

# POJIŠŤOVACÍ MAKLEŘI A AGENTI PŘED VSTUPEM NA POZICE SAMOSTATNÝCH ZPROSTŘEDKOVATELŮ

Rostislav Šárek<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Slezská univerzita, Obchodně podnikatelská fakulta, Univerzitní nám. 1934/3, 733 40 Karviná  
Email: sarek.rostislav@gmail.com

**Abstract:** This article deals with selected issues of the insurance intermediary business on the Czech insurance market. It focuses on some of the practical aspects, principles and rules of insurance brokers and insurance agents with regard to the presumed expectations of customers. Due to forthcoming legislative changes in this course of study this article is trying to answer selected questions related to the cancellation of the above-mentioned status of insurance intermediaries and creating a new category labeled independent broker. This article deals with the issue not only from the perspective of insurance intermediaries, but also from the perspective of the supervisory body and gives a warning to potential clients of these services.

**Keywords:** independent broker, insurance broker, intermediary services on insurance market, rules for dealing with client.

**JEL classification:** G22, G28

Doručeno redakci: 12.3.2013; Recenzováno: 27.5.2013; 15.5.2013; Schváleno k publikování: 19.6.2013

## Úvod

Ze široké škály zprostředkovatelů na finančním trhu obsah článku koncentruje pozornost na zprostředkovatele pojistných produktů, konkrétně na pojišťovací zprostředkovatele<sup>1</sup>. Jedním ze základních problémů současné úpravy je již samotná existence široké škály zprostředkovatelských pozic, tedy postavení, ve kterých jednotliví zprostředkovatelé oficiálně vystupují při jednání se zákazníky. Ze spotřebitelského pohledu je však důležitější porovnávat skutečný obsah činnosti těchto odlišných registrovaných postavení. V textu tohoto článku se zaměříme především na dvě z těchto pozic, a to na pojišťovací makleře a pojišťovací agenty.

V současné době platná právní úprava umožňuje pojišťovacím zprostředkovatelům provozovat výkon zprostředkovatelské činnosti až v pěti různých postaveních<sup>2</sup>. Názvy jednotlivých pozic pojišťovacích zprostředkovatelů, tedy vázaný pojišťovací zprostředkovatel, podřízený pojišťovací zprostředkovatel, výhradní pojišťovací agent, pojišťovací agent a pojišťovací makleř jsou pro spotřebitele nejen špatně zapamatovatelné, ale především znamenají jen těžko rozlišitelný a představitelný obsah oprávnění pro poskytované služby.

---

<sup>1</sup> Pojišťovací zprostředkovatelé jsou podnikatelé, tedy fyzické či právnické osoby, které za úplatu provozují zprostředkovatelskou činnost v pojišťovníctví. Jsou registrováni Českou národní bankou (která vykonává nad jejich činností také dohled) na základě zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (dále také „zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích“). Mezi další osoby, které se zabývají zprostředkovatelskou činností pojistných produktů na české trhu řadíme také zaměstnance pojišťoven. Tito jsou však na základě ustanovení § 2 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích z působnosti tohoto zákona vyloučeni. Již tato skutečnost naznačuje, že požadavky na zaměstnanecký (interní) a zprostředkovatelský (externí) způsob prodeje pojistných produktů nejsou totožné, což přispívá k nepřehlednosti, právní nejistotě (zprostředkovatelů i zákazníků) a umožňuje chápat nastavení těchto pravidel, minimálně jednou ze stran, jako diskriminační.

<sup>2</sup> Existuje však také možnost šestá, kterou je výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví pojišťovacím zprostředkovatelem, jehož domovským členským státem není Česká republika.

Tuto skutečnost zákazníkům do jisté míry usnadňují samotní zprostředkovatelé pojistných produktů, když název své činnosti klientům většinou prezentují pod obecným označením „finanční poradce“. Jediným přínosem tak může být skutečnost, že pod tímto názvem profese si už většina zákazníků dokáže představit alespoň některé prvky, které jsou obecně předmětem činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů. Na využívání slova „poradce“ či „poradenství“ v názvu své profese by však většina těchto subjektů měla být zdrženlivá a všichni zákazníci, či potencionální zákazníci, opatrní. Vzhledem ke skutečnosti, že prozatím nedošlo k zakotvení vymezených chráněných názvů<sup>3</sup> těchto zprostředkovatelských pozic do legislativní základny, však těmto pojišťovacím zprostředkovatelům v současné době žádná hrozba peněžité sankce nebo jiného trestu ze strany dohledového orgánu nehrozí.<sup>4</sup>

Ve svém důsledku však většina pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří užívají pro svou profesi název „finanční poradce“, neuvádí pravý obsah své činnosti, neboť se k pravému významu finančního poradenství nepřibližují. Jedním ze základních znaků finančního poradenství by totiž mimo jiné měla být finanční (provizní) nezávislost osob, které tuto činnost vykonávají, na subjektech, které jsou tvůrci produktu.<sup>5</sup> Na zprostředkovatelském trhu pojistných produktů v České republice však téměř absolutně dominuje existence provizního systému odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů pojišťovnami. Tímto pojišťovací zprostředkovatelé automaticky ztrácí jeden z elementárních očekávaných prvků skutečného finančního poradce. Tento způsob vazby zprostředkovatele na pojišťovnu je však běžnou normou také u pojišťovacích makléřů.

## 1 Makléři jako top pozice

V rámci současných existujících pozic pojišťovacích zprostředkovatelů na trhu můžeme pojišťovací makléře považovat za nejvyšší možný stupeň, kterého lze na základě registračního procesu u České národní banky dosáhnout. Následující část textu se bude věnovat analýze vybraných práv a povinností pojišťovacích makléřů. Bude provedena komparace některých prvků z praktické činnosti tohoto „top“ postavení<sup>6</sup> na českém zprostředkovatelském trhu pojištění s pozicí pojišťovacího agenta. Jelikož se ve sledované oblasti chystají změny předmětného zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, budou v článku dále uvedeny některé možné důsledky budoucího fungování nově vytvořených pozic pojišťovacích zprostředkovatelů.

Pojišťovací makléř je dle zákonné úpravy ve své činnosti vázán obsahem smlouvy uzavřené se zájemcem o pojištění nebo zajištění. Dle obsahu této smlouvy s klientem následně

---

<sup>3</sup> Hovoříme o problematice tzv. labelingu, tedy chráněného značení či vymezení chráněných názvů, v tomto případě zprostředkovatelských pracovních pozic. O využití labelingu pro zprostředkovatele na finančním trhu se v České republice také dlouhodobě diskutuje, což dokládá např. zpráva *Doporučení pracovní skupiny k regulaci distribuce na finančním trhu*, která byla vydána v květnu 2010.

<sup>4</sup> Není tomu tak například na Slovensku, kde tato chráněná označení pracovních pozic zprostředkovatelů na finančním trhu byly uzákoněny. Labelingu na slovenském trhu zprostředkování finančních produktů se autor částečně věnuje v článku s názvem *Bude Slovensko v oblasti distribuce na finančním trhu dobrým příkladem pro Českou republiku?*, viz Šárek (2012).

<sup>5</sup> Za další typický znak finančního poradenství, který byl na českém finančním trhu využit u úpravy zprostředkování investičních produktů (dle zákona o podnikání na kapitálovém trhu), můžeme uvést odpovědnost investičního poradce za to, že produkt, do kterého poradí klientovi investovat, bude pro klienta individuálně vhodný, viz např. Mikolášek (2012).

<sup>6</sup> Označení pojišťovacích makléřů za „top“ pozici mezi zprostředkovateli na pojistném trhu vyplývá také z požadavků na dosažení tzv. vyššího stupně odborné způsobilosti (což odpovídá nejvyššímu stupni odborné způsobilosti), existence smluvního vztahu se zákazníkem, nebo například z požadavku na zpracování komplexní analýzy pojistných rizik ze strany pojišťovacích makléřů. Tyto prvky nejsou povinné u ostatních registrovaných pozic pojišťovacích zprostředkovatelů.

zpracovává komplexní analýzy pojistných rizik, návrhy pojistných nebo zajišťovacích programů, poskytuje konzultační a poradenskou činnost, provádí správu uzavřených pojistných nebo zajišťovacích smluv, sleduje lhůty k jejich revizi, případně spolupracuje při likvidaci pojistných událostí.<sup>7</sup>

Budeme-li věc posuzovat z pohledu klienta, pak bychom očekávali, že pojišťovací makléř, se kterým byla uzavřena smlouva či plná moc o zastupování při jednání s pojišťovnami, bude jednat výhradně v zájmu požadavků a potřeb tohoto klienta. Je důležité si uvědomit, že tento dojem klienta může být mylný a to především z důvodu základního kritéria nastavení vztahu mezi klientem, pojišťovacím zprostředkovatelem a pojišťovnou, kterým je princip odměňování. Pojišťovací makléř je dle legislativní úpravy odměňován pojišťovnou nebo zajišťovnou, nebylo-li s příslušnou pojišťovnou a pojistníkem dohodnuto jinak.

Z výše uvedeného vyplývá, že samotná legislativní úprava přednostně počítá s nastavením provizního mechanismu mezi pojišťovnou a pojišťovacím makléřem. Tato skutečnost je v praxi nejčastěji definována na základě obsahu dohod či smluv o spolupráci<sup>8</sup>, které pojišťovny se svými spolupracujícími pojišťovacími makléři uzavírají a jejichž nedílnou součástí jsou provizní přílohy, stanovující výši odměny za zprostředkování konkrétního pojistného produktu.<sup>9</sup> Legislativa sice speciálně (a pouze) v případě pojišťovacích makléřů ponechává možnost upravit tento vztah ve smyslu přímé úhrady od klienta za poskytnuté služby pojišťovacího makléře, avšak toto nastavení se na českém trhu pojišťovacích zprostředkovatelů prakticky neobjevuje.<sup>10</sup>

Pojišťovací makléři (obecně však většina pojišťovacích zprostředkovatelů) naopak ve svých propagačních materiálech často uvádějí informaci, že veškeré služby jsou klientovi poskytovány „*bezplatně, tedy bez povinnosti klienta hradit jakékoliv poplatky za poskytnuté služby*“.<sup>11</sup> Klienti tak mohou nabýt mylného dojmu, že pojišťovací makléři pro ně vykonávají služby zcela zdarma. Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích obsahuje obecnou povinnost všech pojišťovacích zprostředkovatelů sdělit způsoby svého odměňování. Tato povinnost je však podmíněna výslovnou žádostí klienta, což je často problematické vzhledem k principiální skutečnosti, že klienti o této povinnosti prakticky neví. Je téměř vyloučené, aby

<sup>7</sup> Definice vychází z úpravy zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, konkrétně pak z ustanovení § 8. Je však nutné poznamenat, že nebylo stanoveno výlučné právo k výkonu těchto činností pouze pojišťovacími makléři. Někteří pojišťovací agenti tak vnímají svou roli na trhu obdobně, čemuž odpovídá také skutečný výkon jejich činností.

<sup>8</sup> Smluvní vztahy s označením *Smlouva o spolupráci* či *Dohoda o spolupráci* jsou typickými příklady písemných dokumentů, na základě kterých jsou definovány práva a povinnosti pojišťovacích makléřů ve vztahu ke spolupracující pojišťovně. Smlouvy pro pojišťovací agenty nesou typicky označení *Smlouvy o obchodním* (často nevýhradním) *zastoupení*.

<sup>9</sup> Typů provizí se v provizních přílohách dohod a smluv objevuje celá řada. Základními dvěma typy provizí jsou tzv. ziskatelská provize a provize následná (též označována jako odměna za správu). Základem pro výpočet ziskatelské provize je výše předepsaného pojistného (obvykle ročního) nebo výše mimořádného vkladu násobená smluvní procentní sazbou provize. Pojišťovny ve svých dokumentech uvádějí, že např. sazba výše ziskatelské provize je stanovena v závislosti na pojistně-technických parametrech pojištění, tedy ukazatelích jako jsou pojistná doba či pojistná částka. Tyto parametry tak mohou hrát roli při doporučení klientům ohledně konkrétních pojistných produktů ze strany pojišťovacího zprostředkovatele, neboť na jejich základě je odvozena skutečná peněžitá výše odměny pojišťovacího zprostředkovatele.

<sup>10</sup> Je otázkou, do jaké míry k tomuto stavu přispívají samotné pojišťovny tím, že na trhu ve větší míře neprosazují bezprovizní pojistné produkty.

<sup>11</sup> Pojišťovací zprostředkovatel má za povinnost vykonávat svou činnost s odbornou péčí a chránit zájmy spotřebitele. Mezi tyto povinnosti jsou řazeny například takové skutečnosti, že zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo nesmí zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb.

se klient před jednáním s pojišťovacím zprostředkovatelem zabýval jeho zákonnými povinnostmi, které vyplývají ze současně platné legislativy.<sup>12</sup> Česká národní banka tak alespoň prostřednictvím výkladového materiálu dotčeným subjektům sdělila, že považuje za žádoucí, aby v případech, kdy se informace poskytují výhradně na žádost klienta, byl klient informován, že má právo takové informace požadovat a o jaké informace se jedná.<sup>13</sup>

## **2 Rozhodování klientů na základě výše odměny zprostředkovatele**

Informace o výši provizní odměny za poskytované služby pojišťovacího zprostředkovatele, by měla být podstatnou informací pro uskutečnění finálního rozhodnutí zákazníka, zda uzavřít pojistnou smlouvu prostřednictvím vybraného pojišťovacího zprostředkovatele.

Systém provizních odměn je v rámci obchodních zprostředkovatelských vazeb u různých činností i oblastí hospodářství zcela obvyklým. Příkladem uveďme oblast cestovního ruchu, kdy zprostředkovatelskou činnost pro cestovní kanceláře běžně vykonávají také cestovní agentury. Klient, jednající se zástupcem cestovní agentury, v rámci příslušné ceny zakoupeného zájezdu platí také provizní odměnu za poskytnuté služby. V tomto případě však není standardem, aby zákazníkovi byla předem sdělována hodnota této provizní odměny, která je předmětem obchodních vztahů mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou. Odměna pro cestovní agenturu tak již musí být předem cestovní kanceláří zakomponována do konečné ceny pro zákazníka. Analogická úvaha při stanovování provize zprostředkovatelům byla užita především u produktů neživotního pojištění s pojistnou dobou jednoho roku a možností automatické prolongace do dalšího období (typicky například produkt povinného ručení k automobilu).

Problémy však přináší stanovování výše provizních odměn za zprostředkování produktů dlouhodobého charakteru, tedy například investičního životního pojištění. U tohoto produktu totiž zprostředkovatelské odměny dosahují až 200 % zákazníkem placeného ročního pojistného. To znamená, že až 24 měsíčních plateb pojistného od zákazníka jde na pokrytí provizní odměny zprostředkovatele, se kterým zákazník pojistnou smlouvu sjednal.

Na druhou stranu je nutné vzít v úvahu skutečnost, že nabídnutá cena konkrétního pojistného produktu se nebude příliš lišit od ceny, kterou klientovi dokáže nabídnout jakýkoliv jiný konkurent z oblasti zprostředkování pojistných produktů, či dokonce zaměstnanec pojišťovny při jednání s klientem na pobočce.<sup>14</sup> Do hry o stanovení konečné výše ceny produktu mohou vstoupit pouze procentní sazby osobních bonusů a slev z ceny pojistného jednotlivých zprostředkovatelů pojistných produktů či zaměstnanců pojišťoven, které byli schopni

---

<sup>12</sup> O nejednotnosti pravidel pro interní a externí prodej pojistných produktů na českém trhu již bylo uvedeno dříve v textu. V případech, kdy by se povinnost sdělování výše odměn (či alespoň mechanismu jejich výpočtu v případech, kdy není možné tuto odměnu zprostředkovatele klientovi sdělit předem) vztahovala obdobně na všechny typy zprostředkovatelů na finančním trhu (například investiční zprostředkovatelé, zprostředkovatelé stavebního spoření, hypotečních úvěrů apod.), situace by mohla v delším časovém horizontu vést k většímu povědomí klientů o tom, že mohou po jakémkoliv zprostředkovateli na finančním trhu vyžadovat tuto informaci.

<sup>13</sup> Informace se objevila v Úředním sdělení ze dne 27. srpna 2010, k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. Tento výklad vychází z článku 12 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění.

<sup>14</sup> Základem cenotvorby pojistných produktů jsou propracované systémy pojišťoven. Pojišťovací makléři s požadavky a potřebami klientů oslovují příslušné zaměstnance pojišťoven, kteří vypracují konkrétní nabídky pojištění. Je vhodné vzít dále v úvahu, že k možnosti zastupování klienta více pojišťovacími zprostředkovateli často nedochází například z důvodu výhradní povahy smlouvy mezi klientem a pojišťovacím makléřem. I v případě nevýhradního zastoupení by klientem oslovení pojišťovací makléři požadovali vypracování konkrétní nabídky pojištění zaměstnance pojišťoven, kteří při stanovování svých závěrů budou vycházet z jednotného interního (do značné míry automatizovaného) systému pojišťoven.

s pojišťovnou vyjednat, nebo podle úspěšnosti zprostředkovaného či prodaného objemu produkce získat.<sup>15</sup> Vynechání jednoho z článku obchodního řetězce, stejně jako ve výše uvedeném případě sjednání zájezdu v cestovní agentuře, v současné době automaticky nevede k cenovému zvýhodnění ve prospěch zákazníka.

### **3 Snižování přidané hodnoty činnosti makléřů**

Skutečnou přidanou hodnotou pojišťovacích makléřů by měla být schopnost orientace na trhu pojistných produktů s důrazem na definování a vyhodnocení rizik, které zákazníci postupují a následně vypracování analýzy pojistných produktů dostupných v daný okamžik na trhu s doporučením konkrétního pojistného produktu, který by v maximální možné míře odpovídal faktickým rizikům a požadavkům a potřebám zákazníka. Obecně pojišťovací zprostředkovatelé vždy stojí mezi zákazníkem na straně jedné a několika pojišťovnami na straně druhé. Jak již bylo uvedeno dříve v textu, u pojišťovacích makléřů můžeme u tohoto postavení vnímat znaky vykazující střet zájmů.<sup>16</sup> Zavazují se smlouvou s klienty, že budou jednat jejich jménem (a očekávaně tudíž v jejich prospěch) s pojišťovnami, ale zároveň na základě dohod a smluv o spolupráci se zavazují ke spolupráci s pojišťovnami a vyjednávají si konkrétní výše provizních odměn, za které budou pro jednotlivé pojišťovny jejich konkrétní pojistné produkty zprostředkovávat. Z dlouhodobého pohledu tak za nejpodstatnější kritérium, podle kterého lze přistupovat k očekávaným výsledkům práce pojišťovacích makléřů, můžeme označit kritérium odměňování.

Vzhledem k faktu, že skutečné peněžní toky pro pojišťovací makléře jako podnikající fyzické či právnické osoby, které vykonávají svou činnost za účelem dosažení zisku, v zásadě plynou ze strany pojišťoven, můžeme obecně vazbu pojišťovna-pojišťovací makléř označit za vazbu pevnější a dlouhodobě stabilnější.<sup>17</sup> Dále lze ve věci očekávat, že pojišťovací makléři budou při zprostředkování konkrétního pojistného produktu tíhnout ke spolupráci s tou pojišťovnou, která nabízí, u konkrétního klientem požadovaného pojistného produktu, nejvyšší provizní odměnu za zprostředkování.

### **4 Volba postavení pro jednání s klientem**

Na rozdíl od pojišťovacích makléřů je u pojišťovacích agentů vazba na pojišťovny jednoznačně stanovena legislativní základnou.<sup>18</sup> Pojišťovací agent vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě písemné smlouvy, jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven.<sup>19</sup> V případě nabídky pojistných produktů více pojišťoven mohou

---

<sup>15</sup> Cena konkrétního pojistného produktu, který byl zprostředkován prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele, je přejímána pro stanovení ceny tohoto produktu také v rámci zaměstnanecké pobočkové sítě. To vyplývá z existence celé řady nákladů nutných k zabezpečení pobočkové sítě pojišťoven (mzdy, energie, nájem, poplatky apod.), ale také ze skutečnosti, že významný rozdíl v cenách interního a externího způsobu prodeje pojistných produktů by vedl k postupnému útlumu toho distribučního kanálu, který by měl systematicky vyšší ceny pojistného.

<sup>16</sup> Také na tento střet zájmových skupin je analogicky uplatnitelná Agency Theory (Principal-Agent Problem), viz. Alchian, Demsetz (1972).

<sup>17</sup> Trh pojistných produktů je trhem značně specifickým. Nesmíme zapomínat na skutečnost, že se jedná o trh s produkty, jejichž základní vlastnosti a nastavení většina majitelů zjistí až ve chvíli, kdy dojde k nahodilé události ve vztahu k předmětu pojištění a následnému řešení likvidace škody a vypořádávání nároků pojistného plnění. To do jisté míry může přispívat ke vnímání pojistných produktů a práci pojišťovacích zprostředkovatelů jako „nutnému zlu“.

<sup>18</sup> Konkrétně ustanovením § 7 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

<sup>19</sup> Pojišťovací agent, který bude vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě písemné smlouvy, jménem a na účet pouze jedné pojišťovny by zcela naplňoval znaky výhradního pojišťovacího agenta. Také tato skutečnost svědčí o nutnosti redukce počtu pozic, ve kterých mohou pojišťovací zprostředkovatelé vystupovat.

být tyto produkty vzájemně konkurenční. Na rozdíl od pojišťovacích makléřů si pojišťovací agenti ve většině případů sami připravují pro zákazníka nabídku konkrétního pojistného produktu, neboť ve své práci využívají přístupů do softwarových produktů pojišťoven, které mají v současné době obvykle k dispozici. Tyto programy umožňují u vybraného portfolia pojistných produktů zadat z výběru základních kritérií a okamžitě tak dosáhnout požadované nabídky krytí pojistných rizik. Standardem je také následného vytvoření pojistné smlouvy, která je ihned k dispozici k podpisu klientovi.<sup>20</sup>

Na českém trhu pojišťovacích zprostředkovatelů je běžnou praxí, že subjekty jsou držiteli registrací k činnosti pojišťovacího agenta i pojišťovacího makléře zároveň. Tento stav není v rozporu s předmětným zákonem, neboť legislativní požadavky souběh těchto pozic u jednoho podnikatelského subjektu výslovně nazakazují.<sup>21</sup> Řada těchto pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří přistupují k jednání se zákazníkem, se o pozici, do které se pro dané jednání pasují, rozhodují až v průběhu samotného jednání. Tito pojišťovací zprostředkovatelé sami uvádějí, že základním vodítkem, zda s klientem jednat z pozice pojišťovacího agenta či pojišťovacího makléře, vyplyne na základě požadavku klienta na typ pojistného produktu. Formální volba jednoho z postavení, ve kterém pak bude pojišťovací zprostředkovatel se zákazníkem v rámci celého obchodního případu jednat, je pouhým administrativním požadavkem, jehož příčiny vyplývají z možnosti pojišťovacího zprostředkovatele vypracovat nabídku bez pomoci odborného pracovníka jedné nebo více pojišťoven.<sup>22</sup> V případech, kdy zákazník požaduje produkt, který bychom mohli zařadit do kategorie komplikovanějších pro zprostředkování, pak zvolí postavení pojišťovacího makléře a se zákazníkem sepíše písemnou smlouvu, ve které bude nejčastěji pojišťovací makléř zplnomocněn k zastupování zákazníka při jednání s pojišťovnami.<sup>23</sup> S definovanými požadavky na pojistné krytí se následně obrátí na jednu nebo více pojišťoven, se kterými má uzavřen smluvní vztah, na základě kterého byla deklarována spolupráce za úplatu.

## 5 Vybrané očekávané změny a jejich důsledky

Zejména z důvodu snahy o sjednocení obecných principů právní úpravy zprostředkování finančních produktů na českém finančním trhu, došlo na základech výsledků jednání tzv.

---

<sup>20</sup> Pojišťovací agenti mají v rámci tohoto softwaru většinou přístupné jednodušší typy produktů, jejichž kritéria jsou snadno nastavitelná. Typicky se jedná o pojištění vozidel (povinné ručení a havarijní pojištění), pojištění domácností, pojištění bytů a domů nebo cestovní pojištění. V současné době zákazníci mohou tyto uvedené druhy pojištění sjednat také on-line na webových stránkách většiny pojišťoven. To svědčí o relativní jednoduchosti těchto produktů a otevírá otázku možného budoucího nahrazování činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů pomocí prvků moderních informačních technologií.

<sup>21</sup> Na českém trhu zprostředkovatelů pojištění samozřejmě existují subjekty, které jsou držiteli pouze jedné z registrací k této činnosti. U těchto subjektů je dle očekávání patrná produktová orientace, kdy například v seznamech produkce pojišťovacích agentů prakticky nelze nalézt pojistné produkty, které bychom mohli označit za komplikovanější pro zprostředkování.

<sup>22</sup> Jako příklad uveďme vypracování nabídky povinného ručení pro osobní automobil, které můžeme zařadit do kategorie na zprostředkování jednoduchých pojištění. Pojišťovací zprostředkovatelé mají k tomuto pojištění dostupný software pojišťoven, ze kterých dokáží pomocí zadání základních kritérií vytvořit nabídky konkrétního pojistného produktu, včetně konečné výše pojistného. Jiná situace bude u specifických produktů typu komplexního pojištění podnikatelů, pojištění flotily firemních vozidel nebo pojištění přerušení provozu.

<sup>23</sup> V této fázi lze po pojišťovacích makléřích očekávat odvedení nejdůležitějších úkonů, které by měly být v rámci jejich činnosti považovány za jejich skutečnou přidanou hodnotu. Tou je orientace a znalosti v oblasti klientem podstupovaných rizik, analýza rizik a jejich vyhodnocení včetně vazby na znalosti předmětu podnikání zákazníka. U komplikovaných pojistných případů by se dalo očekávat, že pojišťovací makléři posoudí stanovené požadavky na krytí rizik přímo v terénu, tedy např. v provozech podniků, jedná-li se například o zmiňované pojištění přerušení provozu.

*Pracovní skupiny k regulaci distribuce finančních služeb*<sup>24</sup> k přípravě návrhu novely zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Ačkoliv v době vzniku tohoto článku nebyla tato novela v definitivním znění do českého právního řádu přijata<sup>25</sup>, současný návrh v sobě obsahuje hned několik změn, které se významně dotýkají sledované problematiky. Zajímavé jsou také některé změny v nově užitém názvosloví a terminologii.

Změnou má být nové definování pouhých dvou zprostředkovatelských pozic, ve kterých budou moci být pojišťovací zprostředkovatelé registrováni.<sup>26</sup> Konkrétně se jedná o *samostatné zprostředkovatele* a *vázané zástupce*. Základním kritériem pro stanovení těchto pozic se podle důvodové zprávy k návrhu zákona stal princip odpovědnosti.<sup>27</sup> Za vázaného zástupce přebírá odpovědnost jeho nadřízený subjekt, kterým může být pouze samostatný zprostředkovatel nebo pojišťovna. Nelze však tvrdit, že by se tento princip nebyl v rámci současného nastavení pozic vůbec uplatněn. Novinkou je však jakási „výhradní vazba“ vázaného zástupce na svůj nadřízený subjekt.<sup>28</sup>

Pod pojem samostatný zprostředkovatel budeme nově řadit obě výše sledované současné pozice pojišťovacích zprostředkovatelů, tedy pojišťovací agenty i pojišťovací makléře. Samostatný zprostředkovatel totiž bude provozovat činnost zprostředkování pojištění nebo zajištění<sup>29</sup> na základě smlouvy jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven nebo zajišťoven, nebo na základě smlouvy se zákazníkem. Do této nově vniklé kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů je tak zahrnuta jednak současná definice pojišťovacího agenta, který je primárně vázán smlouvou s pojišťovnou či pojišťovnami, ale také pojišťovacího makléře, u kterého současná právní úprava obsahuje povinnost existence smluvního vztahu s klientem.

V případech, kdy samostatný zprostředkovatel bude jednat na základě smlouvy se zákazníkem, nesmí, dle návrhu nové úpravy, současně ohledně pojištění nebo zajištění, které je předmětem smlouvy se zákazníkem, jednat jménem a na účet pojišťovny nebo zajišťovny. Pokud tuto situaci převedeme na výše popsaný současný stav pojišťovacích agentů a pojišťovacích makléřů, pak lze očekávat, že jejich přeregistrace do pozice samostatného zprostředkovatele bude nutně vést k několika změnám v jejich praktických činnostech.

Lze očekávat, že subjekty po přeregistraci na samostatného zprostředkovatele budou s pojišťovnami uzavírat zcela nové smluvní vztahy, které budou věcně zachycovat a upravovat pozměněné podmínky jejich spolupráce<sup>30</sup>. Systém provizních odměn bude možné aplikovat pouze u těch případů, kdy samostatní zprostředkovatelé budou provozovat činnost

<sup>24</sup> Pracovní skupina složená ze zástupců Ministerstva financí, České národní banky, profesních asociací a spotřebitelských družení.

<sup>25</sup> Již v rámci prvních fází legislativního procesu byly z návrhu vládního zákona vypuštěny některá (nejvíce diskutovaná) ustanovení, například ohledně regulace odměn zprostředkovatelů za rezervotvorné pojistné produkty.

<sup>26</sup> Do jedné z těchto dvou nových kategorií budou muset být také všichni současní pojišťovací zprostředkovatelé do stanoveného data přeregistrováni.

<sup>27</sup> Inspirací se podle všeho stala současná úprava činnosti investičních zprostředkovatelů a jejich vázaných zástupců dle zákona o podnikání na kapitálovém trhu. K tomuto tématu např. Bohuňová, Němeček (2012).

<sup>28</sup> Mohli bychom tedy hovořit o principu „výhradní odpovědnosti“.

<sup>29</sup> Pojem *činnost zprostředkování pojištění* je novým pojmem, který nahrazuje pojem *zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví*. Důvodem této změny je skutečnost, že novela zákona dopadá také na interní formu distribuce, tedy na zaměstnance pojišťoven. *Činností zprostředkování pojištění nebo zajištění* je tak nazývána odborná činnost osoby, která je odlišná od pojistitele. Samotná činnost pojistitele (tj. zaměstnanců pojišťovny) je nově obsažena v pojmu *činnost nabízení pojištění*.

<sup>30</sup> Záměrně je uvedeno, že nové smlouvy budou uzavírány vždy. Nelze očekávat, že by samostatní zprostředkovatelé zahájili svou činnost po přeregistraci bez jakékoli vazby na pojišťovnu.

zprostředkování pojištění jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven. Situace tak alespoň povede k odbourání aktuálního formálního smluvního vztahu mezi pojišťovacími makléři a jejich zákazníky.

Nelze však očekávat, že současní pojišťovací makléři začnou jako samostatní zprostředkovatelé automaticky fungovat na principech nezávislých zprostředkovatelů, jednajících pouze na základě smluv se zákazníky. Na druhou stranu tato volnost ve výběru jedné z variant dává alespoň reálnou naději, že se také na retailovém pojistném trhu najdou zákazníci, kteří budou zvažovat použití přímé odměny za poskytnutí služeb svého nezávislého samostatného zprostředkovatele.<sup>31</sup> To přináší významný potenciál pro rozšíření možností výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.

Klienti, kteří v současné době využívají služeb pojišťovacího makléře, se kterým mají uzavřen smluvní vztah, budou muset být po účinnosti novely jasně informováni o skutečnosti, zda je tato smlouva nadále platná a jménem koho (a tudíž na čí účet) bude služba provedena. Pokud dojde k situaci, že samostatní zprostředkovatelé budou chtít nadále poskytovat zprostředkovatelské služby v pojišťovnictví na základě smlouvy se zákazníkem, bude jistě zajímavé sledovat kvalitu poskytnutých služeb ve vztahu k nastavení cenové politiky. Z principu věci lze předpokládat, že cena za zprostředkovatelské služby těchto samostatných zprostředkovatelů bude vyšší než hodnota provizní odměny, kterou si bude nárokovat u totožného produktu ten samostatný zprostředkovatel, který bude jednat jménem a na účet příslušné pojišťovny.

Významným prvkem pro takto jednající samostatné zprostředkovatele jistě bude samotný obsah smluvního vztahu s klientem, konkrétně pak definování podmínek, které musí být splněny pro to, aby samostatnému zprostředkovateli náležela příslušná odměna. Z pohledu klienta lze očekávat, že rozhodným bodem, na základě kterého bude stanovena povinnost klienta přímo zaplatit za provedené služby samostatného zprostředkovatele, bude sjednání pojistné smlouvy, obsahující požadavky a potřeby klienta a další odsouhlasená doporučení samostatného zprostředkovatele. Lze také předpokládat, že se výše odměn bude analogicky odvozovat z výše pojišťovnou předepsaného pojistného. Z logiky věci však také vyplývá, že pokud pojišťovny nebudou diferencovat výši pojistného pro příslušné pojistné produkty s ohledem na výše uvedené jednání a vystupování pojišťovacího zprostředkovatele, pak by touto nečinností odsoudili k zániku výkon činnosti zprostředkovatelů, jednajících na základě smlouvy s klientem.

Na druhou stranu, nová právní úprava by měla zajistit, že pokud za služby zaplatil zákazník samostatnému zprostředkovateli na základě smlouvy přímo, vystavuje se tento zprostředkovatel hrozbě udělení peněžní sankce v případě, že by si za tuto službu nechal zaplatit ještě na základě provizního systému pojišťovnou. Není totiž vyloučeno, že se samostatný zprostředkovatel, který prioritně pracuje na základě smluvního vztahu jménem a na účet pojišťovny, dohodne s vybraným klientem na jednání ve smyslu makléřském, tedy na základě písemné smlouvy s klientem.

Nesmíme však také zapomínat, že základním cílem zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví je vznik pojistné smlouvy, která by měla řešit individualizované požadavky a potřeby zákazníka a ze které bude pro zprostředkovatelský mezičlánek náležet peněžitá

---

<sup>31</sup> U tzv. rezervotvorných pojistných produktů (typicky investičního životního pojištění) je však vzhledem k současnému nastavení podmínek provizních odměn pojišťoven (až 200 % zákazníkem placeného ročního pojistného) situace jen těžko představitelná.



odměna. Samotná pojistná smlouva, a z ní případně plynoucí pojistné plnění, je však vždy o vztahu mezi pojistitelem a pojistníkem (popř. pojištěným). Do dalších úvah nad nastavením systému tak vstupuje princip zodpovědnosti za poskytnuté služby samostatného zprostředkovatele. Otázka se tak věcně vrací k počátku tohoto článku, kde byly uvedeny některé determinanty termínu poradenství.

## **6 První vlašťovka labelingu**

Vzhledem v článku dříve uvedené problematice labelingu pojišťovacích zprostředkovatelů je vhodné uvést, že dle návrhu novely zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích bude umožněno oprávněně používat označení „makléř“ (a také jeho odvozeniny nebo překlady do jiného jazyka) v souvislosti s provozováním činnosti zprostředkování pojištění nebo zajištění pouze těm samostatným zprostředkovatelům, kteří budou jednat výlučně na základě smlouvy se zákazníkem. Z teoretického hlediska tak legislativní záměr vede ke vzniku významné bariéry pro vstup do odvětví. V praxi tak lze očekávat, že označení budou využívat pouze ti samostatní zprostředkovatelé, jejichž produkce se zaměřuje na specializované pojistné produkty, které budou především vyžadovat využití silně individualizovaného přístupu k vyhodnocení pojistného krytí komplikovanějších pojistných rizik.

S vysokou pravděpodobností tak lze předpokládat, že se s označením „makléř“ u pojišťovacích zprostředkovatelů na českém pojistném trhu budeme setkávat pouze výjimečně. Za zásadní dopad těchto změn lze očekávat především pokles „makléřsky“ zprostředkované produkce a nutnost změny přístupu pojišťoven k odměňovacímu mechanismu svých zprostředkovatelů.

## **Závěr**

V úvodní části tohoto článku byla uvedena problematika vlastního označování zprostředkovatelů nejrůznějšími termíny. Vzhledem ke skutečnosti, že současný návrh zákona neobsahuje kromě označení „makléř“ žádné další chráněné názvy pozic pojišťovacích zprostředkovatelů, nelze očekávat v této oblasti významného vývoje či posunu. Sami pojišťovací zprostředkovatelé se tak s vysokou pravděpodobností budou nadále nazývat především „finančními poradci“.

Je vhodné upozornit na jisté znaky nedokonalosti legislativního návrhu a z něho plynoucího očekávaného fungování systému. Ačkoliv se v novém návrhu předpokládá opuštění od kategorizace pojišťovacích zprostředkovatelů na pojišťovací makléře a pojišťovací agenty a vznik pouze jedné kategorie samostatných zprostředkovatelů, návrh se díky stanovení chráněného označení „makléř“ vrací k současné terminologii. Zároveň tak dochází k nechtěnému důsledku, který původně stál za definovanými požadavky na provedení příslušných změn, tedy vysoký počet zprostředkovatelských pozic, které nebyly obsahem svých pravomocí jednoznačně zřetelné a rozpoznatelné zákazníky.

Významným prvkem příprav současných pojišťovacích makléřů a pojišťovacích agentů na novou úpravu pravidel bude mimo jiné také upevnění vnitřních vazeb se svými podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli. Tyto subjekty budou v budoucnu fungovat na pozicích vázaných zástupců. Jelikož v současné době významná část těchto subjektů na trhu disponuje vazbami na několik pojišťovacích agentů či makléřů, bude z pohledu budoucích samostatných zprostředkovatelů významné, s kolika z nich dokáží upevnit smluvní vztahy s ohledem na výhradní vazbu vázaného zástupce na svůj jediný nadřízený subjekt. Současní podřízení pojišťovací zprostředkovatelé totiž sjednávají významnou část produkce pro své nadřízené

subjekty a bude tak důležité, kterému ze svých současných smluvních partnerů potvrdí vazbu ke spolupráci.

Závěrem uvedme, že se vstupem pojišťovacích makléřů a pojišťovacích agentů do pozic samostatných zprostředkovatelů souvisí mnoho dalších významných problematik, které budou muset tito podnikatelé překonat. Bylo by žádoucí, aby začali reflektovat přicházející změny již v průběhu samotného legislativního procesu vzniku nové právní úpravy. Včasná znalost přicházejících pravidel pro činnost pojišťovacích zprostředkovatelů může mít významný vliv na budoucí fungování těchto podnikatelských jednotek.

## Literatura

- [1] ALCHIAN, A. and H. DEMSETZ, 1972. *Production, information costs, and economic organization*, American Economic Review, 1972, Vol. 62, Issue 5, p. 777-795.
- [2] Analýza vybraných aspektů distribuce na finančním trhu v ČR, *Ministerstvo financí České republiky* [online]. Sekce Finanční trh, 2009 [vid. 15. září 2012]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Analyza\\_vybranych\\_aspektu\\_distibuce\\_na\\_FT\\_CR\\_-\\_MFCR\\_2009.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Analyza_vybranych_aspektu_distibuce_na_FT_CR_-_MFCR_2009.pdf)
- [3] BOHŮNOVÁ, P. a P. NĚMEČEK, 2012. Novela zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. *Finanční poradce*, Economia, a.s., ročník IX., 9/2012, str. 10-11.
- [4] COLENUTT, D., 1979. The Regulation of Insurance Intermediaries in the United Kingdom. *The Journal of Risk & Insurance*, Jun79, Vol. 46, Issue 2, p. 77-86.
- [5] Doporučení Pracovní skupiny k distribuci na finančním trhu, 2010. Po 2. etapě práce, květen 2010. *Ministerstvo financí České republiky* [online]. [vid. 15. září 2012]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/EXT\\_Doporuceni\\_PS-D\\_final\\_20-05-2010\\_pdf.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/EXT_Doporuceni_PS-D_final_20-05-2010_pdf.pdf)
- [6] ECKARDT, M. and S. RÄTHKE-DÖPPNER, 2010. The Quality of Insurance Intermediary Services - Empirical Evidence for Germany. *Journal of Risk & Insurance*, Sep2010, Vol. 77, Issue 3, p. 667-701.
- [7] MIKOLÁŠEK, V., 2012. Investiční poradenství pro všechny je příležitostí. *Finanční poradce*, Economia, a.s., ročník IX., 12/2012, str. 25-26.
- [8] Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. *Vláda České republiky* [online]. [vid. 12. listopadu 2012]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/lrv/ria/databaze/Navrh-novely-zakona-o-pojistovacich-zprostredkovatelich.doc>
- [9] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění. [vid. 12. ledna 2013]. Úřední věstník L 009 , 15/01/2003 S. 0003 – 0010 [online]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0092:CS:HTML>
- [10] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II). [vid. 12. ledna 2013]. Úřední věstník L 335, 17/12/2009 S. 0001 – 0155 [online]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:335:0001:0155:CS:PDF>

- [11] ŠÁREK, R., 2012. Bude Slovensko v oblasti distribuce na finančním trhu dobrým příkladem pro Českou republiku? In: *Medzinárodné vzťahy*. Bratislava: EKONÓM, 2012, č. 1, ročník X, s. 77-86. ISSN 1336-1562.
- [12] TRIGO-GAMARRA, L., 2008. Reasons for the Coexistence of Different Distribution Channels: An Empirical Test for the German Insurance Market, *Geneva Papers on Risk & Insurance - Issues & Practice* [online]. Jul2008, Vol. 33, Issue 3, p. 389-407 [vid. 3. listopadu 2012]. Dostupné z: <http://www.palgrave-journals.com/gpp/journal/v33/n3/pdf/gpp200816a.pdf>.
- [13] Úřední sdělení ze dne 27. srpna 2010, k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. *Česká národní banka* [online]. [vid. 10. října 2012]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislative/vesnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_21710580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislative/vesnik/2010/download/v_2010_15_21710580.pdf)
- [14] Zákon č. 38/2004 Sb. ze dne 17. prosince 2003, o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona. *Česká národní banka* [online]. [vid. 8. října 2012]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislative/zakony/download/zakon\\_38\\_2004.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislative/zakony/download/zakon_38_2004.pdf)
- [15] Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu. *Česká národní banka* [online]. [vid. 10. října 2012]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislative/leg\\_kapitalovy\\_trh/zakony/download/zakon\\_256\\_2004.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislative/leg_kapitalovy_trh/zakony/download/zakon_256_2004.pdf)