou klientem, nebo
 - na základě jakékoli provize, která je odměnou zahrnutá v pojistném, nebo
 - na základě kombinace možností uvedených v předchozích bodech
- pokud zprostředkovatel získá poplatek nebo jakoukoli provizi, uvede celou částku odměny za nabízené nebo zvažované pojistné produkty, nebo pokud

není možné částku přesně vyčíslit, základ pro výpočet všech poplatků nebo provizí nebo jejich kombinaci,

- pokud je částka provize vázána na dosažení domluvených cílových hodnot nebo limitů týkajících se obchodování prováděného mezi zprostředkovatelem a pojistitelem, uvede cílové hodnoty nebo limity a také částky, které mají být za jejich dosažení zaplacený.

IMD 1, článek 2 odst. 5, „zprostředkovatelem pojištění“ je každá fyzická nebo právnická osoba, která za odměnu přistupuje ke zprostředkování pojištění nebo je vykonává.

V IMD 1 nejsou stanoveny žádné nároky ohledně informování o odměně. Návrh IMD 2, ale ukládá povinnost nejen informovat o povaze odměny, ale uvést celou částku jeho odměny za nabízené pojistné produkty.

IMD 2, článek 17 odst. 3, pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel také zákazníka informuje o povaze a o základu pro výpočet jakékoli proměnné odměny, kterou obdrží některý z jejich zaměstnanců za distribuci a správu dotčeného pojistného produktu.

IMD 1 odpovídající ustanovení nemá.

Co se týká novelizace zákonů, musí pojišťovací zprostředkovatel sdělit způsob svého odměňování pouze na jeho žádost, tak jak tomu bylo i doposud.

Pojišťovací makléř se během rozhovoru také zmínil o problematice provizí. Pojišťovací makléři se starají o své klienty, hledají pro ně nejvýhodnější produkt a poskytují jim mnoho dalších služeb, ale v konečné fázi jsou placeni pojišťovnou, u které daný obchod umístili, což je velkým paradoxem. Na jedné straně musí hájit zájmy klienta, ale na druhé straně je placen pojišťovnou. Z toho důvodu by pojišťovací makléři měli být placeni tím, koho zastupují, v tomto případě klientem, za kterým stojí. Obdobná situace nastává také v situaci, kdy má pojišťovací makléř na jedné straně uzavřenou plnou moc s pojišťovnou a na druhé straně má uzavřenou plnou moc také s klientem. S tímto názorem o provizích se ztotožnil také pan Petr Šmerda, key account manager v pojišťovně Kooperativa.

Obecné zásady a informování zákazníků

IMD 2, článek 24 odst. 1 až 3, členské státy požadují, aby pojišťovací zprostředkovatelé nebo pojišťovna při zprostředkování pojištění klientům jednali čestně, spravedlivě a profesionálně v souladu s nejlepšími zájmy svých klientů a dodržovali

především zásady stanovené v tomto článku. Všechny informace, včetně propagačních sdělení, pojišťovacího zprostředkovatele nebo pojišťovny určené pro klienty nebo potenciální klienty musí být možné jako taková jasně určit. Klientům nebo potenciálním klientům se poskytují relevantní informace o:

- zprostředkovateli pojištění nebo pojišťovně a jejich službách. Je-li poskytováno poradenství, mělo by být v informacích upřesněno, jestli je poradenství poskytováno nezávisle a zda se zakládá na široké či omezené analýze trhu, a mělo by být také uvedeno, jestli pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna bude zákazníkovi poskytovat průběžné posuzování vhodnosti pojistného produktu, který mu doporučuje,
- pojistných produktech a navrhovaných investičních strategiích, měly by tu být zahrnuty vhodné pokyny a upozornění, které se týkají rizik spojených s investicemi do těchto nástrojů nebo s určitými investičními strategiemi,
- nákladech a spojených poplatcích.

IMD 1, článek 13 odst. 1. všechny informace poskytované klientům se předávají:

- na papíře nebo jiném trvalém médiu dostupném a přístupným klientovi,
- jasně a přesným způsobem, srozumitelně pro klienta,
- v úředním jazyce členského státu závazku nebo v jakémkoli jiném jazyce dohodnutém stranami.

V návrhu IMD 2 je speciální úprava informačních nezbytností ve vztahu k investičním pojistným produktům oproti IMD 1, kde tato úprava není ve směrnici zahrnuta. (Mesršmíd, 2013)

Návrh IMD 2 a novelizace zákona se shodují v novém rozdělení kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů, což může postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu zcela změnit. Stávající kategorie, jak bylo již zmíněno v podkapitole 2.4 Kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů, jsou vázaný pojišťovací zprostředkovatel, podřízený pojišťovací zprostředkovatel, výhradní pojišťovací agent, pojišťovací agent a pojišťovací makléř. Nové rozdělení definuje pouze čtyři kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů, jak již bylo zmíněno výše v připravované novelizaci. První dvě kategorie jsou samostatný zprostředkovatel a vázaný zástupce. Tyto pozice jsou rozdílné v tom, jestli daná osoba nese odpovědnost za svou činnost, nebo tuto odpovědnost přebírá jiný subjekt. Platí přitom, že

každá osoba bude moci na trhu působit pouze v jedné z těchto pozic. Vázaný zástupce pracuje pro jednoho „zastoupeného“, který za jeho činnost plně odpovídá. Samostatný zprostředkovatel zprostředkovává pojištění nebo zajištění na účet jedné nebo více společností, nebo na základě smlouvy s klientem. Jestliže jedná výlučně na bázi této smlouvy, může pak použít označení makléř. Tuto činnost může vykonávat osobně, pomocí zaměstnanců nebo prostřednictvím vázaného zástupce. Odpovídá sám za škodu způsobenou při provozování činnosti a musí být pojištěn po celou dobu provozování činnosti. Pokud samostatný zprostředkovatel jedná se zákazníkem na základě smlouvy, má zákaz současně ohledně pojištění, které je předmětem smlouvy, jednat jménem a na účet pojišťovny. Samostatný zprostředkovatel i vázaný zástupce pracují na základě písemné smlouvy. Oba mají stejnou možnost zprostit se odpovědnosti, jestliže prokáží, že vynaložili veškeré úsilí, aby předešli vzniku dané škody. V návrhu pak zůstala beze změny ustanovení o pojišťovacím zprostředkovateli s domovským členským státem jiným, než je ČR a samostatnému likvidátorovi pojistných událostí.

6.2 Aktuální postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu

Současný předseda AČPM, Ivan Špirakus, se vyjádřil k současné situaci pojišťovacích makléřů na pojistném trhu.

Předseda AČPM začal diskuzi o negativním vlivu, který působí na profesi pojišťovacích makléřů v podobně nedostatečně zveřejněných informacích na trhu. Dohledové orgány okolních států vydávají přesné agregované výsledky, které ukazují, jaký podíl na pojistném mají pojišťovací makléři, agenti, banky, přímé sítě pojišťoven a jiné. U nás tyto informace stále chybí, protože ČNB nemá zákonnou povinnost tyto údaje zveřejňovat. Mnohem přesnější informace mají už i Polsko nebo Rumunsko. Přestože bychom to nečekali, tak rumunský dohled je extrémně důkladný a přísný. V jeho výroční zprávě jsou o každém pojišťovacím makléři zveřejněny velmi detailní informace, jako je obrát, zisk, podíl u pojišťoven a podíl na jednotlivých pojištěních.

Největší problém, který současný makléřský trh zasahuje, je evropská regulace. Změny, které v současnosti přináší připravované režimy IMD 2, chrání spotřebitele za každou cenu. Pojišťovací makléři nemají problém být regulováni, ale musí to mít nějakou míru a logiku. Například na Slovensku kvůli špatnému postupu místního regulátora byli pojišťovací makléři v podstatě zrušení. Místní specialisté se dnes musí registrovat buď jako agenti stojící

na straně pojišťoven, nebo jako poradci placení klientem. Důsledek toho je, že jako poradce se nikdo neregistruje. Ke všemu slovenští kolegové nemohou bez makléřského statusu podnikat v rámci EU, ale zahraniční pojišťovací makléři mohou na slovenském trhu svoji profesi bez obav vykonávat, včetně pobírání provize. Zde se ochrana spotřebitele za každou cenu nevyplatila.

Pojišťovací makléř by měl fungovat jako podnik. Nemusí být nijak velký, může to být společnost například o pěti lidech. Je to z důvodu, že jedinec nedokáže klientovi přinést správný a dostatečně kvalitní servis, který je od něj očekáván. Podstatnou věcí je také vztah zaměstnanců k této profesi. Podle názoru předsedy AČPM se jedná o celoživotní profesi. Je důležité, aby každý pojišťovací makléř prošel finančními cykly, které ho naučí vyjednávat s pojišťovnami vhodné podmínky, ať trh klesá, stoupá nebo stagnuje. Podstatné je také, aby si každý pojišťovací makléř prožil dostatečný počet pojistných událostí v kontextu smluv, jež sám sjednal. Pojišťovací makléř by si měl uvědomit, že tato profese se nedá dělat pouze pro peníze. (Cigánik, 2014)

Dle mého názoru postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu stojí na pevných základech, ale jsou skutečnosti, které potřebují nápravu. Přikláním se k názoru, že pojišťovací makléř by měl být placen tou stranou, pro kterou je více účinný, tedy svým klientem a ne pojišťovnou u které umísťuje produkt. Pojišťovací makléř by se nedostávala do nepříjemných situací jako je volba jestli být hlavně dobrým pojišťovacím makléřem nebo vydělat co nejvíce peněz. V dnešní době je nejobvyklejší jevem, že každý se snaží vydělat co nejvíce peněz ať už je to konkrétní pojišťovna, která se snaží, aby uzavřela co nejvíce pojistných smluv nebo samotný pojišťovací makléř, který se snaží mít co nejvyšší provize. Ovšem seriózní pojišťovací makléř se řídí především etickým kodex a ten je nasměrován hlavně k tomu, aby byl uspokojen především klientům zájem a potom až ten jeho, měl by umístit obchod u pojišťovny, která bude nejlépe vyhovovat klientovým potřebám bez ohledu na to, jestli u této pojišťovny získal tu nejnižší provizi ze všech nabízených. Je otázka kolik pojišťovacích makléřů opravdu myslí nejdříve na klienta a potom až na sebe, tento fakt je bohužel těžce zjištělný. Nicméně kdyby se situace obrátila, jistě by se pojišťovacím makléřům ulevilo, již by nestály mezi dvěma mlýnskými koly a mohly by pracovat o to výkonněji.

Naneštěstí se musím přiklonit i k dalšímu negativnímu postoji týkající se odborné způsobilosti. Jestliže se člověk rozhodne dostat se na pozici pojišťovacího zprostředkovatele, nemusí proto vynaložit velké úsilí. Na našem území je až neuvěřitelné množství pojišťovacích

zprostředkovatelů, čím větší toto množství je tím se na každého jednoho zmenšují pracovní příležitosti a to také díky klesajícímu tempu zájemců o zprostředkovatele pojištění. Ne příliš vysoké odborné schopnosti a téměř žádný profesionální přístup některých pojišťovacích zprostředkovatelů odrazuje potenciální klienty, z toho důvodu zájem o zprostředkování pojištění klesá a vrhá to špatné světlo na ty pojišťovací zprostředkovatele s opravdu profesionálním přístupem.

Pojistný trh by opravdu potřeboval tyto dva velké nedostatky změnit, ale i přesto po vypracování této diplomové práce bych se já se osobně na pojišťovacího makléře obrátila. Avšak výběr by byl daleko preciznější než v případě, kdybych o těchto nedostatcích nevěděla, jestli by byl vůbec nějaký. Tato práce mi představila opravdu zajímavou profesi jak z pohledu obyčejného člověka, kdy jsem se dozvěděla, jaké služby mi pojistný trh nabízí tak z pohledu, že se jedná opravdu o zajímavou pracovní pozici.

7 Závěr

Cílem diplomové práce bylo zhodnotit postavení pojišťovacího makléře na pojistném trhu a charakterizovat zprostředkovatelskou činnost na pojistném trhu.

Struktura práce byla sestavena od nejzákladnějších věcí, týkajících se zprostředkovatelské činnosti až po složitější záležitosti, které pronikly do nitra celé problematiky pojišťovacího makléře. I „lajk“ by měl z této práce získat základní znalosti a povědomí o zprostředkovatelské činnosti a pojišťovacím makléři.

Od 90. let prošlo pojišťovníctví řadou změn a poskytované služby se postupně zlepšovaly. V 90. letech se u nás poprvé začala rozvíjet profese pojišťovací zprostředkovatel. Pojišťovací zprostředkovatelé spadali dříve pod dohled Ministerstva financí, nyní je má na starosti Česká národní banka, která pojišťovací zprostředkovatele registruje podle různých kategorií, stará se o jejich odbornou způsobilost a v případě porušení povinností jim ukládá různé formy náprav.

Tato práce se zaměřila především na kategorii pojišťovacího makléře. Profese pojišťovacího makléře se formovala již od dob jejího vzniku v různých směrech, od povinností pojišťovacího makléře přes předpoklady, profesionalitu, odměňování až po morální principy. Teoretické část práce charakterizuje systém v pojišťovníctví za dobře fungující, avšak praktická část objevila jisté nedostatky.

Pojistný trh se momentálně těmito nedostatky zabývá konkrétně v revizi Směrnice o zprostředkování pojištění IMD. Na základě této revize dochází u nás k novelizaci zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.

Změny by měly být provedeny od oblasti působnosti až po obecné zásady a informování zákazníků a rovněž se projednává odborná způsobilost pojišťovacích zprostředkovatelů. Pojišťovací zprostředkovatele nejvíce zasáhne navrhované nové rozdělení kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů. Jako jediný se zachová pojem pojišťovací makléř, ale i ten se bude již řadit pod kategorii samostatný zprostředkovatel. Toto nové rozdělení by mělo přinést lepší orientaci v kategoriích pojišťovacích zprostředkovatelů u veřejnosti, což je velmi žádaným nápadem. Kategorií pojišťovacích zprostředkovatelů je momentálně mnoho a najít mezi nimi rozdíly, je pro obyčejného člověka skutečně obtížné a pak sám neví, jaká je pro něj nejlepší volba.

Než se fyzická nebo právnická osoba dostane na pozici pojišťovacího zprostředkovatele, musí se registrovat u ČNB a splňovat určité požadavky na tuto profesi. Vypadá to jako náročný proces, který zvládne jen dostatečně vzdělaný zájemce. Bohužel praktická část diplomové práce naznačuje, že průběh není zdaleka tak těžký a na „nejnižší“ pozici pojišťovacího zprostředkovatele stačí téměř základní znalosti o pojistném trhu. Tento problém by měla vyřešit zmiňovaná revize IMD. Měly by vzniknout nové podmínky odborné způsobilosti pojišťovacích zprostředkovatelů, které zpřísní pravidla vstupu na pojistných trh na pozicích pojišťovacích zprostředkovatelů. Bohužel revize neřeší momentální počet pojišťovacích zprostředkovatelů. U nás je nyní registrováno přibližně 150 000 pojišťovacích zprostředkovatelů. V budoucnu by díky revizi tento počet již stoupat neměl a za hlavní cíl bude považována především kvalita než kvantita, ovšem nynější stav to nijak nemění. Pojišťovací zprostředkovatel má momentálně povinné přezkoušení každých 5 let a o tom, že by se tato doba měla změnit na nižší interval, se zatím také nejednalo. Možnost přezkoušení všech pojišťovacích zprostředkovatelů u nás například v časovém intervalu půl roku je téměř nemožné, jak jsem již zmiňovala v kapitole týkající se odborné způsobilosti. Z toho vychází, že i když dojde ke zpřísnění odborné způsobilosti než se pojistný trh u nás tzv. „vyčistí“ bude to trvat delší dobu než v zemích s menším počtem pojišťovacích zprostředkovatelů. V jistém smyslu budeme sice dosahovat vyšší a vyšší kvality, ale v pomalejším tempu.

Velmi diskutovaným tématem jsou také provize pro pojišťovací zprostředkovatele. Tato problematika je probírána ze dvou hledisek. První hledisko se zabývá zveřejněním provizí pojišťovacích zprostředkovatelů. Momentálně podávají pojišťovací zprostředkovatelé klientům informace o provizích na jejich vyžádání, nový návrh IMD ovšem pojednává o tom, že se klientům budou tyto informace předkládat automaticky bez jakéhokoli vyžádání, což v konečném důsledku neřeší hlavní problém týkající se provizí, jenž nastíní druhé hledisko. Druhé hledisko jedná o tom, že provize by měly být placeny ze strany klientů a ne pojišťoven, ovšem tímto problémem se zatím nikdo nezaobírá a jako potíže to vidí pouze pojišťovací makléři či zaměstnanci pojišťoven. Kdyby se tato základní věc změnila a pojišťovací makléři by byli placeni svými klienty, nedostávali by se do komplikovaných situací a kvalita poskytovaných služeb by byla jistě zase o něco vyšší. Rovněž by vzrostla důvěra v pojišťovací makléře. Pokud by byli placeni od klientů, klienti by měli jistotu, že opravdu stojí na jejich straně a ne na straně pojišťovny, u které by získali nejvyšší provizi.

Odborníci věří, že novelizace pomůže situaci na pojistném trhu, bohužel samotní účastníci pojistného trhu, ať už pojišťovací makléři nebo zaměstnanci pojišťoven, jsou

k novelizaci velmi skeptičtí a nevěří, že problémy, které profesi pojišťovacího makléře doprovázejí, nová směrnice vyřeší. Tyto názory jsou ovlivněny především tím, že jistý pokus o novelizaci již proběhl, ale bohužel nebyl úspěšný.

Asociace českých pojišťovacích makléřů se mimo jiné podílení i na vzniku zákonných norem z oblasti pojišťovnictví. Z teoretického pohledu to zní velmi logicky, jelikož ti, kterých se má nový zákon týkat, mohou nejlépe poukázat na trhliny ve stávající úpravě. Nikde, ale není uvedeno, jak velkou částí se asociace na nové úpravě podílí a jak velký je na ní brán ohled. Protože novelizace není zcela dotažena dokonce a neřeší všechny problémy, jak již bylo zmíněno výše. Paradoxem je, že s těmito skutečnostmi jsou obeznámeni všichni účastníci pojistného trhu i ti, kteří mají hlavní slovo při tvorbě novelizace, ale nikdo se to doposud nechystá změnit.

Seznam použité literatury

Odborné knihy

[1] DUCHÁČKOVÁ, Eva, (2004). Vstup České republiky do Evropské unie a český pojistný trh. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela. 9 s. ISBN 80-8055-968-6

[2] DUCHÁČKOVÁ, Eva, (2009). Principy pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4

[3] DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL a kol, (2012). Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře. Praha: Professional Publishing. 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2

[4] HRUBOŠOVÁ, Marcela, (2009). Profese pojišťovací zprostředkovatel. Praha: Linde. 120 s. ISBN 978-80-7201-775-1

[5] JANATA, Jiří, (2014). Principy pojištění podnikatelů a právnických osob. Praha: Professional Publishing. 127 s. ISBN 978-80-7431-140-6

[6] KARFÍKOVÁ, Marie a Vladimír PŘIKRYL a kol, (2010). Pojišťovací právo. Praha: Leges. 321 s. ISBN 978-80-87-212-45-5

[7] KUTINA, Zdeněk, (2010). Profese: pojišťovací makléř. Praha: Vysoká škola finanční a správní. 162 s. ISBN 978-80-7408-038-8

[8] ŘEZÁČ, František, (2011). Pojišťovnictví. Brno: Akademické nakladatelství CERM. 110 s. ISBN 978-80-214-4242-9

[9] ŠKOPOVÁ, Věra, Radoslava MUSILOVÁ a Hana KRUPÍČKOVÁ, (2006). Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související. Praha: C. H. Beck. 291 s. ISBN 80-7179-476-7

Cizí literatura

[1] JERRY, Robert H a Douglas R RICHMOND, (2012). Understanding insurance law. New Providence: LexisNexis. 1005 s. ISBN 978-0-7698-4593-7

[2] THOYTS, Rob. (2010). Insurance theory and practice . London: Routledge. 323 s. ISBN 978-0-415-55904

Zákony

[1] Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona ve znění pozdějších předpisů

Diplomové práce

[1] LEDECKÁ, Alena. (2011). Pojišťovací zprostředkovatelé a dohled nad jejich činností. Praha, 2011. Diplomová práce. Právnická fakulta Univerzity Karlovy. Katedra finančního práva a finanční vědy. Vedoucí práce Marie Karfíková

[2] VELENSKÁ, Klára. (2013). Právní regulace pojišťovacích zprostředkovatelů. Brno, 2013. Diplomová práce. Právnická fakulta Masarykovy univerzity. Katedra finančního práva a národního hospodářství.

Odborné články

[1] CIGÁNIK, Jan. (2014) Předseda AČPM: Nadměrná regulace je pro makléře největší hrozbou. Pojistný obzor, č. 1, s. 26-28. ISSN 0032-2393

[2] MESRŠMÍD, Jaroslav.(2013) Co přináší návrh IMD2?. Pojistné rozpravy, č. 30, s. 64-76. ISSN 0862-6162

[3] ŠÁREK, Rostislav, (2013). _Pojišťovací makléři a agenti před vstupem na pozici samostatných zprostředkovatelů. Acta Academica karviniensia. 179-189 s. ISSN 1212-415X

Internetové zdroje

[1] AKADEMIA ORLITA. Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group [online]. ORLITA [25. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.orldita.cz/kooperativa-pojistovna-a-s/>

[2] ASOCIACE ČESKÝCH POJIŠŤOVACÍCH MAKLÉŘŮ. Historie a poslání AČPM [online]. AČPM [22. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.acpm.cz/index.php?action=section&id=7910>

[3] ASOCIACE ČESKÝCH POJIŠŤOVACÍCH MAKLÉŘŮ. Ročenka AČPM [online]. AČPM [22. 03. 2015]. Dostupné z: http://www.acpm.cz/files/pdf/Rocenka_2011_2012.pdf

[4] ASOCIACE ČESKÝCH POJIŠŤOVACÍCH MAKLÉŘŮ. 20 let AČPM [online]. AČPM [22. 03. 2015]. Dostupné z: http://www.acpm.cz/files/ACPM_priloha_HN-09fdb51228d4450737a8291c1cf7aba6.pdf

[5] ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. ČAP: Výroční zpráva 2013 [online]. ČAP [17. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2013.pdf>

[6] SLIDESERVE. Odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů [online]. [18. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.slideserve.com/wing-terrell/odm-ov-n-poji-ovac-ch-zprost-edkovatel>

[7] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Pokyn k podávání žádostí o zápis do registru a vyplňování formulářů [online]. ČNB [18. 03. 2015]. Dostupné z: http://ispoz.cnb.cz/Dokumenty/1029/Methodika_k_podavani_zadosti_obecne_2012.htm

[8] ČNB PRO VŠECHNY. ČNB: Pojišťovací zprostředkovatelé [online]. ČNB [19. 03. 2015]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pojisteni/pojistovaci_zprostredkovatele.html

[9] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. ČNB: Pojišťovací zprostředkovatelé [online]. ČNB [19. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.cnb.cz/cs/obecne/rozsirene-vyhledavani.jsp?cnb-search-area=czech-version&cnb-folder=%2Fcs%2Fobecne%2F&cnb-search-action-block=search&cnb-search-query=poji%C5%A1%C5%A5ovac%C3%AD+zprost%C5%99edkovatel%C3%A9>

[10] ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Souběh činností pojišťovacího makléře a agenta [online]. [cit. 9. 04. 2015]. Dostupný z: www.cnb.cz/cs/faq/faw-pojistovny/soubeh_cinnosti_pojist_makler_agent.html

[11] CZECH GLOBE. Veřejné zakázky [online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: [file:///C:/Users/Klaudia/Downloads/Podepsan%C3%A1%20smlouva%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Klaudia/Downloads/Podepsan%C3%A1%20smlouva%20(1).pdf)

[12] KOOPERATIVA. Vzdělání a odborné zkoušky [online]. [cit. 21. 03. 2015]. Dostupný z: <http://elearning.koop.cz/webvoz/zkousky/index.htm>

[13] KOOPERATIVA. Výroční zpráva za rok 2003[online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: file:///C:/Users/Klaudia/Downloads/Vyrocní_zprava_2003.pdf

[14] KOOPERATIVA. Výroční zpráva za rok 2003[online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: file:///C:/Users/Klaudia/Downloads/Vyrocní_zprava_2003.pdf

[15] KOOPERATIVA. Základní informace [online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: <http://www.koop.cz/o-nas/zakladni-informace/>

[16] KOOPERATIVA. Struktura společnosti [online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: <http://intranet.ph.koop.cz/node/1092>

[17] KOOPERATIVA. Struktura společnosti [online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: <http://intranet.ph.koop.cz/node/1092>

[18] KOOPERATIVA. Regionální uspořádání [online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: <http://intranet.ph.koop.cz/agentury-2012>

[19] KOOPERATIVA. Organizační schéma agentur [online]. [cit. 25. 03. 2015]. Dostupný z: <http://intranet.ph.koop.cz/hp-650000000>

[20] MINISTERSTVO FINANCÍ. Právní rámce [online]. [cit. 9. 04. 2015]. Dostupný z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/pojistovnictvi/pravni-ramce>

[21] MINISTERSTVO FINANCÍ. Distribuce na finančním trhu [online]. [cit. 9. 04. 2015]. Dostupný z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/ochrana-spotrebitele/distribuce-na-financnim-trhu>

[22] O POJIŠTĚNÍ CZ. Mráz: I pojišťovny by měly umět říci ne [online]. OP [17. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistovaci-makleri/mraz-i-pojistovny-by-mely-umet-rici-ne/>

[23] O POJIŠTĚNÍ CZ. Choulostivé téma: odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů [online]. OP [18. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistovaci-makleri/choulostive-tema-odmenovani-pojistovacich-zprostredkovatelu/>

[24] O POJIŠTĚNÍ CZ. Aktuální přehled pojišťovacích zprostředkovatelů v ČR [online]. OP [19. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/aktualni-prehled-poctu-pojistovacich-zprostredkovatelku-v-cr/>

[25] O POJIŠTĚNÍ CZ. AČPM: Pojišťovací makléři loni zprostředkovali obchody za dvacet miliard [online]. OP [22. 03. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistovaci-makleri/acpm-pojistovaci-makleri-loni-zprostredkovali-obchody-za-dvacet-miliard/>

[26] O POJIŠTĚNÍ CZ. Česká asociace pojišťoven: Jaké změny čekají zprostředkovatele? [online]. OP [10. 04. 2015]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/ekonomika/ceska-asociace-pojistoven-jake-zmeny-cekaji-zprostredkovatele/>

[27] PAB POJIŠŤOVACÍ AGENTURA BEATA. Vývoj pojistného trhu v roce 2009 [online]. [cit. 9. 04. 2015]. Dostupný z: <http://www.pab-makler.cz/cs/aktuality/20-vyvoj-pojistneho-trhu-v-roce-2009-.html>

Seznam zkratk

AČPM	Asociace českých pojišťovacích makléřů
BIPAR	Evropská federace pojišťovacích zprostředkovatelů
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka
EHP	Evropský hospodářský prostor
EU	Evropská unie
EUR	Euro
HDP	Hrubý domácí produkt
KOPM	Komora pojišťovacích makléřů
MF ČR	Ministerstvo financí České republiky

Seznam grafů

Graf 2.1 Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé v jednotlivých letech podle typu.....	13
Graf 2.2 Zprostředkovatelské provize v pojišťovníctví	26
Graf 3.1 Předepsané pojistné podle pojišťoven	41
Graf 3.2 Zprostředkované pojistné v roce 2011.....	41
Graf 3.3 Nové obchody.....	42
Graf 4.1 Využívané služby pojišťovacího makléře	52
Graf 5.1 Podíl externího a interního obchodu na celkovém obchodu Agentury Severní Morava	63

Seznam tabulek

Tabulka 2.1 Nově registrovaní pojišťovací zprostředkovatelé v jednotlivých letech podle typu.....	12
Tabulka 2.2 Přehled pojišťovacích zprostředkovatelů k 31. 01. 2014.....	14
Tabulka 3.1 Shrnutí situace na pojistném trhu v letech 2011 - 2013	43

Seznam obrázků

Obrázek 4.1 Tabulka sjednaného pojištění	56
Obrázek 5.1 Organizační struktura pojišťovny Kooperativa	61
Obrázek 5.2 Agentury pojišťovny Kooperativa.....	61
Obrázek 5.3 Organizační struktura agentury	62

Seznam schémat

Schéma 3.1 Vzdělávací program v Kooperativě.....	35
--------------------------------------------------	----

PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO v případě zájmu z její strany uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 29.4.2015

Klaudia Mičová
.....
Bc. Klaudia Mičová

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Pojišťovny podle kapitálu v roce 2013
- Příloha č. 2: Podání žádosti k registru u ČNB
- Příloha č. 3: Typy pojišťovacích zprostředkovatelů
- Příloha č. 4: Rozhodnutí ČNB o udělení pokuty pojišťovacímu zprostředkovateli
- Příloha č. 5: Výkaz činnosti pojišťovacího makléře
- Příloha č. 6: TOP 30 pojišťovacích makléřů
- Příloha č. 7: Statistický dotazník člena AČPM
- Příloha č. 8: Kodex etiky člena Asociace českých pojišťovacích makléřů
- Příloha č. 9: Vzor plné moci
- Příloha č. 10: Podoba záznamu z jednání
- Příloha č. 11: Hlavička pojistné smlouvy zprostředkovaná pojišťovacím makléřem
- Příloha č. 12: Kalkulace pojištění