

Jiřina Nepalová: Profesionalita českých makléřů je na vysoké úrovni

Mgr. Libor Hlavička / šéfredaktor *Pojištného obzoru* / Česká asociace pojišťoven

Asociace českých pojišťovacích makléřů (AČPM) slaví 25 let od svého založení, proto *Pojištný obzor* přináší rozhovor s její předsedkyní Jiřinou Nepalovou o počátcích a dalším směřování asociace.

S jakým cílem AČPM vznikla a kdo patřil, paní předsedkyně, mezi zakládající členy?

První kroky k založení AČPM učinili zástupci zahraničních makléřských firem, které v ČR začaly působit na počátku 90. let. Profese pojišťovacího makléře byla na českém trhu nová a postupem času vznikla potřeba vyrovnat se s určitými jevy, jimž jednotliví makléři nemohli čelit odděleně, sami. Brzy bylo zřejmé, že je nutná existence instituce, která bude hájit a prosazovat společné zájmy ve vztahu k pojišťovně a naváže kontakt s odpovídající mezinárodní makléřskou asociací. Bylo nutné zajímat se a podílet se na tvorbě právních norem v oboru pojištnictví a stát se partnerem pro tehdejší státní dozor, tedy Ministerstvo financí ČR, a v neposlední řadě stanovit etické zásady pro výkon povolání pojišťovacího makléře, tak aby asociace prosazovala zájmy klientů. Řada předběžných schůzek a porad, v nichž se o rozvíjení názorů a tříbení hledisek zasloužilo i několik českých makléřů, vyústila v roce 1994 v založení sdružení, které bylo později přejmenováno na „Asociaci českých pojišťovacích makléřů“. Ustavující schůze se zúčastnilo 17 firem, např. Inverma, Itead, Experting, Sokrat a GreCO.

Daří se AČPM vytyčené cíle naplňovat a proměnily se nějak v průběhu let?

Mohu konstatovat, že úspěšně plníme poselství definované před čtvrtstoletím. Aktivně reagujeme na aktuální výzvy a přicházíme i s predikcemi, které pomáhají předcházet nežádoucím procesům. Býváme také mezi prvními, kteří podporují dobré cesty, jako např. vzdělávání v oboru.

Co bylo v minulosti největší překážkou a co naopak hybnou silou AČPM?

Pro rozvoj AČPM je důležité setkávání se na společné půdě, výměna názorů, sdílení zkušeností a tím vytváření a rozvíjení platformy pro kultivaci profese pojišťovacího makléře. V úplných začátcích asociace bylo cílem přesvědčit trh o významu pojištění pro byznys a o přidané hodnotě, kterou pojišťovací makléř přináší – ale to vše je už opravdu historie.

AČPM musí hájit zájmy svých členů, společně přispívat k dobrému jménu pojištnictví, a to je stálá a silná výzva.

Jaké renomé podle Vás mají v ČR pojišťovací makléři, popř. pojištnictví obecně?

Velmi těžce se dnes najde firma (a to i např. v zemědělském segmentu, jenž byl dříve doménou jedné pojišťovny), která by služeb pojišťovacího makléře nevyužívala. I z této skutečnosti lze usuzovat, že pojišťovací makléři mají velmi dobré postavení a že je to služba, která je pro klienty přínosná. Ze strany klientů neznám dále případ, který by byl předmětem stížnosti podané na ČNB jakožto orgán dohledu nad pojištným trhem. Můj názor je, že firmy oceňují a využívají možnosti trhu; pojištění je pro ně důležité a od makléře očekávají perfektní servis, což je v pořádku. Pokud jde o renomé pojištnictví jako takového, tak je známá skutečnost, že neblahou roli sehrálo tzv. „investiční životní pojištění“, zejména v případech, kdy tento „produkt“ byl zneužit a honba za ziskem zprostředkovatelů nebrala v úvahu zájmy klienta. Věřím, že se to již neděje v takovém „masovém“ rozměru a že se změnil i přístup některých pojistitelů, kteří preferují rizikové pojištění.

Jak si čeští pojišťovací makléři stojí co do kvality a rozsahu poskytovaných služeb v porovnání s ostatními evropskými státy?

Profesionalita českých makléřů je na vysoké úrovni, zejména pokud jde o velkou snahu poskytovat kvalitní, profesionální služby. V ČR působí celá řada zahraničních makléřů – máme porovnání. Většina z nich je členem AČPM. Z toho mám samozřejmě radost, protože není dobré tříštit síly, zejména pokud jde o ochranu profese, a to je velký cíl. Jsou oblasti a témata, kdy by však měl pojišťovací makléř vnímat, že je nutné spolupracovat a sdílet zkušenosti s jinými, zejména pokud jde o nové potřeby klientů, jako např. o investice českých firem v zahraničí, nová rizika apod., s určitým respektem k zahraničním trhům. Neuzavírat se a spolupracovat, mít ze spolupráce užitek, zároveň jej přinášet svým klientům a využít možností, které svět nabízí. Pak se není třeba bát budoucnosti a případných změn, které přináší rozvoj firem a globalizace.

Kam by pojišťovny měly upřít svoji pozornost v oblasti produktového rozvoje a posunu zákaznické zkušenosti?

Mám-li se v roli pojišťovacího makléře považovat za zákazníka, tak výčet by byl obsáhlý. Omezím se na výzvu k zjednodušení samotných produktů, jednoduchost sjednání a rychlou likvidaci pojistných událostí. Rozumím tomu, že fungujeme v regulovaném oboru, neměla by to však být výmluva k tomu, že to nejde... Na půdě AČPM je mnoho námětů a velmi rádi je budeme se zástupci pojistitelů diskutovat.

Jak čeští pojišťovací makléři využívají potenciál plynoucí z digitalizace?

Zatím je to v rovině využívání srovnávačů pro auta, využívání nových technologií pro zvýšení efektivity, ale i zajištění povinností uložených zákonem, např. ukládání dokumentů apod. Digitalizace nepostupuje takovým tempem, jak bych si představovala. Myslím, že by nám mnoho času také usnadnilo lepší propojení s pojistiteli. To je dle mého názoru široké téma. Nejsem ale odborník v této oblasti a vidím to svými očima. Jako vítěze však v budoucnu vnímám ty, kteří investují do digitalizace, naplní očekávání klientů, kteří chtějí stále více informací, šetřit čas a přinášet pohodlí v tom konkrétním rozhraní, ideálně vše na „jedno kliknutí“, kdykoliv. Kdo má velké ambice, měl by pracovat s globálními informacemi a technologie aktivně rozvíjet. Úroveň zralosti digitální transformace se podle mě liší podle této priority.

Neobáváte se, že část podnikání pojišťovacích makléřů převezmou globální „on-line hráči“, kteří budou schopni na základě detailní datové analýzy soutěžit výrazněji cenou?

Předpokládám, že budou v lepší pozici u jednoduchých produktů pojištění – a nemusí to být jenom pojištění vozidel. V pojištění podnikatelských rizik se neobávám výrazné role „on-line hráčů“. Dnes je poměrně složité pojištění „bohatější domácnost“; kolik potřebujete informací od klienta? K pojištění fabriky je potřeba mnohem více než vyplnit dotazník. Nechci se však pouštět do toho, co bude v budoucnu, nejsem expert na digitalizaci, ale věřím, že digitalizace přispěje k většímu pohodlí pro všechny lidi – to považuji za skvělý cíl.

Jak se pojišťovací makléři potýkají s nedostatkem lidských zdrojů na pracovním trhu?

Lidé v pojišťovnictví zůstávají dlouho – někteří v něm setrvávají celou svou životní kariéru. To pokládám za výhodu tohoto oboru. Práce pojišťovacího makléře je velmi přínosná a obohacující, přitažlivá pro všechny věkové kategorie. Mění se i možnosti, které tento obor nabízí, např. jsou to zejména specializace na určité obory, práce v oblasti on-line marketingu. Stěžování si na nedostatek pracovníků slyšíme za všech stran. Lidé jsou, ale my je musíme přesvědčit ke změně a aby tou změnou v jejich pracovním životě bylo právě pojišťovnictví. AČPM také spolupracuje s Vysokou školou ekonomickou v Praze, kde jsme měli několik přednášek; naši členové jsou aktivní



Foto: AČPM

Jiřina Nepalová

V pojišťovnictví působí od roku 1978, kdy začala pracovat v České pojišťovně v úseku likvidace majetkových a odpovědnostních škod. V roce 1993 založila a dodnes řídí společnost RENOMIA, která je několik posledních let největším pojišťovacím makléřem v ČR, s pobočkami v dalších sedmi zemích střední Evropy. V roce 2019 se opětovně, již potřetí, stala předsedkyní AČPM. Roku 2017 obdržela, jako první žena, ocenění Osobnost pojistného trhu a dále také vstoupila do síně slávy v anketě TOP ŽENY českého byznysu. Nedávno převzala ocenění Lady Pro v kategorii poukazující na nejsilnější příběhy podnikatelů, kteří z nuly dokázali vybudovat fenomenální firmy. Pravidelně obsazuje žebříčky nejvlivnějších žen v ČR v magazínu *Forbes*.

a podporují Nadaci pro vzdělávání v pojišťovnictví. Věřím, že i tato aktivita může v budoucnu přinést nějaký výsledek.

Jaké další výzvy na AČPM v následujících letech čekají?

V roce 2020 nás čeká povinnost absolvovat odborné zkoušky. Zorganizovali jsme pro své členy speciální seminář k otázkám odborné způsobilosti a doporučili jsme jim vybrané akreditované osoby. V dalších letech nás čeká následné vzdělávání v počtu 15 hodin ročně u akreditované osoby. Vzdělávání dostává jiný rozměr a na tom bychom se rádi podíleli.

Pokud je to poslední otázka, tak bych ráda všem popřála krásné Vánoce a hodně štěstí v novém roce 2020.

Děkuji Vám, paní předsedkyně, za rozhovor.