

Zprostředkování a poradenství na finančním trhu – odpovědi na otázky

Odpovědi se týkají pojistného trhu, nikoliv trhu s dalšími produkty, kde nemám dostatek zkušeností se k takovým trhům vyjadřovat.

Odpovědi vyjadřují můj soukromý názor.

V Klabavě, dne 31. července 2006.

Ing. Gustav Vacek

1.

Otázkou je, co by takový model měl řešit? Snaha o kultivaci trhu zavedením zákona č. 38/2004 Sb. nepomohla. Důkazem je

- v podstatě stejný počet pojišťovacích zprostředkovatelů jako před zavedením zákona
- stav, kdy zkoušku z nejvyššího stupně odborné způsobilosti absolvují i ty osoby, které k tomu nemají povinnost, „jen tak, ze sportu“ a to veleúspěšně (řidiči osobních automobilů si „jen tak“ řidičský průkaz na autobus nedělají)
- stav, kdy zprostředkování všeho druhu po úspěšném zvládnutí výše zmíněné zkoušky může nabízet v podstatě kdokoliv
- stále existují mnohastupňové sítě MLM

Dle mého názoru by stačilo dělení na

- smluvně vázané zprostředkovatele pojištění (tj. na základě smlouvy s pojišťovnou)
- zprostředkovatele pojištění (tj. na základě smlouvy s klientem)
- zprostředkovatele zajištění

(viz IMD, str. 8, bod 3)

2,

Nedovedu si představit přínos takového dělení k ochraně spotřebitele a kultivaci trhu. Ať už poradenství, či sektorové poradenství, či zprostředkování, aby přineslo poradci či zprostředkovateli zisk (jako nutnou podmínku podnikatelské činnosti), musí obsahovat prvek o uzavření smlouvy o finančním produktu. Pak i poradenství znamená zprostředkování.

Dělením by měla být pokryta i činnost jako je:

- analýza rizik (= vytvoření rizikové zprávy za úplatu)
- analýza smluv (= zpráva o stávajícím stavu pojištění za úplatu)
- likvidace pojistných událostí (a to především ve smyslu vstupu zprostředkovatele do vyřizování pojistné události u pojištěného, s kterým neměl dosud zprostředkovatel uzavřenou smlouvu, a poradenství v konkrétní události za úplatu)

3. bez odpovědi

4,

Ze smluvního vztahu s klientem by měl odpovídat zprostředkovatel. Jakým způsobem se rozhodne provádět svou podnikatelskou činnost, bych ponechal na jeho zodpovědnosti.

Struktura nepostihuje případ, kdy na vyřizování pojistné události si zprostředkovatel přizve právníckou firmu (nejčastěji z důvodu soudního jednání) a právnícká firma jedná s klientem často samostatně.

5,

Významy pojmů poradenství a zprostředkování splývají. Odborným studiem se dobereme časem k vytvoření pomyslné hranice, avšak klientům to nepřinese užitek a zprostředkovatelům taktéž ne. Úvaha o tom, že poradce je makléř a zprostředkovatel „zbytek světa“ naráží na fakt, že určité druhy pojištění dnes makléři musí prodávat výhradně na „agentskou smlouvu“ s pojišťovnou.

6,

Viz odpověď 5.

7, Ano, dále viz druhá věta odpovědi 4.

8,

Ne. Jaký je rozdíl mezi tipařem a MLM?

Při současném obležení klientů nabídkami všech možných pojistných produktů je „tip“ o existenci produktu nadbytečnou informací.

Na druhou stranu je reálné, že třetí osoba poskytne tip na obchodní příležitost a tento tip je odměněn. Ale není to dle mého názoru činnost, která by si zasloužila zmínku v zákoně.

9,

Zaveďme pravidla „prodej a zprostředkování vhodných produktů“ a „poskytování dobrých služeb“ a vyžadujme, aby se při tipařství, zprostředkování a poradenství tato pravidla dodržovala. A to především za cestou doporučení, nikoliv sankcí. Stanovme, jak má takový dobrý produkt a služba vypadat a odsuďme nedobré produkty, které kazí jméno pojišťovnictví. Příkladem může investiční životní pojištění s nulovým zhodnocení v roce maximálního růstu investic. Příkladem může být nabídka pojištění rizik formulovaná tak, že v případě pojistné události nedojde k plnění. Příkladem může být prezentace výnosu z investice, který je však ve skutečnosti nižší. Příkladem může být nepřipsání výnosu z investice tak, že se z něj další období neprodukuje zisk. Příklady uvádím proto, aby bylo zřejmé, jaký vliv se dá očekávat zavedením pojmů poradenství, zprostředkování a tipařství na kultivaci trhu.

10,

Analogicky jako odpověď 8.

11,

Změnou terminologie se nezmění ani lidé, ani trh.

12, a 13,

Zprostředkovatel by měl umět pojišťovat a odborná zkouška, by měla tento předpoklad ověřit.

Když jsem se učil programovat ve Visual Basic, četl jsem souběžně dvě učebnice. V první knize bylo prvních pět stran věnováno definování rozdílu pojmů Caption a Option. Na prvních pěti stránkách druhé knihy se čtenář naučil naprogramovat tenkrát populární hru videostop. Odborná zkouška by se měla věnovat především programování (=praktickému pojišťování), nikoliv zkoušení pojmů.

Odpovědnost za špatně sjednanou pojistnou smlouvu by se neměla vynucovat pouze z pojistných smluv, uzavřených se zprostředkovatelem, ale měla by být koncipována s ohledem na spotřebitele, tzn. že pokud je spotřebiteli předložena vadná pojistná smlouva i zaměstnancem pojišťovny, (resp. bude špatně zlikvidována pojistná událost), dostane odškodnění i v tomto případě. Příklad: spotřebitel neví, jak má správně stanovit pojistnou částku věci a přitom jí dle pojistných podmínek stanoví na své riziko a pojišťovna mu za chybné stanovení pojistné částky neodpovídá (resp. za krácení pojistného plnění z důvodu podpojištění). Pojišťovací agent, který se spotřebitelem nemá smlouvu, mu však za takovou vadu odpovídá. Navrhuji, aby náhradu za chybně sjednanou pojistnou smlouvu obdržel spotřebitel buď v obou anebo v žádném případě.

14,

Není. Regulační kapitál mi připadá stejně science fiction jako miliardy základního jmění společností, které se ocitly v konkursu. Jak známo z mnoha účetních skandálů, miliardy na účtech jsou ve stejném vztahu k pojistné smlouvě odpovědnosti za škodu (zprostředkovatele) jako holub na střeše a vrabec v hrsti.

Z ryze logického hlediska bych minimální limit poj. plnění z odpovědnosti nastavil na stejnou úroveň jako minimální limit pojistného plnění z odpovědnosti za škodu na věci z tzv. povinného ručení, resp. naopak (obojí v korunách a stejně).

15,

Rozsah pojištění je dostatečný. Důležité je, aby měl klient jistotu náhrady škody bez ohledu, zda smlouvu sjednal prostřednictvím zprostředkovatele, či napřímo. Výše pojistného plnění viz poslední věta odpovědi 14,

16,

Viz poslední věta odpovědi 14.

17,

Ne. Rozdíl mezi registrací a povolení vidím v administrativě. Malá administrativa není to, co nás pálí.

18, 19,

Ne. Příliš mnoho psů, zajícova smrt – latinské přísloví. Nejde o to, zajíce uštvat a zardousit, ale o kultivaci zajacího pokolení. A toho se registrováním / povolením / speciálním povolením nedosáhne.

21, 22,

Ten, kdo dělá pojištění, by měl umět pojišťovat. Co naplat poškozenému spotřebiteli, že ten, kdo mu pojistku udělal, zná vše v rozsahu odborných znalostí vyššího stupně, když mu nedokázal rozumně pojistit živnost? To, čím může zprostředkovatel klienta poškodit (např. vady smlouvy), tak to je v otázkách buď vynecháno, nebo zmíněno jen velmi okrajově.

23,

Ne. Absolutorium práv nebo VŠE, což je podmínka postačující, také není časově omezeno (i když bych mohl jako majitel školicího zařízení argumentovat jinak).

24,

Jedná se o následnou zkoušku? Pokud ano, pak viz odpověď 23,

25,

Určitě ne: změna názvosloví

Určitě ano: udělejme pořádný systém, který bude platit alespoň 20 let a doškolovací kursy nebudou nutné.

26,

Není. V případě, že navštívím zprostředkovatele v realitní kanceláři, také mi nedávají podepsat informační papír s čímsi. Myslím, že je to dobře. Pokud je nutno před klientem nějaký fakt ukrýt, ukryt zůstane i přes podepisování „formuláře“.

Pokud je nutno informovat klienty o tom, že makléř má majetkový podíl v pojišťovně či naopak, necht' je to veřejně přístupná informace na úrovni Registru. Problematiku „majitelů majitelů“ a majitelů prostřednictvím společností to však neřeší.

27,

Je vhodné rozlišovat v tzv. povinném ručení podle majetku poškozeného? Pokud ne, je vhodné rozlišovat mezi povinnostmi vůči drobnému zákazníkovi a vůči velkému zákazníkovi? Předpoklad „velký = kvalifikovaný“ obecně neplatí.

28,

Ne. Každý bude mít informace přístupné na internetu, případně o nich bude informovat dohled, který je zveřejní na úrovni Registru.

29,

Jako při zprostředkování nákupu nemovitosti – žádná. Nahrad'me administrativní činnosti poskytováním (alespoň) dobrých služeb.

30,

Průkaz „odborného zaměstnance“ necht' vydá „zaměstnavatelská organizace“. Prosím, jenom ne další povolenky, ještě jsme se nevzpamatovali z těch minulých.

31,

Přijímat prostředky: na základě důvěry (= smlouvy) pojišťovny.

Záruční systém: nepojišťujeme pojistné, když není pojištěno pojistné plnění. Tzn. pojistné je uhrazeno přijetím zprostředkovatelem, v případě, že ho zprostředkovatel dále netransferuje, nemá to na platnost pojištění vliv.

32,

Podle bodu 6.3. materiálu je to něco v budoucím čase bez bližšího určení. Nelze tedy odpovědět.

Za rozumné považuji informaci pro Dohled o velikosti kmene a jeho rozložení podle pojišťoven. V případě, že je zprostředkovatel zároveň agent a makléř, je členění pojistného podle těchto smluv velmi komplikované, protože u jednoho klienta se prodává produkt jedné pojišťovny v postavení zároveň agent a zároveň makléř. Takový výstup nemůže nést informaci. Navrhují, v případě, že je zprostředkovatel makléřem i agentem, aby výše zmíněná data exportoval jako součet za oba druhy.

Sběr a zpracování informací profesní organizací není logický, neb bych (teoreticky) musel předávat informace organizaci konkurentů, jejíž nejsem členem.

33,

Myslím, že uvedené povinnosti poskytovatelé plní, je to v jejich zájmu.

34,

Ne.

Závazek poskytovatele, že stejný produkt nebude stejnému nebo podobnému subjektu prodávat za jinou cenu (tak jak se k tomu pojistitelé zavazovali v dnes již historických pojistkách), je nereálný prosadit.

35,

Ano.

K bodu 8.2.: viz odpovědi 26 a 28 (údaje vedené na úrovni Registru)

36,

V plném rozsahu při řešení sporů s klientem (= dokladování vývoje stavu smlouvy nebo likvidace pojistné události).

37,

Tam, kde není povinnost vstupu, nedohlížet (myšleno profesní organizace, např. AČPM, nikoliv výkonná profesní organizace podle bodu 9 konzultačního materiálu, kde dohled takové organizace je na samostatný materiál)

38,

Viz odpověď 35 (26 a 28).

K výsledkům zjištění Dohledu a jejich prezentaci veřejnosti: jako na vojně =

odměny, povýšení: přede všemi

tresty: před stejnou, nebo vyšší šarží (= informace nikoliv pro veřejnost, ale pouze pro poskytovatele, případně profesní organizace, kde je trestaný členem)

39,

Organizace, která by byla zapojena do procesu organizace odborných zkoušek, by měla splňovat především odbornost, tzn. prokázat, že je schopna učit ostatní subjekty (alespoň) dobře pojišťovat. Nejde o to, prozkoušet se ze znalosti zákonů, ale o to prokázat, že úspěšný absolvent umí dobře pojistit běžný obchodní případ (nikoliv z neznalosti zákona, ale z neznalosti pravidel pojišťování vznikají poškození spotřebitelé).

Další činnosti, předpokládám, jsou na předchozí dohodě a oboustranném souhlasu s profesními organizacemi.

40, 41, 42

viz odpověď 39.

43,

Podle směrnice odborné organizace, analogie rozhodčího řízení, ale s možností se odvolat k Dohledu, resp. ombudsmanovi.

Zabránit konkrétnímu případu z poslední doby, kdy pojišťovny A a B, zrušily smlouvu o spolupráci určitému zprostředkovateli. Profesní organizace, na základě oprávněných stížností spotřebitelů, tohoto zprostředkovatele vyloučila ze svých řad. Zprostředkovatel nyní podniká pro pojišťovny C, D, ... až Z.