

### 3. SPECIFIKA POJIŠŤOVACÍHO PORADENSTVÍ

#### ÚVOD

Přestože pojištění patrně mnozí z nás vnímají jako produkt posledních desetiletí či století, ve skutečnosti se jeho historie datuje již od dob starověkých čínských či babylonských císařství. Jeho význam je nezpochybnitelný jak pro každého občana (fyzické a právnické osoby), tak pro stát. Pojištění ve svém základním principu posiluje odpovědnost každého člověka za udržení stability své ekonomické a životní úrovně a ochranu před nevratnými finančními ztrátami při nahodilých událostech. Stát proto pojištění různými formami nejen podporuje (např. formou daňových úlev), ale v některých případech i zákonně nařizuje (zákonně pojištění provozu vozidla). Tím vším podporuje odpovědné „preventivní chování“, protože bez vhodného zabezpečení by se např. v důsledku přírodních katastrof či jiných tragických událostí mohli lidé snadno dostat na hranici bídy či úplné ekonomické závislosti.

Zatímco v dávné minulosti bylo pojištění jako takové poměrně homogenní službou, v dnešní době v souladu s celkovým rozvojem finančních služeb došlo k jeho značnému rozrůznění. Můžeme jej členit podle mnohých kritérií (pojistného rizika, příčiny pojistné události, pojištěného předmětu, pojistných podmínek atd.) v praxi se nicméně ustálilo členění na tyto základní kategorie:

- životní pojištění
- důchodové pojištění
- úrazové pojištění
- nemocenské pojištění
- pojištění úvěru
- cestovní pojištění
- pojištění majetku
- zákonné a havarijním pojištění motorových vozidel
- pojištění odpovědnosti
- pojištění podnikatelských rizik ...a další

#### KDO SE V TOM MÁ VYZNAT?

Jak již bylo naznačeno výše, oblast pojištění je dnes natolik rozsáhlá a počet poskytovatelů, respektive množství produktů a služeb na trhu je tak obrovské, že **výběr kvalitního nezávislého zprostředkovatele je pro správnou volbu pojištění nezbytností.**

S výjimkou specifických zákonných pojištění je konečná volba konkrétního pojištění ve většině případů zcela na rozhodnutí klienta. Ten však v praxi nezdědka kdy čelí množství nabídek pojistných produktů, které jsou často nevhodné či zcela neodpovídající jeho situaci. Správný výběr totiž musí vždy zohledňovat **potřeby klienta a stanovenou míru pojistného rizika, a to v poměru k ceně** za sjednané pojištění. Pojdme si tyto parametry ilustrovat několika příklady:

### *Příklad 1 - Pojištění osob*

Pracující živitel rodiny, na němž jsou další členové rodiny finančně závislí, protože jejich příjem je buď žádný nebo nepoměrně menší. V případě nenadálé události jako je smrt živitele, trvalé následky v důsledku úrazu nebo invalidita, by se rodina mohla dostat do finanční nouze, a je tedy vhodné tato rizika pojistit. Při volbě pojistné částky je nutné vycházet ze současných životních nákladů rodiny.

### *Příklad 2 - Pojištění osob*

Stejná rodina jako v příkladu 1. Tentokrát se však jedná o pojištění partnera, jehož příjem **není** pro rodinu určující. Dostane se rodina při případném úmrtí toho člena do finančních potíží? Nejspíše ne, proto pojištění pro případ smrti nebude prioritní. Naopak pro případ trvalých následků a invalidity tohoto člena rodiny je třeba zvážit, zda má rodina dostatek finančních rezerv na eventuální zvýšené náklady rodiny, jako je např. stálý dohled, ošetřovatelka, zdravotní pomůcky a další..

### *Příklad 3 - Pojištění majetku*

Klient má svou nemovitost (domácnost) sice více než 20 let pojištěnou, ale za celou dobu trvání pojištění nereagoval na nabídky přezkoumání a případnou úpravu pojistné smlouvy – tak, aby krytí majetku odpovídalo cenám stávajícího trhu. Po pojistné události (např. po živelné události) pak nemůže být likvidace pojistné události provedena plnohodnotně (a podle představ klienta), protože smlouva je zastaralá a nemovitost (domácnost) tedy byla dlouhodobě tzv. „podpojištěna“. Klient se tak ocitá v situaci, kdy mu finanční náhrada škody, vyplacená pojišťovnou, ani zdaleka nepokryje náklady na obnovu poškozeného či zcela zničeného majetku.

### *Příklad 4 – Pojištění vozu*

Při koupi nového automobilu si klient sjednal pouze zákonné pojištění (povinné ručení), havarijní pojištění si však neuzavřel s odůvodněním, že jezdí opatrně. Při jízdě v noci srazil srnu a vzniklá škoda přesáhla 50 000 Kč. Tuto částku za opravu si klient musel uhradit sám. Pokud by však měl sjednáno havarijní pojištění, zaplatil by v tomto případě pouze smluvní spoluúčast, např. 5000 Kč.

### *Příklad 5 – Cestovní pojištění*

Vycestovat do zahraničí bez kvalitního cestovního pojištění je lehkomyšlný hazard, který může člověka finančně zasáhnout na mnoho let dopředu, protože náklady na zdravotní péči v zahraničí jsou velmi vysoké.

## **POJIŠTĚNÍ A SPOŘENÍ**

Zatímco původním a pravým smyslem pojištění bylo vždy **finanční zajištění při nenadálých událostech**, dnes se v některých typech pojištění stává důležitou složkou také **spoření**. Tato kombinace je však opět vhodná pouze pro určitý okruh klientů a rozhodně není finančním „všelákem“: pokud si tedy chce klient sjednat pojištění především s cílem spoření (nikoli zabezpečení), měl by se velmi důkladně informovat o všech faktorech, které mohou vložené peníze ovlivnit (výše poplatků, zhodnocení a výnos, daňové výhody a další). Určitě se vždy vyplatí nechat si udělat **nezávislé porovnání výnosnosti s přímými investičními produkty**.

## MANIPULATIVNÍ TECHNIKY, PROFESIONALITA A NEPROFESIONALITA

Pokud se klient správně rozhodnul využít služeb nezávislého finančního poradce, právem očekává profesionální poradenství. Jak však naznačuje i nedávný test finančních poradců realizovaný Českou televizí, i mezi poradci se vyskytují příslovečné „černé ovce“.

**PROFESIONÁLEM** se nikdo nestane tím, že se v určitém oboru nechá „vyškolit“. Pravý profesionál si ve svém oboru buduje svoji pozici dlouhodobě a cílevědomě **na principech čestnosti, respektu k druhému, důvěry a úcty ke klientovi**. Odborné znalosti na patřičné výši jsou pak samozřejmostí, bez níž se kvalitní a kvalifikované finanční poradenství a zprostředkování nedá vůbec praktikovat.

Uvedme nyní několik zásad, podle kterých může klient snadno **rozlišit opravdového poradce** od pouhého dealera pojišťovacích produktů. O profesionálním přístupu pojišťovacího zprostředkovatele svědčí, když:

- se důkladně věnuje zjišťování potřeb klienta a všech rizik, která potřebuje zabezpečit...
- pracuje se špičkovými produkty více institucí a zná jejich specifické výhody...
- upozorňuje klienta na rizika případného „podpojištění“, aniž by na něj činil nátlak...
- cenová relace navržené pojistné smlouvy odpovídá kvalitě zajištění...
- zprostředkovatel sleduje dlouhodobý prospěch klienta a nezaměřuje své jednání na uzavření smlouvy na částky, převyšující klientovy stávající finanční možnosti...
- zprostředkovatel zůstává se svým klientem v dlouhodobém kontaktu, informuje jej o novinkách a změnách a průběžně mu pomáhá s řešením finančních otázek...

Naopak **varovným signálem** by pro klienta vždy mělo být, pokud:

- na Vás vytváří nepřiměřený nátlak na okamžité uzavření smlouvy...
- poskytované informace zjednodušuje, podrobně a srozumitelně neodpovídá na Vaše dotazy, nebo je zlehčuje a zesměšňuje...
- používá nesrozumitelné pojmy, které mají za cíl Vás „ohromit“, nikoli problém vysvětlit...
- používá tvrzení, že jím nabízený produkt je jednoznačně na trhu „ten nejlepší“...
- nedokáže Vám dostatečně vysvětlit poplatky za sjednané pojištění a jejich konkrétní výši...
- neumožní Vám prostudovat si všeobecné pojistné podmínky (ta spousta malých písmenek na velké ploše...)
- argumentuje zavádějícím způsobem, např. tvrzením, že nabízený produkt je „nejprodávanější“ a tudíž „nejkvalitnější“...
- Vám mění či ruší dříve sjednané smlouvy bez zřetelných výhod pro Vás...
- nebere v úvahu možný budoucí finanční vývoj Vás či Vaší rodiny...
- není schopen Vám na požádání předložit reference o své práci...

Co říci k tomuto obsáhlému tématu závěrem? Snad jen, že pojištění základních rizik zůstává stavebním kamenem, který by neměl ve většině finančních plánů chybět. Zároveň však jeho správná

aplikace vyžaduje určité odborné předpoklady, pro které je dobré se s důvěrou obrátit na profesionálního finančního poradce, jehož kvality může klient orientačně posoudit na základě předcházejících kritérií. Pak již nic nebrání sjednání toho správného pojistného produktu – a že pocit jistoty může přijít vhod i těm nejodvážnějším věděli už ve starověké Číně.

**Mgr. Iveta Kohoutová, Dr. Petr Nechutný**  
**USF ČR**