

# Množství rizik přibývá, trendem je risk management

Klienti chtějí nezávislou radu, vyřešení škod a hájení svých zájmů, říká ředitelka Asociace českých pojišťovacích makléřů Jiřina Nepalová



Václav Herz  
herz@mf.cz

Tuzemský pojišťovací trh zažívá v současnosti celou řadu změn. „Pojišťovny a zprostředkovatelé jsou dnes výrazně ovlivněni konkurencí, nově připravovaným zákonem i digitalizací,“ uvádí Jiřina Nepalová, předsedkyně Asociace českých pojišťovacích makléřů (AČPM) a ředitelka společnosti Renomia.

## ► Jak je z pohledu Asociace českých pojišťovacích makléřů aktuální situace na pojistném trhu?

◀ V pojišťovnictví je velká konkurence, pojišťovny a zprostředkovatelé usilují o klienty, což je pro klienty samozřejmě dobře. Zároveň by soutěž měla mít své „hranice“, aby nedošlo k negativnímu dopadu na klienty. Nepřiměřeně nízké ceny mohou vést k menší flexibilitě pojistitelů při výplatě škod. V pojištění občanů v poslední době rezonovalo téma investiční životní pojištění. Byly sjednány pojistky, které nebyly transparentní, nebo docházelo k jejich přepojišťování v době nejméně výhodné pro klienta. Někteří pojistitelé již investiční pojištění nesjednávají, stejně jako řada poradců, která se od netransparentních pojistek distancuje.

Nezávislí pojišťovací makléři sdruženi v naší asociaci se zaměřují na firemní klienty. Ti služby makléřů ve velké míře využívají, a to i ti konzervativní, jako jsou zemědělské podniky. Uvědomují si, že rizik přibývá, a důraz kladou na oblast risk managementu. Chtějí někoho, kdo za ně vyřeší škody, kdo bude hájit jejich zájmy a bude na jejich straně. Kupují drahé

a složité technologie, vyvážejí do zahraničí, zvyšuje se právní vědomí a roli hraje i legislativa. Proto je velmi důležitá znalost pojistných podmínek a jejich úskalí, stejně jako zkušenosti, jaké možnosti pro zajištění výhodného pojištění existují, a to nejenom v České republice. Přínos makléřů je nezpochybnitelný a nasvědčuje tomu i fakt, že potkat dnes firemního klienta bez makléře je málo pravděpodobné.

## ► V současnosti probíhá diskuse k zákonu o distribuci v pojišťovnictví. Co na něj říká AČPM?

◀ Jde o směrnici, která k nám přichází z EU a která má být implementována do konce roku 2018. Týká se jak oblasti pojištění občanů, tak pojištění firem. V navrhovaném zákoně je kladen důraz na zprůhlednění pojistných produktů, zvýšení odbornosti a poskytované péče o klienty.

AČPM do jednání o podobě nového zákona aktivně vstupuje jako významný hráč na trhu. Usilujeme o to, aby zákon přinesl větší profesionalizaci trhu, zároveň aby nebyl příliš regulatorní a byrokratický. Podporujeme zejména povinnost vzdělávání včetně závěrečných zkoušek před nezávislou akreditační komisí. AČPM se ještě ve větší míře než doposud zaměřil na vzdělávání svých členů.

## ► Ovlivní navrhovaný zákon český trh?

◀ Může ho ovlivnit a věřím, že pozitivně, neboť cílem je transparentnost produktů, vzdělávání a lepší služby klientům, což jsou aspekty, které trh potřebuje. Je otázkou, zda kreativita a přílišná snaha zákonodárců v závěru nepřinesou příliš velkou regulaci a byrokracii.

## ► V minulých letech docházelo na trhu makléřů ke konsolidaci. Pokračuje i v letošním roce?

◀ Konsolidace nadále pokračuje, zčásti protože probíhá generační obměna. Majitelé, většinou zkušené lidi z pojišťovnictví, kteří založili firmy před dvaceti lety, často zvažují prodej firmy. Vedle toho se zvyšují požadavky klientů na poradenství například v oblasti risk managementu, likvidace škod či právní. Menší makléři se i proto sdružují pod křídla velkých firem, aby mohli využít jejich zázemí, zejména specialistů na určité oblasti, a vyjednávací pozici. I malá firma může fungovat dále samostatně, a pokud majitel hodně pracuje a je poctivý, má mou úctu.

## ► V oblasti pojištění se pohybujete téměř čtyřicet let. Jak se změní trh pojišťovacích makléřů do budoucna?

◀ I pojišťovnictví se výrazně dotýká moderní technologie a digitalizace. Výsledky těchto trendů již vidíme – pojištění auta či cestovní pojištění si sjednáváte přes telefon či internet za pár minut. Dalším příkladem jsou aplikace pro firemní klienty, kteří jednoduše a na jednom místě vidí své pojistné smlouvy, přehled řešených pojistných událostí nebo škodní průběh. Digitalizace přináší flexibilitu, úsporu času a okamžitou informaci. Důležité je, aby prodej pojištění přes internet se dělal v zájmu klienta a ten dostal i následné služby. Klienti však vždycy budou potřebovat nezávislou radu zkušeného pojišťovacího makléře, aby si ochránili majetek, ošetřili rizika vyplývající z činnosti firmy, získali nové informace z trhu, nezávislé analýzy a poradenství v oblasti risk managementu. ●