

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra ekonomických studií

Finanční poradenství – jeho cíl, význam

bakalářská práce

Autor: Barbora Vítů

Vedoucí práce: Ing. Lud'ka Jirků

Jihlava 2016

Anotace

Cílem této bakalářské práce na téma Finanční poradenství – jeho cíl, význam je porovnání dvou finančních institucí z pohledu finančního poradce, zprostředkovatele finančních produktů. Porovnání bude zaměřeno na zprostředkovatelské instituce – NN Životní pojišťovna a Broker Consulting a.s.. Snahou práce je zjistit a vyhodnotit veřejné mínění o kvalitě a kvalifikaci pojišťovacích zprostředkovatelů. V první části je obecně vysvětlen pojem pojišťovnictví a pojmy s tím spojené, dále je zde krátce popsán finanční a pojistný trh, zprostředkovatelé pojištění a jejich cesta k této profesi.

V druhé části, teoretické, jsou představeny dvě finanční instituce a to NN Životní pojišťovna a Broker Consulting a.s., dále je zde rozebrána organizační struktura společností, školení nováčků a přeškolení stávajících finančních poradců. Je zde popsán proces praxe finančního poradce a také vlastní zhodnocení společnosti poradci.

V závěru práce se jedná o porovnání těchto dvou finančních institucí a vyhodnocení dotazníkového šetření na téma veřejné mínění o finančních poradcích.

Klíčová slova

pojišťovnictví, finanční trh, pojistný trh, finanční zprostředkovatelé, etický kodex

Annotation

The goal of this bachelor thesis, focused on Financial consultancy – its goals, importance, is the comparison of two financial institutions from the perspective of financial consultant, financial product broker. The comparison is focused on two financial agencies – NN Life Insurance Company and Broker. The most important point is to check and evaluate public opinion about the quality and competencies of the financial consultants.

The first part generally explains terms like insurance and similar, shortly describes financial and insurance market, profession of financial consultants and their way to this work.

In the second, theoretical part, two financial are being presented, NN Life Insurance Company and Broker Consulting a.s.. Their organisation structure, their recruitment program and retraining of the existing staff is described. The practice of selected consultants and personal evaluation of their companies is also part of this chapter.


At the end the thesis continues with the comparison of selected companies and also with evaluation of questionnaire survey about public opinion on financial consultancy.

Keywords

insurance, financial markets, insurance markets, financial intermediaries, code of ethics

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Barbora Vítů**
Studijní program: **Ekonomika a management**
Obor: **Finance a řízení**
Název práce: **Finanční poradenství - jeho cíl, význam**
Cíl práce: **Cílem práce je porovnání dvou finančních institucí z pohledu finančního poradce, zprostředkovatele finančních produktů. Porovnání bude zaměřeno na zprostředkovatelské instituce - ING a Broker. Snahou práce bude zjistit a vyhodnotit veřejné mínění o kvalitě a kvalifikaci pojišťovacích zprostředkovatelů**


Ing. Ludka Jirků
vedoucí bakalářské práce


Ing. Roman Fiala, Ph.D.
zástupce vedoucí katedry
Katedra ekonomických studií

Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí bakalářské práce paní Ing. Lud'ce Jirků, za ochotu odpovědět na otázky, za její rady a za čas, který mi věnovala. Další poděkování patří paní Heleně Němcové, poradci pro finanční plánování společnosti NN, která mi poskytla veškeré informace o svém zaměstnání a stejný dík patří paní Daně Musilové, makléři společnosti Broker. Dále bych chtěla poděkovat společnosti NN, u které probíhala moje praxe, na jejímž základě jsem mohla psát tuto BP. V neposlední řadě patří mé poděkování mojí rodině a přátelům, kteří mi byli velkou oporou.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědoma toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výtěžku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 22. 6. 2015

.....

Podpis

Obsah

Obsah	7
Úvod.....	11
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1. Pojišťovnictví, jeho význam a pojmy spojené s pojišťovnictvím	12
1.1. Pojišťovny.....	13
1.2. Pojišťování.....	13
1.3. Pojišťovací služby.....	13
1.4. Pojištění	14
1.5. Pojistitel, pojistník, pojištěný.....	15
1.6. Pojistná smlouva	15
2. Vývoj pojištění	17
2.1. Etapa, kdy převažovala vzájemná pomoc.....	17
2.2. Etapa, kdy se z pojištění stává předmět podnikání	17
2.3. Etapa státních zásahů do pojištění	18
2.4. Pojišťovny v našich podmínkách.....	19
3. Finanční a pojistný trh	21
3.1. Finanční trh	21
3.2. Finanční zprostředkovatelé na finančním trhu.....	21
3.3. Pojistný trh.....	22
3.4. Pojišťovny na pojistném trhu.....	23
3.5. Instituce v pojišťovnictví	24
3.6. Distribuční síť na pojistném trhu.....	26
4. Zprostředkovatelé pojištění	27
4.1. Právní úprava	27
4.2. Zprostředkovatelská činnost	28
4.3. Pojišťovací zprostředkovatelé.....	28
4.4. Zprostředkování pojištění mimo území ČR.....	29
4.5. Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele.....	29
5. Pojišťovacím poradcem od začátku.....	30
5.1. Typy pojišťovacích zprostředkovatelů	31
5.1.1. Vázaný (závislý) pojišťovací zprostředkovatel.....	31
5.1.2. Podřízený pojišťovací zprostředkovatel.....	31
5.1.3. Pojišťovací agent.....	32

5.1.4.	Výhradní pojišťovací agent.....	32
5.1.5.	Pojišťovací makléř (nezávislý zprostředkovatel).....	32
5.1.6.	Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je ČR.....	33
5.2.	Registrace pojišťovacího zprostředkovatele.....	33
5.3.	Finanční zprostředkovatel jako OSVČ.....	34
5.4.	Odborná způsobilost.....	35
5.5.	Pokuty a sankce.....	35
5.6.	Etický kodex.....	36
5.6.1.	Úvodní ustanovení.....	36
5.6.2.	Obecné zásady chování pojišťoven.....	36
5.6.3.	Vztahy mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími zprostředkovateli.....	37
5.6.4.	Vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi.....	37
5.6.5.	Uplatnění Kodexu v rámci ČAP a sankce za porušení.....	38
II.	PRAKTICKÁ ČÁST.....	39
1.	Zprostředkovatelská instituce NN Životní pojišťovna.....	39
1.1.	Základní informace.....	39
1.2.	Historie.....	40
1.3.	Údaje o společnosti.....	41
1.4.	Cíle a hodnoty.....	41
2.	Organizační struktura společnosti.....	41
2.1.	Náplň práce Agenturního ředitele.....	42
2.2.	Náplň práce Vedoucího obchodní skupiny – unit manažer.....	43
2.3.	Náplň práce Poradce pro finanční plánování.....	43
3.	Průběh praxe finančního poradce na agentuře.....	44
3.1.	Proces nástupu finančního poradce.....	44
3.2.	Adaptace a vzdělávání finančního poradce – PFP N (nováček do 1 roku).....	44
3.3.	Vzdělávání stávajících poradců pro finanční plánování.....	45
3.4.	Etický kodex pro NN (ING).....	45
3.5.	Motivační soutěže pro poradce pro finanční plánování.....	45
3.6.	Odměňování poradců pro finanční plánování.....	45
4.	Vlastní zhodnocení společnosti a pracovní pozice poradcem pro finanční plánování paní Helenou Němcovou.....	48
4.1.	Začátky poradce ve společnosti.....	48
4.2.	Přínos poradce pro společnost a společnosti pro poradce.....	48
4.3.	Motivace.....	49

4.4.	Pohled na personální změny ve společnosti	49
5.	Zprostředkovatelská instituce Broker Consulting a.s.	49
5.1.	Základní údaje.....	49
5.2.	Historie společnosti.....	50
5.3.	O společnosti.....	50
5.4.	Poslání společnosti.....	50
6.	Organizační struktura společnosti	50
6.1.	náplň práce makléře	50
7.	Průběh praxe finančního poradce – makléře	51
7.1.	Proces nástupu, proškolení nováčků	51
7.2.	Adaptace a vzdělávání nováčků, stávajících makléřů	52
7.3.	Motivace makléřů	53
7.4.	Odměňování.....	53
8.	Vlastní zhodnocení profese makléře poradcem paní Danou Musilovou.....	54
8.1.	Začátky ve společnosti.....	54
8.2.	Přínos profese pro společnost	55
8.3.	Motivace	55
8.4.	Pohled na personální změny	55
9.	Analýza na téma: Veřejné mínění o finančních poradcích.....	55
9.1.	Otázka č.1 : Sjednali byste si pojištění raději přes internet, nebo vyhledáte finančního poradce?.....	56
9.2.	Otázka č.2: Máte nějakou zkušenost s finančním poradcem ?	57
9.3.	Otázka č. 3: Máte svého finančního poradce ?	57
9.4.	Otázka č. 4: Co Vám na poradcích nejvíce vadí?	58
9.5.	Otázka č. 5: Preferujete spíše mladé finanční poradce, nebo Vám starší poradci dávají určitou jistotu ?.....	58
9.6.	Otázka č. 6: Myslíte si, že finanční poradce upřednostňuje zájmy klienta nad své vlastní a klientovi doporučí produkt bez ohledu na výši své provize?	59
9.7.	Otázka č. 7 a 8: Máte sjednané nějaké pojištění? Kdo ho platí?	59
9.8.	Otázka č. 9: Máte zkušenost s plněním pojistné události? Jakou?	60
9.9.	Otázka č. 10: Jak často byste si přál být kontaktován poradcem / pracovníkem pojišťovny z důvodu revize pojištění apod.?	61
9.10.	Otázka č. 11: Za jakým účelem obvykle poradci voláte/ byste zavolal?	62
9.11.	Otázka č. 12 a 13: Jaký typ pojištění považujete za nejdůležitější/nepostradatelný a jaký naopak zbytečný	62
9.12.	Otázka č. 14 a 15: Zkušenost s finanční analýzou klienta, je potřebná a užitečná ?	63

10. Závěr	63
10.1. Závěrečné porovnání finančních institucí NN Životní pojišťovny a Broker Consulting a.s.....	63
10.2. Závěr dotazníkového šetření	64
Seznam použité literatury	66
Seznam internetových zdrojů.....	66
Seznam tabulek	67
Seznam grafů	68
Seznam schémat.....	68
Seznam příloh	68

Úvod

Dnes se běžně setkáváme s nabídkou velkého množství finančních produktů, od různých finančních institucí. Je jen na nás, zda si finance budeme spravovat sami, nebo si na pomoc přizveme finančního poradce. Ovšem vyznat se ve světě financí, je v dnešní době, kdy je trh plný různých druhů hypoték, investic, životních a úrazových pojištění a mnoha dalších velmi složité. Proto si radši volíme druhou možnost, a to možnost pomoci od poradce pro finanční plánování, který by tento trh měl dobře znát, a proto nám také nejlépe poradit.

Cílem této bakalářské práce je porovnání dvou finančních institucí z pohledu finančního poradce. A zhodnocení veřejného mínění na finanční zprostředkovatele. Porovnávány jsou dvě finanční instituce a to NN životní pojišťovna a Broker Consulting a.s., na základě rozhovorů s poradci a dostupných materiálů společností. K účelu zhodnocení veřejného mínění bylo použito dotazníkové šetření.

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě části, na část teoretickou a praktickou. Teoretická část je zaměřena na pojišťovnictví jako celek, na rozdělení finančních zprostředkovatelů, jejich cestu k tomuto povolání, jejich povinnosti a sankce za nedodržení jistých pravidel. Dále jsou zde vysvětleny pojmy jako je pojištění, pojistník, pojistitel a pojištěný. Praktická část je zaměřena na porovnání dvou finančních institucí. Jsou zde představeny dvě porovnávané společnosti a následně je zkoumáno např. školení nováčků, organizační struktura společnosti, přeškolení stávajících zaměstnanců, odměňování poradců, motivace nebo názory finančních poradců/makléřů. Dále jsou zde popsány odpovědi z dotazníku zaměřeného na veřejné mínění o finančních poradcích. V závěru této práce je vyhodnoceno porovnání finančních institucí a vyhodnocení dotazníkového šetření na téma finančního poradenství.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Pojišťovnictví, jeho význam a pojmy spojené s pojišťovnictvím

Pojišťovnictví je částí ekonomiky, ve které dochází k pojišťovací činnosti. Pojišťovací činnost zahrnuje uzavírání pojistných smluv, poskytování plnění z pojistných smluv a správu pojištění. Součástí je také nakládání s aktivy technických rezerv, nebo uzavírání smluv se zajišťovny. V zahraničí se o pojišťovnictví hovoří jako o pojišťovacím průmyslu. Pojišťovnictví obsahuje všechny zprostředkovatele, zajišťitele, asociace, ale i další subjekty v daném regionu nebo státu.¹

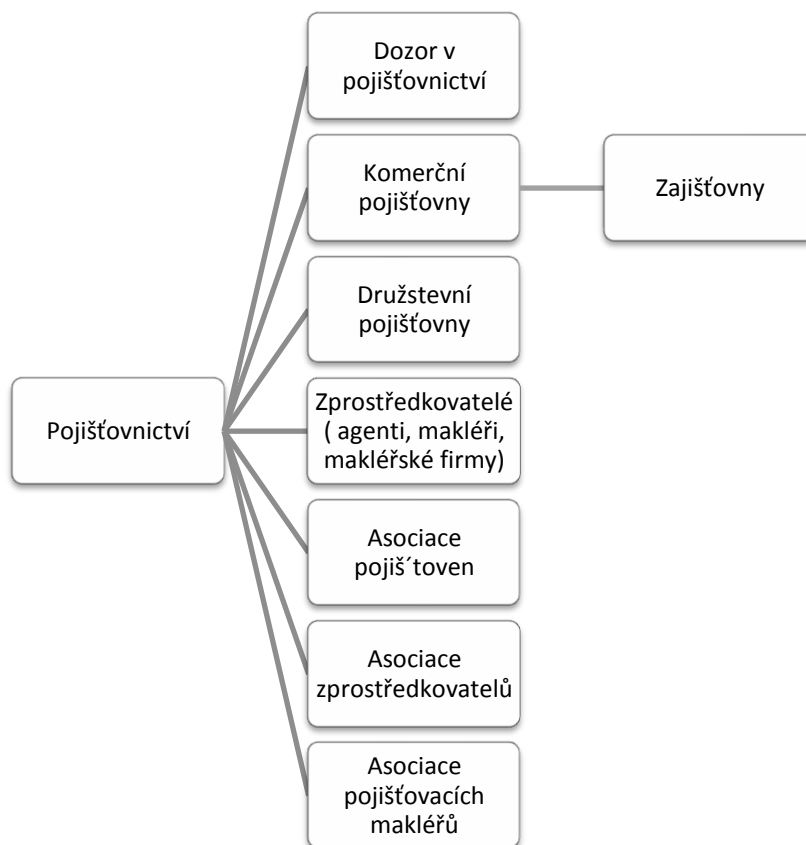


Schéma 1 Struktura pojišťovnictví (zdroj Čejková V., Martinovičová D., 2001, vlastní zpracování)

¹ ČEJKOVÁ, Viktória a Dana MARTINOVIČOVÁ. *Pojišťovnictví: (pro obor Podnikové finance a obchod) : studijní text pro kombinované studium*. Vyd. 1. Brno: Zdeněk Novotný, 2001, s. 103-170. Učební texty vysokých škol. ISBN 80-214-1967-9.

Pojišťovnictví se v první řadě zabývá poskytováním pojistné ochrany a úhradou škod, které vznikají na základě různých situací lidského života. Těmito úkony plní roli stabilizátoru ekonomické a životní úrovně obyvatelstva.²

1.1. Pojišťovny

Pojišťovna je finanční společnost, která je oprávněna provozovat pojistnou činnost a přebírat na sebe riziko. Pojišťovna jako právní subjekt musí mít od státu povolení k podnikání. Pojišťovny můžeme členit na :

- životní – možnost životných druhů pojištění
- neživotní – neživotní druhy pojištění
- univerzální – mohou provozovat zajišťovací činnost a pojišťovat skoro všechny druhy rizik
- specializované – zaměřují se na určitou skupinu rizik

Pokud pojišťovnu založil podnikatelský subjekt, za účelem pojistit svá rizika, pak je to pojišťovna kaptivní. Tyto pojišťovny rozdělujeme na :

- akciové – cílem je zisk, základní kapitál tvoří vklady akcionářů
- státní – zakládány státem
- vzájemné (družstevní) – charakteristická je vzájemná pomoc mezi členy družstva, pojistníky jsou členové³

1.2. Pojišťování

Pojišťováním nazýváme činnost, která obsahuje sjednání pojištění, vede tedy ke vzniku pojistného vztahu. Je to soubor pracovních postupů jako je propagace, marketing, reklama, zprostředkování pojištění, dojednání pojištění, jeho správa atd.

1.3. Pojišťovací služby

² ČEJKOVÁ, Viktória a Dana MARTINOVIČOVÁ. *Pojišťovnictví: (pro obor Podnikové finance a obchod) : studijní text pro kombinované studium*. Vyd. 1. Brno: Zdeněk Novotný, 2001, s. 103-170. Učební texty vysokých škol. ISBN 80-214-1967-9.

³ DITTRICHOVÁ, Jaroslava, Jitka PTATSCHEKOVÁ a Vojtěch JINDRA. *Základy financí*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, 187 s. ISBN 978-80-7435-074-0.

Pojišťovacími službami jsou činnosti, které souvisí s hlavní činností pojišťoven. K pojišťovacím službám patří poradenská činnost související s pojištěním, poskytování pojistného plnění, konzultační činnost, právní poradenství a poskytování právní ochrany. Rozsah pojišťovacích služeb je kryt pojistným.

1.4. Pojištění

Hlavním důvodem k uzavření pojištění pro různé osoby i pro firmy je určité riziko, které neustále působí. Toto riziko představuje možnost ztráty a újmy na zdraví nebo majetku.

S pojmem pojištění se setkáváme od narození až do smrti. Hlavní poznatky o pojištění se přenáší jako mluvené slovo, jako zkušenosti jednotlivců, a proto mívají zkreslenou podobu. Původním smyslem bylo pomáhat v situacích, kdy se jednotlivec sám nemůže ubránit vzniku škody a krýt následky. Tyto škody mohou vznikat z přírodních katastrof, nebo z nežádoucího chování okolí. Nikdy však nelze s přesností říci, kdy tato situace nastane, proto by pojištění mělo alespoň zmenšit dopady těchto škod.

Každou změnu v ekonomice a společnosti můžeme zaznamenat také ve změně pojištění. S rozvojem kultury, techniky i vědy přichází další nové riziko, se kterým musí pojišťovny, podnikatelé i podniky počítat. V důsledku těchto změn pojišťovny přicházejí s novými produkty a musí neustále sledovat vývoj trhu.

Význam pojištění:

- ovlivňování tržní ekonomiky
- stabilizace ekonomické úrovně všech činností podnikatelské sféry, občanů a státu
- vytváření nových pracovních příležitostí

Z právního hlediska se při uzavření pojištění utváří závazkový právní vztah, kdy na sebe pojišťovna přebírá závazek, že pojištěnému uhradí škodu, která vznikla podle pojistných podmínek. Tento vztah zobrazuje následující schéma.

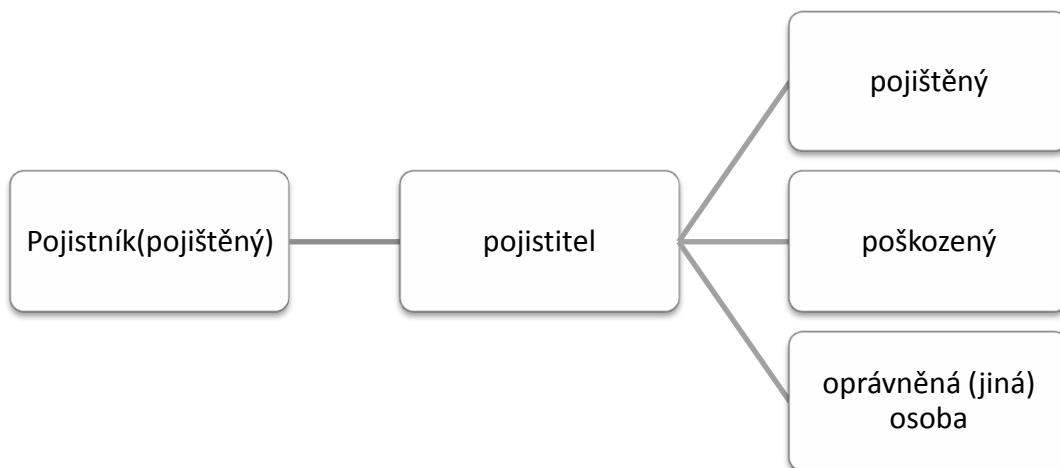


Schéma 2 Vztah subjektů pojištění (zdroj Čejková V., Martinovičová D., vlastní zpracování)

1.5. Pojistitel, pojistník, pojištěný

„**Pojistitelem** může být fyzická nebo právnická osoba, která vykonává pojišťovací činnost. Pojistitel musí hospodařit tak, aby byl schopen neustále plnit své závazky. Ten kdo uzavírá pojistnou smlouvu s pojistitelem je **pojistník** a jeho povinností je platit pojistné. Ten na jehož rizika se pojištění sjednává, je **pojištěný** a má právo obdržet od pojišťovny pojistné plnění v případě pojistné události. Ve většině případů je pojistník a pojištěný jedna a tatáž osoba.“ (Čejková V., Martinovičová D., 2001)

1.6. Pojistná smlouva

Pojistnou smlouvou se nazývá doklad o pojištění, který nám udává podmínky za kterých jsme se pojistili a co všechno naše pojištění obsahuje.⁴

Pojistná smlouva musí obsahovat následující údaje:

- **Pojistitel** – základní informace o pojišťovně
- **Pojistník** – základní informace o pojistníkovi, pokud pojišťuje sebe je současně i pojištěným

⁴ ČEJKOVÁ, Viktória a Dana MARTINOVIČOVÁ. *Pojišťovnictví: (pro obor Podnikové finance a obchod)* : studijní text pro kombinované studium. Vyd. 1. Brno: Zdeněk Novotný, 2001, s. 103-170. Učební texty vysokých škol. ISBN 80-214-1967-9.

- **Pojistné riziko a události** – výčet pojistných rizik, na které se sjednává pojištění
- **Druh pojištění** – např. životní pojištění nebo pojištění v případě smrti aj.
- **Oprávněné osoby** – osoby, které se podílí na výnosech pojištění
- **Pojistná doba** – doba plynutí pojištění, musí být známo datum vzniku i datum zániku pojistné smlouvy
- **Pojistné** – je cena za sjednané pojištění, může být placeno ročně, půlročně nebo na celou dobu pojištění dopředu
- **Pojistné podmínky** – podmínky dané společností, klient s nimi musí být seznámen a nesmí se bez jeho vědomí měnit
- **Pojistné částky** – jedná se o plnění společností, např. při dožití
- **Pojistné plnění** – může být určena výplata při zániku pojištění, nebo při dopředu sjednaných termínech výběru části naspořených peněz
- **Dynamizace** – jedná se o navýšení cen jednotlivých produktů
- **Podíl na výnosu** – zisk z investovaných rezerv
- **Úroková míra** – je pevně daná na začátku vzniku smlouvy
- **Alokační poměr** – jedná se o poměr u životního investičního pojištění, je to poměr jakým jsou rozdělovány investice do určitých fondů
- **Vinkulace** – v případech úvěru, hypotéky apod.
- **Připojištění** – klient si může ke své sjednané smlouvě připojistit třeba své dítě
- **Rozšíření připojištění** – každé pojištění jde v průběhu změnit (rozšířit), doplnit o jiná připojištění
- **Půjčka z rezervy** – u některých pojišťoven je možnost sjednání půjčky z naspořené částky
- **Změny, které požaduje pojišťovna** – pokud pojišťovna zvýší pojistné a pojistník s tím nesouhlasí, může dojít k zániku pojistné smlouvy
- **Změny, které požaduje klient** – jedná se o možnost zvýšení nebo snížení pojistné částky, které pojistitel může a nemusí vyhovět
- **Změny třetích osob** – jde o změny osob, kterým má být vyplaceno pojistné

- **Změny smlouvy** – jde o nevyhnutelné změny, každá změna musí být vyhotovena ve dvou vydáních⁵

2. Vývoj pojištění

Vznik pojištění lze rozdělit do tří etap :

- etapa, kdy převažovala vzájemná pomoc
- etapa, kdy se z pojištění stává předmět podnikání
- etapa státních zásahů do pojištění

2.1. Etapa, kdy převažovala vzájemná pomoc

První zmínky o pojištění se objevují kolem roku 2 000 př.n.l. a jsou spojovány s krytím ztrát. Těmito ztrátami byly výdaje na přepravu zboží karavanami, nebo na pohřby. V tomto období je těžké odlišit činnost pojišťovací a činnost charitativní. Pojištění se uzavíralo v uzavřených skupinách, vztahovalo se především na kupce a řemeslníky, ale ne na zemědělce, kterých bylo v té době nejvíce. Také pojistitel a pojistník od sebe nebyl nijak oddělen jak je tomu dnes. Do 18. století se konkretizoval okruh pojistných událostí a pevně stanovily výdaje na pojistná plnění. V 18. století vznikají první instituce zprostředkující pojištění a to ve formě vzájemných pojišťoven. U nás to byla První Česká vzájemná pojišťovna, která vznikla roku 1827. Nejvíce využívaná pojištění jsou pojištění námořní, životní a pojištění požární.

2.2. Etapa, kdy se z pojištění stává předmět podnikání

Od začátku 19. století se objevuje liberální ekonomická teorie a v důsledku toho se pojištění stává předmětem podnikání, neboť je považováno za užitečné. Nadále existují vzájemné pojišťovny, ale vznikají i nové ve formě akciové společnosti. Pojištění se začíná rozšiřovat do ostatních kruhů společnosti a celkem rychle se rozvíjí. Rozšiřují se i druhy pojištění, ale i nadále je nejvíce pojištění životních, námořních a požárních.

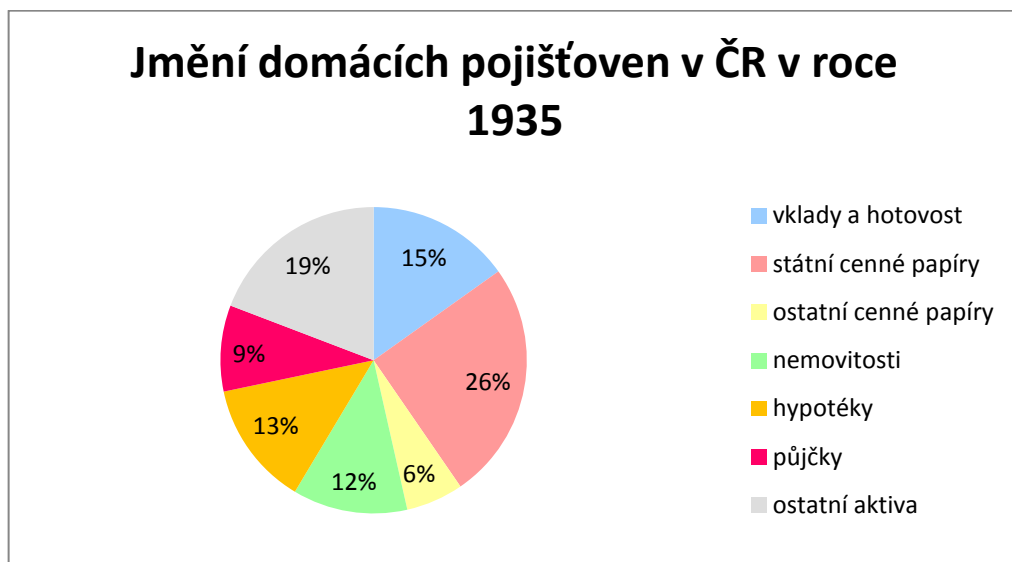
⁵ DITTRICHOVÁ, Jaroslava, Jitka PTATSCHEKOVÁ a Vojtěch JINDRA. *Základy financí*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, 187 s. ISBN 978-80-7435-074-0.

Dále se začíná uplatňovat pojistná matematika a v souvislosti s pojištěním velkého rizika vzniká zajištění.

2.3. Etapa státních zásahů do pojištění

Na konci 19. století dochází k odklonu od liberalismu a přistupuje se k státním zásahům do hospodaření. V důsledku toho se rozvíjí hospodářství a monopolizace. V pojišťovnictví dochází ke vzniku sociálního pojištění v jednotlivých zemích a také dochází k regulaci komerčního pojištění. Státy používají k regulaci různé nástroje:

- k založení nové pojišťovny je nutné schválení státním orgánem (koncesní princip)
- povinností je tvorba zabezpečovacích fondů
- kontrolují výkazy pojišťoven, dohlíží nad hospodařením
- kontrolují úrokové míry, které slouží k výpočtu pojistného
- určují kvóty pro ukládání aktiv pojišťoven



Graf 1 Rozložení jmění domácích pojišťoven v ČR v roce 1935 (zdroj DUCHÁČKOVÁ E. 1997, vlastní zpracování)

Po druhé světové válce státní dozor ještě více sílí. Dochází k rozvoji specializace existujících druhů pojištění, různým kombinacím druhů pojištění a vzniku zcela nových pojištění. Další změnou je poměr mezi životním a majetkovým pojištěním ve prospěch

životního pojištění. Životní pojištění přináší daňové zvýhodnění, jelikož se využívá jako vestavěný stabilizátor ekonomiky.

2.4. Pojišťovny v našich podmínkách

Do roku 1945 bylo na našem území přes 700 pojišťoven a pojišťovacích spolků. Po tomto roce byly pojišťovny znárodněny a zůstalo jich pouhých pět. V roce 1948 vznikla státní pojišťovna a ta v roce 1968 byla rozdělena na Slovenskou státní pojišťovnu a Českou státní pojišťovnu. Vznik dalších pojišťoven zajistilo až vydání zákona o pojišťovnictví v roce 1991.⁶

V roce 1998 mělo možnost podnikat 41 pojišťoven, z toho jich bylo 40 komerčních a 1 Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky. Rok 1999 přinesl zkvalitnění pojistné ochrany a rozšíření pojistných produktů. Na trhu se objevovalo až 250 pojišťovaných druhů nebezpečí. Největší změnou tohoto roku byl vznik pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, následoval nárůst pojištění vážných chorob, pojištění majetku i odpovědnosti a investiční životní pojištění.⁷

V roce 2002 se pojišťovnictví muselo vyrovnat s povodněmi, které postihly naše území. Dále proběhlo mnoho novel zákonů a úprav o vzniku a zániku pojistné smlouvy.⁸

Rok 2004 byl pro české pojišťovnictví rokem změn, jelikož ČR vstoupila do Evropské unie. S tímto přestupem bylo nutné splnit určité podmínky pro zapojení do jednotného pojistného trhu. V souvislosti s Evropskou unií vzniká také tzv. evropský pas, který umožňuje činnost pojišťoven na jiném území, než na jakém podnikají.⁹

Od 1.4.2006 dohlíží na pojišťovnictví Česká národní banka (ČNB), ta má za úkol starat se o fungování a rozvoj finančního trhu, přispívat ke stabilitě systému, provádět analýzy

⁶ DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojišťovnictví*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1997, 138 s. ISBN 80-7079-092-x.

⁷ 2000. Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 1999* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/o-nas/vyrocní-zpravy/1999.pdf>

⁸ 2003. Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2002* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/www/cap/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2002.pdf>

⁹ 2005. Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2004* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/www/cap/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2004.pdf>

finančního systému. V pojišťovnictví „převzala ČNB agendu Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění“ (ČAP, 2005).¹⁰

V dalších letech bylo vydáno hodně novel a vyhlášek, především kvůli přizpůsobení se vstupu do EU.

V roce 2014 byl spuštěn systém registru dlužníků, který by měl být nápomocný především u majetkových pojištění. Dále byly přijaty novely zákonů, které se zaměřují na pojišťovatelskou činnost.¹¹

Následující tabulka zobrazuje počet pojišťoven na českém trhu od roku 1990 do roku 2014.

Rok	Počet pojišťoven	Rok	Počet pojišťoven
1990	1	2003	42
1991	3	2004	40
1992	12	2005	45
1993	20	2006	49
1994	27	2007	52
1995	32	2008	53
1996	35	2009	52
1997	40	2010	53
1998	41	2011	53
1999	42	2012	51
2000	41	2013	51
2001	43	2014	53
2002	42		

Tabulka 1 počet pojišťoven na pojistném trhu ČR od roku 1990–2014 (zdroj ČAP, výroční zprávy od roku 1999- 2014)

¹⁰ 2006. Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2005* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/www/cap/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2005.pdf>

¹¹ 2014. Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2014* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2014.pdf>

3. Finanční a pojistný trh

Finanční trh obsahuje mnoho jiných různých trhů, jedním z nich je také trh pojistný, na kterém se pohybují finanční instituce, pojišťovny a finanční zprostředkovatelé.

3.1. Finanční trh

Finanční trh můžeme vysvětlit jako systém ekonomických vztahů a institucí zprostředkujících soustředění volných finančních prostředků pomocí finančních nástrojů. Na finančním trhu se setkává nabídka a poptávka po platebních prostředcích, cenných papírech, drahých kovech a jiných finančních nástrojích. Systém finančních trhů umožňuje přesun finančních prostředků mezi subjekty, které mají těchto prostředků přebytek nebo nedostatek.

Subjekty vstupují na trh ve dvou případech:

- pokud potřebují financovat své potřeby – deficitní subjekty
- pokud chtějí investovat a následně zhodnocovat své dočasně volné prostředky – přebytkové subjekty

Existují dva typy přerozdělování finančních prostředků:

a) přímý

Finanční prostředky jsou přesunovány od přebytkových subjektů prostřednictvím různých cenných papírů, deficitní subjekty tedy emitují cenné papíry a přebytkové do nich investují.

b) zprostředkovaný

Zde vystupují finanční zprostředkovatelé, kterými jsou např. pojišťovny, banky, spořitelny atd. Zprostředkovatelé emitují různé pojistné smlouvy, podíly, penzijní smlouvy atd.

3.2. Finanční zprostředkovatelé na finančním trhu

Umožňují nám snadnější realizaci peněžních transakcí, kdy nám snižují náklady a zabezpečují rizika na finančním trhu. Usnadňují propojení subjektů na trhu. Cenou za zprostředkovatelské služby mohou být různé úroky, pojistné, marže apod.

Základní funkce finančních zprostředkovatelů:

- Transformace peněz, kdy finanční zprostředkovatelé transformují peníze získané od věřitelů, tím že je poskytují dlužníkům v jiné formě. Nejdůležitější transformace:
 - kvantitativní – získávají peníze v jiné nominální hodnotě, než je hodnota budoucích pohledávek
 - časové – získávají zdroje s rozdílnou splatností
 - z hlediska obchodovatelnosti – zprostředkovatelé emitují proti sobě neobchodovatelná, málo likvidní aktiva a obchodovatelná hodně likvidní aktiva
 - z hlediska rizika – zprostředkovatelé si rozložením prostředků do více aktiv snižují riziko
 - měnová – spočívá v získávání prostředků v jiné měně, než která je následně obchodovaná
- redukce nákladů
- informace a sledování

3.3. Pojistný trh

Pojistný trh funguje na principu rozdělování a shromažďování prostředků. U pojistného trhu máme na mysli rezervy, které jsou vytvářeny pro případ zaplacení náhodných potřeb. Při tvoření těchto rezerv máme nárok na jejich následné vyplacení, většinou ale tomuto kroku předchází splnění podmínek nějaké smlouvy, zákona, vyhlášky, pojistných podmínek apod. Díky vztahům při tvorbě rezerv je pojištění samostatnou kategorií ekonomiky.¹²

¹² ČEJKOVÁ, Viktória a Svatopluk NEČAS. *Pojistný trh: distanční studijní opora*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta, 2005, 82 s., 8 příl. ISBN 80-210-3661-3

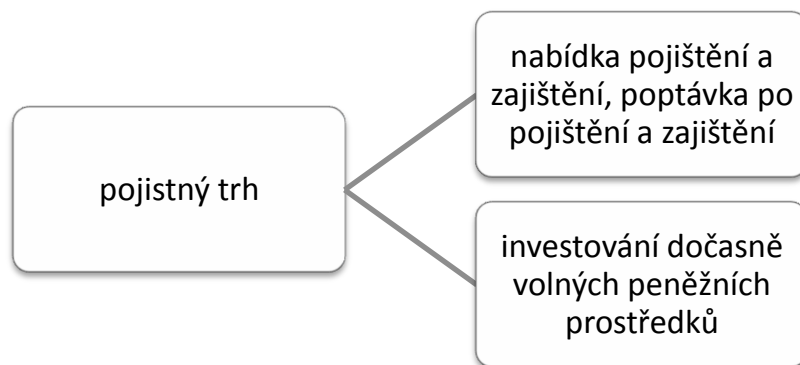


Schéma 3 členění pojistného trhu (zdroj Čejková V., Nečas S. 2005, vlastní zpracování)

3.4. Pojišťovny na pojistném trhu

Pojišťovny mají dvě základní složky, tou první je vlastní pojišťovací činnost a druhou investiční činnost. Jejich úkolem je přebírat na sebe rizika, která by se mohla v budoucnu stát jejich klientům a za tuto „službu“ pak pojišťovny inkasují pojistné. Pojišťovny se tedy musí vyrovnávat s časovým zpožděním a náhodnými výkyvy. Tyto situace pojišťovna řeší pomocí volných prostředků rezerv.

Většina pojišťoven jsou akciové komerční společnosti, které usilují o dosažení výnosu z pojišťovací činnosti, menší procento pojišťoven mohou být vzájemné a státní pojišťovny, které mohou fungovat i na neziskových principech.

Státní pojišťovna – Státní pojišťovna je využívána, pokud daná oblast není pro komerční pojišťovnu dostatečně ziskově zajímavá, nebo by byla ztrátová, ale přitom je zde pojišťovna potřeba. Státní pojišťovna byla nejvíce využívána v postsocialistických zemích, kde pojišťovny vykazovaly velmi nízké náklady a to vedlo k nízké kvalitě poskytovaných služeb. Největším pozitivem státní pojišťovny jsou státní záruky a negativem vyšší náklady správní režie.

Vzájemná pojišťovna – Cílem vzájemné pojišťovny není zisk, ale pomoc ostatním členům. Vychází se ze základní filosofie „*že škoda, která se stane jednomu členu společenství, má být nesena těmi ostatními, kterým se nestala.*“ (Ducháčková E., Daňhel J., 2012) V současnosti mají tyto pojišťovny význam v určitém segmentu trhu, jelikož

mají nízké náklady správní režie a nemají vlastní zisk, tak mají sazby pojistného na nižší hranici.¹³

3.5. Instituce v pojišťovnictví

AČPM (Asociace českých pojišťovacích makléřů)

Vznikla v roce 1994. Je to subjekt, který představuje pojišťovací makléře. Každý rok uskutečňuje anketu Pojišťovna roku.

Webové stránky: www.acpm.cz

AIDA

Mezinárodní organizace, která vznikla v roce 1960. Je to nezisková společnost která má za úkol navrhnout opatření spojená s pojišťovnictvím.

Webové stránky: www.aida.org.uk

BIPAR

Založena roku 1937 v Paříži. Jedná se o asociaci pojišťovacích agentů a makléřů v Evropě i ve světě.

Webové stránky: www.bipar.eu.com

CEA

Tento výbor 33 národních asociací byl založen 1953. Jedná se o výbor evropských pojistitelů.

Webové stránky: www.cea.assur.org

CEIOPS

Výbor, který se skládá z představitelů dozorových orgánů v penzijním připojištění a pojišťovnictví. Jde o představitele členských států EU a EHP. Vznikl v roce 2003.

Webové stránky: www.ceiops.cz

ČAP (Česká asociace pojišťoven)

¹³ ČEJKOVÁ, Viktória a Svatopluk NEČAS. *Pojistný trh: distanční studijní opora*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta, 2005, 82 s., 8 příl. ISBN 80-210-3661-3

Jde o sdružení komerčních pojišťoven. Vznikla v roce 1993. v ČR se podílí na předepsaném pojistném trhu 98 %.

Webové stránky: www.cap.cz

ČKP (Česká kancelář pojistitelů)

Vytvořena se zákonem č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

Webové stránky: www.ckp.cz

IAIS (Mezinárodní asociace dozorových orgánů v pojišťovnictví)

Založena roku 1994. Má 120 pozorovatelů a 190 členů ze 140 zemí. Hlavním úkolem je dozor v pojišťovnictví.

Webové stránky: www.iaisweb.org

Mezinárodní asociace pro studium pojistné ekonomiky

Založena v roce 1973. Jejími členy je 80 vrcholných manažerů z celého světa. Jejím úkolem jsou výzkumy na pojistném trhu.

Webové stránky: www.genevaassociation.org

Partners of Intermediaries

Jedná se o partnery zprostředkovatelů pojištění. Vznikla v roce 2002. Má za úkol shromažďování problémů finančních zprostředkovatelů.

Webové stránky : www.poi.compuvista.org

PIA

Jedná se o vydavatele pojišťovacího tisku, založena roku 1954. Obsahuje 28 časopisů (v ČR je to časopis Pojistný obzor)

Webové stránky: www.piassurance.eu

WFII (Světová federace pojišťovacích zprostředkovatelů)

Hájí zájmy finančních zprostředkovatelů. Založena v roce 2001 v New Yorku. IAIS konzultuje své postoje s WFII.

Webové stránky: www.wfii.org

UNiBA Partners

Vznikla v roce 1987 a působí ve 120 zemích. Jedná se o jednu z největších asociací pojišťovacích makléřů, na které jsou kladeny vysoké nároky jak ve finanční stabilitě, tak i v kvalitě poskytovaných služeb aj.

Webové stránky : www.uniba-partners.com

Worldwide Broker Network

Založena v roce 1989. Jedná se o makléřskou síť, která má za cíl poskytovat služby risk managementu a pojistné programy mezinárodním klientům.

Webové stránky: www.wbnglobal.com¹⁴

3.6. Distribuční síť na pojistném trhu

Distribuční síť pojišťovnictví nám slouží k tomu, aby se nabízené produkty a služby pojišťovny dostaly ke klientům. Jako nejvýznamnější distribuční kanál se v pojišťovnictví uvádí zprostředkovatelé pojištění. Distribuční síť můžeme rozdělit na :

- Vlastní distribuční síť pojišťovny – zaměstnanci a zprostředkovatelé
- Externí distribuční síť pojišťovny – zprostředkovatelé
- MLM (Multi-Level-Marketing) síť – zprostředkovatelé

Dnes jsou k těmto distribučním sítím vyžívány tzv. alternativní distribuční kanály. Mezi ty patří:

- Přímá reklama – zde se jedná o přímé oslovení klienta (dopisem, telefonátem) s nabídkou produktu nebo služby
- Internet – umožňuje nám sjednání pojištění z pohodlí domova, na www stránkách námi vybrané pojišťovny
- Telemarketing – podobné podmínky jako u internetu, ovšem s tím rozdílem, že zákazník si sám zavolá do Call-centra, kde odpoví na různé otázky a pak může uzavřít smlouvu

¹⁴ KUTINA, Zdeněk. *Profese: pojišťovací makléř*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2010, 162 s. ISBN 978-80-7408-038-8.

- Stánky a bankomaty – tento způsob sjednávání pojištění se vyskytuje hlavně v zemích západní Evropy. Stánky fungují na principu dotykové obrazovky a mají za úkol informovat potencionálního zákazníka.
- Digitální TV – digitální přenos klientům umožňuje lepší zvuk, obraz a také rozvinutější teletext

K nejrozšířenějším distribučním kanálům v ČR, bez ohledu na to v jakém odvětví se pohybuje jsou zprostředkovatelé pojištění.

4. Zprostředkovatelé pojištění

V České republice jsou hlavním distribučním kanálem pro sjednání pojištění pojišťovací zprostředkovatelé. Tito finanční zprostředkovatelé představují až 80% předpisu pojistného.

4.1. Právní úprava

V minulosti nebyl s provozování finančního zprostředkovatele skoro žádný problém, kdo měl před rokem 1993 zájem tuto činnost provozovat, zašel si pouze na městský úřad, kde mu vydali osvědčení o činnosti. Po přijetí nové daňové soustavy v roce 1993 se činnost „pojišťovacího zprostředkovatele“ stala součástí zákona č.455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. S touto změnou se změnilo i provozování činnosti, ten kdo chtěl nyní podnikat si musel zažádat o živnostenský list na provozování obchodní činnosti.

Tato nová úprava vychází z práva Evropských společenství, kde byla problematika zprostředkování pojištění upravena od roku 1976 směrnicí Rady č. 77/92/EEC, další doporučení jímž se řídili bylo doporučení Komise č. 92/48/EEC o zprostředkování pojištění. Ale nejdůležitějším dokumentem pro provozování činnosti je Směrnice evropského parlamentu a Rady č. 2002/92/ES ze dne 9.12.2002. V České republice byla činnost upravena podle Evropských společenství až 1.1.2005, kdy vstoupil v platnost zákon č.38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona. Dalšími právními předpisy je zákon č. 363/1999 Sb. (o pojišťovnictví) a vyhláška č. 582/2004 Sb. Zákon také upravil

podmínky ve smyslu zřizovat pobočky, nebo dočasně poskytovat služby na území členských států. Výkonu zprostředkovatele na jiném území napomáhá „single passport“, který usnadňuje postup, tím že je platný pro všechny členské státy a nemusí se znovu žádat o povolení u každého dalšího státu, ale stačí splnění oznamovací povinnosti vůči ČNB, která splňuje funkci dozoru nad pojistným trhem v České republice.

4.2. Zprostředkovatelská činnost

Pojišťovací činnost znamená podle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, možnost „uzavírání pojistných smluv pojišťovnou, správa pojištění a poskytování plnění z pojistných smluv, poskytování asistenčních služeb a zpracování osobních údajů včetně rodných čísel s těmito činnostmi souvisejících“ (HRUBOŠOVÁ M., 2009). Zprostředkovatelská činnost souvisí s činností zajišťovací nebo pojišťovací. Dalšími vedlejšími činnostmi jsou poradenská činnost, která zahrnuje pojištění právnických a fyzických osob a šetření pojistných událostí.¹⁵

Dle zákona č. 38/2004 Sb. spočívá zprostředkovatelská činnost v :

- „Předkládání návrhů na uzavření pojistných smluv nebo zajišťovacích smluv
- Provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv
- Uzavírání pojistných nebo zajišťovacích smluv jménem a na účet pojišťovny nebo zajišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána
- Pomoci při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných nebo zajišťovacích smluv“ (HRUBOŠOVÁ M., 2009)

4.3. Pojišťovací zprostředkovatelé

Pojišťovacím zprostředkovatelem rozumíme fyzickou nebo právnickou osobu, která za úplatu (provizi) vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví. Podmínkou pro provozování této činnosti je registrace podle zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Výše uvedený zákon udává toto rozdělení pojišťovacích zprostředkovatelů:

¹⁵ HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět*. Vyd.: Linde Praha a. s., 2009, ISBN 978-80-7201-775-1.

- „vázaný pojišťovací zprostředkovatel
- *podřízený pojišťovací zprostředkovatel*
- *pojišťovací agent*
- *výhradní pojišťovací agent*
- *pojišťovací makléř*
- *pojišťovací zprostředkovatel, jehož domovským členským státem není Česká republika“ (HRUBOŠOVÁ M., 2009)*

4.4. Zprostředkování pojištění mimo území ČR

Když chce pojišťovací zprostředkovatel provozovat svoji činnost i mimo území ČR, musí toto rozhodnutí oznámit u ČNB. V žádosti uvede všechny státy ve kterých chce činnost provozovat a následně ČNB informuje dozorčí úřady členských států. Po uplynutí 1 měsíce od vyrozumění ČNB, že je splněna informační povinnost, může zprostředkovatel svoji činnost začít provozovat.

Zprostředkovatel pojištění je povinen dodržovat veškerá nařízení členských států, která jsou uvedena na webových stránkách jednotlivých dozorčích úřadů nebo na www.cnb.cz.

4.5. Povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele

Povinnosti upravuje zákon 38/2004 Sb.. Ten kdo chce provozovat činnost finančního zprostředkovatele je povinen:

- tuto činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb
- na požádání klientovi, pojišťovně doložit osvědčení o zápisu do registru
- na žádost klienta sdělit způsoby svého odměňování

Finanční zprostředkovatel není oprávněn poskytovat klientovi nějaké neoprávněné finanční či jiné výhody, také nesmí informace, které se dozvěděl, zužitkovat ať už pro svůj či prospěch někoho dalšího.

Před nebo při změně pojistné smlouvy je povinen klientovi říci:

- název instituce u které je klient pojišťován
- registr, ve kterém je evidován (ČNB)
- údaje o postupu případné žaloby na činnost pojišťovacího zprostředkovatele
- jakýkoliv podíl na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovny

Zprostředkovatel musí klienta informovat o tom, že:

- poskytuje zprostředkování pojištění způsobem, při kterém je povinen poskytovat řádnou analýzu
- má smluvní povinnost vykonávat zprostředkování daného pojištění výhradně pro jednu pojišťovnu nebo více pojišťoven a na žádost klienta sdělit, o které pojišťovny se jedná¹⁶

5. Pojišťovacím poradcem od začátku

Finanční poradenství je těžko definovatelný pojem, jelikož žádná jasně daná definice není. Pod tímto pojmem si každý může představit něco jiného. Já si pod pojmem finanční poradenství představím nějakou pomoc s nakládáním vlastních financí, přes jejich možnou investici, nebo různá spoření až po různé výpomoci při složitých finančních situacích, které řeší hypotéky. Finanční poradenství by se mělo zaměřovat na poskytnutí individuálního poradenství a to jak pro fyzické osoby, tak i pro právnické osoby. Mělo by umožnit sladit produkty různých pojišťoven, bank nebo fondů, které už jsou uzavřené, s cílem vyhovět přáním a cílům, které si např. rodina stanovila.

Finanční poradenství obsahuje spolupráci klienta s finančním poradcem, kdy finanční poradce nabízí klientovi různé produkty, které odpovídají jeho potřebám, jeho finanční situaci, a také musí počítat s vývojem života klienta a se změnou jeho potřeb. Základem by měla být nepřetržitá spolupráce, kterou zastávají servisní schůzky. Bohužel v dnešní

¹⁶ HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět*. Vyd.: Linde Praha a. s., 2009, ISBN 978-80-7201-775-1.

době existují poradci, kterým více než o spokojenost klienta, jde spíš o vlastní prospěch a zisk, a to na úkor klienta, který je málo informován, nebo jsou mu podávány zkreslené informace. Hlavním cílem finančního poradenství, by mělo být splnění klientových představ a uspokojení jeho potřeb.¹⁷

Každý kdo uvažuje o povolání pojišťovacího zprostředkovatele, by měl vědět následující informace. Je to takový recept na to jak začít, a co všechno vůbec tato profese obnáší. Jako první přichází rozhodnutí, jakým typem zprostředkovatele být.

5.1. Typy pojišťovacích zprostředkovatelů

Pojišťovací zprostředkovatelé jsou rozděleni do několika skupin, které udává zákon 38/2004 Sb.

5.1.1. Vázaný (závislý) pojišťovací zprostředkovatel

V současnosti se můžeme setkat buď s názvem vázaný nebo závislý finanční zprostředkovatel. Význam ale zůstává stejný. Tento zprostředkovatel vykonává činnost jménem jedné nebo více pojišťoven. Nevyplácí se mu plnění z pojistných nebo zajišťovacích smluv. Pokud nabízí produkty od více společností, nesmí být tyto nabídky konkurenční. Za škody, které by mohl svojí činností způsobit odpovídá pojišťovna. Na začátek činnosti postačuje kvalifikace na základním stupni. Správní poplatek činí 2.000 Kč.

5.1.2. Podřízený pojišťovací zprostředkovatel

Je podřízen pojišťovacímu agentovi, makléři nebo výhradnímu pojišťovacímu agentovi. Neinkasuje pojistné a je vázán pokyny svého nadřízeného, pod jehož jménem vystupuje. Je odměňován tím pod kým pracuje a ten za něj také zodpovídá. Jako odborná způsobilost postačuje základní kvalifikační stupeň. Správní poplatek činí 2.000 Kč.

¹⁷ Finanční poradce – profesionální poradce, [online], dostupné z: www.rodina-finance.cz

5.1.3. Pojišťovací agent

Vykonává stejně jako vázaný pojišťovací zprostředkovatel činnost jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven. S tím rozdílem, že produkty, které nabízí mohou být konkurenční. Po dohodě s pojišťovnou může zprostředkovávat plnění z pojistných smluv a přijímat pojistné. V tomto případě, ale musí mít založen bankovní účet a vést vlastní hospodaření. Pojišťovací agent odpovídá za škody způsobené svojí činností a ze zákona je povinen si tuto možnost škody pojistit až do výše 1 000 000 EUR za každou pojistnou událost, v případě více událostí do roka je hodnota pojištění 1.500.000 EUR. Odbornou způsobilostí je střední kvalifikační stupeň. Správní poplatek činí 10.000 Kč.

5.1.4. Výhradní pojišťovací agent

Vykonává svoji činnost na základě smlouvy jménem a na účet jedné pojišťovny. Je mu dovoleno vybírat pojistné nebo zprostředkovat plnění z pojistných smluv, ale pouze na základě dohody s pojišťovnou. Je vázán vnitřními předpisy pojišťovny pod kterou pracuje. Za jeho škody odpovídá pojišťovna. Pro výkon činnosti postačuje základní kvalifikační stupeň. Správní poplatek činí 2.000 Kč.

5.1.5. Pojišťovací makléř (nezávislý zprostředkovatel)

Je vázán smlouvou, kterou uzavírá se zájemcem o pojištění. V závislosti na této smlouvě zpracovává pojišťovací makléř návrhy pojistných programů, různé analýzy rizik, nabízí poradenskou nebo konzultační činnost, provádí správu uzavřených smluv, spolupracuje při likvidaci pojistných smluv. Musí být po celou dobu výkonu své činnosti pojištěn ve výši 1.000.000,- EUR na každou pojistnou událost, v případě více pojistných událostí v jednom roce až do výše 1.500.000,- EUR. Pokud je zmocněn přijímat pojistná plnění, musí udržovat trvale likvidní jistinu ve výši 4% z ročního zisku a k tomu mít zřízené vlastní hospodaření (oddělené bankovní účty). K výkonu činnosti potřebuje vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. Správní poplatek je 10.000,-

5.1.6. Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je ČR

Tento zprostředkovatel může provozovat svoji činnost ve stejném rozsahu jako ve svém domovském státě. Pokud spadá do kategorií, kterým je umožněno vybírat pojistné, nebo zprostředkovávat výplaty plnění, musí udržovat trvalé likvidní finanční jistinu do výše 4 % z ročního zisku, nejméně ale do výše 15.000,- EUR, nebo používat pro tyto transakce k tomu vytvořený účet.¹⁸

V následující tabulce jsou uvedeny počty pojišťoven, zajišťoven a zprostředkovatelů finančního poradenství. Tento stav je aktualizován k 21.10.2015.

skupina	Počet subjektů ve skupině
Pojišťovny a pobočky zahraničních pojišťoven	54
Zajišťovny	1
Odpovědní pojistní matematici	74
Zahraníční pojišťovny a pobočky pojišťoven poskytující přeshraniční služby v ČR	805
Pojišťovací zprostředkovatelé	150 508
Pojišťovací zprostředkovatelé, jejichž domovský stát není ČR	5 760

Tabulka 2 počet pojišťoven, zajišťoven a finančních zprostředkovatelů (zdroj ČNB 2015, vlastní zpracování)

5.2. Registrace pojišťovacího zprostředkovatele

K provozování pojišťovací činnosti je nutná registrace do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, který vede ČNB. „*Údaje, které se do registru zapisují jsou (pro fyzickou osobu):*

¹⁸ HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět*. Vyd.: Linde Praha a. s., 2009, ISBN 978-80-7201-775-1.

- *jméno, příjmení, popřípadě obchodní firma, datum narození, trvalé bydliště, IČ a místo podnikání*
- *předmět podnikání podle zákona (tj. činnost pojišťovacího zprostředkovatele, podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele nebo pojišťovacího agenta) a pojišťovna, pro kterou je pojišťovací zprostředkovatel činný*
- *datum zápisu do registru a datum zahájení činnosti*
- *územní rozsah činnosti*
- *pozastavení nebo přerušování činnosti*
- *datum zániku zápisu do registru*
- *datum prohlášení a zrušení konkursu*
- *přehled o uložených pokutách*

Registr je veřejně přístupný a každý do něj může nahlížet a pořizovat si kopie a výpisy.“
(HRUBOŠOVÁ M., 2009)

K registraci je nutná písemná žádost ČNB. Žádost je možné podat elektronicky, nebo písemně. V případě, že fyzická osoba ještě v tomto odvětví nepracovala, může vykonávat pouze činnost výhradního pojišťovacího zprostředkovatele, vázaného pojišťovacího zprostředkovatele nebo podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. K činnosti pojišťovacího makléře a pojišťovacího agenta je nutná několikaletá praxe. Podmínky stanovené zákonem:

- registrační poplatek 2.000 Kč
- složení zkoušky pro základní kvalifikační stupeň, dokladem je osvědčení stupně a
- nejmenším dosaženým vzděláním je středoškolské, je nutné doložit maturitní vysvědčení, výpis z rejstříku trestů a prohlášení o důvěryhodnosti.¹⁹

5.3. Finanční zprostředkovatel jako OSVČ

OSVČ, neboli osoba samostatně výdělečně činná. OSVČ znamená pro mnoho lidí určitou „svobodu“, ale spíše než svobodné je to složité. Tedy hlavně ze začátku.

¹⁹ HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět.* Vyd.: Linde Praha a. s., 2009, ISBN 978-80-7201-775-1.

Začátek této činnosti je spojen s všemožnými registracemi, povinnost vést si daňovou evidenci aj.

Po získání oprávnění k podnikatelské činnosti (Osvědčení o zápisu do registru od ČNB, nebo živnostenský list), nebo od začátku provozování samostatné činnosti, je fyzická osoba povinna se do 30 dnů registrovat u finančního úřadu.

Další povinností je registrace k placení sociálního a zdravotního pojištění.

Okamžikem registrace u ČNB je pojišťovací zprostředkovatel povinen vést si daňovou evidenci.

5.4. Odborná způsobilost

K získání odborné způsobilosti jsou nutné dva doklady. Tím prvním je doklad o všeobecných znalostech, jímž je maturitní vysvědčení a tím druhým je doklad o odborných znalostech a tím je doklad o absolvování odborného studia, nebo složením odborné zkoušky. Odborným studiem je zamýšleno studium finančních služeb, pojišťovnictví atd. Složení odborné zkoušky je definováno zákonem č.582/2004 Sb.

5.5. Pokuty a sankce

Nad činností finančních zprostředkovatelů stojí ČNB, která je oprávněna dle zákona č. 38/2004 Sb. zasáhnout při jeho porušení.

Pokud dojde ze strany finančního zprostředkovatele k porušení zákona vykoná ČNB opatření k nápravě.

K pozastavení činnosti zprostředkovatele může dojít *„až na dobu 6 měsíců v případě kdy:*

- *nebyla ve lhůtě uvedena činnost pojišťovacího zprostředkovatele do souladu se zákonem*
- *zaniklo pojištění odpovědnosti pojišťovacího zprostředkovatele*
- *pojišťovací agent nebo pojišťovací makléř nesplňuje podmínku finanční jistiny*
- *odpovědný zástupce nesplňuje povinnosti dané zákonem*

Po dobu pozastavení činnosti není možné ze strany pojišťovacího zprostředkovatele provozovat zprostředkovatelskou činnost“. (HRUBOŠOVÁ M., 2009)

ČNB může uložit pokuty v rozmezí od 1.000.000 – 10.000.000 Kč.²⁰

5.6. Etický kodex

„Posláním Kodexu etiky v pojišťovníctví České asociace pojišťoven (dále jen „Kodex“) je napomáhat prosazování korektních vztahů na českém pojistném trhu a přispět k jeho zdravému vývoji.“ (ČAP, 2015)

Etický kodex se skládá z 5 částí, které popisují a upravují chování, činnost, jednání aj. finančních institucí, pojišťovacích zprostředkovatelů a zaměstnanců pojišťoven. Níže jsou uvedena jistá pravidla, která by se měla dodržovat.

5.6.1. Úvodní ustanovení

V první části kodex určuje etické normy, kterými se musí řídit pojišťovny, jejich pojišťovací zprostředkovatelé a zaměstnanci. Dodržováním kodexu je chráněno dobré jméno pojišťovníctví jako celku a zajištěno, aby byli klienti správně o všem informováni. Zajišťuje existenci zdravého prostředí pro soutěžení a konkurenci mezi pojišťovnami, v souladu s hospodářskou soutěží. ČAP je nápomocná pro uplatnění kodexu v praxi. Jednotlivé finanční instituce mají právo uplatnit i vyšší nároky na zprostředkovatele, kteří u nich pracují.

5.6.2. Obecné zásady chování pojišťoven

Pojišťovny musí dodržovat jasně psané předpisy a to např.:

- pravidla hospodářské soutěže
- pravidla pro tvorbu pojistného
- pravidla poctivého obchodního styku
- nesmí nikomu poskytovat neodůvodněné výhody

²⁰ HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět.* Vyd.: Linde Praha a. s., 2009, ISBN 978-80-7201-775-1.

- nesmí porušit klientovu důvěru a vyvolat mylný dojem o produktech a službách
- nesmí se vyjadřovat nepravdivě a pomlouvačně o jiných pojišťovnách, jejich finančních zprostředkovatelích a zaměstnancích
- nesmí šířit informace o jiných pojišťovnách, pokud by to nějak mohlo poškodit jejich jméno
- reklama musí být vytvářena pravdivě a podle pravidel hospodářské soutěže
- v případě, že finanční zprostředkovatelé a zaměstnanci přechází od jedné pojišťovny k druhé, musí se ujistit, zda neporušili etický kodex a právní předpisy
- musí umisťovat zájmy a spokojenost klienta na první místo, nesmí narušovat jeho soukromí

5.6.3. Vztahy mezi pojišťovnou, jejími zaměstnanci a pojišťovacími zprostředkovateli

Tyto normy upravují jednání pojišťovacích zprostředkovatelů a zaměstnanců společnosti.

- reprezentace pojišťovny musí probíhat svědomitě a řádně, s ohledem na pojišťovnictví
- nesmí dojít ke střetu vlastních zájmů a ke spolupráci s jiným subjektem, která by byla v rozporu s pravidly pojišťovnictví
- musí dodržovat mlčenlivost i po zrušení pracovního poměru
- nesmí zneužívat svého postavení pro osobní prospěch
- nesmí dojít k zneužití informací a materiálů
- nesmí „pošpinit“ jméno společnosti a ztížit nebo znemožnit jí plnění povinností
- v osobním životě by se měli řídit dobrými mravy, zásadami kodexu a zásadami slušného chování
- musí dbát na své neustálé vzdělávání

5.6.4. Vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi

Pojišťovací zprostředkovatelé a zaměstnanci pojišťovny by měli dodržovat jisté zásady ve vztahu s klienty. Hlavní zásadou je upřednostňování zájmů klienta nad svými a jednání bez nějakého upřednostňování či zvýhodňování. Nesmí klientům podávat nedoložené, nepravdivé, nepřesné, neúplné, dvojsmyslné nebo neúplné údaje. Dále nesmí zamlčet jakékoliv informace o nabízeném produktu nebo službě a nabízet jakékoliv nedovolené výhody materiálního, finančního nebo nemateriálního charakteru. Pokud by se setkali s klientem, který má jistý spekulativní záměr, nesjednávají s ním pojištění. Samozřejmostí by měla být mlčenlivost o jakýchkoliv informacích zjištěných o fyzických a právnických osobách sjednávajících si pojištění a to jak po dobu trvání pracovního poměru, tak i po ukončení.

5.6.5. Uplatnění Kodexu v rámci ČAP a sankce za porušení

Členové ČAP musí dodržovat pravidla Etického Kodexu finančního trhu a pravidla psaná v Kodexu. Spory týkající se stížností klientů a pojišťoven, v rámci porušení Kodexu, může ČAP řešit podle pravidel smírčího jednání a to Etickým výborem zvoleným ČAP. Etický výbor se řídí jednacím řádem, který je schvalován prezidiem asociace. Klient je ale povinován vyjádřit svoji stížnost nejprve vůči pojišťovně. Při jakémkoliv porušení kodexu členy ČAP, jsou uplatňovány sankce podle stanov ČAP a nebo morálního charakteru.²¹

²¹ Kodex etiky v pojišťovnictví. *Www.cap.cz* [online]. 2008 [cit. 2015-11-27]. Dostupné z: http://www.cap.cz/images/O_nas_-_obrazky/Kodex-etiky-v-pojistovnictvi-F.pdf

II. PRAKTICKÁ ČÁST

Tato část BP je zaměřena na představení finančních institucí NN Životní pojišťovny (dále jen NN) a Broker Consulting a.s. (dále jen Broker), následně na přiblížení fungování finančních poradců/makléřů uvnitř společnosti, od jejich nástupu po odměňování nebo sankce. Dále je zpracováván osobní názor na pozici poradce pro finanční plánování/makléře. Podklady pro získání informací jsou dostupné materiály společností a osobní rozhovory s poradcem pro finanční plánování z NN Životní pojišťovny paní Helenou Němcovou a makléřem společnosti Broker Consulting a.s. paní Danou Musilovou. V poslední řadě je pro účel zhodnocení veřejného mínění o finančních poradcích použito dotazníkové šetření, které vyplnilo 150 respondentů různých věkových kategorií. V závěru práce jsou vyhodnoceny rozdíly mezi společnostmi a vyhodnoceno veřejné mínění na finanční poradce.

1. Zprostředkovatelská instituce NN Životní pojišťovna

1.1. Základní informace

Datum zápisu:	27. května 1992
Označení odštěpného závodu:	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku
Sídlo:	Praha 5 - Smíchov, Nádražní 344/25, PSČ 15000
Identifikační číslo:	40763587
Právní forma:	Odštěpný závod zahraniční právnické osoby
Předmět podnikání:	1. pojišťovací činnost dle ust. § 3 odst. 1 písm. f) ve spojení s § 137 odst. 1 a 2 zákona čl. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví (zákon o pojišťovnictví) v rozsahu pojistných odvětví I. a), b) a c), II. III. životních pojištění uvedených v části A přílohy k zákonu o pojišťovnictví

2. činnosti související s pojišťovací činností dle § 3 odst. 1 písm. n) ve spojení s § 137 odst. 1 zákona o pojišťovnictví

- zprostředkovatelská činnost prováděná v souvislosti s pojišťovací činností podle zákona o pojišťovnictví

- poradenská činnost související s pojištěním fyzických a právnických osob podle zákona o pojišťovnictví

- šetření pojistných událostí podle zákona o pojišťovnictví

- zprostředkování jiných finančních služeb a další činnosti související s výkonem povolené pojišťovací činnosti podle zákona o pojišťovnictví²²

Základní kapitál: 173.888.648,80 EUR

Web: www.nn.cz

1.2. Historie

Vznik této společnosti sahá do roku 1845, kdy byla založena pod jménem De Nederlanen van, jejím zaměřením bylo pojištění proti požárům. V roce 1863 vznikla další část pojišťovny zaměřená na životní pojištění. Od 60. do 80. let vznikaly pobočky v Evropě a Asii.²³ V roce 1991 vznikla spojením Nationale-Nederlanden a NMB Postbank Group společnost ING.²⁴ Pod tímto názvem společnost vstoupila na český trh a působila tu deset let. Dne 23. března 2015 se ING pojišťovna přejmenovala zpět na NN Životní pojišťovnu (Nationale-Nederlanden). Každoročně je společnost oceňována laiky

²² Výpis z rejstříku firem - NN [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=683456>

²³ Historie NN. www.nn.cz [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z: <https://www.nn.cz/spolecnost-nn/o-nas/zalozky/nase-historie.html>

²⁴ Historie ING. www.ingbank.cz [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z: <http://www.ingbank.cz/o-ing-bank/ing-celosvetove/#historie>

i veřejností, v roce 2014 získala ocenění v soutěži Fincentrum Banka roku.²⁵

1.3. Údaje o společnosti

Společnost NN se zaměřuje na správu investic a pojišťovnictví. Své zastoupení má ve více než 18 zemích. Nejvýznamnějším zastoupením je Japonsko a Evropa. Je rozdělena do tří odvětví. Tím prvním je Pojišťovací část NN, která působí v západní a východní Evropě, Japonsku a Turecku. Druhé odvětví Nationale-Nederlande Bank (ING) je zaměřeno na bankovní produkty a působí v Nizozemsku. Třetí odvětví NN Investment Partners – správa a řízení investic, působí na trzích ve Spojených státech, Středním východě, Asii a v různých zemích Evropy.

Na českém trhu společnost nabízí různá pojištění, penzijní produkty a pomoc s investicemi.²⁶

1.4. Cíle a hodnoty

„Cílem NN je nabízet výjimečnou zákaznickou zkušenost, založenou na skvělých službách a dlouhodobých vztazích.“ (NN, 2015)

Základní hodnoty NN: *„Care: péče a laskavost, Clear: srozumitelnost a transparentnost, Commit: spolehlivost a důvěra.“* (NN, 2015)

2. Organizační struktura společnosti

Organizační struktura ve společnosti určuje vztahy mezi jednotlivými pracovními místy, vymezuje pojem nadřízeného a podřízeného, kompetence nadřízených a odpovědnost.²⁷

Organizační struktura NN obsahuje vedení agentury, obchodní skupiny a poradce. Nejvýše postaveným je generální ředitel, který je přímým nadřízeným obchodního ředitele. Obchodní ředitel je přímým nadřízeným 2 regionálních ředitelů, ti jsou

²⁵ NN Management Services, s.r.o., výroční zpráva za rok 2014. www.nn.cz [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z: https://www.nn.cz/archiv/cz-nn/tlacove_centrum/vyrocní_zpravy/VZ_IMS_2014.pdf

²⁶ O společnosti. www.nn.cz [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z: <https://www.nn.cz/spolecnost-nn/onas/>

²⁷ Organizační struktura, www.managementmania.cz [online]. [cit. 2015-11-26]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/formalni-organizacni-struktura>

přímými nadřízenými agenturních ředitelů. Agenturní ředitelé jsou nadřízenými vedoucích obchodních skupin (manažerů) a tito manažeři jsou přímými nadřízenými pro poradce pro finanční plánování.

V současné době je 11 agenturních ředitelů, 68 unit manažerů a 559 poradců pro finanční plánování.

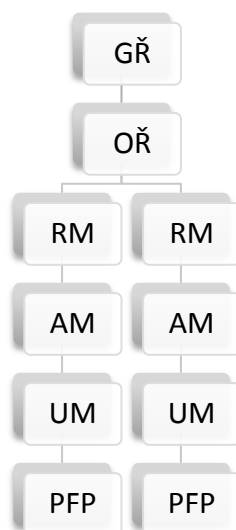


Schéma 4 Organizační struktura společnosti (interní zdroj NN,2015, vlastní zpracování)

Vysvětlivky: GŘ – generální ředitel, OŘ – obchodní ředitel, RM – regionální ředitel, AM – agenturní ředitel, UM – vedoucí obchodní skupiny, PFP – poradci pro finanční plánování.

2.1. Náplň práce Agenturního ředitele

Agenturní ředitel má na starost mnoho úkonů např.:

- řídí a koordinuje činnost svěřené agentury
- tvoří obchodní a náborový plán a následně zodpovídá za výsledky
- pravidelně analyzuje obchodní výsledky agentury a jednotlivých obchodních skupin
- nábor nových unit manažerů
- vést a motivovat unit manažery a poradce pro finanční plánování, následně provádět průběžné a půlroční hodnocení

- zajistit vzdělávání a rozvoj pro poradce pro finanční plánování
- vést pravidelné porady a bilaterály s manažery, pravidelné celoagenturní porady
- nést zodpovědnost za finanční operace na agentuře, za vykonávání administrativních úloh na agentuře a za kvalitu prodeje z hlediska zrušených pojistných smluv aj.

2.2. Náplň práce Vedoucího obchodní skupiny – unit manažer

Vedoucí obchodní skupiny, neboli unit manažer, je přímo nadřízeným poradců pro finanční plánování. Náplní jejich práce je např.:

- řízení a koordinace činnosti unity (skupina poradců pro finanční plánování)
- sestavování a plnění obchodních plánů pro poradce pro finanční plánování
- nábor nových poradců pro finanční plánování, jejich následná adaptace
- vedení a motivování poradců pro finanční plánování v unitě, jejich vzdělávání a rozvoj
- průběžné hodnocení poradců pro finanční plánování, vedení porad a individuálních pohovorů
- zodpovědnost za plnění plánu unity, za vyplňování a vyhodnocování ING Manažera
- zachovávání mlčenlivosti

2.3. Náplň práce Poradce pro finanční plánování

Poradce pro finanční plánování je posledním článkem v organizační struktuře společnosti, který jedná s koncovými zákazníky, klienty. Každý poradce by měl dělat následující:

- vyhledávání potenciálních klientů a dojednávání schůzek
- zjišťování informací o klientovi a následná analýza potřeb klienta (APK = kombinace nejvhodnějších finančních produktů)
- uzavírání smluv
- komplexní zajištění servisu klientům

- účast na vzdělávacích aktivitách a reporting vlastních aktivit

Charakteristika práce:

- obchodnická pozice
- odměňování závislé na výkonu práce
- samostatné plánování času
- práce na OSVČ
- počáteční investice (v prvním měsíci podnikání)

3. Průběh praxe finančního poradce na agentuře

3.1. Proces nástupu finančního poradce

Poradce pro finanční plánování spolupracuje s jednotlivými společnostmi NN na základě písemných smluv a nemůže vykonávat činnost v oblasti pojišťovnictví v jiné společnosti.

Poradce pro finanční plánování musí při nástupu splnit:

- složit Odbornou zkoušku VZP u ČNB nebo předložit kopii Osvědčení o registraci
- musí zaplatit 2000 Kč na úhradu registrace ČNB, 8 000 Kč platí za nováčka pojišťovna (v případě odchodu poradce do 1 roku, platí nováček i zbývajících 8 000 Kč)
- musí složit povinné testy
- složit certifikační testy ke všem prodávaným produktům

3.2. Adaptace a vzdělávání finančního poradce – PFP N (nováček do 1 roku)

Adaptace je roční adaptační a rozvojový program, který má za cíl důkladnou kvalitní přípravu nových poradců pro finanční plánování. Poradci jsou povinni absolvovat

prezenční školení a e-kurzy, domlouvat si schůzky s novými klienty v doprovodu svých unit manažerů.

Od druhého do 12. měsíce je nováček povinen mít alespoň jednu smlouvu životního pojištění, pokud ale nebude mít tuto smlouvu ani další měsíc je zařazen do návrhu na ukončení spolupráce.

3.3. Vzdělávání stávajících poradců pro finanční plánování

Vzdělávání je rozděleno do dvou částí. Na povinné kurzy a volitelné kurzy prováděné přes ING Learning Centre (ILC). Povinné kurzy obsahují e-learningové kurzy a certifikační testy interních směrnic. Mezi volitelné kurzy patří e-learningové kurzy, vyhlášené tréninky na agenturách a regionální tréninky.

V případě nesplnění povinných kurzů, může Pojišťovna vypovědět Smlouvu o zprostředkovatelské činnosti.

3.4. Etický kodex pro NN (ING)

Společnost NN dodržuje kodex etiky práce poradce pro finanční plánování. Navíc kodex oblékání a komunikační kodex.

3.5. Motivační soutěže pro poradce pro finanční plánování

Motivační soutěže jsou konané ve sledovaném období vždy od 1.1. do 31.12. Poradci jsou oceňováni s ohledem na svoji produkci např. incentivními stážemi nebo různými benefity, v podobě tabletů, poukázek, zaplacení pojistného firmou na pracovní neschopnost aj.

3.6. Odměňování poradců pro finanční plánování

Poradci jsou odměňováni různými výhodami, kterými je např. levnější volání, konkrétně u společnosti O2, nebo také odměnami v podobě provizí. Dělení provizí :

- Získatelská provize – je taková provize, kterou poradce získá za nový obchod a za zprostředkování zvýšení běžného pojistného v souvislosti s inflací, či dalším připojištěním
- Následná provize – vyplácí se od druhého roku placení běžného pojistného, za servis poskytovaný sávajícím klientů v kmeni (kmen = souhrn všech klientů poradce), nárok na následnou provizi trvá po dobu trvání smlouvy
- Fixní provize – provize vyplácená podle roční produkce poradce v rozmezí od 2 500 -24 000 Kč měsíčně

Produkt	Kmen	
ProAktiv včetně připojištění k tomuto produktu	10 %	
ProAktiv Start včetně připojištění k tomuto produktu	7 %	
Smart Senior vč. připojištění k tomuto produktu	pojistná doba - kratší než 10 let	7 %
	pojistná doba – 10 let a více	10 %
Dočasné životní pojištění a Úvěrové životní pojištění	3,5 %	
Životní pojištění ING Smart	3,5 %	
Kapitálové životní pojištění		
Kapitálové důchodové pojištění		
Životní pojištění Rodina		
Stipendijní pojištění		
Životní pojištění Investor Plus		
Investiční životní pojištění TOP LIFE		
Investiční pojištění Junior	3 %	
Životní pojištění Investor Plus – jen smlouvy uzavřené podle určitých pravidel	1 %	
Životní pojištění Investor Plus	1%	
Připojištění ke všem produktům kromě ProAktiv Start, ProAktiv a Životní pojištění ING Smart Senior	3,5 %	

Tabulka 3 Sazba následné provize za pojistné smlouvy od druhého roku placení (zdroj: interní materiály NN, 2015, vlastní zpracování)

Typ služby/ produktu	%
Hypotéky	1 % z úvěru
Konsolidace půjček, Express půjčka	2 % z úvěru
Stavební spoření	1 % z cílové částky
Podílové fondy – finanční trh	0,5 %
Podílové fondy – dluhopisy	1 %
Podílové fondy – akciového typu	1,5 %

Tabulka 4 Systém odměňování (zdroj: interní materiály, vlastní zpracování)

Dělení odměn:

- super provize – za doporučeného nového poradce, který musí být zaměstnáván alespoň po dobu 12 měsíců, poradce má nárok od 15 – 25 % z jeho ziskatelské provize
- zvýšení následné provize za udržení objemu kmene
- flexibilní odměna – je vyplácena nováčkům jako bonus během 12 měsíců v maximální hranici 120 000 Kč
- další odměny

Při výpovědi smlouvy ze strany klienta do 24 měsíců od počátku smlouvy je uplatňována vratka ziskatelské provize na poradci.

Počet zaplacených měsíců pojistného	Vratka (v % z provize)	Počet zaplacených měsíců pojistného	Vratka (v % z provize)
1	95,8 %	13	45,8 %
2	91,7 %	14	41,7 %
3	87,5 %	15	37,5 %
4	83,3 %	16	33,3 %
5	79,2 %	17	29,2 %
6	75,0 %	18	25,0 %
7	70,8 %	19	20,8 %

8	66,7 %	20	16,7 %
9	62,5 %	21	12,5 %
10	58,3 %	22	8,3 %
11	54,3 %	23	4,2 %
12	50,0 %	24	0 %

Tabulka 5 Vratka z provize (zdroj: dostupné materiály NN 2015, vlastní zpracování)

4. Vlastní zhodnocení společnosti a pracovní pozice poradcem pro finanční plánování paní Helenou Němcovou

4.1. Začátky poradce ve společnosti

Paní Němcová pracuje ve společnosti od roku 1997, tedy 18 let. V den nástupu byl ředitelem pan Miroslav Jabůrek, který byl z hlediska lidského přístupu nejlepším ředitelem za celou tuto dobu. Z pohledu na začátky nyní a dnes, to bylo dříve lepší, protože lidé neměli skoro žádné pojištění. Paní Němcová si tuto práci vybrala, protože pojišťovna na tu dobu nabízela nadprůměrný plat a časovou flexibilitu. Školící programy byly více zaměřeny na dovednosti poradce, byly ve formě kamerových zkoušek (tzn. že poradci byli nahráváni a následně jim jejich vystupování bylo přehráváno, aby se poučili ze svých chyb) a trvaly týden. Byla zde cítit větší podpora kolektivu, manažera a vedení, než dnes.

4.2. Přínos poradce pro společnost a společnosti pro poradce

Největším přínosem poradce pro veřejnost je úspora času a peněz. Klient nemusí chodit po bankách a zjišťovat co by pro něj bylo výhodné, poradce mu ušetří tento čas a z produktů banky vybere ty nejvhodnější, je ovšem vázán jen tou svoji bankou. Poradce se klientům přizpůsobí i časově, může přijít ke klientovi domů a vše vyřešit z pohodlí domova. Poradce je také klientovi neustále k dispozici a je ochoten s ním řešit každý problém týkající se financí, pokud si klient sám nevyžádá pomoc, pak se sejde s poradcem jednou ročně, kdy se provádí servisní schůzka.

4.3. Motivace

Jako největší motivaci výběru tohoto povolání je možnost nadstandardního výdělku za poměrně krátký čas. Výhodou je časová flexibilita, není zde dán přímo čas odkdy dokdy se práce vykonává. V neposlední řadě je zde možnost kariérního růstu, kdy může člověk začít na pozici poradce a vypracovat se až na pozici generálního ředitele.

4.4. Pohled na personální změny ve společnosti

Po dobu 18 let se vystříдалo 7 generálních ředitelů, 5 agenturních ředitelů. Ti kteří byli na agentuře v době nástupu zde pořád jsou, ale co se týče nováčků je třeba 20 nastupujících za rok, avšak většina z nich odejde. Při pohledu 10 let zpátky na agentuře není dnes nikdo. Tento druh práce má specifické požadavky a není pro každého.

5. Zprostředkovatelská instituce Broker Consulting a.s.

5.1. Základní údaje

Datum zápisu:	21. května 1998
Obchodní firma:	Broker Consulting, a.s.
Sídlo:	Plzeň, Jiráskovo náměstí 2, PSČ 32600
Identifikační číslo:	25221736
Právní forma:	Akciová společnost
Předmět podnikání:	výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, pojišťovací agent, pojišťovací makléř, investiční zprostředkovatel, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru
Základní kapitál:	100.910.448 Kč
Web:	www.bcas.cz ²⁸

²⁸ Výpis z rejstříku firem - Broker [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=217811>

5.2. Historie společnosti

Společnost Broker Consulting vznikla v roce 1998, kdy byla mezi prvními co na český trh přinesli nezávislé poradenství a zprostředkování finančních produktů. Za dobu působení se z malé akciové společnosti stala nadnárodní společnost, která působí na slovenském, českém, rumunském a maďarském trhu.²⁹

5.3. O společnosti

Společnost působí v České a Slovenské republice, jako nezávislý finanční konzultant. Jejich hlavní službou je zpracování finančního plánu, který je zpracováván elektronicky. Další nabízenou službou je pomoc s prodejem nebo pronájmem nemovitostí.³⁰

5.4. Poslání společnosti

„Jsme finančním konzultantem a přinášíme lidem peníze navíc. Jsme průvodcem na cestě k finanční nezávislosti klientů, spolupracovníků i našich rodin.“ (Broker Consulting, a.s., 2015)

6. Organizační struktura společnosti

(viz příloha č.1)

6.1. náplň práce makléře

Náplň práce makléře je prodej široké škály produktů, od různých finančních institucí. Jedná se například o:

- neživotní pojištění
- povinné ručení, havarijní pojištění
- pojištění odpovědnosti za činnost podnikatelskou/občanskou

²⁹ *Výroční zpráva 2008* [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z: <https://www.bcas.cz/sites/default/files/obrazky/vyrocní-zpravy/broker-consulting-vyrocní-zpráva-2008.pdf>

³⁰ O společnosti. *Www.bcas.cz* [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z: <https://www.bcas.cz/o-nas/kdo-jsme>

- zprostředkování prodeje realit, pronájmů, hypoték, OK realitní služby
- od 1.9.2015 strategická spolupráce s M-Bank

Při prodeji nemovitosti může každý vyškolený makléř klientovi dát kompletní servis, má za úkol domluvit profesionálního fotografa, který dům nafotí a následně ho inzeruje. Klient platí až konečnou provizi makléři.

7. Průběh praxe finančního poradce – makléře

7.1. Proces nástupu, proškolení nováčků

Po nástupu do společnosti se musí nováček zasmulvnit = podepsat smlouvu a projít základním školením. Vzdělávací systém je rozdělen do tří částí a to:

- Finanční abeceda – základní školení
- Finanční akademie - vyšší stupeň vzdělávacího systému
- Manažerská akademie – zaměřeno na manažerské pozice³¹

Popis školení nazvaném Finanční abeceda. Školení se skládá z více částí. První část školení obsahuje:

- A – školení na první rozhovor s klientem
- B – školení na finanční plán – modelový klient řekne příjmy a výdaje, a systém vyhodnotí, kde by měl ušetřit, kam co investovat
- C – školení legislativy a zkoušky u ČNB

Za registraci u ČNB se zaplatí poplatek 10 000 Kč. Tento poplatek makléř platí sám, nebo mu společnost poskytne půjčku, která se následně, po dobu dvou měsíců, strhává z provize. V případě, že makléř splní určitá bodová kritéria, existuje možnost uhrazení poplatku společností. Po registraci u ČNB získává makléř licenci a může už podepisovat smlouvy sám za sebe, do té doby je musel podepisovat jeho manažer.

Po získání licence musí absolvovat další části školení, a to:

³¹ *Výroční zpráva 2014* [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z: https://www.bcas.cz/sites/default/files/bc_vz_2014.pdf

- D – školení o zabezpečení, různé smlouvy životního charakteru, kde se školí třeba dvě pojišťovny
- Z – závěrečná zkouška. Tato zkouška se skládá z písemné části toho co se doposud naučil a z praktické části, kde dostane modelového klienta a předvede s ním schůzku, na základě získaných poznámek z modelové schůzky vypracuje finanční plán, který má klientovi prodat. Pokud se mu tohle všechno a prodej plánu povede dostane certifikát.

Tato základní školení jsou povinná pro další kariérní růst makléře. Další povinná školení:

- E – školení na rentu – pravidelné investice, investice, penzijní pojištění
- F – spoření s bankovními produkty – půjčky, spořicí účty
- G – zabezpečení majetku – byty, domy
- H – školení na hypotéky, bydlení spoření, účelové a neúčelové úvěry, stavební spoření
- Z – závěrečná zkouška

Školení je hrazeno společností a může ho sjednat ředitelství, manažeři i makléři.

7.2. Adaptace a vzdělávání nováčků, stávajících makléřů

Makléř, který projde školeními konzultanta, si může další školení na produkty a banky vybírat sám. Samozřejmě čím více certifikátů ze školení získá, tím více produktů a služeb může makléř prodávat. V ideálním případě by mohl makléř sjednat s klientem hypotéku, prodej domu a pak následně pomoci s financemi, ale to je ideální případ.

Makléři se přihlašují na školení přes tzv. OK-net (=interní server). Dalším systémem je OCTOPUS, kde jsou zadávány poptávky a pohledávky z hlediska realit. Po zadání údajů systém vyhodnotí nejlepší varianty a ty se nabízí klientovi. Dále používají spoustu jiných kalkulaček, které jsou přístupné na internetu.

Je možnost si nad rámec udělat školení ABC, které je na základní pojmy spojené s finančnictvím. Po tomto školení je makléř oprávněn školit další lidi např.: školy, další makléře a firmy. Hlavním účelem tohoto školení, je získávání nových kontaktů.

Makléři nemají na rozdíl od NN žádné zázemí. Každý si svojí kancelář vybírá a platí sám, je zde možný příspěvek od společnosti.

Makléři jsou hodnoceni určitým bodovým systémem, na kterém závisí výše provize. Každý musí splnit určitý počet bodů, a když nesplní, tak dostává žlutou kartu a společnost se rozhoduje, zda s makléřem nerozváže pracovní poměr.

7.3. Motivace makléřů

Motivací makléřů jsou odměny formou zájezdů, soutěže pro nováčky i stávající makléře. Většinou se konají dvakrát do roka na zimní a letní dovolené. Je na výběr z 5 – 6 destinací. Manažer si pro svůj tým může vymýšlet další soutěže, ale platí je ze svého zisku.

7.4. Odměňování

K odměňování makléřů dochází pomocí různých druhů provizí, a to:

- ziskatelská a pečovatelská provize – podle ohodnocení body, jedná se o provizi z investic, říká se jí štoky, je vyplácena vždy v lednu následujícího roku
- následná – po dobu 5 let

Jako forma odměňování může být považován i zvýhodněný operativní leasing na automobily značky Škody, Opel a VW. Podmínkou je barva vozidla a to bílá nebo černá a logo společnosti. po roce se auto vrátí a dostanou nové. Dosažitelné je to jen pro makléře s provizí nad 15 000 Kč měsíčně.

Další odměnou je zvýhodněné volání u všech tří mobilních operátorů.

S odměňování souvisejí i vratky provizí. V případě, že makléř uzavře smlouvu dostane za ni provizi, problém nastane v případě, že klient smlouvu vypoví do dvou let od sepsání. V takovém případě makléř vrací jistou část provize. Výše vrácené částky se úměrně zmenšuje s každým měsícem od data uzavření smlouvy po dobu 2 let. Tento systém je vysvětlen na modelovém příkladu v tabulce. Výše provize je 10.000 Kč. Částky vrácené provize jsou zaokrouhleny matematicky.

Doba trvání smlouvy (v měsících)	Částka vrácené provize (v Kč)	Doba trvání smlouvy (v měsících)	Částka vrácené provize (v Kč)
1	10000	13	769
2	5000	14	714
3	3333	15	667
4	2500	16	625
5	2000	17	588
6	1667	18	556
7	1429	19	526
8	1250	20	500
9	1111	21	476
10	1000	22	455
11	909	23	435
12	833	24	417

Tabulka 6 Vratky společnosti při provizi 10.000 Kč (zdroj: osobní rozhovor, vlastní zpracování)

8. Vlastní zhodnocení profese makléře poradcem paní Danou Musilovou

8.1. Začátky ve společnosti

Paní Dana Musilová pracovala 18 let u společnosti ING a poté přešla k Brokerům, kde je po dobu 5 let. Na počátku spolupráce s Broker Consulting si udělala průzkum u svých stávajících klientů a dala jim možnost rozšířit si svá pojištění, investice nebo jiné produkty o její nově získané, nedocházelo však k narušování stávajících smluv. Jako pozitivum hodnotí velkou škálu produktů a služeb, které zde může prodávat. Jako negativum, že zde není žádné zázemí firmy.

8.2. Přínos profese pro společnost

Přínosem pro společnost je rozšíření obzoru ve finančních službách, nabídka většího výběru, nebo možnost refinancování hypoték. Dalším přínosem je úspora času, protože makléř nabídne vždy minimálně tři finanční plány od všech možných bank a klient si sám vybere ten, který se mu nejvíce vyhovuje.

8.3. Motivace

Největší motivací paní Musilové je dobrý pocit z pomoci klientovi, to že u pomůže najít tu nejlepší variantu, skoro vždy tu nejlevnější. Samozřejmou motivací je vyšší finanční odměna, než u jiné společnosti a také flexibilita časové doby.

8.4. Pohled na personální změny

Personální změny ve společnosti se makléře přímo netýkají, protože nemají dané určité firemní zázemí. Jediné pozorovatelné změny jsou u přímých nadřízených.

9. Analýza na téma: Veřejné mínění o finančních poradcích

V dnešní době jsou finanční poradci neodmyslitelnou součástí finančního světa. Hlavním cílem analýzy byl zjistit pohled lidí na finanční poradce a na jejich pomoc při sestavování jakéhokoliv finančního plánu.

Jako metoda šetření bylo zvoleno dotazníkové šetření. Dotazováno bylo 150 respondentů ve věku od 15 – 70 let, žen a mužů. Dotazník byl zveřejněn na internetové adrese

https://docs.google.com/forms/d/1JkxIGGMv3Ec_jMis6kNRniRccMaehDcxtCghjmrSehQ/viewform?usp=send_form. Respondenti odpovídali na 15 otázek ohledně finančního poradenství.

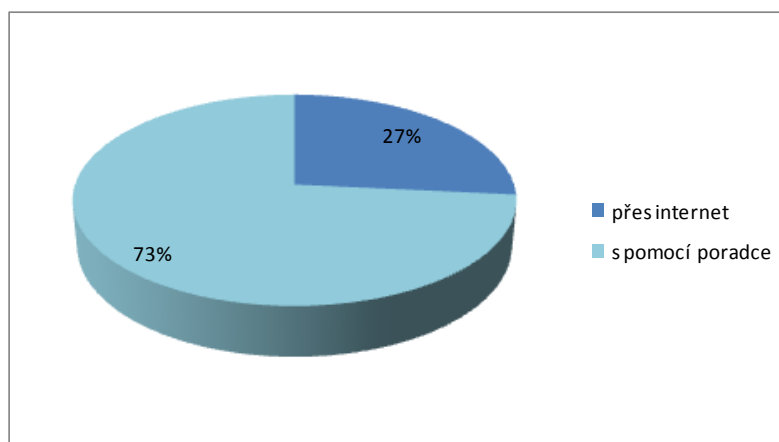
Věková kategorie	v %	Pohlaví	
		Muž	Žena
15 – 20	4	-	6
21 – 30	58	50	37
31 – 40	21	25	6
41 – 50	10	11	5
51 – 60	5	4	3
61 – 70	2	1	2
Celkem	100	91	59

Tabulka 7 Počet respondentů v závislosti na pohlaví

Z tabulky jasně vyplývá, že nejvíce dotazovaných bylo ve věku od 21 – 30 let a z hlediska pohlaví odpovědělo více mužů.

9.1. Otázka č.1 : Sjednali byste si pojištění raději přes internet, nebo vyhledáte finančního poradce?

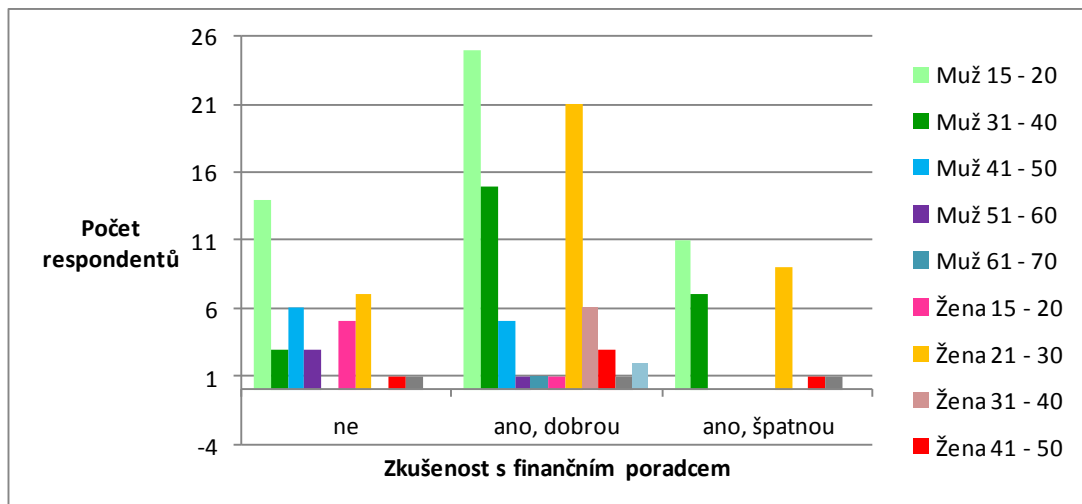
Dnes má skoro každý doma přístup k internetu a každý by si mohl sjednat pojištění sám z pohodlí domova, bez jakékoliv pomoci. Avšak výsledek této otázky ukazuje, že většina dotazovaných, i přes rozvíjející se internetové služby, raději vyhledá pomoc finančního poradce, než by si „naklikala“ pojištění sama. Ze 150 dotazovaných respondentů odpovědělo na tuto otázku 147.



Graf 2 Možnost sjednání pojištění (v %)

9.2. Otázka č.2: Máte nějakou zkušenost s finančním poradcem ?

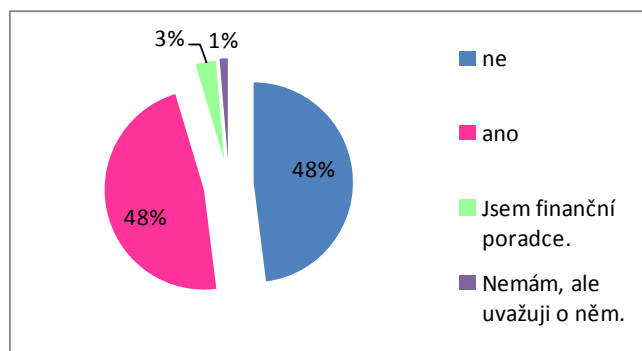
Když se kohokoliv zeptáte na finanční poradce, jeho reakce většinou nejsou moc pozitivní. Do dotazníku byla zahrnuta jednoduchá otázka na zkušenosti s finančními poradci. Většina dotazovaných uvedla, že mají buď dobrou zkušenost nebo vůbec žádnou. Dobrou zkušenost s finančními poradci má 81 respondentů (54%), špatnou zkušenost má 29 dotazovaných (19,3 %) a 40 respondentů (26,7 %) uvedlo, že nemají žádnou zkušenost s finančními poradci. Nejlepší zkušenost s finančními poradci mají mladí muži do 20 let a naopak špatnou zkušenost mají mladé ženy ve věku od 21 do 30 let.



Graf 3 Zkušenost s finančním poradcem

9.3. Otázka č. 3: Máte svého finančního poradce ?

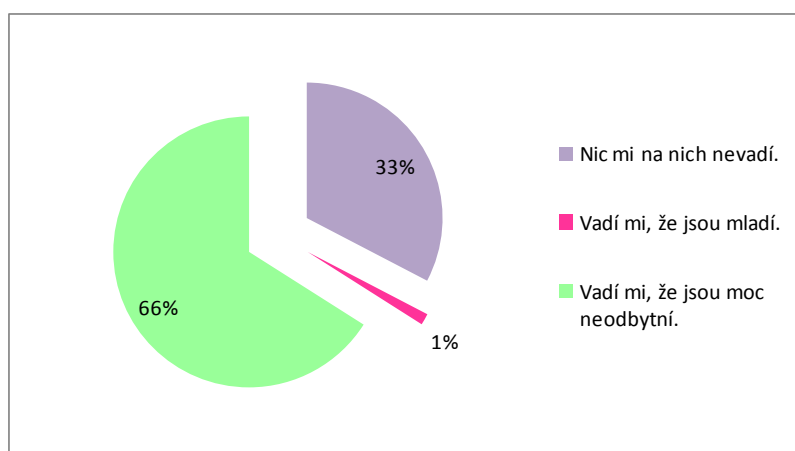
Ačkoliv by si, vzhledem k první otázce, většina respondentů sjednala pojištění raději pomocí finančního poradce, tak tato otázka ukazuje, že skoro polovina respondentů nemá svého finančního poradce. Pět respondentů jsou finanční poradci a zbylých 73 respondentů má, nebo alespoň uvažuje o finančním poradci.



Graf 4 počet respondentů co má/nemá/je finanční poradce (v %)

9.4. Otázka č. 4: Co Vám na poradcích nejvíce vadí?

Tato otázka by mohla být samostatným tématem. Poradci by se měli řídit pravidly etického kodexu, který by je měl zavazovat ke slušnému chování, dobrému vystupování a čestnému jednání. Tato otázka ovšem umožňovala jen tři možnosti odpovědí. 66 % respondentů nejvíce vadí, že jsou poradci neodbytní, jen 1 % vadí, že jsou moc mladí a 33% dotazovaných na nich nic nevadí.



Graf 5 Co nejvíce vadí na finančních poradcích? (v %)

9.5. Otázka č. 5: Preferujete spíše mladé finanční poradce, nebo Vám starší poradci dávají určitou jistotu ?

Tato otázka měla ukázat, zda lidem vadí, mladší začínající nezkušení poradci, nebo zda jim služebně starší poradci dávají jistotu. Samozřejmě je zde možnost, že starší poradce bude mít více zkušeností než mladší, ale i naopak. Z šetření jasně vyplývá, že nejvíce

lidem záleží na zkušenostech, takto odpovědělo 126 dotazovaných. Respondentů, co preferují starší poradce bylo 16 a těch co preferují mladší bylo pouhých 6.

9.6. Otázka č. 6: Myslíte si, že finanční poradce upřednostňuje zájmy klienta nad své vlastní a klientovi doporučí produkt bez ohledu na výši své provize?

Další otázka, která je již zahrnutá v etickém kodexu. Finanční poradci, by neměli upřednostňovat své zájmy nad zájmy klienta. Ovšem někdy tomu tak nebývá. V tomto případě dotazovaní rozhodli jasně. Ze 150 respondentů odpovědělo na tuto otázku 149 a to, tak že 100 dotazovaných si myslí, že finanční poradci upřednostňují své zájmy = provizi nad potřebami klienta. Zbývajících 49 věří, že poradce upřednostní klienta.

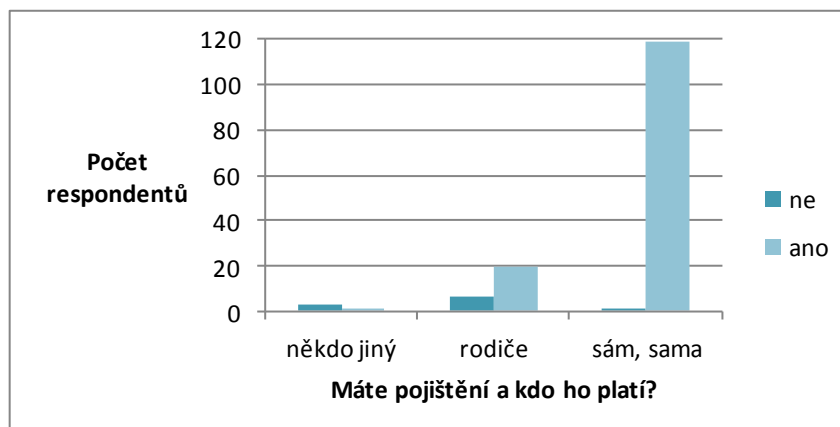
9.7. Otázka č. 7 a 8: Máte sjednané nějaké pojištění? Kdo ho platí?

Tyto dvě otázky se dají seskupit do jedné. Z šetření vyplývá, že většina respondentů má nějaké pojištění a také si ho sami platí. 140 odpovídajících má sjednané pojištění a z toho si ho platí 119 respondentů, zbývajícím 20 ho platí rodiče a 1 někdo jiný. Pouze 10 respondentů nemá žádné pojištění.

Kdo platí pojištění?	Věková kategorie	Počet respondentů
Platím si pojištění sám/sama	21 – 30	65
	31 – 40	28
	41 – 50	16
	51 - 60	7
	61 - 70	3
Platí mi ho rodiče	15 - 20	4
	21 – 30	14

	31 - 40	2
Platí ho někdo jiný	15 - 20	1

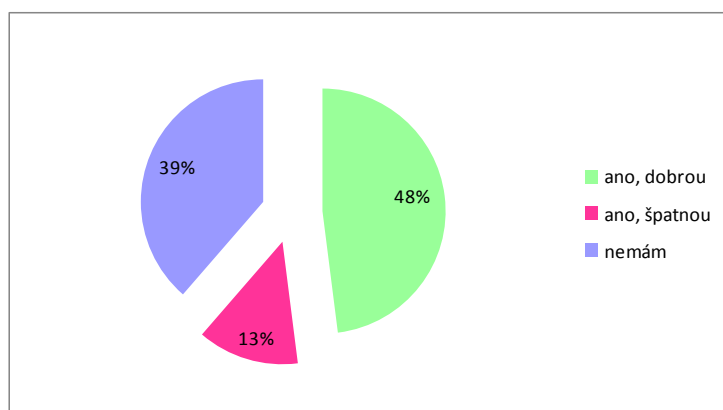
Tabulka 8 Otázka kdo platí pojištění v závislosti na věku



Graf 6 Počet sjednaného pojištění a kdo ho platí

9.8. Otázka č. 9: Máte zkušenost s plněním pojistné události? Jakou?

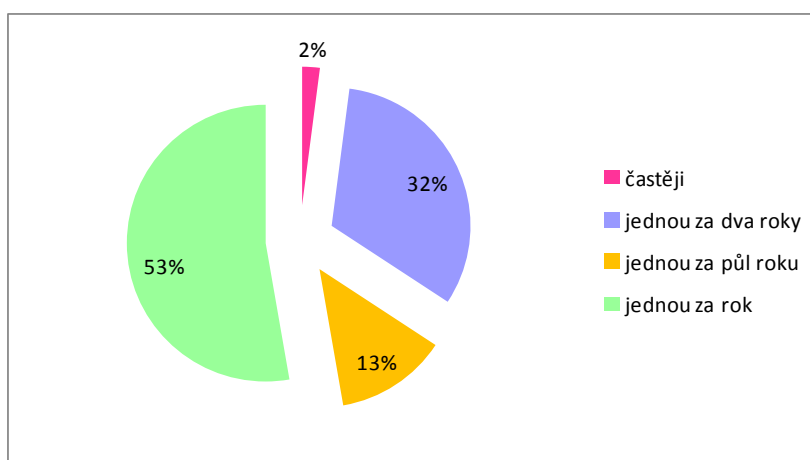
Plnění pojistné události je na jednu stranu špatná a na druhou stranu dobrá věc. Dobrá je v tom, že jednou dostáváme od pojišťovny peníze my a špatnou je z hlediska toho, že jí předchází většinou nějaký úraz nebo škoda. Když už ale nastane tato situace, zajímalo mě jakou mají zkušenost s výplatou pojistné události ostatní lidé. Většina dotazovaných 48 % má dobrou zkušenost, 13,3 % respondentů má špatnou zkušenost a zbývajících 38,7 % nemá vůbec žádné zkušenosti s výplatou pojistné události.



Graf 7 Zkušenost s výplatou pojistné události

**9.9. Otázka č. 10: Jak často byste si přál být kontaktován
poradcem / pracovníkem pojišťovny z důvodu revize pojištění
apod.?**

V některých případech dochází z hlediska finančních institucí k zanedbávání, nebo naopak k přílišnému navštěvování klienta, proto jsem se ptala jak často by měli poradci své klienty kontaktovat? Většině respondentů by stačilo být kontaktováni jednou za rok (53 %), což by měla být i normální doba projednávání servisní schůzky. 32 % respondentům by stačilo projednávat události spojené s pojištěním jednou za dva roky a 13 % respondentů by si přálo být kontaktováno jednou za půl roku. Pouhá 2 % dotazovaných si přeje být kontaktována častěji.



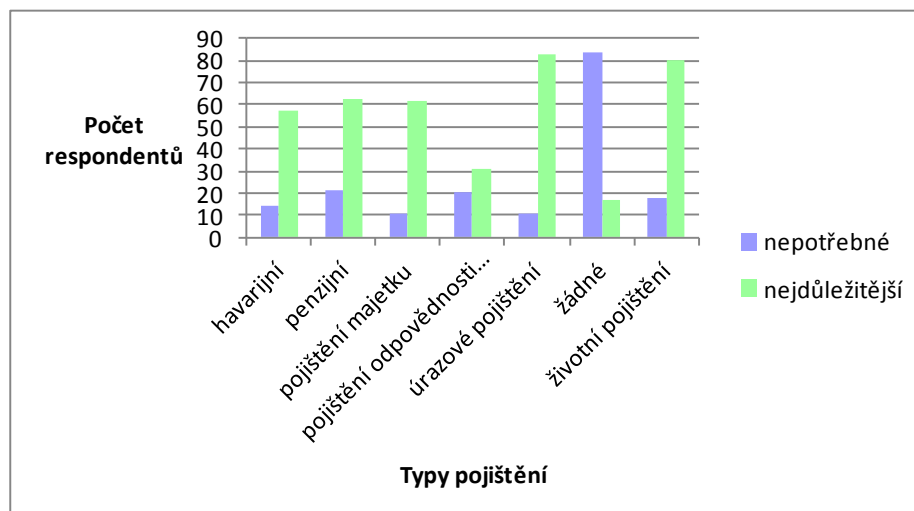
Graf 8 Kontakt s poradcem (v %)

9.10. Otázka č. 11: Za jakým účelem obvykle poradci voláte/ byste zavolal?

V této otázce mě zajímalo, proč nejčastěji lidé volají finančním poradcům. 87 respondentů nejčastěji volá finančním poradcům kvůli změnám v pojistné smlouvě. Hned potom volá 75 dotazovaných kvůli nahlášení pojistné události. Na třetím místě z hlediska nejčastějších dotazů je zrušení smlouvy, kvůli čemuž volá 45 dotazovaných. Kvůli hypotékám volá 35 ze 150 dotazovaných. Kvůli úrokovým sazbám a konsolidacím půjček by zavolalo dohromady 26 respondentů a pouhých 5 dotazovaných by volalo kvůli předání kontaktu poradci. 31 dotazovaných by volalo i z jiných důvodů, než bylo uvedeno.

9.11. Otázka č. 12 a 13: Jaký typ pojištění považujete za nejdůležitější/nepostradatelný a jaký naopak zbytečný

Na finančním trhu existuje velké množství produktů pojišťoven. V této otázce je obsaženo podle mě nejdůležitější spektrum pojištění. V otázce byla možnost výběru více možností pojištění. Z šetření vyplývá, že za nejdůležitější lidé považují úrazové pojištění, poté životní pojištění nebo penzijní pojištění. Za nejvíce nepotřebné považují pojištění odpovědnosti za škodu.



Graf 9 Postradatelná a důležitá pojištění

9.12. Otázka č. 14 a 15: Zkušenost s finanční analýzou klienta, je potřebná a užitečná ?

K finanční analýze klienta by mělo dojít na první schůzce s klientem. Slouží ke zjištění potřeb a finančního stavu klienta, následně je mu na základě této analýzy vytvořen finanční plán. V těchto otázkách jsem se ptala zda to lidé vůbec znají a zda poradce na jejím základě nabídne to správné řešení. Na tuto otázku odpovědělo 147 respondentů. Z celkového počtu se 48 % respondentů již s analýzou setkalo, 32 % se s ní neseťkalo a 19 % neví co to finanční analýza je. Na otázku, zda je potřebná odpovědělo ano 79 respondentů a ne 68.

10. Závěr

Tato práce mi přinesla mnoho zajímavých informací do života. Osobně jsem se setkala s makléři a poradci, poslechla jsem si jejich zkušenosti, jejich pohled na profesi finančního zprostředkovatele a dozvěděla jsem se co všechno tato profese obnáší. Největším přínosem bylo pro mě dotazníkové šetření, protože jsem na jeho základě zjistila, že pohled veřejnosti na finanční poradenství není špatný, ale je hodnocen pozitivně.

10.1. Závěrečné porovnání finančních institucí NN Životní pojišťovny a Broker Consulting a.s.

Hlavním a největším rozdílem mezi institucemi NN Životní pojišťovny a Broker Consulting a.s. je ve formě společnosti. Jelikož u NN jde o závislé poradenství a u firmy Broker u nezávislé finanční poradenství, je největší rozdíl v možnosti prodávaných služeb/produktů. U NN jsou poradci vázáni prodejem produktů společnosti a mají tím dáno užší portfolio. Naopak u Broker Consulting nejsou makléři v tomto ohledu ničím vázáni a mohou klientovi nabídnout porovnání téměř všech bank na trhu. Navíc makléři mohou nabídnout i jiné služby např. prodej nemovitostí, havarijní pojištění aj.

Druhý podstatný rozdíl je v servisu klientům. Tento servis nabízí pouze společnost NN ve formě každoroční servisní schůzky. Podle mého názoru je tento servis pro klienta

důležitý, protože se může na cokoliv zeptat a mohou pro něj nastat výhodnější podmínky, než podmínky stávající.

Z hlediska historie společností má NN lepší pozici, protože je na českém trhu déle, a proto je více v povědomí lidí. Ale dle mého názoru klientům nezáleží na tom, kdo zde působí déle.

V porovnání vzdělávání, ať už u nováčků nebo u stávajících poradců/makléřů je zde jistá podobnost. Všichni poradci musí projít jistými školeními a následně projít kurzem u ČNB a získat licenci pro prodej finančních produktů, jediným rozdílem je, že u NN poradci musí povinně na další školení a makléři si mohou vybírat školení, která je zajímají a na jaké produkty, u kterých bank, se chtějí zaměřovat.

Z pohledu motivačních soutěží a odměňování jsou na tom obě společnosti dost podobně. Obě společnosti dělají soutěže na základě provizí a odměňují poradce dovolenými, dárky nebo poukazy. Jedním z mála rozdílů v odměňování jsou následné „vratky“ peněz. Které v případě, že klient vypoví smlouvu do dvou let po podepsání jsou u NN vyšší.

Přínos pro naši společnost mají obě tyto společnosti. Pomáhají lidem uspořít jak peníze, tak čas. Ale větším přínosem podle mě jsou makléři, protože mohou lidem nabídnout širší spektrum produktů a mohou nabídnout porovnání od více institucí.

Největší motivací obou poradců je časová flexibilita této profese, možnost nadstandardních výdělků a pomoc lidem.

Myslím si, že kdyby společnost NN rozšířila své portfolio služeb, byla by nabídka obou společností srovnatelná. Ve společnosti se o rozšíření portfolio a spolupráci s další bankou jedná a od ledna 2015 by měla společnost začít nabízet i neživotní pojištění. Společností se kterou začne společnost NN spolupracovat by měla být společnost Direkt.

10.2. Závěr dotazníkového šetření

Základním souborem analýzy na téma veřejné mínění o finančních poradcích je 150 respondentů ve věkových kategoriích od 15 – 70 let. Nejvíce respondentů se pohybuje ve věkové kategorii 21 – 30 let a více odpovídali muži.

První otázka dotazníku ukazuje, že většina dotazovaných dává přednost osobnímu kontaktu s finančním poradcem, před sjednáváním si jakéhokoliv produktu přes internet. Z hlediska zkušenosti dotazovaných s finančními poradci, je jejich mínění opět jednotné, většina dotazovaných má s poradci dobré zkušenosti, avšak počet dotazovaných co mají sjednané nějaké pojištění je poloviční. Respondentům na poradcích nejvíce vadí, že jsou neodbytní, bez čehož by se ale tato profese asi neobešla. Na otázku zda jim záleží na věku poradců odpovídali, že jim nezáleží až tak na věku, ale spíše na zkušenostech poradce. Většina dotazovaných má sjednané nějaké pojištění a platí si ho sama. V ohledu na plnění pojistných událostí je odezva také dobrá, což ukazuje další z otázek. Nejdůležitějším pojištěním je pro dotazované úrazové pojištění a životní pojištění. Za zbytečné pojištění nepovažují žádné. Dotazovaní také uvedli, že nejčastěji kontaktují své finanční poradce kvůli změně v pojistné smlouvě nebo při nahlášení pojistné události. K otázkám ohledně finanční analýzy klienta se dotazovaní vyjadřovali, že ji moc neznají, ale že je potřebná.

Celé dotazníkové šetření bych zhodnotila tak, že veřejné mínění o finančních poradcích je dobré. Profese finančního poradce není bezvýznamná, ale naopak vyhledávaná zájemci o jakoukoliv finanční pomoc a bez finančních poradců by byl svět financí složitější.

Seznam použité literatury

ČEJKOVÁ, Viktória a Dana MARTINOVIČOVÁ. *Pojišťovnictví: (pro obor Podnikové finance a obchod) : studijní text pro kombinované studium*. Vyd. 1. Brno: Zdeněk Novotný, 2001, s. 103-170. Učební texty vysokých škol. ISBN 80-214-1967-9.

ČEJKOVÁ, Viktória a Svatopluk NEČAS. *Pojistný trh: distanční studijní opora*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta, 2005, 82 s., 8 příl. ISBN 80-210-3661-3

DITTRICHOVÁ, Jaroslava, Jitka PTATSCHEKOVÁ a Vojtěch JINDRA. *Základy financí*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, 187 s. ISBN 978-80-7435-074-0.

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojišťovnictví*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1997, 138 s. ISBN 80-7079-092-x.

HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý „pojišťovák“ vědět*. Vyd.: Linde Praha a. s., 2009, ISBN 978-80-7201-775-1.

KUTINA, Zdeněk. *Profese: pojišťovací makléř*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2010, 162 s. ISBN 978-80-7408-038-8.

Seznam internetových zdrojů

Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 1999* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/o-nas/vyrocní-zpravy/1999.pdf>

Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2002* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/www/cap/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2002.pdf>

Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2004* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/www/cap/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2004.pdf>

Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2005* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/www/cap/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2005.pdf>

Česká asociace pojišťoven. *Výroční zpráva 2014* [online]. Praha [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/o-nas/vyrocní-zpravy/2014.pdf>

Finanční poradce – profesionální poradce, [online], dostupné z: www.rodina-finance.cz

Historie ING. www.ingbank.cz [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z: <http://www.ingbank.cz/o-ing-bank/ing-celosvetove/#historie>

Historie NN. *www.nn.cz* [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z:

<https://www.nn.cz/spolecnost-nn/o-nas/zalozky/nase-historie.html>

Kodex etiky v pojišťovnictví. *Www.cap.cz* [online]. 2008 [cit. 2015-11-27]. Dostupné z:
http://www.cap.cz/images/O_nas_-_obrazky/Kodex-etiky-v-pojistovnictvi-F.pdf

NN Management Services, s.r.o., výroční zpráva za rok 2014. *www.nn.cz* [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z: https://www.nn.cz/archiv/cz-nn/tlacove_centrum/vyrocní_zpravy/VZ_IMS_2014.pdf

O společnosti. *www.nn.cz* [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z:
<https://www.nn.cz/spolecnost-nn/o-nas/>

Výpis z rejstříku firem - Broker [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z:
<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=217811>

Výpis z rejstříku firem - NN [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z:
<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=683456>

Výroční zpráva 2008 [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z:
<https://www.bcas.cz/sites/default/files/obrazky/vyrocní-zpravy/broker-consulting-vyrocní-zprava-2008.pdf>

Výroční zpráva 2014 [online]. [cit. 2015-12-10]. Dostupné z:
https://www.bcas.cz/sites/default/files/bc_vz_2014.pdf

Výroční zpráva 2014. *www.nn.cz* [online]. [cit. 2015-11-17]. Dostupné z:
https://www.nn.cz/archiv/cz-nn/tlacove_centrum/vyrocní_zpravy/ING_HEALTH-2014.pdf

Seznam tabulek

Tabulka 1 počet pojišťoven na pojistném trhu ČR od roku 1990 - 2014	20
Tabulka 2 počet pojišťoven, zajišťoven a finančních zprostředkovatelů	33
Tabulka 3 Sazba následné provize za pojistné smlouvy od druhého roku placení.....	46
Tabulka 4 Systém odměňování.....	47
Tabulka 5 Vratka z provize.....	48
Tabulka 6 Vratky společnosti při provizi 10.000 Kč.....	54
Tabulka 7 Počet respondentů v závislosti na pohlaví.....	56
Tabulka 8 Otázka kdo platí pojištění v závislosti na věku	60

Seznam grafů

Graf 1 Rozložení jmění domácích pojišťoven v ČR v roce 1935.....	18
Graf 2 Možnost sjednání pojištění (v %).....	56
Graf 3 Zkušenost s finančním poradcem.....	57
Graf 4 počet respondentů co má/nemá/je finanční poradce (v %).....	58
Graf 5 Co nejvíce vadí na finančních poradcích? (v %).....	58
Graf 6 Počet sjednaného pojištění a kdo ho platí.....	60
Graf 7 Zkušenost s výplatou pojistné události.....	61
Graf 8 Kontakt s poradcem (v %).....	61
Graf 9 Postradatelná a důležitá pojištění.....	62

Seznam schémat

Schéma 1 Struktura pojišťovnictví.....	12
Schéma 2 Vztah subjektů pojištění.....	15
Schéma 3 členění pojistného trhu.....	23
Schéma 4 Organizační struktura společnosti.....	42
Schéma 5 Organizační struktura Broker.....	69

Seznam příloh

Příloha č. 1 Organizační struktura společnosti Broker Consulting

Příloha č. 1 Organizační struktura společnosti Broker Consulting (*zdroj: interní materiály společnosti, vlastní zpracování*)

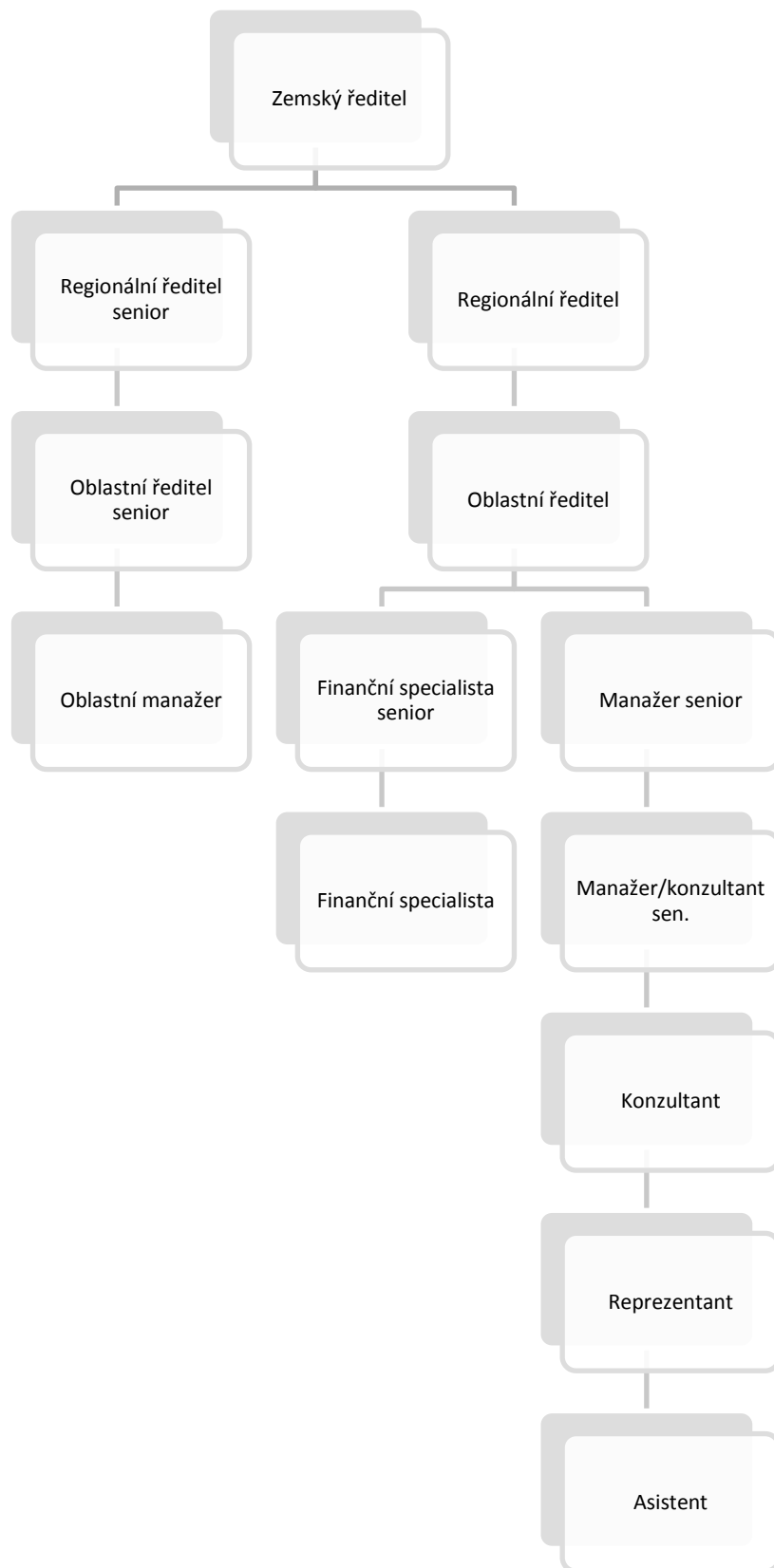


Schéma 5 Organizační struktura Broker (*zdroj: interní materiály, vlastní zpracování*)