

ÚKOL NA DALŠÍ HODINU (13.10)!

Přečtěte si pozorně tento projekt (především str. 1- 4 + dotazník na str. 14)!
Vyhodnoťte, jak jeho autor postupoval v jednotlivých krocích z hlediska následujících bodů:

- **Předmět a cíl výzkumu** (Jak zní konkrétně? Je jasně a srozumitelně definovaný?)
- **Rozbor problematiky** (Je relevantní z hlediska definovaného předmětu výzkumu? Na co se zaměřuje, způsob jeho zpracování.)
- **Výzkumná otázka** (Jak zní konkrétně?)
- **Hypotézy** (Jak zní? Jsou odvozené logicky ze zkoumané problematiky?)
- **Stanovení metod a technik výzkumu** (informace o způsobu výběru vzorku, metodách sběru dat, způsobu zpracování dat)
- **Dotazník** (Odpovídá rozsahem, zaměřením výzkumnému plánu?)

Dopady zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí

Úvod

Pojišťovnictví je důležitým odvětvím tržní ekonomiky. Je zaměřeno především na pojistnou ochranu a úhradu škod vzniklých nahodilou událostí. Význam pojištění neustále roste, a to především z toho důvodu, že se jedná o jeden ze způsobů krytí rizik. Občané, stejně jako podnikatelé jsou neustále vystaveni různým druhům nebezpečí, které mohou ohrozit jejich existenci. Jedním ze způsobů, jak zredukovat následky těchto rizik je právě pojištění. Klient si může pojištění sjednat prostřednictvím různých distribučních kanálů, mezi nimiž jsou i pojišťovací zprostředkovatelé. Jedná se o specifickou profesi, ve které jsou důležité odborné znalosti z oblasti pojišťovnictví, tak i z oblasti psychologie člověka. Zprostředkovatelé pojištění jsou prostředníky mezi kupcem a prodejcem pojištění, protože usnadňují styk klienta s pojišťovnou.

V souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie bylo nezbytné provést zásadní změny a doplnění v oblasti pojistného práva tak, aby tato základní pravidla odpovídala pravidlům stanoveným právní úpravou komunitárního práva. v průběhu let 2004-2007 nabyla na účinnosti řada nových či novelizovaných právních předpisů, jejichž smyslem a úkolem bylo vytvoření nového právního rámce pro oblast pojišťovnictví.

Téma: Dopady zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí jsem si vybral hned z několika důvodů. Existence tohoto zákona není veřejnosti známa a většina z ní nahlíží na pojišťovací zprostředkovatele s nedůvěrou a se strachem z podvodů. Jen malá část veřejnosti doceňuje jejich práci. Věřím, že tento postoj vzhledem k zákonnému zabezpečení a ochraně klientů je z větší části mylný a zbytečný. Proto bych rád tento postoj ve své práci vyvrátil a také bych rád objasnil některé další problémy tohoto zákona jak po právní, tak praktické stránce. Dále mám ve svém okolí člověka, který jako pojišťovací zprostředkovatel pracuje přibližně třináct let. Za tento čas se setkal s mnohými přístupy k této práci od zmiňovaných negativních až po pozitivní a získal mnoho zajímavých zkušeností z tohoto oboru. v neposlední řadě mě toto téma zajímá, protože bych zde mohl začít svoji pracovní kariéru.

1 Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích

1.1 Představení právního předpisu a jeho vzniku

Stručnou a zjednodušenou definicí bychom mohli říci, že zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí – upravuje podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí. To znamená stanovení podmínek zahájení činnosti, zřízení registru poj. zprostředkovatelů a stanovení dohledu nad nimi (a další náležitosti), které momentálně vykonává Česká národní banka.

Nyní bych se rád věnoval vzniku tohoto zákona. Jedním z důvodů přijetí zákona č. 38/2004 Sb. bylo přistoupení ČR k EU a dále nutná vnitřní regulace tohoto odvětví. Začátkem roku 2004 byly zveřejněny nové právní předpisy, které z větší či menší části čerpají ze Směrnice rady a Evropského parlamentu 2002/92/ES z 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění. Těmito předpisy byla dovršena základní fáze sjednocení českého pojistného práva s legislativou EU. Jednalo se o:

- zákon o pojistné smlouvě
- zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí
- novela zákona o pojišťovnictví

Další významnou úlohu v oblasti návrhů, námětů a připomínek sehrála Česká asociace pojišťoven (ČAP), ve spolupráci s Asociací českých pojišťovacích makléřů (APČM) a Asociací finančních zprostředkovatelů a finanční poradců České republiky (AFIZ).

Zákon č.38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí – dále již jen „zákon“ má také přímou vazbu na novelu zákona č.363/1999 Sb. o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů – novelou se rozumí zákon 39/2004 Sb. Zákon 363/1999 Sb. zákon byl první zákon, který začal upravovat podnikání poj. prostředkovatelů. Tento zákon byl schválen parlamentem České republiky 21. prosince 1999 a následně pak publikován pod č. 363/1999 Sbírkou zákonů a poté byl mnoha dalšími zákony¹ novelizován.

2 Reakce na novelizace zákona

Až do teď jsem se převážně věnoval podrobnému teoretickému rozboru zákona, ovšem je důležité vědět, co si o zákonu myslí samotní pojišťovací zprostředkovatelé. z tohoto důvodu jsem se rozhodl je oslovit a zjistit jejich názory pomocí dotazníku, který je uveden v příloze. Byl rozeslán elektronickou poštou z e-mailu vyzkum.zakona@seznam.cz, kde budou odpovědi ponechány jako důkaz pravosti a na, který Vám na požádání vydám heslo, abyste se mohli přesvědčit (případné žádosti pište na Pospich.tom@seznam.cz). v následující tabulce je uvedeno několik základních údajů o tomto výzkumu.

Tabulka 1: Základní údaje o výzkumu

Celkový počet adres	453	
v	42	emailech
v	7	etapách
z toho	25	adres již neexistovalo
celkem přišlo	63	emailů
z toho použitých bylo	49	dotazníků
Procentuální návratnost ² je	14,71	

Zdroj: vlastní výzkum

¹ Např. zákonem č. 316/2001 Sb., 39/2004 Sb., zákonem č. 381/2005 Sb. zákonem č. 444/2005 Sb.

² počítána jako celkový počet příšlých emailů /(Celek - neexistovalo)

V některých emailech se dotazování bez mého přání o zákonu hodně rozepsali a poskytli mi tak mnoho další užitečných údajů o této problematice, za což bych jim rád touto cestou poděkoval. Celkově mne tento výzkum příjemně překvapil, protože většina lidí z těch co odepsali byli vstřícní a měli o výzkum zájem.

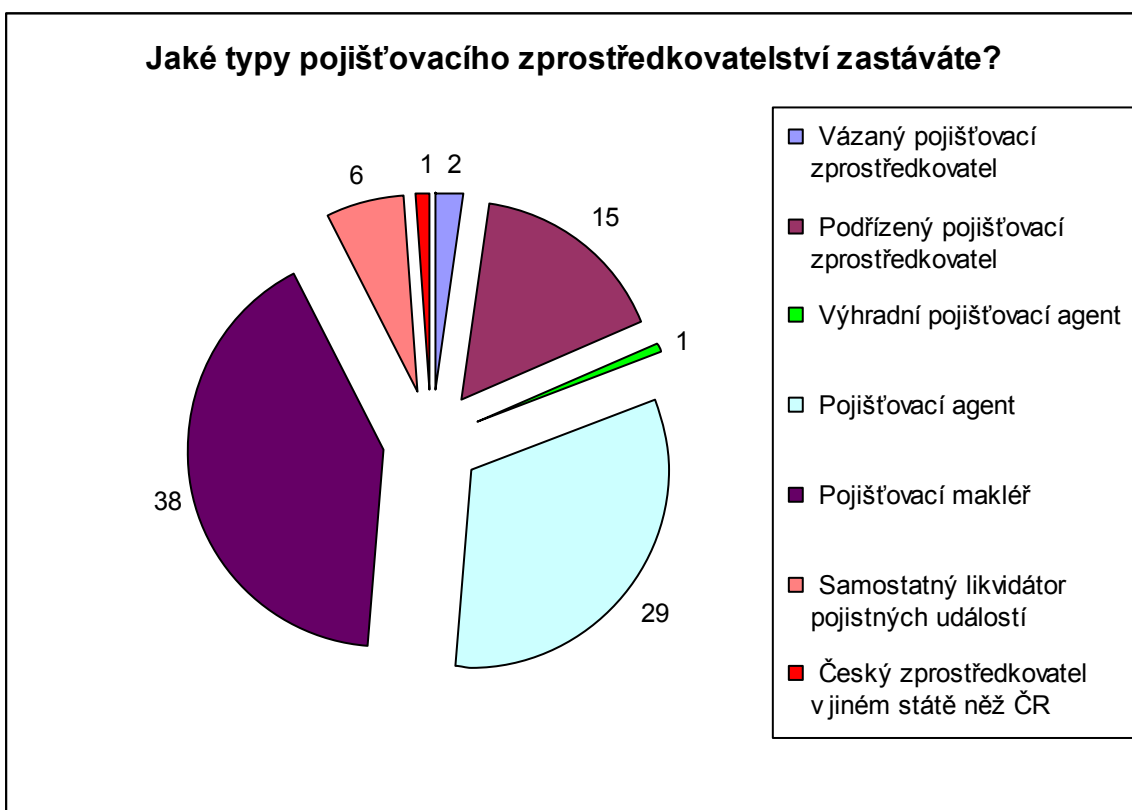
K celkovému počtu použitých dotazníků se musí přičíst ještě jeden, který byl vyplněn ručně osobou z rodinné firmy. Takže celkový počet použitých dotazníků na tento výzkum je 50. Jsem si vědom, že tento počet není nijak závratný, ale i přesto věřím že údaje získané z toho výzkumu budou pro moji práci oživením a přínosem.

1.2 Vyhodnocení dotazníku

Nyní bych přešel k vyhodnocení již zmíněného dotazníku, který se skládal ze šesti různých otázek, které měly za úkol zjistit mínění dotazovaných o novele zákona.

- **otázka 1:** Jaké typy pojišťovacího zprostředkovatelství zastáváte? Tato otázka měla za úkol zjistit spektrum dotazovaných a nejčastější zastoupení kombinací (zákon umožňuje aby byl pojišťovací zprostředkovatel registrován ve více kategoriích zároveň)

Graf 1: otázka 1

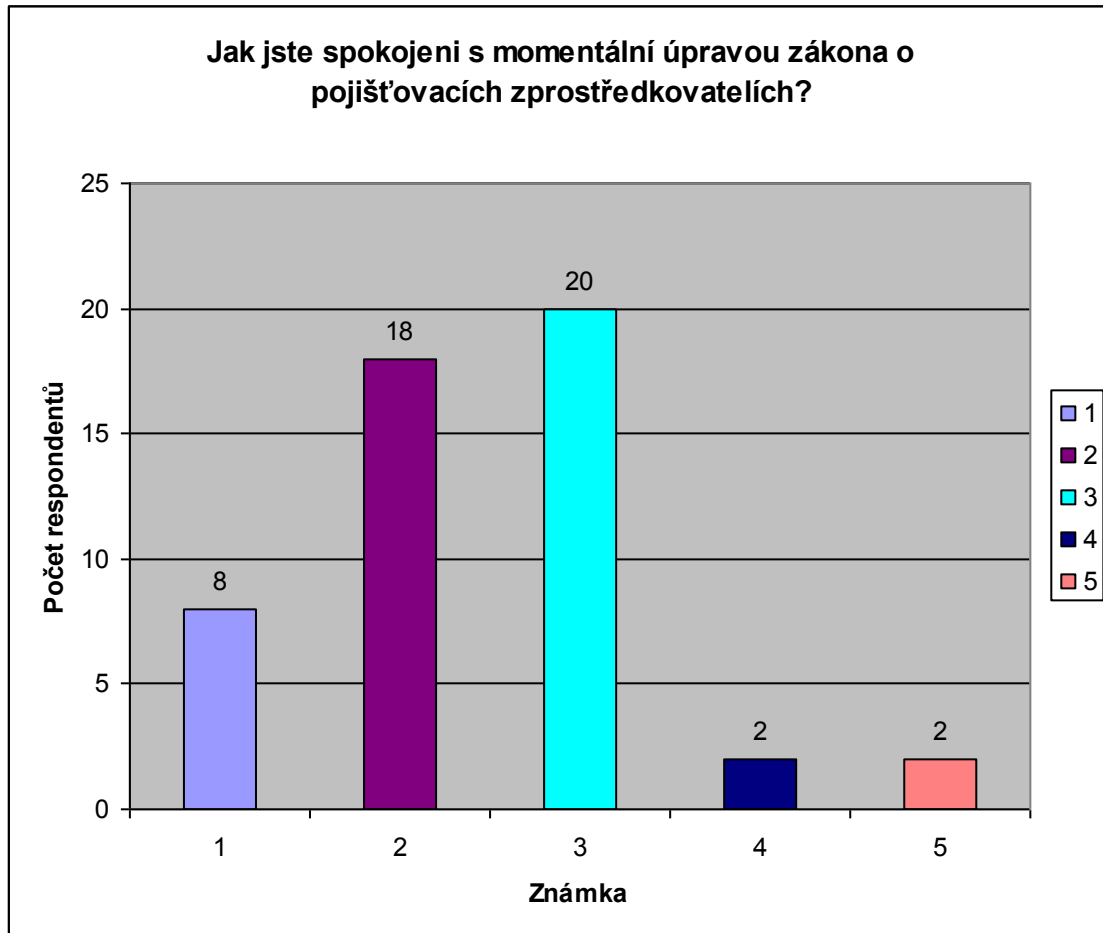


Zdroj: vlastní výzkum

Z předchozího grafu je patrné, že nejzastoupenější skupinou je pojišťovací makléř následován pojišťovacím agentem. Což je způsobeno tím, že jsem se snažil zaměřit na výše postavené kategorie, které by měli mít více zkušeností se zákonem a tím pádem větší vypovídající hodnotou. Nejčastější kombinací byla právě kombinace pojišťovacího makléře a pojišťovacího agenta a to v 26 případech.

- **otázka 2:** Jak jste spokojeni s momentální úpravou zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích? Touto otázkou jsem se pokusil zjistit známku pro zákon, kterým se zabývám.

Graf 2: otázka 2

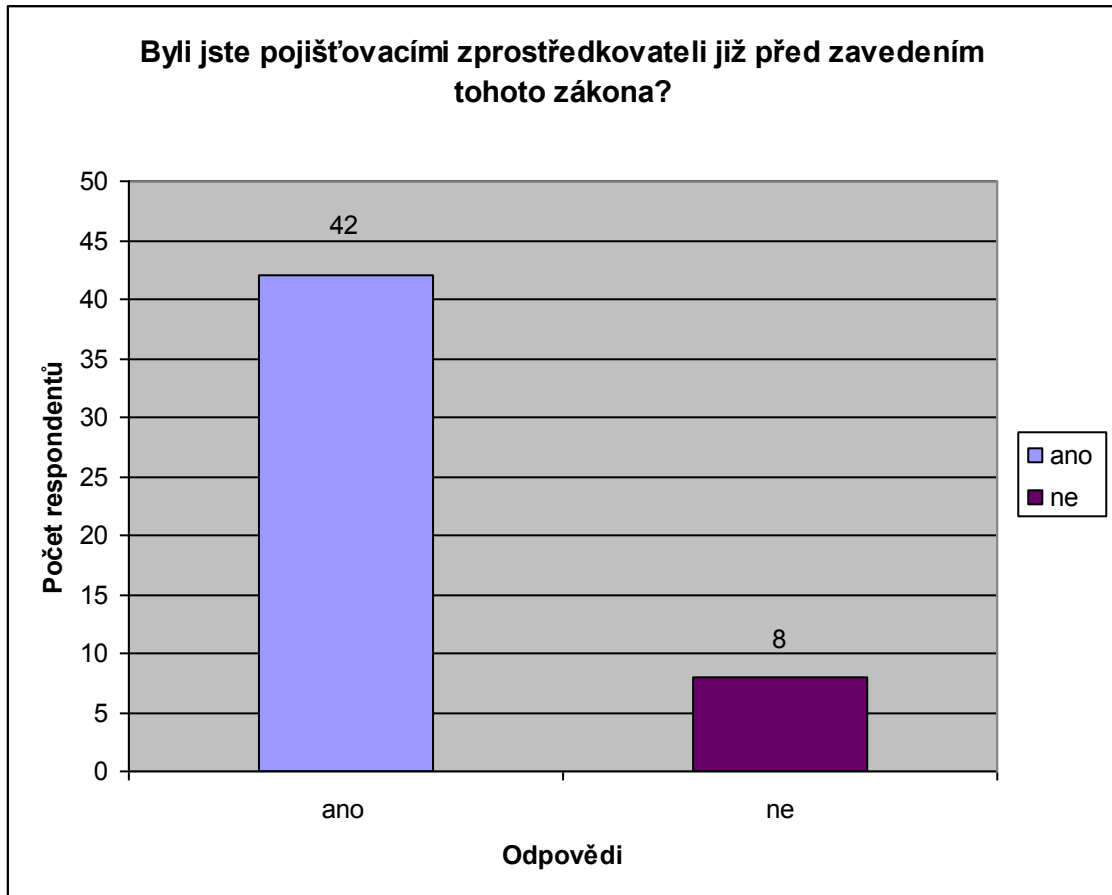


Zdroj: vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že respondenti hodnotili zákon nejčastěji za 3 nebo za 2. Což je podle mě velmi dobré na to, že zákon není v platnosti zas tak dlouho a má jisté mezery a nedostatky. Průměrná známka pro zákon je 2,4 což je ve školské terminologii taková lepší 2–.

- **otázka 3:** Byli jste pojišťovacími zprostředkovateli již před zavedením tohoto zákona? Jednoduchá otázka, která měla za úkol zjistit zda dotazovaní mohou porovnat stav před zavedením zákonem a po něm.

Graf 3: otázka 3



Zdroj: vlastní výzkum

Před začátkem výzkumu jsem doufal, že budu mít co největší celkový počet těch, co byli pojišťovacími zprostředkovateli před zavedením zákona, abych mohl zjistit zda se situace zlepšila a zároveň jsem doufal v jejich větší zkušenost v této oblasti čili lepší vypovídací hodnotu. Jak je vidět z grafu moje přání se naplnilo. Celkem 84 % respondentů bylo pojišťovacími zprostředkovateli již před zavedením zákona. Tato otázka také určila počet respondentů pro další bod mého dotazníku.

- **otázka 4:** Jaká situace vám vyhovovala více? Touto otázkou, která vychází z předchozí jsem se snažil zjistit jaká právní úprava byla podle dotazovaných lepší.

Graf 4: otázka 4

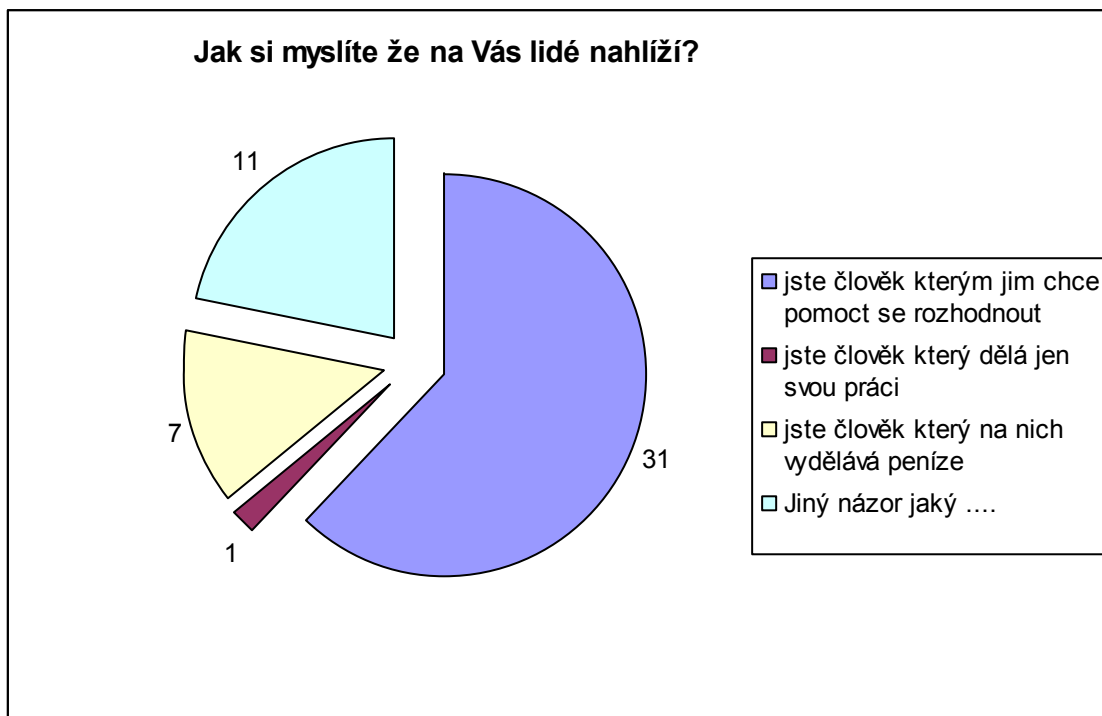


Zdroj: vlastní výzkum

Když jsem tento výzkum rozesílal, předpokládal jsem, že drtivá většina těch co zažili situaci před zavedením zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích budou po jeho zavedení mnohem spokojenější. Podle údajů, které jsem získal je to mu tak v 73,8 % případů. Zbýlý počet respondentů 26,2 % byl více spokojen před zavedením právní úpravy. Což je podle mne relativně vysoké procento, které naznačuje, že není něco v pořádku. To něco jsou pravděpodobně momentální nedostatky zákona nebo respondenti byli více spojeni se situací, kdy měli podstatně méně povinností než mají nyní.

- **otázka 5:** Jak si myslíte že na Vás lidé nahlíží? Touto otázkou se dostáváme úplně do jiné problematiky a to k názoru, jak pojišťovací zprostředkovatelé vnímají sami sebe z pohledu zákazníka a případně s jakým chováním mají zkušenosti.

Graf 5: otázka 5

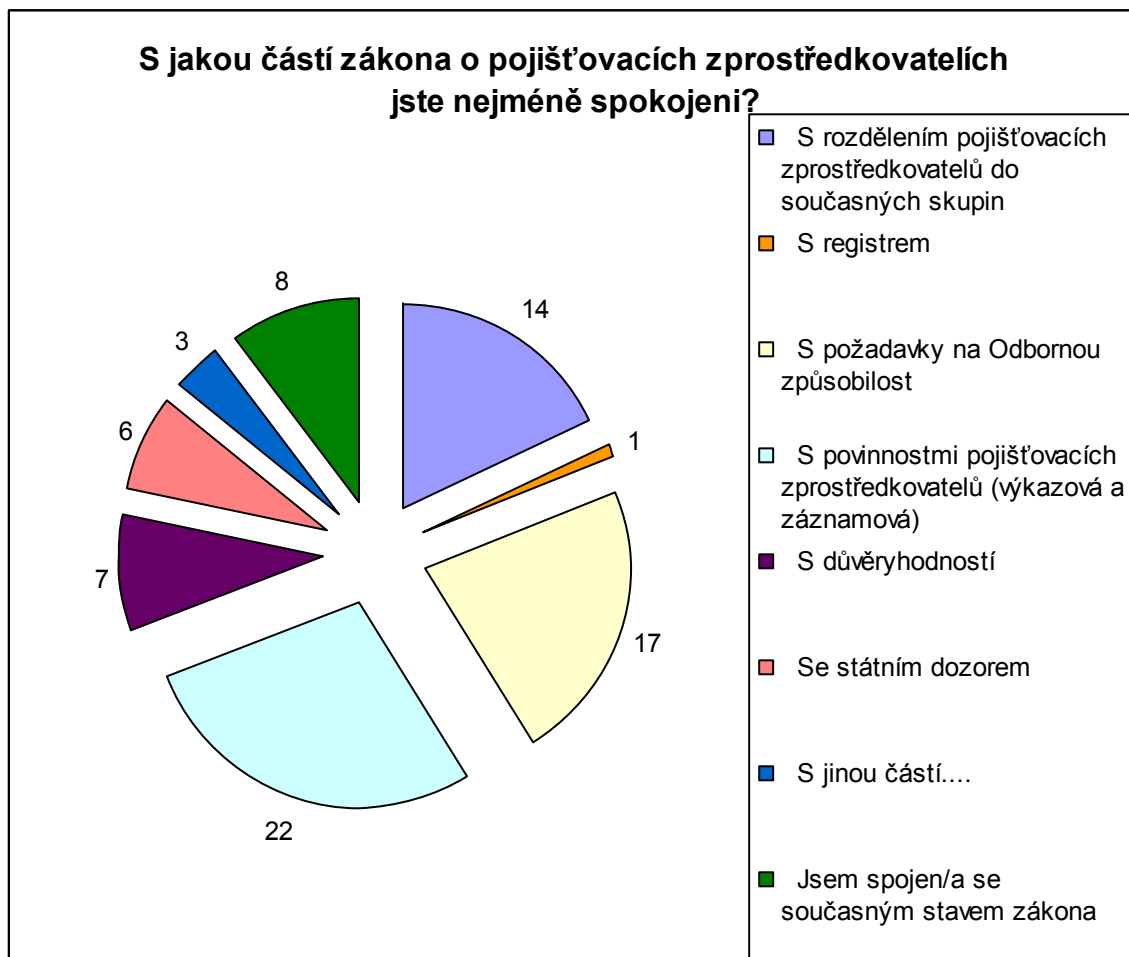


Zdroj: vlastní výzkum

Z odpovědí je patrné, že většina dotázaných věří, že lidé kterým zařizují pojištění je berou jako pomocníky a rádce, jeden dotazovaný v možné volné odpovědi uvedl *"Jsem pojišťovací poradce, který funguje stejně jako rodinný lékař, či právník."* Osobně si myslím, že toto mínění je velmi pozitivní a doufám, že i někteří samotní klienti vnímají pojišťovací zprostředkovatele jako rádce nikoliv jako příživníky. Bohužel se obávám že mé přání zůstane ještě nějakou chvíli nenaplněno, protože podle jednoho dotazovaného *„Zatím nemá naše činnost výše uvedenou prestiž, lidé na to pohlížejí jako na "špatnou nutnost" nebo jako na "tahání peněz bez užitku". Zatím existuje jen malé procento lidí, kteří si sami koupí pojistku jako "dobrou nutnost" s užitekem odpovídajícím rozsahu a ceně pojištění."* s tímto tvrzením bohužel musím souhlasit protože zatím nepatříme k nejnápadnějším ekonomikám světa a náš náhled na pojištění je poněkud zkreslený.

- **otázka 6:** s jakou částí zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích jste nejméně spokojeni? Zde jsem se snažil zjistit, jaká část zákona vadí pojišťovacím zprostředkovatelům nejvíce a kde by měly tudíž nastat nápravy.

Graf 6: otázka 6



Zdroj: vlastní výzkum

Podle grafu jsou nejproblematictější oblastí povinností pojišťovacích zprostředkovatelů, celkem 28,2 %, kde dotazovaní pravděpodobně především kritizovali nároky na jejich administrativu. Celkem velký počet dotazovaných 21,8 % kritizuje požadavky na odbornou způsobilost a to kupodivu její nízkou úroveň. Ve vyspělé ekonomice neprojde testy přibližně 25 % u nás asi jen 2 až 5 % – tedy alespoň podle jednoho z dotázaných. Vzhledem k problémům v zákonu je zajímavé, že 10,3 % respondentů je spokojeno se současným stavem zákona³.

³ několik respondentů zatrhlo zároveň problém v zákoně a zároveň že se jim zákon líbí. Při této situaci jsem odpověď 'jsem spokojen/a se současným stavem zákona' nebral v potaz.

1.3 Závěr dotazníku

Problematika Zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích je velmi zajímavá, ale je důležité oddělovat to, co je napsáno a to, jak to ve skutečnosti funguje. Tento důležitý fakt jsem si uvědomil díky vyhodnocení dotazníku, který jsem rozesílal především díky lidem, kteří se o problematice tohoto zákona více rozepsali.

Nejdůležitějšími závěry dotazníku jsou

- respondenti podle mě hodnotili současný zákon celkem pozitivně. Což naznačuje, že zákon není úplně mimo a větší část své úlohy (ukotvit a stanovit pravidla pro toto povolání v ČR) plní dobře a podle mě má i slibnou budoucnost (především díky připravované novele⁴, která by měla vyřešit některé problémy současného zákona).
- většina dotázaných označuje situaci po zavedení zákona za lepší. Což je další fakt, který svědčí o tom, že zákon je ve své podstatě připraven dobře a jsou potřeba vychytat drobné mouchy, které byly pravděpodobně způsobené rychlým přijetím zákona.
- za pozitivní též považuji fakt, že pojišťovací zprostředkovatelé se ve většině případů vnímají jako lidé, kteří chtějí svým klientům pomoci. Pravděpodobně je to způsobenou povahou profese, protože kdyby se honili jen za penězi, lidé by to brzy poznali a nechtěli by s nimi nic mít (v této práci je osobní kontakt hodně důležitý).
- problematickými pasážemi zákona je podle dotazovaných přílišné nároky na jejich administrativu (výkazová a záznamová povinnost), nízké požadavky na odbornou způsobilost a nevhodné rozdělení pojišťovacích zprostředkovatelů do současných skupin. Co se týče prvního problému žijeme ve státě, kde je přebujelá byrokracie a na vše je potřeba mít spoustu papírů a záznamů a to se asi hned tak nezmění. Problém s nízkou úrovní odborné způsobilosti by se dal vyřešit poměrně jednoduše a to zpřesněním. Ovšem je zde háček, jak zajistit odbornost těm, co už tuto zkouškou prošli v jednodušší podobě. Možnou odpovědí jsou dodatečné testy, školení a větší kontrola odborné způsobilosti (to by ovšem zabralo dost času a peněz). Poslední problém by se dal vyřešit zřízením dalšího registru, který by umožnil rychlejší administrativu a kontrolu. Také je potřeba zamyslet se nad současným rozdělením skupin a zjistit jak by šlo toto rozdělení udělat přehledněji (máme celkem 8 což je podle mě hodně).

⁴ novela se začala projednávat začátkem roku 2006 bohužel na podzim 2006 byl legislativní proces zastaven, nicméně proběhlo připomínkové řízení.

Pod celou dobu, co studuji problematiku zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech se snažím proniknout do jeho podstaty a to jak po teoretické, tak po praktické stránce. Podstata teoretické části spočívala především v nastudování zákona samotného a několika dodatkových publikací, z nichž plynou tyto základní údaje a to, že máme celkem 8 různých typů pojišťovacích zprostředkovatelů jenž všichni musí být v zapsání v registru, splňovat podmínky pro daný typ odborné způsobilosti, mít doklad o důvěryhodnosti, mít pojištění odpovědnosti proti škodě způsobené svoji činností a plnit povinnosti (především výkazové a záznamové), dané jim tímto zákonem.

Zní to pěkně, ovšem pokud se podíváme do praxe, některé z ustanovení zákona skřípou a bude je potřeba změnit tak, aby současnou situaci zlepšily. Bohužel připravovaná novela o které jsem již několikrát psal, je zatím v nedohlednu. Jsem si vědom, že oblast pojišťovacího zprostředkovatelství není hlavní prioritou naší současné vlády a že asi nebude prioritou žádné vlády, ale je důležité, aby se udržoval alespoň rámcový pokrok v této oblasti, protože poslední vyhláška měnící tento zákon byla vydána 18.9.2007.

V souvislosti se zákonodárným procesem je důležité zmínit Českou asociaci pojišťoven, která již mnohokrát do tvorby tohoto zákona promluvila a určitě ještě promluví. Ve své podstatě je možná ČAP pro tuto oblast významnější než ČNB, protože ČNB se věnuje celému finančnímu trhu, což je obrovský kolos, který není snadné hlídat a případně řídit. Kdežto ČAP se stará pouze oblast pojišťovnictví a tak má mnohem podrobnější informace o tom, co v praxi funguje a co působí problémy. Věřím, že mezi těmito dvěma uskupeními v rámci této problematiky probíhá čilá komunikace a ta koriguje nedostatky zákona případnými doporučeními ČAP svým členům. Přičemž je potřeba říci, že ČAP sdružuje téměř všechny pojišťovny na českém trhu, toto by svého postavení měla využít k zatlačení na případné nepoctivé a neeticky se chovající zprostředkovatele (nebo jiné subjekty) a pokusit se sjednat nápravu škody, která byla tímto jednáním klientovi způsobena.

Jednoznačné přínosy současného zákona jsou zvýšená ochrana klienta, lepší přehled o pojišťovacích zprostředkovatelích, zvýšená možnost kontroly a odhalení nedostatků. Je totiž potřeba si uvědomit, že před zavedením zákona nebyl znám přesný počet

zprostředkovatelů, jejich kontrola a případné odhalení nedostatků bylo velmi složité, protože měli jen velmi malé povinnosti vůči státnímu aparátu. Dnešní případný nový klient má několik možností, jak se chránit – může si zkontrolovat registraci zprostředkovatele pomocí IČ a tím si ověřit základní údaje. Pokud se jedná o větší a známější firmu, může se pokusit o ní najít recenze, čímž nadále prověřuje její důvěryhodnost. Pokud už nastane nějaký nezáviněný problém (špatná smlouva atd.), může se obrátit hned na několik institucí – samotného zprostředkovatele, pojišťovnu pro kterou tento produkt pojistil, ČAP (či jinou odbornou organizaci⁵) a samozřejmě soud. Tímto postupným předáváním problému můžete snáze docílit jeho vyřešení.

I když je tento zákon z těch jednodušších, méně obsáhlejších a pro veřejnost méně známý, ovlivňuje zásadně pojistný trh především jeho důvěryhodnost, průhlednost a spolehlivost. Proto je potřeba, aby se všichni na tomto trhu (zprostředkovatelé, pojišťovny a vládní orgány, které na něj dohlíží) snažili eliminovat nežádoucí prvky (především podvody), které značně poškozují toto podnikání v očích obyčejných lidí a tím i naše postavení vůči světovým ekonomikám. Jednou z možností, jak docílit požadovaného souznění a zlepšení dané situace jsou dobré zákony v pojišťovnictví a v pojišťovacím zprostředkovatelství, které se významně rozvíjí.

⁵ Např. AČPM - Asociace českých pojišťovacích makléřů či sdružení samostatných likvidátorů pojistných událostí a další

2.1 Příloha 1 – Dotazník

Dotazník o problematice pojišťovacích zprostředkovatelů.

Jaké typy pojišťovacího zprostředkovatelství zastáváte?

- Vázaný pojišťovací zprostředkovatel
- Podřízený pojišťovací zprostředkovatel
- Výhradní pojišťovací agent
- Pojišťovací agent
- Pojišťovací makléř
- Pojišťovací zprostředkovatel ze třetího státu
- Český zprostředkovatel v jiném státě než ČR
- Pojišťovací zprostředkovatel v jiném členském státu EU než ČR – PZ
- Samostatný likvidátor pojistných událostí

Jak jste spokojeni s momentální úpravou zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích?
(oznámkujte jako ve škole)

1

Byli jste pojišťovacími zprostředkovateli již před (rokem 2004) zavedením tohoto zákona ?
ano

Pokud jste odpověděli NE, na další otázku neodpovídejte

Jaká situace vám vyhovovala více?
Před zavedením zákona

Jak si myslíte že na Vás lidé nahlíží ?
Jste člověk, který jim chce pomoci se rozhodnout
Jiný názor jaký

S jakou částí zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích jste nejméně spokojeni ?

- s rozdělením pojišťovacích zprostředkovatelů do současných skupin
- s registrem
- s požadavky na Odbornou způsobilost
- s povinnostmi pojišťovacích zprostředkovatelů (výkazová a záznamová)
- s důvěryhodností
- Se státním dozorem
- s jinou částí....

Jsem spojen/a se současným stavem zákona