



AČPM
ASOCIACE ČESKÝCH
POJIŠŤOVACÍCH
MAKLÉŘŮ

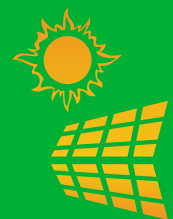


20 let

**Asociace českých
pojišťovacích makléřů**

20 let

úspěšné reprezentace profese



20 let

**odborných služeb
klientům**

Vydání této přílohy podpořili:



Vážení přátelé,

Asociace českých pojišťovacích makléřů vstupuje do třetí dekády své existence v době, kdy Ministerstvo financí chystá novou regulaci zprostředkování pojištění, média nešetří zprávami o podvodných prodejích životních pojistek a Česká národní banka ohlašuje posílení svého dohledu nad pojištnictvím...

Jako organizace, která již dvacet let na českém trhu zdárně reprezentuje profesi pojišťovacího makléře, jsme proto považovali za svou povinnost poskytnout pozitivnější obraz reality, uvést některá nepřesná fakta na pravou míru, znovu připomenout, co náš obor vlastně zahrnuje, a seznámit vás s našimi úspěchy.

Věříme, že to pro vás bude zajímavé a užitečné čtení.



Zdeňka Indruchová
výkonná ředitelka AČPM

AČPM
ASOCIACE ČESKÝCH
POJIŠŤOVACÍCH
MAKLÉŘŮ

Asociace českých pojišťovacích makléřů (AČPM) byla založena v roce 1994 z iniciativy českých kanceláří mezinárodních makléřských firem. V lednu 2005 se sloučila s tehdejší Komorou pojišťovacích makléřů. Cílem AČPM je podpora profesních zájmů a zvyšování profesionální a společenské prestiže povolání pojišťovacího makléře. Asociace se podílí na tvorbě zákonů, prosazuje profesní etiku, stará se o vzdělávání makléřů, o publicitu a navazuje mezinárodní kontakty. Od r. 1998 je AČPM členem Evropské federace pojišťovacích zprostředkovatelů (BIPAR), Světové federace pojišťovacích zprostředkovatelů (WFII) a organizace Partneři zprostředkovatelů (POI). V současné době má AČPM 79 členů, jejichž celkový hospodářský výkon podle kvalifikovaného odhadu představuje zhruba tři čtvrtiny makléřského trhu v České republice.

Z definice pojišťovacího makléře dle zákona č. 38/2004 Sb.

- ▶ Pojišťovací makléř je ve své činnosti vázán obsahem smlouvy uzavřené se zájemcem o pojištění nebo zajištění (dále jen „klient“).
- ▶ V závislosti na obsahu smlouvy s klientem pojišťovací makléř zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných nebo zajišťovacích programů, poskytuje konzultační a poradenskou činnost, provádí správu uzavřených pojistných nebo zajišťovacích smluv, sleduje lhůty k jejich revizi, spolupracuje při likvidaci pojistných událostí.
- ▶ Pojišťovací makléř musí být zapsán do registru, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky stanovené tímto zákonem pro vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti.
- ▶ Pojišťovací makléř je odměňován pojišťovnou nebo zajišťovnou, nebylo-li s příslušnou pojišťovnou a pojistníkem dohodnuto jinak.

AČPM ve třetí dekádě své existence

Asociace českých pojišťovacích makléřů si připomíná 20 let od okamžiku, kdy zahájila svoji činnost. Toto sdružení vzniklo v roce 1994 z iniciativy českých kanceláří mezinárodních makléřských firem, které považovaly za klíčové, aby se konkurenční subjekty sdružily „pod jednou střechou“ k prosazování společných profesních zájmů a ke kultivaci prestiže této tehdy zcela nové profese ve sféře českých finančních služeb.

Hlavním posláním Asociace českých pojišťovacích makléřů je podpora a ochrana společných zájmů členů a péče o spravedlivé uplatnění pojišťovacích makléřů nejen na domácím pojistném trhu, ale i v evropském měřítku. Asociace se podílí na tvorbě zákonů, dbá o zvyšování odborné úrovně profese, prosazuje etické principy, navazuje mezinárodní kontakty a reprezentuje své členy vůči příslušným orgánům regulace a dohledu. Veškerou svou činností sleduje posilování profesionální a společenské prestiže pojišťovacích makléřů.

Daří se tyto cíle plnit? Nejen na to odpovídá Ivan Špirakus, předseda AČPM.

Když se ohlédnete nazpět, co se v rámci těch dvaceti let fungování Asociace podle vás nejvíce povedlo a co naopak nevyšlo podle představ?

Je asi velmi těžké hodnotit, co se za těch dvacet let povedlo, důležité však je, že se podařilo etablovat pojem pojišťovací makléř mezi širokou veřejností. Na začátku devadesátých let jsme museli potenciálním klientům pracně vysvětlovat, co přesně makléř dělá a jaká je jeho úloha ve vztahu k zákazníkovi. Dnes už to většina z nich ví, což nám ostatně prokazují i naše pravidelné průzkumy vnímání pojišťovacího makléře veřejností. Co se týče negativ, to se také těžce hodnotí, protože vždy je co zlepšovat.

Pokud bych měl vybrat jednu věc, která má skutečně negativní vliv na image makléřské profese, a to i ve srovnání se zahraničím, zmínil bych fakt, že nejsou zveřejňována dostatečná data o trhu. Dohledové orgány okolních států vydávají přesné agregované výsledky, jež jasně ukazují, jaký podíl na pojistném mají pojišťovací makléři, agenti, banky, přímé sítě pojišťoven atd. U nás tato data stále chybějí. To opravdu vnímám jako velký nedostatek.

V rámci komunikace se zahraničními partnery jsme na tato čísla samozřejmě dotazováni a my zkrátka neumíme odpovědět. A důvod? ČNB nemá zákonnou povinnost tyto údaje zveřejňovat, takže je nezveřejňuje. AČPM sdružuje na osm desítek členů, pojišťovacích makléřů vedených v povinném registru ČNB je však přes sedm set! Jsou všichni z nich v oboru aktivní? To už se neuvádí.

V podstatě nemáme představu, jak velký je makléřský trh v České republice. Daleko přesnější data mají už i v Polsku nebo dokonce Rumunsku.

V Rumunsku?

Ano. Přestože bychom to z různých důvodů nečekali, rumunský dohled je extrémně důkladný a přísný. V jeho výroční zprávě jsou o každém makléři zveřejněny velmi detailní informace, jako je obrat, zisk, podíl u pojišťoven a podíl na jednotlivých pojištěních. Na druhou stranu jejich regulace je až extrémní a pokuty jsou v Rumunsku za sebemenší pochybení rozdávány jako na běžícím pásu. A to přímo konkrétním vedoucím manažerům, nejenom společnostem. Nezdítko také dochází přímo k vyloučení jednotlivých osob z celého makléřského byznysu.

A jaké jsou ty vyložené nejaktuálnější problémy, s nimiž se v současnosti makléřský trh potýká?

Dá se to vyjádřit jednoduše – evropská regulace! To je asi ten největší problém, který v současné době makléřský trh zasahuje. Nedávno jsme se zúčastnili zasedání Evropské federace pojišťovacích zprostředkovatelů (BIPAR) a s kolegy jsme se shodli, že změny, jež v současnosti přináší připravované režimy evropských směrnic (IMD2, MIFID a PRIPs), chránící spotřebitele za každou cenu, jsou vskutku nebývale divoké.

Není týdne, aby se v kontextu těchto předpisů neobjevila nějaká novinka, často otočená o 180 stupňů, než jaký byl dosavadní vývoj. Není ani zcela jasné, zdali nový Evropský parlament již rozpracované normy v aktuální podobě vůbec převezme... Obdivuji všechny, kteří se v tom dokáží alespoň trochu vyznat.

A jak vnímáte roli národních regulátorů?

To je samozřejmě další zajímavé téma. Národní regulátoři jsou většinou papežštější než papež. Obvykle si totiž vezmou za základy bruselské směrnice a na ně naroubují své vlastní nápady, čímž těžce dojednané záměry EU většinou ještě více „rozladí“. Makléři nemají problém být regulováni, to jsou již teď, ale musí to mít nějakou míru a logiku.

Podívejme se například na Slovensko, kde byli pojišťovací makléři kvůli nesmyslnému postupu místního regulátora v podstatě zrušeni. Tamní specialisté se dnes musí registrovat buď jako agenti stojící na straně pojišťoven, nebo jako poradci placení klientem. Výsledkem je, že jako poradce se nikdo neregistruje a obvyklá mantra ochrany spotřebitele dostává na frak! Vždyť čím zájem bude hájit agent placený pojišťovnou? Klienta nebo firmy, kterou smluvně, byť nevýhradně, zastupuje?

Ke všemu slovenští kolegové nemohou bez makléřského statutu podnikat v rámci Evropské unie. V opačném gardu je však situace zcela rozdílná, a zahraniční makléři mohou na slovenském trhu svoji profesi bez obav vykonávat, včetně pobírání provize. Tady zaslepení politici jednoznačně poško-



Ivan Špirakus,
předseda AČPM



„Makléřská profese je celoživotní poslání, které se nikdo za čtrnáct dní nenaučí. To není prodej hamburgerů, kde nováčka týden školíte a pak ho s čistým svědomím postavíte za pult,“ připomíná předseda AČPM.

li domácí společnosti ve prospěch cizích subjektů. Opravdu na hlavu postavená situace. Zkrátka chránit spotřebitele za každou cenu a klidně i do jeho úplného zničení! Cesta do pekla je totiž vždy dlážděna dobrými úmysly...

V České republice je ochrana spotřebitele spojena především s vývojem téměř až „legendární“ novely zákona č. 38/2004, která se diskutuje od roku 2011. Jak hodnotíte situaci kolem této normy?

Především musí zákon č. 38 vypadat jinak, než jak doposud vypadal návrh jeho novely. Požadavky naší Asociace a jejích členů nicméně zůstávají neměnné: chceme, aby litera zákona skutečně postihla ty, kdo na trhu klienty poškozují. To však rozhodně nejsou pojišťovací makléři – vždyť i sám šéf dohledu ČNB na jedné z našich konferencí konstatoval, že proti členům AČPM neviduje ČNB za celá léta jedinou stížnost!

Požadujeme rovněž, aby se lépe vyřešila otázka vzdělávání a odborné způsobilosti k výkonu profese. Také bychom rádi posílili určité pravomoci ČNB, obzvláště v oblasti udělování sankcí a pokut. U nás je orgán dohledu poměrně benevolentní, například ve srovnání s už zmíněným Rumunskem nebo třeba s dohledem v Anglii. Vhodné by bylo i pravidelné publikování agreeovaných dat o zprostředkovatelském trhu, jak jsem již zmínil.

Co spolupráce makléřů s pojišťovnami – jste spokojeni?

Jsem přesvědčen, že tato spolupráce funguje velmi dobře. Nic-

méně vždy existuje prostor pro zlepšení. Jedním z těch pozitivních kroků je například obnovení pracovní skupiny pro makléře, v rámci níž se budeme na půdě České asociace pojišťoven (ČAP) pravidelně setkávat a řešit aktuální problémy. Vždy je totiž daleko lepší, když se vše vyřeší v rámci přímého jednání, než když se různé zádrhly komunikují zprostředkovaně. Tak totiž většinou vzniká vysoké procento nedorozumění, domněnek a předsudků.

Další věc, která nás potěšila, je otevření vzdělávacího projektu ČAP i pro zprostředkovatele, což je určitě ku prospěchu zvýšení kvality jejich služeb. Makléřský byznys totiž bezsporu vzdělané profesionály potřebuje.

Jak byste takového profesionála charakterizoval?

U pojišťovacího makléře se podle mého názoru jedná o celoživotní poslání, jež se nikdo za čtrnáct dní nenaučí. To není prodej hamburgerů, kde nováčka týden školíte a pak ho s čistým svědomím postavíte za pult. Když jsme kdysi nabírali na nové pozice absolventy hned po škole, byl jsem sám zvědavý, za jak dlouho se dokáží profesi makléře naučit.

Nejdříve jsem tipoval, že to bude tak rok, pak to vypadalo na tři, následně jsem si říkal, že za pět let by to už mohli opravdu zvládnout a nakonec se až po sedmi letech ukázalo, že daný člověk pracuje na požadované úrovni. Je totiž důležité, aby každý makléř prošel finančními cykly, které ho naučí vyjednávat s pojišťovnami vhodné podmínky, ať trh klesá, stoupá ►

nebo stagnuje. Neméně podstatné také je, aby každý makléř prožil dostatečný počet pojistných událostí v kontextu smluv, jež sám sjednal.

Je to stejné jako s tím příslovečným dítětem a horkou plotnou – co sám prožijete na vlastní kůži, to ve vás zůstane až do konce života. V tom pozitivním i negativním slova smyslu. Nesmím opomenout také edukační prvek – samovzdělávání, absolvování řady seminářů a školení, orientace v soudních procesech v oblasti odpovědnosti za škodu, sledování produktové sféry atd. Makléř si také musí uvědomit, že se tato profese nedá dělat pouze pro peníze. Samozřejmě, pokud prokáže své kvality, tak si peníze vydělá, pokud je však bude brát jako jedinou motivaci, bude to dělat špatně a nakonec zůstane i bez těch očekávaných financí.

Myslím si, že za těch dvacet let se otcům-zakladatelům naší Asociace podařilo vychovat důstojné nástupce, pro které je práce pojišťovacího makléře opravdu posláním. Z vlastní zkušenosti mohu říct, že není asi lepší uspokojení, než když stojíte po kolena ve vodě při povodni v podniku a víte, že jste svoji práci udělali dobře a že ta firma se z toho dostane, protože jste pro ni to pojištění prostě navrhli kvalitně...

Změnilo se podle vás vnímání nutnosti být pojištěn nejen veřejností, ale i například středními a velkými společnostmi?

Přijde mi, že moc ne a žádný výrazný posun bohužel nevidím. Stále je kolem nás spousta firem, které pojištění vnímají pouze jako nutné zlo vynucované různými institucemi. Málokdy se setkáváme s lidmi, kteří by sami od sebe přišli s tím, že jsou zřejmě špatně pojištěni a že by to rádi změnili. Takových případů jsem zažil velmi málo, možná bych je spočítal na prstech jedné ruky.

Je však také pravda, že se v poslední době začíná tento zažitý stav možná lehce měnit. Souvisí to převážně se zkušenostmi českých manažerů z jejich působení v zahraničních firmách, kde je přístup k pojištění naprosto odlišný, protože je považováno nejen za nezbytnou, ale hlavně za přirozenou součást každého podnikání.

Co je nejdůležitější při komunikaci s klientem? A jak se klient za těch dvacet let fungování Asociace vlastně změnil?

Nejdůležitější asi je umět demonstrovat přidanou hodnotu makléřských služeb. Někteří klienti mají stále tendenci brát jako jediné kritérium kvality pojištění jeho cenu. Ovšem sjednat pojistný program co možná nejlevněji je jenom jednou z mnoha schopností kvalitního pojišťovacího makléře.

Nedávno jsem četl krásný článek z USA, který popisoval sto let trvající spolupráci mezi klientem a makléřskou firmou. A přesně o tom to je. Pokud makléř dělá dobře svoji práci, tak ho klient nemá důvod měnit. Znáám z praxe příklady, že i když konkurence nabídla nižší ceny, klient celou situaci nejdříve probral s námi, aby nakonec konkurenční nabídku s díky odmítl s tím, že je s námi spokojen.

Vzájemná důvěra a kvalita služeb jsou zkrátka základem pro dlouhodobý vztah. Je to obdobné jako s rodinným lékařem. Mám proto velkou radost, že většina klientů, kteří používají služeb členů AČPM, nás také tak chápe! ■

Jan Cigánik

šéfredaktor odborného čtvrtletníku českého pojištnictví Pojistný obzor

Malý průvodce prof

Reprezentativní průzkum, který si Asociace pravidelně zadává už od r. 2007, odhalil celou řadu mylných názorů týkajících se činnosti pojišťovacího makléře – zejména u těch firem a institucí, jež dosud makléřské služby nevyužívají. Pokusili jsme se tedy uvést alespoň základní omyly na pravou míru. (S dalšími výsledky průzkumu se můžete seznámit na následujících stránkách.)

MÝTUS:

Pojišťovací makléř je pouhým distributorem pojistných produktů

SKUTEČNOST:

Pojišťovací makléř pojištění pro svého klienta vytváří „na míru“

Standardní řetězec povinností pojišťovacího makléře:

- ▶ provede analýzu rizik klienta,
- ▶ vypracuje podrobnou rizikovou zprávu,
- ▶ na základě analýzy pojistných produktů na trhu doporučí pojišťovnu nebo pojišťovny, které disponují adekvátními produkty a dostatečnou kapacitou pro převzetí rizik,
- ▶ od těchto pojišťoven si vyžádá nabídky na uzavření pojistné smlouvy,
- ▶ doporučí klientovi výběr jedné z nich s patřičným zdůvodněním,
- ▶ provádí správu pojištění po celou dobu jeho trvání,
- ▶ při likvidaci pojistné události zastupuje zájmy klienta vůči pojišťovně,
- ▶ pomáhá v řízení rizik tam, kde podnik nezačleněná rizikového manažera.

MÝTUS:

Pojišťovací makléř je zbytečným článkem mezi klientem a pojišťovnou

SKUTEČNOST:

Pojišťovací makléř hájí a chrání zájmy klienta, radí, pomáhá

Pojišťovací makléř je ze zákona povinen provádět analýzu dostatečného počtu produktů dostupných na trhu – jejich odborná znalost patří k jeho

esí pojišťovacího makléře



MÝTUS:
Pojišťovací makléř poskytuje služby pouze podnikatelské sféře

SKUTEČNOST:
Služby pojišťovacího makléře jsou univerzální
Každá instituce vlastní nějaký majetek, který je povinná chránit, má specifickou odpovědnost a je vystavena řadě provozních rizik. Důvody pro využití servisu pojišťovacího makléře a jeho výhodnost jsou zde stejné jako v podnikatelské sféře. Totéž se vztahuje i na jednotlivé občany.

MÝTUS:
Nejlepší pojištění je to nejlevnější

SKUTEČNOST:
Nejlepší je pojištění optimální z hlediska klientových potřeb
Proto také, jak již bylo řečeno výše, pojišťovací makléř „šije“ svému klientovi pojistný program na míru – aby zohlednil obor jeho podnikání a vzal v úvahu všechna jeho rizika. Cena v tomto případě není a ani nemůže být jediným kritériem kvality makléřovy práce.

MÝTUS:
Členství v Asociaci českých pojišťovacích makléřů má marginální význam

SKUTEČNOST:
AČPM je prestižní organizací, mluvčím profese, partnerem orgánů dohledu a regulace
Asociace prosazuje stavovské zájmy svých členů, dbá na dodržování etických pravidel profese a na soustavné odborné vzdělávání členů. Její členové mají možnost angažovat se v přípravě zákonů z oblasti pojištnictví, využívají množství informací potřebných ke zdárnému výkonu zprostředkovatelské činnosti, mohou profesně a obchodně profitovat z mezinárodních kontaktů zprostředkovaných Asociací.
Členství v AČPM je tedy pro makléře nespornou přidanou hodnotou. Pro své klienty členové AČPM představují záruku kvalitních služeb a garanci dohledu profesní organizace nad svou činností. ■

know-how, jakým nemůže disponovat pracovník odpovídající ve firmě za pojištění. Při sjednání pojištění „na přímo“ u konkrétní pojišťovny nemá klient žádnou možnost výběru mezi pojistiteli a jejich produkty a službami, a tedy ani záruku, že se mu dostává optimálního uspokojení jeho pojistných potřeb.

Management firmy obvykle není specialistou na pojištění, přitom je však povinen postupovat s péčí řádného hospodáře a chránit svěřený majetek. Případné odpovědnosti za ztráty vzniklé špatným pojištěním se může zbavit jen v případě, kdy pověří tímto úkolem odbornou firmu – tedy pojišťovacího makléře. Makléř je navíc zárukou osobního přístupu ke klientovým potřebám a dbá o to, aby jim pojistná smlouva v průběhu trvání stále odpovídala a v případě potřeby byla vždy aktualizována.

Pokud dojde k pojistné události, při její likvidaci pak nestojí klient versus pojišťovna, ale klientův makléř versus pojišťovna.

MÝTUS:
Pojišťovací makléř je zástupcem pojišťovny

SKUTEČNOST:
Pojišťovací makléř je nezávislý expert, který pracuje pro svého klienta

Pojišťovací makléř jako nezávislý zprostředkovatel nemůže být zaměstnancem ani zástupcem žádné pojišťovny a naopak zaměstnanec pojišťovny nemůže být makléřem. Pojišťovací makléř obvykle má s řadou pojišťoven uzavřenou dohodu o spolupráci, ve které jsou stanoveny formální podmínky pro upisování pojištění. Tato dohoda nepředstavuje žádnou povinnost, nýbrž možnost tohoto makléře u dané pojišťovny pojištění umisťovat.

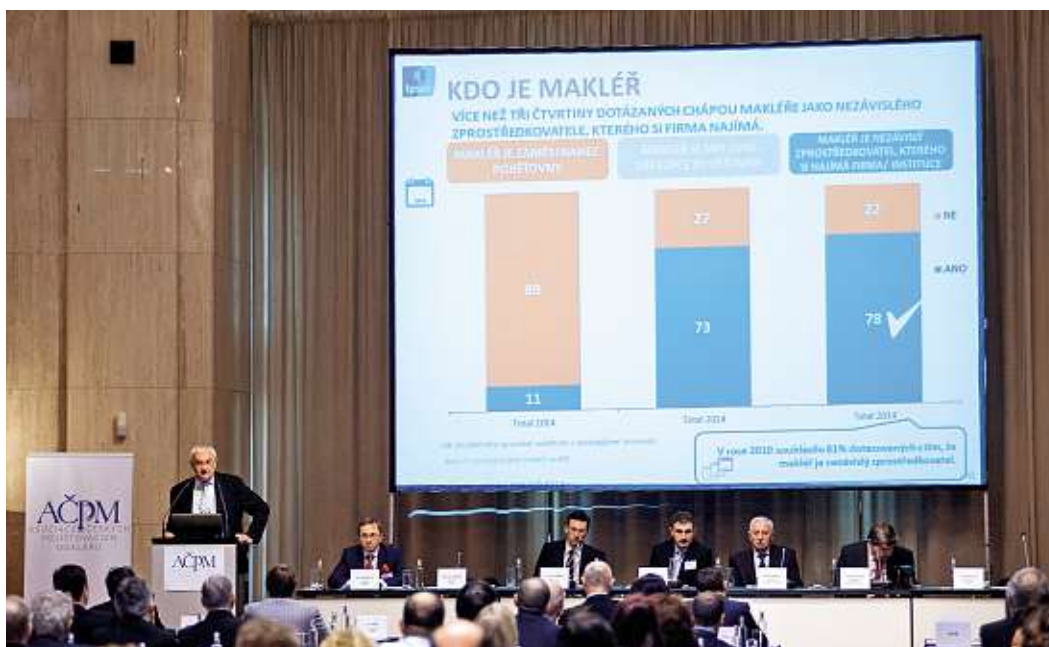
MÝTUS:
Pojišťovací makléř zvyšuje náklady

SKUTEČNOST:
Pojišťovací makléř šetří vaše prostředky
Makléřská činnost je vysoce kvalifikovanou finanční službou a musí být také náležitě odměňována. Tradičně ve světě i u nás je pojišťovací makléř za poskytnutí standardního rozsahu svých služeb honorován formou provize od pojišťovny, která je zakalkulována do celkové výše pojistného.

Pro klienta to přitom neznamená vyšší náklady oproti pojištění „na přímo“, protože veškeré úkony, které při zjištění rizik, sjednání a správě pojistné smlouvy provede makléř, by stejně tak musela provést pojišťovna se srovnatelnými finančními náklady, které by do pojistného promítla.

Co je nad tyto výkony, je zmíněné makléřovo know-how, ze kterého profituje klient možností optimálního výběru. Klientovi však nic nebrání, aby v dohodě s pojišťovnou odměňoval makléře sám s tím, že do pojistného nebude provize zakalkulována. Existuje rovněž smluvní volnost pro případ, že makléř poskytuje klientovi služby nad rámec uvedeného standardu.

Pozitivní zkušenosti klientů jsou pro pojišťovací makléře stěžejní



Výzkumná agentura Ipsos pravidelně pro Asociaci českých pojišťovacích makléřů (AČPM) sleduje znalost a vnímání pojišťovacích makléřů mezi firmami a institucemi v České republice.

Letos se uskutečnil rozsáhlý výzkum již potřetí, což umožňuje nejen sledovat zajímavý a dynamický vývoj v celém oboru, ale i pomoci dále zkvalitňovat poskytované služby makléřů.

Jaké je povědomí o pojišťovacích makléřích?

Výsledky posledního výzkumu agentury Ipsos pro AČPM z února 2014 ukazují na příznivou situaci na trhu pojišťovacích

zprostředkovatelů. Za posledních sedm let vzrostlo povědomí o pojmu pojišťovací makléř, s pojmem je seznámena většina, tedy 90% respondentů. To se promítá i do nárůstu povědomí o samotné Asociaci českých pojišťovacích makléřů, kterou zná téměř polovina dotázaných.

Více než tři čtvrtiny dotázaných také vědí, co spadá do činnosti makléře, a chápou ho správně jako nezávislého zprostředkovatele najímaného firmou. Funkci makléře vidí především v pomoci s výběrem nejvhodnějšího pojištění a následného sjednání pojištění. V porovnání s minulými roky roste význam makléře také jako zprostředkovatele klienta s bankou.

Výhody spolupráce s makléři jsou pro klienty zřejmé

Jaké výhody přináší klientům spolupráce s makléři? Hlavními motivy k vyhledání jejich služeb je především výhodnost pojišťovacích podmínek, snaha o přenesení

části starostí s pojištěním na makléře a v neposlední řadě jeho profesionalita.

Pro samotné makléře je potěšující zejména zjištění, že spokojenost s jejich službami v čase stále roste. Podle posledních výsledků je se svým makléřem spokojeno na 86% klientů. Klienti oceňují zejména vstřícnost a osobní jednání makléře ▶

Cílová skupina výzkumu

Firmy dle počtu zaměstnanců (do 49 zaměstnanců, 50-249 zaměstnanců, nad 250 zaměstnanců). Instituce (městské úřady, krajské úřady, další státní instituce). Osoby zodpovědné za pojištění majetku a rizik ve firmě či instituci (finanční/ekonomi čtí ředitelé, tajemníci, starostové, risk manageři nebo ředitelé či majitelé firem).

Informace o výzkumu

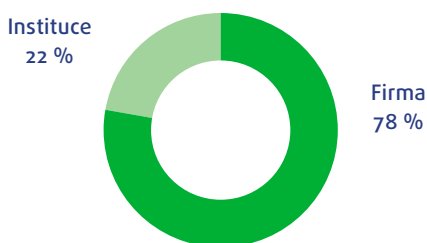
Výzkum byl realizován telefonicky společností Ipsos v únoru 2014 mezi osobami zodpovědnými za pojištění majetku a rizik ve firmě či instituci. Výzkum probíhal v celé České republice a velikost vzorku byla 450 respondentů. Rozhovor trval cca 20 minut.

Cíle výzkumu

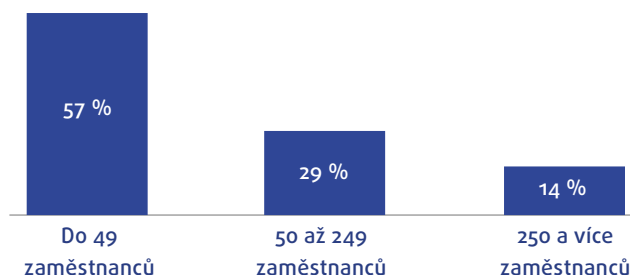
AČPM dlouhodobě zajímá, jaký je obraz pojišťovacích makléřů mezi firmami a institucemi v ČR. Předcházející kola výzkumu byla realizována rovněž agenturou IPSOS už v letech 2007 a 2010.

Cílem výzkumu tedy bylo: popsat změny ve vnímání pojišťovacích makléřů (znalost pojmu, využití služeb, image profese atd.), definovat bariéry, které klientům brání ve využívání služeb pojišťovacích makléřů, definovat možné cesty pro posílení pozitivního image pojišťovacích makléřů, definovat příležitosti pro posilování pozitivního image pojišťovacích makléřů. U všech relevantních oblastí bylo provedeno srovnání výsledků získaných v roce 2014 s roky 2007 a 2010.

Zastoupení firem a institucí



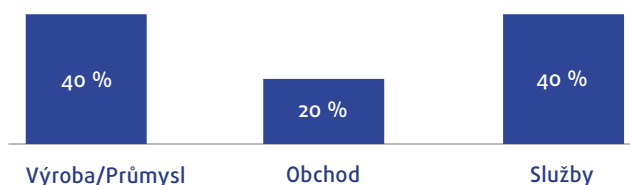
Velikost dotazovaných firem/institucí



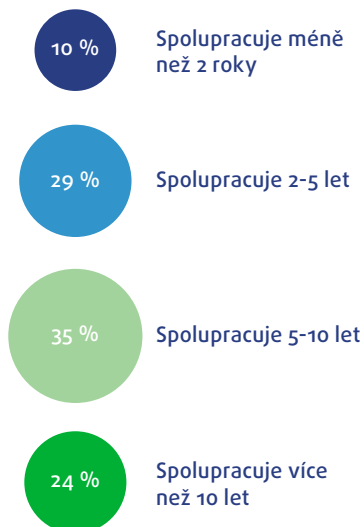
Délka spolupráce s makléřem se prodlužuje

Téměř čtvrtina dotázaných nyní spolupracuje s makléřem více než 10 let. Déle pak s makléřem spolupracují firmy než instituce.

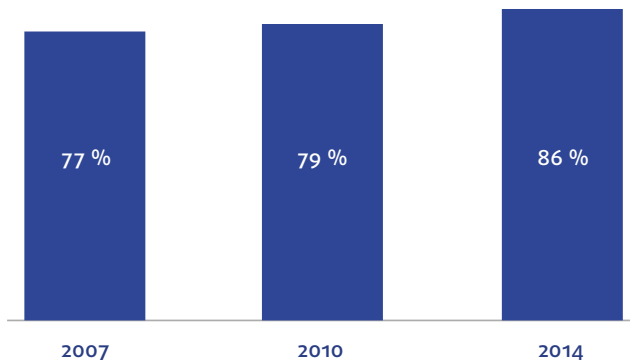
Obory podnikání dotazovaných firem/institucí



Jak dlouho už Vaše firma/instituce se současným makléřem (makléři) spolupracuje?



Spokojenost se službami makléřů



ZDROJ: IPSOS 2014

Využívané služby makléře

nejčastěji využívané služby makléře se od roku 2010 nezměnily

Jaké z následujících služeb poskytovaných makléřem využíváte?



ZDROJ: IPSOS 2014

nebo jeho flexibilitu. Vysokou míru spokojenosti s makléřem potvrzuje i prodlužující se délka spolupráce, kdy téměř čtvrtina dotázaných spolupracuje s makléřem více než 10 let.

Příznivý výhled do budoucnosti

Již více než polovina dotázaných využívá podle posledních výsledků služeb makléře. Jedná se zejména o firmy a instituce s ročním obrátem nad 20 mil. Kč. Také budoucí vyhlídky jsou pro pojišťovací makléře poměrně příznivé – při uzavírání pojistné smlouvy by v budoucnu více než polovina dotázaných volila makléře. Šance makléřů pro získání nových zákazníků se dále zvyšují, pokud splňují kritéria v podobě širokého rozsahu služeb,

možnosti vyjednání nejlepších podmínek v rámci pojištění; v neposlední řadě je důležitá také rozumná cena.

Naopak nejčastěji zmiňovaným důvodem, proč firmy a instituce nevyužívají makléřských služeb, je nevědomost o dané možnosti zprostředkování, což i v budoucnu ukazuje na důležitou roli samotné Asociace v rámci komunikace nejen dobrého jména, pověsti, ale také obsahu práce pojišťovacích makléřů.

Pro rozvoj profese pojišťovacích makléřů je nutné nepřetržitě pracovat na pozitivní zkušenosti – na tu klienti nezapomínají a mohou ji v budoucnu šířit dále kolem sebe. To je velice důležité, neboť podle názorů představitelů firem jsou dnes doporučení a kladné reference

od známých a kolegů jedním z nejvyužívanějších informačních kanálů o pojišťovacích makléřích.

Tomáš Macků,

ředitel výzkumu a komunikace, Ipsos



0 výzkumné agentuře IPSOS

Ipsos poskytuje komplexní služby v oblasti průzkumu trhu a veřejného mínění včetně konzultační činnosti. Spolupracuje s pobočkami sítě Ipsos v 84 zemích světa. Disponuje moderním technickým zázemím pro sběr a zpracování dat a využívá také know-how specializovaných divízi Ipsos Loyalty, Ipsos Marketing, Ipsos MediaCT, Ipsos ASI, Ipsos Public Affairs, Ipsos CEM a Ipsos UU. Je členem organizací ESOMAR, MSPA, SIMAR a SAVA, řídí se jejich etickými principy a metodickými pravidly. Více na www.ipsos.cz. Od roku 2009 je z hlediska dosaženého ročního obrátu největší agenturou výzkumu trhu a veřejného mínění v ČR.

Pojišťovací makléři AČPM – stabilní prvek českého pojistného trhu

Členové Asociace českých pojišťovacích makléřů (AČPM) v roce 2013 zprostředkovali pojistné v úctyhodné výši 19,46 miliardy korun. Jako již tradičně drtivou většinu z tohoto objemu představovalo neživotní pojištění, na něž připadlo 89 % celkového zprostředkovaného pojistného.

Loňské výsledky jen potvrzují nezastupitelnou roli makléřů ve vztahu firemní klient – pojišťovna. Těší mě, že se naši členové opět tak významnou měrou podíleli na prevenci a záchraně hodnot v národním hospodářství,“ uvádí předseda AČPM Ivan Špirakus.

V roce 2013 členové AČPM:

- ▶ zprostředkovali na 437 tisíc pojistných smluv (o 36 tis. více než v roce 2012),
- ▶ poskytovali práci 4912 osobám (o 624 více než v roce 2012),
- ▶ působili v 705 kancelářích v ČR a v 14 zahraničních zastoupeních.



ny Česká podnikatelská (ČPP), Generali, UNIQA a AIG Europe Limited.

ciace pojišoven nastal v sektoru neživotního pojištění meziročně pokles.

Za touto pozitivní bilancí stojí především zvýšená kvalita služeb poskytovaných členy AČPM, kteří pro své klienty zajišťují nejen komplexní identifikaci rizik a nezávislý návrh jejich pojistného krytí, včetně výběru nejvhodnějšího pojistitele, ale také odbornou podporu při správě pojistného programu a vypořádávání případných pojistných škod.

Pojišťovací makléři sdružení v AČPM tak významně přispívají k hladkému chodu pojistného trhu a sehrávají klíčovou roli při snižování rizik a nákladů, což také zaznělo z úst nejvyšších představitelů pojišoven při nedávném vyhlášení výsledků odborné ankety pojišťovacích makléřů Pojišťovna roku, jejímž zakladatelem je právě AČPM (www.pojistovnaroku.cz). ■

Pojišťovací makléři sdružení v AČPM významně přispívají k hladkému chodu pojistného trhu a sehrávají klíčovou roli při snižování rizik a nákladů.

Členové Asociace českých pojišťovacích makléřů v roce 2013 zajistili pojistné programy pro své klienty celkem u 98 domácích a zahraničních pojišoven. Nejvíce obchodů bylo uzavřeno u Kooperativa pojišťovny – 30 % produkce všech členů AČPM, dále u České pojišťovny – 15%, ČSOB Pojišťovny – 10 % a Allianz pojišťovny – rovněž 10%. K dalším velkým partnerům členů AČPM patří pojišťov-

V roce 2013 také pokračoval trend koncentrace makléřského trhu, kdy díky akvizicím, slučování firem a rozšiřováním jejich sítí roste výkon především silných hráčů: 7 členů AČPM, z nichž každý zprostředkoval pojistné za více než miliardu Kč, má tak na svém kontě 58 % produkce všech členů Asociace.

Výsledky dosažené v roce 2013 jsou o to cennější, že podle údajů České aso-

Kultivace trhu a spokojený klient

Postupem času se funkce pojišťovacího makléře stala neodmyslitelnou součástí služeb klientům, zvláště pak v segmentu podnikatelských rizik.

AČPM dbá především na to, aby se její členové profilovali jako nezávislí odborníci s širokou znalostí produktů nabízených na trhu, se schopností pečlivě identifikovat klientova rizika, s odbornou erudicí nezbytnou pro poskytování poradenské služby klientům na vysoké úrovni, s plným respektem k zásadám definovaným v Kodexu etiky člena AČPM.

Makléř a klient mají shodný cíl – dosáhnout optimálního uspokojení pojistných potřeb klienta za přijatelnou cenu a najít taková preventivní opatření, která by minimalizovala nebezpečí vzniku pojistné události.

Pojistitel a makléř také mají shodný cíl – najít taková preventivní opatření, která by minimalizovala nebezpečí vzniku pojistné události, a dosáhnout přiměřeného obchodního úspěchu.

Pojišťovací makléř je pak objektivním a nezávislým spojovatelem mezi těmito dvěma články, který sehraává klíčovou roli v zajištění bezchybné komunikace, předcházení problémů a v řešení pojistných událostí, pokud nastanou.

Asociace českých pojišťovacích makléřů jako střešová organizace pomáhá svým členům ve výkonu jejich služeb klientům různými aspekty svých aktivit:

V legislativě

AČPM sehraála spolu s Ministerstvem financí ČR rozhodující úlohu v přípravě zákona č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, stejně tak spolupracovala při přípravě prováděcího předpisu.

Paralelně s tím se prostřednictvím Evropské federace pojišťovacích zprostředkovatelů BIPAR podílela na přípravě unijní směrnice o zprostředkování pojištění

(IMD). V současné době se stejným způsobem angažuje jak v probíhajícím procesu novelizace zákona č. 38, tak v revizi IMD.

Ve vzdělávání

Každoročně od roku 2001 pořádá AČPM velké odborné konference, které jsou přístupné nejen jejím členům, ale i všem ostatním pojišťovacím makléřům vedeným v registru ČNB. Oboustranně prospěšné a významné pro úroveň konferenci je, že se daří získávat jako lektory přední odborníky na zvolenou problematiku z řad pracovníků pojišťoven, vzdělávacích zařízení, právních kanceláří a vládních institucí.

AČPM se rovněž zapojila do aktivit zaměřených na povinné doškolování pojišťovacích makléřů v rámci příslušného požadavku zákona č. 38/2004 Sb. a spolupracovala na zajištění doškolovacích

kurzů jak pro své členy, tak pro ostatní zájemce. Velmi populární jsou také odborné semináře, které AČPM organizuje výhradně pro svou členskou základnu na aktuální témata pojistného trhu. Jedním z takových byla například odpovědnost za škody z provozu vozidel, kdy se jako lektora podařilo zajistit předního odborníka na tuto problematiku, soudce Nejvyššího soudu ČR JUDr. Petra Vojtku.

Mimořádnou pozornost AČPM věnovala také dopadům zavedení nového občanského zákoníku do pojistné praxe, k nimž se uskutečnily celkem tři specializované semináře.

V technických otázkách

V praxi stále používanou pomůckou je „Soubor pojistně-technických parametrů pro vypracování nabídky pojistné smlouvy“, kterou již v roce 2001 společně zpracovali odborníci z AČPM a České asociace pojišťoven. V letošním roce pracovní skupina složená ze zástupců makléřů a pojistitelů připravila aktualizaci tohoto Souboru, reflektující dosavadní vývoj na pojistném trhu. V červnu pak bylo vedením obou asociací podepsáno memorandum, jež zavádí Soubor do praxe.

V etické rovině

AČPM dbá na to, aby prestiž profese nebyla devalvována nepříjemnými praktikami, které jsou v rozporu s Kodexem etiky člena AČPM. Ten, kdo nectí zásady etiky, nemůže být členem Asociace. Dodržování Kodexu etiky posuzuje Etická komise AČPM, volená ze zástupců členů na dvouleté období.

V poskytování informací

Asociace zprostředkovává především svým členům užitečné informace o veškerých záležitostech, které se týkají jejich profese, o vzdělávacích aktivitách ji-

Miroslav Singer, guvernér České národní banky

„Dlouhodobým cílem ČNB je posilování kontrolních mechanismů v oblasti pojistného zprostředkování, a to jak na úrovni distribučních sítí samotných zprostředkovatelů, tak na úrovni pojišťoven. Zejména se jedná o otázku kvality odborné péče při sjednávání pojistného produktu. Jsem přesvědčen, že makléři sdružení v AČPM budou v prosazování psaných a nepsaných pravidel vedoucích ke zvýšení úrovně odborné péče mezi svými členy i nadále velmi aktivní. Podle mě je kultivace trhu, a s ní související spokojený klient, naším společným zájmem.“

Ivan Špirakus, předseda AČPM

„... Dvacet let je dlouhá doba. Ani mě tenkrát nenapadlo nad pojistkami domácnosti, že za 20 let budu řídit největší síť makléřů, a to díky technologii, která v roce 1994 fungovala snad jen v americké armádě. Nikdo si nedovedl představit, že půjde uzavřít cestovní pojištění přes jakousi datovou zprávu poslanou bezdrátovým telefonem třeba z tramvaje... Nebo že klient bude moci vyfotografovat havarované auto přímo na dálnici a okamžitě snímek odeslat svému makléři... Je užitečné ohlédnout se zpět, abychom si uvědomili, jak velký kus cesty jsme ušli. A abychom se dokázali podívat dopředu...“.

ných institucí, o odborné literatuře, o relevantní legislativě Evropské unie, o aktualitách na dalších pojistných trzích, o dění na světovém pojistném trhu atp.

V podpoře pojistného trhu

Specifickou formou podpory pojistného trhu je Pojišťovna roku, odborná anketa pojišťovacích makléřů, jejímž smyslem je veřejně ocenit pojistitele, kteří si podle převažujícího názoru respondentů ankety počínají nejlépe při poskytování služeb v pěti základních kategoriích: specializovaném pojištění, životním pojištění, autopojištění, pojištění občanů a pojištění průmyslu a podnikatelů.

Cílem ankety je přinést odbornou alternativu k řadě spotřebitelských žebříčků, které více než parametry nabídky a skutečnou úroveň servisu jednotlivých pojišťoven hodnotí spíše jejich popularitu tvořenou především reklamou. Na rozdíl od takovýchto soutěží, jež se navíc zrodily nepoměrně později než anketa AČPM, je náš sbor hodnotitelů složen výhradně ze specialistů, kteří každodenně přicházejí do styku s mnoha pojišťovnami.



Další krok ke kultivaci pojistného trhu

Předseda Asociace českých pojišťovacích makléřů Ivan Špirakus a prezident České asociace pojišťoven Martin Diviš podepsali dne 5. června 2014 společné memorandum, v němž obě organizace deklarují vůli propagovat mezi svými členy soubor základních pojistně-technických parametrů nezbytných pro vypracování nabídky zejména průmyslového pojištění. Tento etalon aktualizuje původní soustavu pravidel dohodnutých již v r. 2001 a je prvním výsledkem činnosti obnovené pracovní skupiny ČAP, kde jsou zastoupeni jak pojistitelé, tak pojišťovací makléři. Přijetí memoranda je vedeno snahou zkvalitnit a zefektivnit vzájemnou součinnost a komunikaci pojišťovacích makléřů a pojišťoven při individuální poptávce pojištění. Vedle potenciální úspory nákladů stran bude mít využívání Souboru parametrů také pozitivní dopad na hospodářskou soutěž mezi pojišťovnami a umožní pojišťovacím makléřům doporučit svým klientům takové pojištění, které nejlépe odpovídá jejich potřebám.



Hodnocení profesionálních makléřů tedy vychází jak z podrobné konkrétní znalosti jednotlivých pojistných produktů, tak z osobních odborných zkušeností s kvalitou poskytovaných služeb. To jsou aspekty, jimiž si soutěž za léta své existence vydobyla vysokou prestiž mezi pojistiteli i trvalý zájem médií a veřejnosti.

Součástí ankety je již tradičně udělení titulu „Osobnost pojistného trhu“ za mimořádné zásluhy o rozvoj českého pojištnictví a nově také hodnocení členů AČPM sborem pojistitelů, kteří pak vyhláší „Pojišťovacího makléře roku“. ■

Představujeme naše členy

Řádní členové, stav k 1. 10. 2014



ACTUS Praha s.r.o.

actus@actus.cz

ADORES centrum pojištění, s.r.o.

www.adores.cz

AR CREDIT s.r.o.

www.arcredit.cz

ASPEKTUM s.r.o.

www.aspektum.cz

AZ ASPECT, s.r.o.

www.azaspecz.cz

A – Z Risk Service spol. s r.o.

www.azrisk.cz

Broker Team a.s.

www.brokerteam.cz

BUCKLEY ASSOCIATES, a.s.

www.buckley.cz

C. E. B., a.s.

www.cz-ceb.com

CIC plus, a.s.

www.cicplus.cz

CLARO s.r.o.

www.claro-finance.cz

CZECH INSURANCE AGENCY s.r.o.

www.czechinsurance.cz

Časenský & Hlavatý, s.r.o.

www.casensky-hlavaty.cz

ČSOB Leasing pojišťovací makléř, s.r.o.

www.csoblpm.cz

DAKARA, spol. s r.o.

www.dakara.cz

D.K.A., spol. s r.o.

maklerdka@volny.cz

EUROLA, s.r.o.

www.eurola.cz

EUVIN s.r.o.

www.euvin.cz

EXPERTING spol. s r.o.

www.experting.cz

EZ INVEST, s.r.o.

www.ezinvest.cz

GrECo JLT Czech Republic, s.r.o.

www.greco.eu

HONORIS FINANCE, a.s.

www.honorisfinance.cz

IBS-GROUP S.E.

www.ibs-group.cz

IKEP s.r.o.

www.ikep.cz

IMG a.s.

www.img.cz

INIS International Insurance Service s.r.o.

ext.Jozef.Kordik@skoda-auto.cz

INSIA a.s.

www.insia.cz

International Insurance Brokers s.r.o.

www.iib.cz

INTERWAY INSURANCE BROKERS spol. s r.o.

www.interway.cz

INVERMA CZ spol. s r.o.

www.inverma.cz

I. P. trust, a.s.

www.iptrust.cz

ITEAD a.s.

www.itead.cz

JB Group s.r.o.

www.jbgroup.cz

K+K Broker spol. s r.o.

www.kkbroker.com

Lautier & Partners s.r.o.

www.lautier.cz

MACONT s.r.o.

www.macont.cz

MAI INSURANCE BROKERS, s.r.o.

www.mai-cee.com

Makléřská pojišťovací společnost

PBT s.r.o.

www.pbt-trebic.cz

MAPOR spol. s r.o.

www.mapor.cz



MF Turnov s.r.o.www.mftur.cz**MONDE FINANCE s.r.o.**www.monde.cz**MPS – makléřská pojišťovací společnost, s.r.o.**www.mpscl.cz**Němec & partners, a.s.**www.nemecpartners.cz**NPS Group s.r.o.**www.npsg.cz**OK GROUP a.s.**www.okgroup.cz**Optimum – centrum pojištění, s.r.o.**www.optimumcp.cz**OPTIMUS BROKERS s.r.o.**www.optimusbrokers.cz**PAB – pojišťovací agentura Beata s.r.o.**www.pab-makler.cz**PANTHER'S – makléřská pojišťovací společnost s.r.o.**www.panthers-mps.cz**PETRISK INTERNATIONAL – makléřská pojišťovací společnost a.s.**www.petrisk.cz**Petřík Brokers, a.s.**www.petriskbrokers.cz**Pojišťovací makléřství BOHEMIA, a.s.**www.pmbohemia.cz**Pojišťovací makléřství INPOL a.s.**www.inpol.cz**Pojišťovací servis M+M s.r.o.**pojistovaciservismm@volny.cz**PROFI BONUS spol. s r.o.**www.profibonus.cz**PRVNÍ MORAVSKÁ SPOLEČNOST, spol. s r.o.**www.pms.cz**RENOMIA, a.s.**www.renomia.cz**RESPECT, a.s.**www.respect.cz**RESPECT BRNO, s.r.o.**www.respect.cz**RESPECT OSTRAVA, s.r.o.**www.respect.cz**REZULT PLUS s.r.o.**www.rezultplus.cz**SATUM CZECH s.r.o.**www.satum.cz**Seintillo s.r.o.**www.seintillo.sluzby.cz**SMS finanční poradenství, a.s.**www.sms-as.eu**SPOLEČNOST MV s.r.o.**www.spolmv.cz**S SERVIS, s.r.o.**www.s-servis.cz**STEINER & MAKOVEC s.r.o.**www.steinermakovec.cz**TRINCO, s.r.o.**www.trinco.cz**UniCredit pojišťovací makléřská spol. s r.o.**www.unicreditleasing.cz**Ústecká Makléřská Společnost s.r.o.**www.ums-makler.cz**VIKTORIA PARDUBICE, a.s.**www.viktoriapce.cz**VPV Bohemia s.r.o.**www.vpvbohemia.cz**WI-ASS ČR s.r.o.**www.wiass.cz**YSAT PLZEŇ, spol. s r.o.**www.ysat.cz**ZFP Makléř, s.r.o.**www.zfpmakler.cz**Přidružení členové****Drábek Miroslav – CREDIT PLUS**drabek@credit-plus.cz**Mgr. Zdeněk Krist a dcera**info@zkrist.cz**Moraviatel a.s.**www.moraviatel.cz**Strouhal Pavel, SP makléřská společnost**www.sp-makler.cz

Hledáte pojišťovacího makléře?

Vyberte si člena AČPM!

Pojišťovací makléři sdružení v Asociaci českých pojišťovacích makléřů (AČPM) vám nabízejí:

- audit stávající pojistné ochrany
- důkladnou analýzu rizik a pojistných potřeb
- komplexní návrh optimálního řešení pojistného programu pro jakýkoliv obor podnikání
- správu a aktualizaci pojistného programu
- zastoupení vašich zájmů při likvidaci pojistné události



Jsme na vaší straně!

**Hájíme vaše zájmy a šetříme váš čas,
který tak můžete plně věnovat svému podnikání!**

AČPM
ASOCIACE ČESKÝCH
POJIŠŤOVACÍCH
MAKLÉŘŮ

www.acpm.cz

**Pro kontakty na jednotlivé členy AČPM
navštivte webové stránky www.acpm.cz**

Na vaše dotazy rádi odpovíme:

Asociace českých pojišťovacích makléřů
nám. Winstona Churchilla 2, 130 00 Praha 3
tel.: +420 234 462 166, +420 603 200 088
e-mail: acpm@acpm.cz, info@acpm.cz