

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA**

Evidenčné číslo: 16100/I/2012/2040879172

**SPROSTREDKOVATEĽSKÁ ČINNOSŤ V CHARTIS
EUROPE S.A.
(SLOVENSKÁ POBOČKA POISŤOVNE Z INÉHO
ČLENSKÉHO ŠTÁTU)**

Diplomová práca

2012

Monika KRNÁČOVÁ

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA**

**SPROSTREDKOVATEĽSKÁ ČINNOSŤ V CHARTIS
EUROPE S.A.
(SLOVENSKÁ POBOČKA POISŤOVNE Z INÉHO
ČLENSKÉHO ŠTÁTU)**

Diplomová práca

Študijný program: Marketingový manažment

Študijný odbor: 6280 Obchod a marketing

Školiace pracovisko: Katedra marketingu

Vedúci práce: Ing. Štefan ŽÁK, PhD.

BRATISLAVA 2012

Monika KRNÁČOVÁ

ZADANIE

Čestné vyhlásenie

Prehlasujem na svoju česť, že záverečnú prácu som vypracovala samostatne a že som uviedla všetku použitú literatúru.

Dátum: 11. apríla 2012

.....

(podpis študenta)

Pod'akovanie

Touto cestou by som sa chcela pod'akovať Ing. Štefanovi Žákovi, PhD., za pomoc, odborné vedenie, cenné rady a pripomienky pri vypracovaní mojej záverečnej práce.

ABSTRAKT

KRNÁČOVÁ, Monika: *Vývoj Sprostredkovateľská činnosť v Chartis Europe S.A. (slovenská pobočka poisťovne z iného členského štátu)* – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra marketingu. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Štefan Žák, PhD. – Bratislava: OF EU, 2012, 73 s.

Diplomová práca sa zaoberá témou vývoja v oblasti sprostredkovateľskej činnosti v poisťovni Chartis Europe S.A. Diplomová práca obsahuje 14 grafov, 15 tabuliek a 3 schémy. Predmetom diplomovej práce je priblížiť pojem sprostredkovateľská činnosť, objasniť kto je sprostredkovateľ poistenia a čo je hlavnou náplňou jeho práce. Práca prináša poznatky o poisťovni Chartis Europe S.A. a jej fungovaní na poisťnom trhu. Charakterizuje sprostredkovateľskú činnosť a sprostredkovateľov poistenia spolupracujúcich s poisťovňou Chartis Europe S.A. Popisuje súčasné rozdelenie sprostredkovateľov na Slovensku a zaoberá sa aj právnou legislatívou tejto problematiky. Práca je zameraná aj na zisťovanie toho, či vôbec, a aký význam má sprostredkovateľská činnosť pre poisťovne a ich fungovanie.

Kľúčové slová: poistenie, poisťovníctvo, sprostredkovateľ poistenia, sprostredkovateľská činnosť

ABSTRACT

KRNÁČOVÁ, Monika: *Brokerage Chartis Europe S. A. (Slovak branch of insurance in another Member State)* – Ekonomická univerzita v Bratislave, Business, Chair of marketing. Head of bachelor work: Ing. Štefan Žák, PhD. – Bratislava: OF EU, 2012, 73 p.

The thesis deals with the topic of evolution in brokering insurance company Chartis Europe S.A. The thesis contains 14 graphs, 15 tables and 3 scheme. The subject of this thesis is to present the concept of mediation, clarify who is an insurance intermediary and which is the primary concern of his work. The paper presents the findings of the insurance Chartis Europe S.A. and its functioning in the insurance market. Characterized brokering and insurance intermediaries working with an insurance company Chartis Europe S.A. It describes the current distribution agents in Slovakia and also addresses the legal issues of this legislation. The work is aimed at detecting whether any, and the importance of brokerage for insurance companies and their operation.

Key words: insurance, insurance subject, insurance broker, broker activity

OBSAH

ÚVOD	7
1 SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY DOMA A V ZAHRANIČÍ	9
1.1 Distribučné kanály v poisťovníctve	9
1.2 Špecifiká sprostredkovateľskej činnosti	10
1.3 Poisťovací sprostredkovatelia - ich funkcia a význam	11
1.4 Kódex etiky poisťovacích sprostredkovateľov	14
1.5 Právna úprava sprostredkovateľskej činnosti v Slovenskej republike	16
1.6 Kategórie poisťovacích sprostredkovateľov v SR	18
1.7 Register sprostredkovateľov	27
2 CIEĽ PRÁCE	29
3 METODIKA PRÁCE A METÓDY SKÚMANIA	30
3.1 Analýza súčasného poisťného stavu na Slovensku	30
3.1.1 Odvetvia životného poistenia	32
3.1.2 Odvetvia neživotného poistenia	33
3.2 Charakteristika poisťovne Chartis Europe S.A. (slovenská pobočka poisťovne z iného členského štátu)	35
3.2.1 Vznik a história spoločnosti Chartis Europe S.A.	35
3.2.2 Organizačná štruktúra spoločnosti	37
3.3 Marketingové makroprostredie spoločnosti	40
3.4 Marketingové mikroprostredie spoločnosti	42
3.5 Metodické postupy	46
4 VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA	47
4.1 Charakteristika prieskumu	47
4.2 Výsledky prieskumu	48
4.3 Zhrnutie prieskumu	64
4.4 Návrhy a odporúčania	66
ZÁVER	68
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	70
PRÍLOHY	73

ÚVOD

Žijeme v hektickej a náročnej dobe. Náročnej na množstvo informácií, ktoré nás denne zaplavujú z masmédií. Sú to informácie, ktoré sa týkajú odborných poznatkov no i každodenného života. Spoločenský vývoj prechádza v posledných rokoch od výroby a spotreby potravín a hmotných statkov čoraz viac ku spotrebe služieb. Služby sa stali významnou súčasťou života skoro každej modernej domácnosti a predstavujú pomerne veľké percento finančných nákladov rodinného rozpočtu. Nie zbytočne sa preto hovorí o posledných rokoch minulého storočia ako o období rozvoja služieb. V súčasnosti už každý podnik alebo organizácia poskytuje rôzne služby. Tak je to aj v ekonomike.

Jedným z najvýznamnejších odvetví ekonomiky národného hospodárstva je nepochybne poisťovníctvo, ktoré prechádza neustálym vývojom. Tým, že sa stále vyšuje počet poisťovní a rozširovanie ich ponúk na trhu, klienti sa už len veľmi ťažko orientujú v takom veľkom množstve ponúkaných poisťných produktov. Preto sa začínajú obracať na odborníkov. A práve tu, v oblasti poradenských služieb má veľký význam sprostredkovateľská činnosť v poisťovníctve. Jej cieľom je umožniť osobám, ktoré o to majú záujem, uzatvoriť poisťnú zmluvu.

Sprostredkovatelia poistenia pôsobia v poisťovníctve a na poisťnom trhu ako dôležitý medzičlánok medzi komerčnou poisťovňou a klientom. Svojou činnosťou napomáhajú klientom orientovať sa v poisťných produktoch a uľahčujú ich kontakty s komerčnou poisťovňou, ktorej produkty distribuujú. Výrazne ovplyvňujú, formujú a pomáhajú k rozvoju poisťovníctva a tým i celého finančného systému. Sprostredkovatelia poistenia sú fyzické, alebo právnické osoby, ktoré za finančnú províziu vyhľadávajú, kontaktujú, analyzujú poisťné riziká a potreby klientov a uzatvárajú poistenie s potenciálnymi klientmi. Nezanedbateľnou súčasťou ich činnosti je i následný kontakt s klientom po uzatvorení zmluvy počas celej poisťnej doby.

Cieľom diplomovej práce je analyzovať distribučné kanály v poisťovni Chartis Europe S.A. a na základe výsledkov realizovaného prieskumu navrhnúť riešenia na zefektívnenie činnosti poisťovne v skúmanej oblasti. Práca je rozdelená do štyroch kapitol.

V prvej kapitole sme sa zamerali na charakteristiku a význam sprostredkovateľskej činnosti ako takej. Všímame si podmienky jej vykonávania a význam sprostredkovateľov na poisťnom trhu. V tejto kapitole pojednávame o právnej úprave a kódexoch etiky

poisťovacích sprostredkovateľov. Tiež sa venujeme súčasnému stavu sprostredkovateľskej činnosti na Slovensku ako aj dopadom a vplyvom súčasnej legislatívy na sprostredkovateľskú činnosť.

V druhej kapitole sme vymedzili cieľ práce.

Tretia kapitola je zameraná na metodiku práce a metódy skúmania. V tejto kapitole analyzujeme poisťný trh na Slovensku, venujeme sa histórii spoločnosti Chartis Europe, jej organizačnej štruktúre a v závere kapitoly popisujeme metodické postupy pri získavaní informácií pre danú problematiku.

Štvrtá kapitola predstavuje výsledky práce a diskusiu k predmetnej problematike. Súčasťou tejto kapitoly sú charakteristika a výsledky prieskumu, ktorý je zameraný na činnosť a fungovanie sprostredkovateľov a sprostredkovateľskej činnosti na Slovensku a vo vybranej poisťovni.

1 SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY DOMA A V ZAHRANIČÍ

1.1 Distribučné kanály v poisťovníctve

Sprostredkovateľská činnosť má nezastupiteľnú úlohu pri vzniku poistenia. Smeruje k uzatváraniu poistných a zaistných zmlúv, dohliada na činnosti s tým súvisiace a vytvára tak efektívny zmluvný vzťah medzi subjektmi poistenia.

Uzatvorenie zmluvného vzťahu teda nepredstavuje samotný začiatok celého procesu, ale len medzičlánok v cykle predaja poistného produktu. Predchádza mu komplikovaný priebeh vyhľadávania a získania zákazníka, ku ktorému poistný trh využíva niekoľko distribučných kanálov.

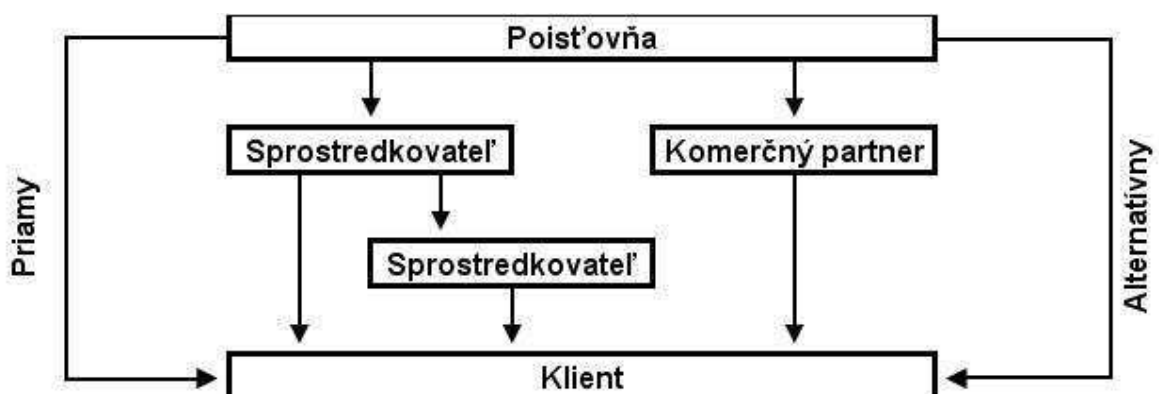
Poisťovníctvo je špecifické odvetvie ekonomiky, ktorého hlavným zmyslom je snaha zmierniť či odstrániť nepriaznivé dopady spôsobené prírodnými silami alebo nežiaducim správaním ľudí za poplatok. Je postavené na troch hlavných princípoch, a to solidárnosti, podmienenej návratnosti a neekvivalentnosti. Škála rizík a možnosť krytia týchto nepriaznivých náhodných udalostí prostredníctvom poistných produktov je široká. Zvoliť si najvhodnejší poistný produkt vyžaduje hlbšie znalosti poistného prostredia. Práve z tohto dôvodu pôsobia na poistnom trhu sprostredkovatelia poistenia.

V poisťovníctve existujú štyri hlavné distribučné kanály, prostredníctvom ktorých sa poisťovne snažia ponúkať poistné produkty a služby: ¹

- priamy – medzi poisťovňou a klientom dochádza k priamemu kontaktu, jedná sa väčšinou o predaj na prepážke za využitia vlastných zamestnancov;
- nepriamy (sprostredkovaný) – medzi poisťovňou a klientom existuje ďalší distribučný medzičlánok v podobe poistného sprostredkovateľa, alebo niekoľkých poistných sprostredkovateľov;
- komerční partneri – predaj poistných produktov prevádzkujú ako vedľajšiu činnosť, do tejto skupiny patria napríklad banky, leasingové spoločnosti, stavebné sporiteľne, ktoré ponúkajú postenie ako doplnkový produkt ku svojim službám;
- alternatívne – predaj poistných produktov pomocou internetu, telemarketingu, direct marketingu atď.

¹ HRUBOŠOVÁ, M. 2009. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý "pojišťovák" vědet*. 1.vyd. Praha: Linde, Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví, 2009, s. 62.

Schéma 1 – 1: Distribučné kanály komerčných poisťovní



Zdroj: ŘEZÁČ, F. – ŠIKULOVÁ, M. 2008. *Marketing v pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: MU Brno, 2008, s. 32.

1.2 Špecifiká sprostredkovateľskej činnosti

Sprostredkovanie poistenia, chápané v užšom význame slova ako predaj poistných produktov, môžu vykonávať interní i externí sprostredkovatelia.²

➤ **Interní sprostredkovatelia** – ide o kmeňových pracovníkov komerčných poisťovní, pričom sprostredkovateľská činnosť sa týka najmä obchodných referentov a pracovníkov priehradiek. Obchodní referenti ponúkajú a zjednávajú poistenia pre vlastnú poisťovňu, prípadne riadia pridelených podriadených sprostredkovateľov. Pracovníci priehradiek zodpovedajú za zákaznícky servis, tzn. poskytujú klientom informácie, riešia ich požiadavky, prípadne aktuálne zmeny vzhľadom k už zjednaným poisteniam. Zjednávanie nových poistení takisto spadá do ich kompetencií.

➤ **Externí sprostredkovatelia** poistení, ktorých môžeme deliť podľa viacerých kritérií, v zásade ale poznáme dva základné typy – závislých a nezávislých sprostredkovateľov. Prvá kategória vykonáva svoju činnosť zvyčajne len pre jedinú poisťovňu a ponúka v zásade len tie poistné produkty, ktoré mu dá poisťovňa k dispozícii (zaradujeme sem napr. viazaného poisťovacieho sprostredkovateľa). Druhá kategória sprostredkovateľov nie je viazaná na konkrétnu poisťovňu, sú samostatnou právnickou alebo fyzickou osobou a obvykle zmocnencom poistníka (poisťovací maklér).

Pod sprostredkovateľskou činnosťou v poisťovníctve, podľa toho ako ju upravuje zákon o poistných sprostredkovateľoch, rozumieme ale oveľa viac ako len predaj poistení.

Chápe sa ňou všetka odborná činnosť, na základe ktorej osoba oprávnená vykonávať sprostredkovateľskú činnosť, zodpovedá za:³

² ČEJKOVÁ, V. – NEČAS, S. 2006. *Pojišťovnictví*. 2. vyd. Brno: MU Brno, 2006, s. 47.

³ HORA, J. – ŠULCOVÁ, J. – ZUZANÁK, A. 2004. *Průručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a.s. – Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví, 2004, s. 153.

1. predkladanie návrhov na uzatvorenie poistných zmlúv alebo zaistných zmlúv;
2. vykonávanie prípravných prác smerujúcich k uzatvoreniu poistných alebo zaistných zmlúv;
3. uzatváranie poistných alebo zaistných zmlúv menom a na účet poisťovne alebo zaist'ovne, pre ktorú je táto činnosť vykonávaná;
4. pomoc pri správe poistenia a vybavovanie nárokov z poistných alebo zaistných zmlúv.

1.3 Poisťovací sprostredkovatelia – ich funkcia a význam

V podmienkach Slovenskej republiky je poisťovací sprostredkovateľ charakterizovaný ako právnická alebo fyzická osoba, ktorá za úplatu prevádza sprostredkovateľskú činnosť v oblasti poisťovníctva.⁴

Sprostredkovateľ poistenia je profesionálny zástupca poisťovne, ktorého úlohou je dojednávať poistenia v prospech jedného alebo viacerých poisťovateľov. Môže ho predstavovať závislý alebo nezávislý poisťovací expert – právny subjekt (podnikateľ, organizácia) alebo súkromná osoba. Sprostredkovateľ môže byť zmocnencom (mandatárom) jednej alebo druhej strany, tzn. poistníka alebo poisťovateľa. Svoju činnosť vykonáva za odmenu – províziu, ktorá je zakalkulovaná do poistného.⁵

Pod osobami oprávnenými vykonávať sprostredkovateľskú činnosť rozumieme predovšetkým viazaných poisťovacích sprostredkovateľov, poisťovacích agentov a poisťovacích maklérov, alebo im podriadených poisťovacích sprostredkovateľov.

Poisťovací sprostredkovatelia sú v súčasnej dobe na poistnom trhu obvyklým, ba často nevyhnutným javom. Ich funkciou je skontaktovať kupca poisťovacej služby s jej predajcom a zabezpečiť tak uzatvorenie poistnej zmluvy výhodnej pre obe strany. Predstavujú akýsi medzičlánok uľahčujúci styk klienta s poisťovňou, a to predovšetkým z nasledujúcich dôvodov:⁶

- 1) Na poisťovacích trhoch pôsobí veľké množstvo poistiteľov, ktorí verejnosti ponúkajú širokú paletu produktov. Sprostredkovateľ sa na trhu orientuje prehľadne a je pre neho teda oveľa jednoduchšie ho dôkladne preskúmať.

⁴ DUCHÁČKOVÁ, E. 2000. *Pojišťovníctví a pojištění*. 1. vyd. Praha: VŠE, 2000, s. 62.

⁵ CHOVAN, P. – ČEJKOVÁ, V. 1995. *Malá encyklopédia poistenia a poisťovníctva s cudzojazyčnými ekvivalentmi*. 1. vyd. Bratislava: Elita, 1995, s. 134.

⁶ HASPROVÁ, M. 2004. Marketing v poisťovníctve. In: ČIMO, J. a kolektív. *Marketingové aplikácie*. 1. vyd. Bratislava: Vyd. EKONÓM, 2004, s. 192.

- 2) Sprostredkovateľ rozumie trhu, pozná jeho zákonitosti a dokáže pomôcť zákazníkovi zladať jeho požiadavky s konkrétnymi ponúkanými produktmi.
- 3) Vďaka svojmu prehľadu o komplexnej ponuke na poistnom trhu môže zákazníkovi pomôcť dosiahnuť vysokú kvalitu služieb pri relatívne nízkych nákladoch.

Cieľom sprostredkovateľov je teda nájsť optimálneho poistiteľa pre konkrétneho zákazníka.⁷ Sprostredkovatelia však nepredstavujú prínos len pre klienta, majú nenahraditeľný význam takisto pre samotné poisťovne. Znamenajú totiž pre poisťovne prostriedok, prostredníctvom ktorého do nich neustále prúdia peniaze. Tým, že sprostredkovateľ získa pre poisťovňu ďalšieho klienta, jej zabezpečuje zdroj dodatočných príjmov v podobe sprostredkovaného predpísaného poistného a zvyšuje jej rentabilitu a podiel na trhu. Kvalitný sprostredkovateľ rozumie poistnému trhu a je schopný s prehľadom sa v ňom orientovať, dokáže odporučiť klientovi pre neho najvhodnejší existujúci produkt na trhu a dosiahnuť najnižších nákladov vzhľadom ku kvalite ponúkaných služieb.

Okrem odborných znalostí by mal disponovať aj obchodnými schopnosťami, elementárnymi znalosťami psychológie, mať schopnosť empatie a koncentrácie, pretože nájsť, získať a udržať klienta je náročný proces. Sprostredkovateľ sa na základe vlastných skúseností, rôznych marketingových výsledkov, referencií, analýz a databáz, snaží vytipovať potenciálneho klienta. Následne uskutoční prvý kontakt prostredníctvom telefónu, pošty, internetu, či osobného stretnutia. Ak klient preukáže čo i najmenší záujem o možnosť uzavrieť poistenie je na danom sprostredkovateľovi, aby vhodne analyzoval rizika, potreby a finančné možnosti klienta. Na základe klientových požiadaviek spracuje analýzu jeho rizík a ponúkne klientovi pre neho najvhodnejšie poistné produkty. Pokiaľ poistný sprostredkovateľ presvedčí klienta o výhodnosti ponúkaného produktu dochádza k podpisu poistnej zmluvy.

Hlavnými úlohami sprostredkovateľov poistenia sú:⁸

- 1) zjednávanie poistenia,
- 2) starostlivosť o klienta.

⁷ DUCHÁČKOVÁ, E. 2000. *Pojišťovníctví a pojištění*. 1. vyd. Praha: VŠE, 2000, s. 118.

⁸ CHOVAN, P. – ČEJKOVÁ, V. 1995. *Malá encyklopédia poistenia a poisťovníctva s cudzojazyčnými ekvivalentmi*. 1. vyd. Bratislava: Elita, 1995, s. 360.

➤ Zjednávanie poistenia

Zjednávanie poistenia je náročný a zdĺhavý proces. Zohráva však kľúčovú rolu v rámci komplexnej poisťovacej činnosti. Zjednávanie poistenia zahŕňa:⁹

- 1) vyhľadanie potenciálneho klienta,
- 2) kontaktovanie klienta,
- 3) analýzu potrieb klienta,
- 4) uzatvorenie poistenia.

Pri vyhľadávaní klienta sprostredkovateľ čerpá zo svojej znalosti okolia, v ktorom pôsobí. Klienta si môže vytipovať na základe rôznych marketingových výsledkov, databáz či referencií. Kontaktuje ho potom prostredníctvom listu, e-mailu, telefonicky alebo osobne, pričom musí dbať na to, aby vytvoril priaznivý a dôveryhodný dojem.

Následne musí sprostredkovateľ zanalyzovať potreby a finančné možnosti klienta, u firiem to znamená tiež vypracovanie rizikovej správy s návrhom zabezpečenia jednotlivých rizík, a navrhnúť najvhodnejšiu formu poistnej ochrany. U poistenia osôb môže byť výsledkom napríklad vypracovanie osobného životného plánu, zohľadňujúce všetky predpokladané etapy života.

➤ Starostlivosť o klienta

Každý sprostredkovateľ sa snaží udržať si jednotlivých klientov čo najdlhšie. Tento prístup zaujíma, pretože dostáva provízie za tzv. starostlivosť o kmeň, ale tiež kvôli faktu, že nespokojný klient sa spravidla podelí o svoje negatívne dojmy s 10 až 20 inými potenciálnymi klientmi (zistené na základe pozorovania a empirických skúseností).¹⁰

Sprostredkovateľ by preto malo zaujímať, či je klient spokojný so službami, mal by reagovať na prípadné zmenené podmienky u klienta a navrhnúť mu vhodnú úpravu poistenia alebo iný produkt. V prípade poistenia priemyslu či podnikateľov je často namieste prolongovať platnosť poistení uzatvorených na dobu určitú.

Ďalšou možnou súčasťou starostlivosti o klienta sú inkasné intervencie a neinkasné intervencie. Inkasné intervencie sa týkajú zistenia a náprav príčin, z dôvodu ktorých klient nespláca alebo nezaplatil poistné. V prípade neinkasných intervencií ide o zistenie iných

⁹ KITA, J. a kolektív. 2002. *Marketing*. 2.vyd. Bratislava: EKONÓMIA, 2002. s. 135.

¹⁰ HORA, J. – ŠULCOVÁ, J. – ZUZAŇÁK, A. 2004. *Průručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a.s. – Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví, 2004, s. 119.

dôležitých skutočností vzťahujúcich sa k poisteniu. Túto zodpovednosť ale v mnohých prípadoch za sprostredkovateľa preberá priamo poisťovňa.

Je potreba zdôrazniť, že pri akejkoli'vek svojej činnosti by sa mal poisťovací sprostredkovateľ riadiť Kódexom etiky Slovenskej asociácií poisťovní, ktorý obsahuje zásady chovania a etické normy medzi všetkými subjektmi poisťného trhu.

1.4 Kódex etiky poisťovacích sprostredkovateľov

Ako bolo uvedené vyššie, prístup sprostredkovateľov ku klientom zohráva pri výkone ich činnosti významnú, pokiaľ nie rozhodujúcu, úlohu. Z tohto dôvodu vznikol Kódex etiky, ako výpočet pravidiel, ktoré by mal každý poisťovací sprostredkovateľ rešpektovať. Dokument rešpektuje Kódex etiky v poisťovníctve schválený Slovenskou asociáciou poisťovní s cieľom zaisťovať korektné vzťahy na poisťnom trhu a prispievať k dobrej povesti slovenského poisťovníctva. Podľa uvedeného kódexu je každý poisťovací sprostredkovateľ (ďalej tiež „PS“) povinný hájiť predovšetkým záujmy svojich klientov, spracovávať pre nich vhodné poisťné programy – a to ako z hľadiska ich potrieb, tak z hľadiska ponuky poisťného trhu. Sprostredkovateľ pri tom musí rešpektovať platné právne predpisy, uchovávať obchodné tajomstvo klienta a dodržiavať nasledovné zásady:¹¹

Všeobecné zásady správania sa sprostredkovateľov

- PS rešpektujú pravidlá hospodárskej súťaže a obchodných zvyklostí, vyvarujú sa ohovárania konkurentov a každého jednanie, ktoré môže konkurentom spôsobiť vznik ujmy alebo poškodenie dobrého mena;
- vyvarujú sa činnostiam, ktoré majú za následok stratu dôvery klienta alebo vyvolajú skreslený dojem o ich službách;
- PS sú povinní hájiť v prvom rade záujmy svojich klientov;
- nevyužívajú prvkov klamavej reklamy, jednajú pravdivo v súlade s čestnou súťažou;
- dodržiavajú obozretnú personálnu politiku a uchovávajú si profesionálnu etickú líniu;
- PS sú nezávislými sprostredkovateľmi jednej z dvoch strán, ktoré medzi sebou uzatvárajú poisťnú zmluvu;
- PS sú, ako súčasť hospodárskeho odvetvia, povinní podieľať sa na udržaní zdravého a funkčného poisťovacieho trhu.

¹¹ KUTINA, Z. 2005. *Vademecum pojišťovacího makléře*. 1. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2005, s. 31.

Zásady správania sa maklérskych firiem

- zamestnanci maklérskych firiem dôstojne reprezentujú svoju firmu aj odbor poisťovníctva, ktorého sú súčasťou;
- vyvarujú sa všetkých činností, ktoré by znamenali konflikt ich vlastných záujmov so záujmami firmy alebo poisťovníctva ako takého;
- dodržiavajú obchodné tajomstvo, a to i po ukončení svojho pracovného pomeru;
- dodržiavajú prísne pravidlá etiky, najmä nesmú zneužiť svojho postavenia k prijímaniu alebo dokonca vyžadovaniu finančných či iných výhod, takisto ako nesmú podobné výhody sami ponúkať a poskytovať;
- nepoužívajú firemné materiály a informácie ku svojmu osobnému prospechu;
- v záujme zvyšovania svojich profesijných znalostí sústavne rozvíjajú svoje vzdelanie.

Zásady správania sa vo vzťahu ku klientom

- záujem klienta je vždy vyšší než záujem vlastný či záujem trhu;
- dodržiavajú zásady mlčanlivosti a dôvernosti o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa poistenia klientov;
- poskytujú zásadne úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné informácie o poisťovniach, poisťných produktoch a o ich cene;
- nezjednávajú poistenia so špekulatívnymi zámermi;
- sú zodpovední za komplexnú analýzu rizík, spracovávanie návrhov poisťných majú uzatvorené poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone činnosti;
- sú povinní na požiadanie uviesť klientovi výšku svojej odmeny z uzatvoreného obchodu a spôsoby svojho odmeňovania;
- musia pri poistení dodržať cenu uvedenú v kvotácii;
- nesmú urobiť nelegálne kroky a to aj napriek želaniu klienta;
- vzťah vyplývajúci z poverenia je vždy časovo obmedzený;
- v prípade, že medzi sprostredkovateľom a klientom pôsobí ešte ďalší subjekt, musí byť o tomto subjekte klient vždy informovaný;
- ak sa klient rozhodne zmeniť sprostredkovateľa, je tento povinný vrátiť klientovi všetky jeho materiály.

Zásady správania sa vo vzťahu k poisťovniam

- PS majú aktuálny prehľad o stave poistného trhu, o jednotlivých poisťiteľoch a o ich produktoch, viazaný PS má ucelený prehľad o produktoch poisťovne, ktorú zastupuje;
- pri umiestňovaní obchodu sa chovajú nestranné a profesionálne, vyvarujú sa najmä akýchkoľvek negatívnych či nepravdivých výrokov na adresu nejakej z poisťovní.

Kódex etiky stanovuje len základné normy správania osôb pôsobiacich v poisťovníctve. Jednotlivé poisťovne si môžu tieto pravidlá jednaní upraviť striktnejšie a vyžadovať po svojich zamestnancoch vyššie etické nároky. Spory medzi poisťovňami a sťažnosti klientov týkajúce sa porušovania zásad Kódexu, rieši vždy SAP v rámci zmierčieho konania. Sankcie môžu byť potom dvojaké – podľa stanov SAP alebo morálnej povahy (napr. zverejnenie nálezu zmierčieho konania).

1.5 Právna úprava sprostredkovateľskej činnosti v Slovenskej republike

Slovenská republika, ako aj ostatní členovia Európskej únie, mali takisto povinnosť aplikovať európsku direktívu do svojej legislatívy a priblížiť tak národný poistný trh európskym podmienkam. Slovenská republika sa tejto úlohy ujala zodpovedne a za vzájomnej spolupráce s národnými i nadnárodnými asociáciami vytvorila špecifické zákony podrobne upravujúce sprostredkovateľskú činnosť. Tento krok predstavoval významný posun v rámci poistného trhu, vzhľadom na to, že sprostredkovateľská činnosť bola doposiaľ slovenskej legislatíve upravovaná len veľmi okrajovo v zákone o poisťovníctve.

Národná rada Slovenskej republiky schválila zákon č. 340/2005 Z. z. o sprostredkovaní poistenia a sprostredkovaní zaistenia a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý nadobudol účinnosti 23. mája 2005.¹²

Spomínaný zákon naviazal na smernicu 2002/92/ES Európskeho parlamentu a Rady o sprostredkovaní poistenia z dňa 9. decembra 2002. Zákon v súlade s princípmi platnými v Európskej únii upravuje podmienky podnikania poisťovacích sprostredkovateľov, zriaďuje ich register a upravujú výkon štátneho dozoru v tejto oblasti. Ďalej vymenováva činnosti, ktoré sú z ich pôsobnosti vylúčené, pretože tieto činnosti

¹² Zákon č. 340/2005 Z. z. o sprostredkovaní poistenia a sprostredkovaní zaistenia a o zmene niektorých zákonov

s ohľadom na svoj charakter nie je nutné regulovať samostatnou právnou normou. (*Jedná sa napríklad o príležitostné poradenstvo alebo doplnkovú činnosť*).

Slovenská republika v rámci svojho integračného procesu do Európskej únie podnikla nevyhnutné legislatívne a administratívne kroky v oblasti sprostredkovateľskej činnosti v poisťovníctve. Dňa 22. marca 2005 schválila Legislatívna Rada SR návrh zákona o sprostredkovaní poistenia a sprostredkovaní zaistenia a o zmene niektorých zákonov (ďalej tiež „Zákon o PS“). Zákon nahradil dovtedy platný § 13 zákona č. 95/2002 Z. z., o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poisťovníctve“). Schválený bol 23. júna 2005 a do platnosti vstúpil od 1. septembra toho istého roku.

Prijatie nového zákona si okrem praxe vyžiadala už spomínaná smernica Európskej komisie č. 2002/92/ES. Ako už bolo uvedené, Rada európskej komisie predpokladala, že jednotlivé členské štáty aplikujú ustanovenia tejto smernice do národnej legislatívy najneskôr do 15. januára 2005. Slovensko tento termín nedodržalo a zaradilo sa do tej skupiny členských krajín, ktoré s aproximáciou Smernice meškali. Meškanie však netrvalo ani pol roka a Slovensku sa podarilo vyhnúť hroziacim sankciám od Európskej komisie. Hrozili tiež viaceré nepriame dôsledky, ktoré sa mohli v súvislosti s oneskorenou implementáciou smernice vyskytnúť. Jedným z nich bol fakt, že občania SR, ako členskej krajiny EÚ, mali právo zažalovať slovenský štát za škody, ktoré mu omeškanie spôsobilo. Toto platilo aj napriek tomu, že konkrétna právna norma nebola súčasťou národného právneho poriadku. Na druhej strane klienti nemali právo nárokovať si na nejaké smernicou vyžadované povinnosti zo strany sprostredkovateľov, keďže tieto povinnosti žiadna slovenská právna norma nevyžadovala.¹³ V neposlednom rade mala oneskorená implementácia vplyv na konkurenčné nevýhody ako pre poisťovne, tak pre sprostredkovateľov samotných.

Pri spracovaní zákona č. 340/2005 Z. z. vychádzali jeho tvorcovia z viacerých prameňov. Základným zdrojom bola vtedajšia právna úprava sprostredkovateľskej činnosti zakotvená v zákone č. 95/2002 Z. z., o poisťovníctve a Smernica Európskej Komisie, z ktorej Zákon o PS vychádza. Tvorcovia sa zároveň opierali o novo upravenú legislatívu Českej republiky a čerpali poznatky z jej zákona o pojišťovacích zprostredkovateľoch a samostatných likvidátorech poisťovních udalostí.

¹³ MAJTÁNOVÁ, A. – PALACKOVÁ, D. 2005. *Tendencie vývoja sprostredkovateľskej činnosti na poisťnom trhu Slovenskej republiky, Evropské finanční systém*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005, s. 121.

Výsledkom je zákon, ktorý prináša vymedzenie pojmu sprostredkovania v poisťovníctve, novú kategorizáciu sprostredkovateľov poistenia a zaistenia a v neposlednej rade spôsob zabezpečenia zodpovednosti za škody spôsobené tretím osobám pri výkone sprostredkovateľskej činnosti. V záujme ochrany a vyššej informovanosti spotrebiteľa zavádza zákon zriadenie registra sprostredkovateľov a stanovuje požiadavky na ich odbornú spôsobilosť. Slovenský zákon výlučne sprostredkovateľskú činnosť v poisťovníctve a nezaoberá sa reguláciou činnosti likvidátorov poisťných udalostí.

Čo sa týka úpravy sprostredkovateľskej činnosti v poisťovníctve, vymedzujú obidva zákony tento pojem rovnakým spôsobom. Sprostredkovanie je teda definované ako:¹⁴

- predkladanie ponúk na uzatvorenie poisťnej zmluvy, predkladanie návrhu poisťnej zmluvy a vykonávanie iných činností smerujúcich k uzavretiu poisťnej zmluvy;
- uzavretie poisťnej zmluvy;
- spoluprácu pri správe poistenia;
- spoluprácu pri vybavovaní poisťných nárokov a poisťných plnení z poisťných zmlúv;
- zaisťovanie, zhodnotenie a vypracovanie analýz poisťného rizika;
- poskytovanie odborného poradenstva.

Tieto činnosti sú za sprostredkovateľskú činnosť považované iba vtedy, ak sú vykonávané za úplatu a nevykonáva ich poisťovňa alebo zamestnanec poisťovne.

Podobným spôsobom došlo tiež k negatívnemu vymedzeniu, tzn. definovaniu činností, na ktoré sa uvedené zákony nevzťahujú, a to najmä pri vymedzení sprostredkovaní poistenia ako doplnkovej činnosti.

1.6 Kategórie poisťovacích sprostredkovateľov v SR

Podmienky na udelenie povolenia na sprostredkovanie poistenia a sprostredkovania zaistenia ustanovuje zákon č. 340/2005 Z. z. o sprostredkovaní poistenia a o sprostredkovaní zaistenia a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“).

Podľa § 2 zákona sa rozumie:¹⁵

¹⁴ CHOVAN, P. – ČEJKOVÁ, V. 1992. *Výkladový slovník poisťovníctva*, 1. vyd. Bratislava, 1992, Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1992, s. 65.

¹⁵ *Sprostredkovanie poistenia a zaistenia – odporúčanie Národnej banky Slovenska, ako postupovať pri podaní žiadosti o udelenie povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím maklérom a poisťovacím*

a) sprostredkovaním poistenia

1. predkladanie ponúk na uzavretie poistnej zmluvy, predkladanie návrhu poistnej zmluvy, vykonávanie iných činností smerujúcich k uzavretiu poistnej zmluvy,
2. uzavretie poistnej zmluvy,
3. spolupráca pri správe poistenia,
4. spolupráca pri vybavovaní poistných nárokov a poistných plnení z poistných zmlúv, najmä v súvislosti s poistnou udalosťou,
5. zisťovanie, hodnotenie a spracovávanie analýz poistného rizika,
6. poskytovanie odborného poradenstva v oblasti poisťovníctva

b) sprostredkovaním zaistenia

1. predkladanie ponúk na uzavretie zaistnej zmluvy, predkladanie návrhu zaistnej zmluvy, vykonávanie iných činností smerujúcich k uzavretiu zaistnej zmluvy,
2. uzavretie zaistnej zmluvy,
3. spolupráca pri správe zaistenia,
4. spolupráca pri vybavovaní nárokov vyplývajúcich zo zaistných zmlúv.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona sprostredkovanie poistenia na území Slovenskej republiky môže za podmienok ustanovených týmto zákonom vykonávať sprostredkovateľ poistenia, ktorým môže byť:¹⁶

- výlučný sprostredkovateľ poistenia;
- podriadený sprostredkovateľ poistenia;
- poisťovací agent;
- poisťovací maklér;
- poisťovací sprostredkovateľ poistenia z iného členského štátu.

Poisťovací agent

Poisťovací agent vykonáva sprostredkovateľskú činnosť na základe zmluvy uzatvorenej s jednou alebo viacerými poisťovňami. Túto činnosť vykonáva ako fyzická osoba alebo ako právnická osoba (prostredníctvom podriadených sprostredkovateľov poistenia). V prípade zmluvy uzatvorenej s viacerými poisťovňami môže mať v portfóliu

agentom a povolenia na sprostredkovanie zaistenia sprostredkovateľom zaistenia: [online]. [cit. 2012-02-28]. Dostupné na internete: http://www.nbs.sk/_img/Documents/DFT/POIST/SPSZ/MU/postup.pdf

¹⁶ Zákon č. 340/2005 Z. z. o sprostredkovaní poistenia a sprostredkovaní zaistenia a o zmene niektorých zákonov

produkty rovnakého typu konkurenčných poisťovní, ktorých aktuálny zoznam na požiadanie poskytne klientovi. Poisťovací agent, ktorý je fyzickou osobou, štatutárny orgán alebo aspoň jeden jeho člen a aspoň jeden vedúci zamestnanec poisťovacieho agenta, ktorý je právnickou osobou, musia spĺňať požiadavky pre stredný stupeň odbornej spôsobilosti. Ostatní zamestnanci agenta spĺňať len základný kvalifikačný stupeň.¹⁷

Poisťovací maklér

Poisťovací maklér vykonáva sprostredkovateľskú činnosť na základe zmluvy s klientom. Slovenský zákon ale pripúšťa, aby vykonával túto činnosť aj na základe zmluvy aj pre jednu či viacero poisťovní. Táto zmluva však nesmie zahŕňať predkladanie návrhov jednotlivých zmlúv ani uzatváranie poisťných zmlúv maklérom. Ostatné činnosti uvedené v zákone v súvislosti so sprostredkovaním poistenia smie maklér vykonávať iba vtedy, ak nie sú obsahom zmluvy uzatvorenej medzi ním a jeho klientom. *Toto sa týka napríklad prípadu, kedy má maklér s klientom uzatvorenú zmluvu o sprostredkovaní, týkajúcu sa činností smerujúcich k uzatvoreniu poisťnej zmluvy. S poisťovňou potom môže mať kontrakt napr. na spoluprácu pri správe poistenia, na zaisťovanie, hodnotenie a analýzy rizika atď.*

Základný rozdiel medzi kategóriou poisťovacieho agenta a makléra teda spočíva v tom, že poisťovací agent môže klientovi predložiť vždy iba „závislú“ ponuku, teda ponuku obmedzenú na poisťné produkty tých poisťovní, s ktorými má uzatvorenú zmluvu. Naproti tomu poisťovací maklér je povinný vypracovať vždy nestrannú, podrobnú analýzu dostatočného počtu produktov dostupných v ponuke poisťného trhu. Na základe tejto analýzy potom objektívne odporučí klientovi uzatvorenie poisťnej zmluvy, ktorá najviac zodpovedá jeho potrebám a požiadavkám.

Slovenský zákon požaduje vyšší (v slovenskom pojmosloví najvyšší) stupeň kvalifikácie minimálne u jedného člena štatutárneho orgánu a jedného vedúceho pracovníka, ostatní zamestnanci majú povinnosť spĺňať len stredný stupeň spôsobilosti.¹⁸

Podriadený sprostredkovateľ poistenia

Podriadený sprostredkovateľ poistenia je fyzická osoba vykonávajúca sprostredkovanie na základe zmluvy s poisťovacím agentom, poisťovacím maklérom alebo

¹⁷ MAJTÁNOVÁ, A. a kolektív. 2004. *Poisťovníctvo*. Bratislava: Vyd. EKONÓM, 2004, s. 55.

¹⁸ KORAUS, A. 2000. *Marketing v bankovníctve a poisťovníctve*. 1.vyd. Bratislava: SPRINT, 2000, s. 99.

so sprostredkovateľom poistenia z iného členského štátu, pričom na rovnaké obdobie môže uzatvoriť zmluvu iba s jednou z uvedených. Podriadený sprostredkovateľ musí spĺňať základný kvalifikačný stupeň a podmienky dôveryhodnosti.

Výlučný sprostredkovateľ poistenia

Výlučný sprostredkovateľ poistenia je fyzická alebo právnická osoba, ktorá vykonáva sprostredkovanie poistenia na základe zmluvy s jednou poisťovňou. Výlučný sprostredkovateľ, ako aj každý jeho zamestnanec, musia spĺňať požiadavky pre základný stupeň odbornej spôsobilosti a musia byť dôveryhodnými osobami.¹⁹

Sprostredkovateľ poistenia z iného členského štátu

Takýto sprostredkovateľ je oprávnený vykonávať na území SR rovnaké činnosti, pre ktoré má oprávnenie vo svojom domovskom štáte, a to prostredníctvom pobočky alebo na základe práva slobodného poskytovania služieb.

Slovenský viazaný poisťovací sprostredkovateľ, teda subjekt spolupracujúci s viacerými poisťovňami, avšak len pre nekonkurenčné produkty, nemá v rámci slovenskej legislatívy svoj ekvivalent.

Stupne odbornej spôsobilosti

Zákon ustanovuje tri stupne odbornej spôsobilosti sprostredkovateľov poistenia a sprostredkovateľov zaistenia:²⁰

- a) základný stupeň odbornej spôsobilosti,
- b) stredný stupeň odbornej spôsobilosti,
- c) najvyšší stupeň odbornej spôsobilosti.

Odbornou spôsobilosťou pre:²¹

- a) základný stupeň odbornej spôsobilosti je ukončené najmenej stredné odborné vzdelanie,
- b) stredný stupeň odbornej spôsobilosti je ukončené

¹⁹ KAFKOVÁ, E. a kolektív. 2005. *Poisťovníctvo*. Bratislava: Vyd. EKONÓM, 2005, s. 67.

²⁰ *Sprostredkovanie poistenia a zaistenia – odporúčanie Národnej banky Slovenska, ako postupovať pri podaní žiadosti o udelenie povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím maklérom a poisťovacím agentom a povolenia na sprostredkovanie zaistenia sprostredkovateľom zaistenia*: [online]. [cit. 2012-02-28]. Dostupné na internete: http://www.nbs.sk/_img/Documents/DFT/POIST/SPSZ/MU/postup.pdf

²¹ KORAUS, A. 2000. *Marketing v bankovníctve a poisťovníctve*. Sprint: Bratislava. 2000, s. 84

1. stredné odborné vzdelanie a trojročná odborná prax v oblasti poisťovníctva,
 2. úplné stredné vzdelanie alebo úplné stredné odborné vzdelanie a dvojročná odborná prax v oblasti poisťovníctva, alebo
 3. vysokoškolské vzdelanie a jednoročná odborná prax v oblasti poisťovníctva.
- c) najvyšší stupeň odbornej spôsobilosti je
1. úplné stredné vzdelanie alebo úplné stredné odborné vzdelanie a päťročná odborná prax v oblasti poisťovníctva, alebo
 2. vysokoškolské vzdelanie a trojročná odborná prax v oblasti poisťovníctva.

Odbornú prax v oblasti poisťovníctva možno nahradiť vykonaním odbornej skúšky, ktorá sa preukazuje osvedčením o vykonaní odbornej skúšky vydaným NBS alebo ňou poverenou právnickou osobou.

O udelení povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím agentom, povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím maklérom a povolenia na sprostredkovanie zaistenia na území Slovenskej republiky osobe, ktorá má trvalý pobyt alebo sídlo na území Slovenskej republiky alebo na území iného ako členského štátu, rozhoduje NBS na základe žiadosti, a to v lehote 30 dní od jej doručenia. NBS žiadosť o udelenie povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím agentom, povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím maklérom alebo povolenia na sprostredkovanie zaistenia sprostredkovateľom zaistenia zamietne, ak táto žiadosť neobsahuje náležitosti podľa § 14 ods. 2 až 6 zákona a § 16 ods. 3 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dohľade“).

Podmienky vykonávania sprostredkovateľskej činnosti

Sprostredkovateľ je povinný vykonávať svoju činnosť v prospech ochrany záujmov klienta, pričom mu nesmie zamlčovať informácie súvisiace so sprostredkovaním. Zároveň je sprostredkovateľ zodpovedný za škody spôsobené pri vykonávaní činnosti sprostredkovania, pokiaľ nepreukáže, že danej škode nemohol s vynaložením všetkého úsilia zabrániť. Sprostredkovateľ musí byť pre túto možnosť poistený, s výnimkou prípadov, kedy poisťovňa alebo iný poisťný sprostredkovateľ, v ktorého mene jedná, neprevezme túto zodpovednosť na seba. Zodpovednosť na seba poisťovňa, príp. poisťovací agent alebo maklér, preberá. *V praxi to znamená, že je v právomoci poisťovne (poisťovacieho agenta, poisťovacieho makléra), rozhodnúť o tom, či bude od*

sprostredkovateľa samostatnú poistnú zmluvu vyžadovať, alebo či za všetky škody preberie zodpovednosť. Limity poistného plnenia sa zhodujú s limitmi danými Zákonom o PZ. Ak sa v poistnej zmluve dohodla spoluúčasť, jej výška sa môže pohybovať maximálne do 1 % dohodnutého poistného plnenia.

V doterajšej právnej úprave zodpovednosť za škody spôsobené sprostredkovateľom klientovi niesla poisťovňa. Táto ale škodu hradila až po tom, čo klient podal trestné oznámenie a súd následne ako nezávislý orgán rozhodol o oprávnenosti klientových nárokov. Tento proces bol ale vždy veľmi zdĺhavý, navyše pri škodách malého rozsahu vôbec neprichádzal do úvahy vzhľadom na vysoké náklady na jeho realizáciu (príp. vysokej spoluúčasti).

V súčasnej dobe pravdepodobne budú veľké spoločnosti a poisťovne riešiť úhradu malých škôd v prospech klienta. Tento postoj zaujmú jednak kvôli urýchleniu celého procesu, jednak kvôli zachovaniu dobrého mena, ktoré má pre nich často vyššiu hodnotu ako plnenie z poistky.

Ak sa sprostredkovateľ nedokáže poistiť zodpovednosť za škody spôsobené pri výkone svojej činnosti, úrad mu okamžite zruší vydané povolenie a vymaže ho z registra. Sprostredkovatelia však majú k dispozícii ponuku celého poistného trhu EÚ na to, aby pre seba vhodné poistenie našli, preto je táto situácia viac-menej výnimočná. Oveľa väčší problém by mohla predstavovať zákonom stanovená výška poistného plnenia (a od nej odvodená výška poistnej čiastky). Tá je vzhľadom na podmienky na slovenskom poistnom trhu relatívne vysoká, čo mnohým malým sprostredkovateľom spôsobuje značné problémy. Preto v tejto súvislosti môžeme očakávať ich zánik alebo postupné zlučovanie za účelom rozloženia nákladov.

Sprostredkovateľ nesmie klientovi poskytovať žiadne výhody finančnej, hmotnej ani nehmotnej povahy, pokiaľ na ne klient nemá právny nárok (za takéto výhody nepovažujeme poskytnutie drobných reklamných predmetov). Takisto finančné prostriedky určené poisťovní, poistníkovi alebo poistenému uložené na osobitnom účte sprostredkovateľa, nie sú osobným majetkom sprostredkovateľa.

Ak je sprostredkovateľ oprávnený inkasovať sumy určené pre klienta, považujú sa tieto sumy za uhradené v okamžiku ich pripísania na účet klienta alebo ich prevzatím klientom, prípadne osobou oprávnenou inkasovať. Poistné sa považuje za uhradené v momente jeho prevzatia sprostredkovateľom alebo pripísaním splátky poistného na osobitný účet sprostredkovateľa.

Z tejto úpravy však nie je jednoznačné, či je sprostredkovateľ povinný osobitný účet zakladať v každom prípade. Na Slovensku je veľmi obľúbený spôsob preberania poistného na inkasný lístok poisťovne, čo je vlastne formou „poštárskeho – ručného“ doručenia prvého poistného sprostredkovateľom na účet poisťovne. V tomto prípade sprostredkovateľ osobitný účet mať nemusí. Zároveň je ale veľmi dôležité, aby si poisťovňa v každom prípade v zmluve so sprostredkovateľom vymedzila, kedy presne klient splatí poistné, alebo dostane sumy pre neho určené, pretože platí ustanovenie zákona § 10 odsek 10. Rozhodne je treba dať si pozor na správne používanie slova „inkasovať“ v zmluvách o sprostredkovaní.²²

Sprostredkovateľ má ďalej povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s vykonávaním sprostredkovania poistenia. Tieto informácie nesmie zneužiť vo svoj prospech, ani v prospech inej osoby, a to ani po skončení vykonávania činnosti. Sprostredkovateľ má na druhej strane informačnú povinnosť voči klientovi, a to v rozsahu uvedenom v kapitole 2.3 tejto práce podľa Smernice EHS. *Úrad pre finančný trh nevydal žiadny metodický pokyn, ktorý by konkrétne vymedzoval formu a obsah informačných povinností sprostredkovateľa voči klientovi. Jednotlivé subjekty trhu sa však usilujú o vytvorenie jednotného štandardného formulára, ktorý by obsahoval všetky potrebné zákonné náležitosti a ktorý by bol „schválený“ úradom.*

Pred uzatvorením poistnej zmluvy musí sprostredkovateľ zaznamenať požiadavky a potreby klienta, na základe ktorých vyslovil svoje odporúčenie pre výber poistného produktu. Takisto všetky ostatné úkony súvisiace so sprostredkovaním musia mať písomnú podobu.

Dôveryhodnosť poistných sprostredkovateľov

Okrem podmienok vymenovaných v predchádzajúcom texte, musí každý sprostredkovateľ, ktorý chce vykonávať sprostredkovateľskú činnosť v poisťovníctve, spĺňať podmienky dôveryhodnosti. Tieto sú presne určené slovenským zákonom, tak aby chránili záujmy sprostredkovateľa a poistného trhu ako takého. *Legislatíva oboch krajín sa vo vymedzení dôveryhodnosti v zásade zhoduje, slovenský zákon je však o niečo prísnejší (konkrétne príklady budú uvedené nižšie).*

²² CHAČATURIANOVÁ, I. 2005. Zákon nadobúda účinnosť – treba sa pripraviť. In: *Poistné rozhľady*, 2005, č. 4. 2005, s. 4–5.

Čo sa týka fyzických osôb, za dôveryhodnú považujeme osobu spôsobilú k právnym úkonom, ktorá nielenže nebola odsúdená pre trestný čin proti majetku, hospodársky alebo iný úmyselný trestný čin, musí navyše spĺňať aj podmienku bezúhonnosti. Znamená to, že odsúdenie osoby obžalovanej z týchto trestných činov bolo zahladené alebo sa na ňu z iných dôvodov prihliada ako keby odsúdená nebola. Za osobu nedôveryhodnú považujeme aj všetky osoby pôsobiace v posledných 10 rokoch vo funkcii člena štatutárneho orgánu poisťovne, zaistovne alebo finančnej inštitúcie, ktorým bolo odobraté povolenie k vykonávaniu činnosti pre ktorú boli zriadené. Rovnako to platí aj pre osoby pôsobiace v právnickej osobe s odobratým povolením k vykonávaniu sprostredkovateľskej činnosti v poisťovníctve. Fyzické osoby, ktoré pôsobili vo vedúcich funkciách právnických osôb uvedených vyššie, nemôžeme považovať za dôveryhodné ani v prípadoch, kedy na tieto právnické osoby bola zavedená nútená správa, vyhlásený konkurz alebo vstúpili do likvidácie.²³

Svoju dôveryhodnosť osoby preukazujú výpisom z Obchodného registra, bezúhonnosť odpisom z Registra trestov. Pokiaľ behom vykonávania sprostredkovateľskej činnosti nastanú skutočnosti, ktoré by mali za následok stratu jej dôveryhodnosti, je ako fyzická, tak právnická osoba povinná oznámiť túto skutočnosť dozornému orgánu a ukončiť vykonávanie svojej činnosti. Týmto potom nie sú nijako dotknuté práva tretích osôb nadobudnuté v dobrej viere, ak bola činnosť vykonávaná do zrušenia registrácie.

Čo sa týka dôveryhodnosti, je slovenská právna úprava detailnejšia a obsahuje väčší počet dôvodov pre nedôveryhodnosť. V tejto súvislosti sa ale treba pozastaviť nad otázkou, či je táto opatrnosť namieste napríklad pri poslednej z podmienok, ktoré Zákon o PS upravuje (§ 2 písm. e): dôveryhodnou osobou je osoba, ktorá „spoľahlivo a bez porušenia obecných záväzných právnych predpisov vykonávala v posledných desiatich rokoch svoje funkcie a so zreteľom na tieto skutočnosti poskytuje záruku, že bude spoľahlivo a bez porušenia obecných záväzných právnych predpisov vykonávať navrhnutú funkciu...“). Formulácia tejto podmienky je totiž veľmi vágna a príliš obecné štylizovaná.²⁴

Dôveryhodnou osobou na účely zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve sa rozumie fyzická osoba spĺňajúca požiadavky § 23 zákona.

²³ DAŇHEL, J. a kolektív. 2005. *Pojistná teória*. Praha: Professional Publishing, 2005, s. 111.

²⁴ *Dôveryhodnosť*: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-financnym-sprostredkovanim-a-financnym-poradenstvom/doveveryhodnost>

Tabuľka 1 – 1: Spôsob a termíny preukazovania dôveryhodnosti z pohľadu jednotlivých kategórií finančných agentov, resp. finančného poradcu a ich zamestnancov

Kategória finančného agenta	Kto musí splňať?		Preukazovanie		
	PO	FO	Komu?	Kedy?	Ako?
SFA	všetci členovia ŠO	samotný SFA	NBS	v žiadosti o udelenie povolenia na výkon činnosti (jej súčasťou je aj preukázanie dôveryhodnosti zamestnancov, a to formou čestného vyhlásenia)	1. výpisom z registra trestov, nie starším ako tri mesiace alebo obdobným potvrdením vydaným príslušným orgánom štátu trvalého bydliska cudzinca alebo orgánu štátu, v ktorom sa obvykle zdržiava; ak takéto potvrdenie príslušný orgán tohto štátu nevydáva, možno ho nahradiť čestným vyhlásením cudzinca o bezúhonnosti,
PFA	aspoň jeden člen ŠO	samotný PFA	SFA	ku dňu podania návrhu na zápis do registra	
VFA	aspoň jeden člen ŠO	samotný VFA	FI	ku dňu podania návrhu na zápis do registra	
VIA	aspoň jeden člen ŠO	samotný VIA	FI	ku dňu podania návrhu na zápis do registra	
FP	všetci členovia ŠO	samotný FP	NBS	v žiadosti o udelenie povolenia na výkon činnosti (jej súčasťou je aj preukázanie dôveryhodnosti zamestnancov, a to formou čestného vyhlásenia)	a zároveň
zamestnanec FA/FP	každý zamestnanec FA/FP vykonávajúci činnosť, ktorej obsahom je finančné sprostredkovanie alebo finančné poradenstvo		zamestnávateľovi	ku dňu skutočného začatia vykonávania činnosti, ktorej obsahom je finančné sprostredkovanie alebo finančné poradenstvo (začiatok platnosti pracovnej zmluvy)	
					2. čestným vyhlásením fyzickej osoby, že je dôveryhodná podľa § 23 ods. 1 zákona a plne spôsobilá na právne úkony

Zdroj: *Dôveryhodnosť*: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-financnym-sprostredkovanim-a-financnym-poradenstvom/doveryhodnost>

Použité skratky:

SFA - samostatný finančný agent

VFA - viazaný finančný agent

FA - finančný agent
PO - právnická osoba
ŠO - štatutárny orgán
PFA- podriadený finančný agent
VIA - viazaný investičný agent
FP - finančný poradca
FO - fyzická osoba
NBS - Národná banka Slovenska

V prípade, ak požiadavku dôveryhodnosti spĺňa jeden člen štatutárneho orgánu finančného agenta, máme za to, že je to ten člen štatutárneho orgánu finančného agenta, ktorý je zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania v súlade s § 24 ods. 2 zákona č. 186/2009 Z. z.²⁵

1.7 Register sprostredkovateľov

Národná banka Slovenska od 1. januára 2010 vedie register finančných agentov, finančných poradcov, finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia a viazaných investičných agentov (ďalej len „register“) podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 186/2009 Z. z.“). Register a jeho vedenie upravuje druhá časť (§ 13 až 17) tohto zákona 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V registri sú evidované všetky osoby oprávnené vykonávať finančné sprostredkovanie alebo poskytovať finančné poradenstvo na území Slovenskej republiky, a to pre každý sektor, v ktorom sú tieto osoby oprávnené vykonávať činnosť.

Všetky osoby vedené Národnou bankou Slovenska v registroch a zoznamoch podľa doterajších predpisov (register sprostredkovateľov poistenia a sprostredkovateľov zaistenia, register sprostredkovateľov doplnkového dôchodkového sporenia, zoznam sprostredkovateľov investičných služieb a zoznam viazaných agentov) sú do registra zapísané automaticky spôsobom podľa § 41 ods. 1 až 3 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným osobám Národná banka Slovenska prideliť nové registračné čísla. Pôvodné registračné čísla ostávajú na informatívne účely zachované a je možné použiť ich aj ako

²⁵Dôveryhodnosť: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-financnym-sprostredkovanim-a-financnym-poradenstvom/doveryhodnost>

vyhľadávacie kritérium. Tieto osoby nemusia vykonať žiadny úkon v súvislosti so zápisom do nového registra. Je však potrebné, aby svoju činnosť v priebehu roka 2010 zosúladiť s ustanoveniami zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Osoby vykonávajúce finančné sprostredkovanie alebo poskytujúce finančné poradenstvo, ktoré sa v registroch vedených Národnou bankou Slovenska podľa doterajších predpisov nenachádzajú, sú do registra zapisované na základe týchto skutočností:²⁶

- samostatný finančný agent, finančný poradca - právoplatné rozhodnutie o udelení povolenia na výkon činnosti,
- viazaný finančný agent, podriadený finančný agent, viazaný investičný agent - návrh na zápis do registra, ktorý za neho podáva navrhovateľ,
- finančný sprostredkovateľ z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia - notifikácia jeho domovského orgánu dohľadu Národnej banke Slovenska.

Chartis Europe poisťovňa získava stále väčší počet uzatvorených zmlúv na základe dlhoročnej praxe a dôveryhodnosti klientov. Najväčší počet uzatvorených zmlúv má oddelenie cestovného poistenia, no najväčší zisk prináša oddelenie poistenia finančných rizík. Je veľmi zložitý spočítať presný počet „živých“ zmlúv, vzhľadom na to, že tento počet sa neustále mení.

²⁶ Všeobecné informácie o registri: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-financnym-sprostredkovanim-a-financnym-poradenstvom/register-fa-fp/vseobecne-informacie-o-registri>

2 CIEĽ PRÁCE

Cieľom diplomovej práce je analyzovať distribučné kanály v poisťovni Chartis Europe S.A. a na základe výsledkov realizovaného prieskumu navrhnúť riešenia na zefektívnenie činnosti poisťovne v skúmanej oblasti. Chartis Europe S.A. je slovenská pobočka poisťovne z iného členského štátu, ktorá v súčasnosti patrí medzi najvýznamnejšiu pobočku, ktorá sa zaoberá komerčným poistením na slovenskom poistnom trhu. Jej snahou je vybudovanie si silnej pozície spomedzi konkurenčných poisťovní prostredníctvom širokej palety ponúkaných produktov a služieb.

Parciálnymi cieľmi diplomovej práce sú – analyzovať súčasný stav sprostredkovateľskej činnosti na Slovensku na základe uskutočneného vlastného prieskumu a analyzovať perspektívy spoločnosti Chartis Europe S.A. a jej budúceho smerovania doma i v zahraničí.

Na získanie potrebných údajov v rámci prieskumu sme použili formu dotazníka, kde boli oslovení sprostredkovatelia poistenia z rôznych sprostredovateľských spoločností.

V poisťovni pracujem ako upisovateľ poistenia na oddelení finančných rizík od roku 2008. V súvislosti s mojou pozíciou denne obchodne spolupracujem so všetkými sprostredkovateľmi, ktorí boli súčinní na vyplnení dotazníka.

3 METODIKA PRÁCE A METÓDY SKÚMANIA

3.1 Analýza súčasného poistného stavu na Slovensku

V poslednom desaťročí sa poisťovníctvo na Slovensku stalo jedným z významných odvetví národného hospodárstva. Zasahuje do všetkých činností národného hospodárstva – do života občanov i štátu ako aj do podnikateľskej oblasti. Má dôležité miesto aj v medzinárodnom obchode.

Slovenský poistný trh je od 1. mája 2004 neoddeliteľnou súčasťou jednotného poistného trhu Európskej únie. V praxi to znamená, že komerčné poisťovne všetkých členských štátov Európskej únie majú možnosť vykonávať na území Slovenskej republiky poisťovaciu činnosť. Toto platí aj naopak, teda tuzemské poisťovne v Slovenskej republike môžu ponúknuť svoje služby klientom v iných štátoch Európskej únie.

V súvislosti so začlenením do poistného trhu Európskej únie bolo potrebné prispôbiť legislatívu Slovenskej republiky v oblasti poistenia a poisťovníctva legislatíve Európskej únie a to sa týkalo neživotného aj životného poistenia. Posledný zákon, ktorý nadobudol účinnosť od 1. januára 2008 bol zákon č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve. Dôležitý význam má aj vstup Slovenskej republiky do eurozóny od 1. januára 2009. Slovenská republika sa zaviazala k vstupu do Hospodárskej a menovej únie a k zavedeniu spoločnej meny – eura v roku 2003.

Na slovenskom poistnom trhu sa o svojich zákazníkov – poistených, uchádzajú komerčné poisťovne a ich sprostredkovatelia. Špecifické postavenie v súvislosti s dohľadom nad poistným trhom má Národná Banka Slovenska, ktorý riadi a kontroluje činnosť komerčných poisťovní prostredníctvom kontroly solventnosti, objemu technických rezerv, ale aj dodržiavania všetkých vyhlášok a zákonov platných pre rezort poisťovníctva.

Na slovenskom poistnom trhu pôsobí Slovenská asociácia poisťovní, ktorá vznikla ako právny nástupca Československej asociácie poisťovní v roku 1993. Založilo ju 9 komerčných poisťovní, ktoré v tom čase pôsobili v Slovenskej republike. Vykonáva tieto činnosti:

- koordinačná,
- metodická,
- vzdelávacia,

- prezentačná.

Na Slovensku trhu pôsobia poisťovne, ktoré môžeme rozdeliť podľa toho, či majú alebo nemajú sídlo na území Slovenskej republiky. Poisťovne z iných členských štátov Európskej Únie poskytujúce svoje služby na území Slovenskej republiky na základe slobodného poskytovania služieb prostredníctvom pobočky je aktuálne štrnásť. V tejto skupine sa nachádza aj poisťovňa Chartis Europe.

Poisťovne, ktoré majú sídlo na území SR a vykonávajú svoju činnosť sú: ²⁷

1. AEGON Životná poisťovňa, a.s.
2. Allianz - Slovenská poisťovňa, a. s.
3. AMSLICO AIG Life poisťovňa a. s.
4. ČSOB Poisťovňa, a. s.
5. D.A.S. poisťovňa právnej ochrany, a. s.
6. ERGO životná poisťovňa, a. s.
7. Slovensko poisťovňa, a. s.
8. Groupama poisťovňa, a. s.
9. Groupama životná poisťovňa, a. s.
10. ING Životná poisťovňa, a. s.
11. KOMUNÁLNA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group
12. KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group
13. Poisťovňa Cardif Slovakia, a. s.
14. Poisťovňa Poštovej banky, a. s.
15. Poisťovňa Slovenskej sporiteľne, a. s.
16. Rapid life životná poisťovňa, a.s.
17. UNION poisťovňa, a. s.
18. UNIQA poisťovňa, a. s.
19. VICTORIA - VOLKSBANKEN Poisťovňa, a. s.
20. Wüstenrot poisťovňa, a. s.

Ziskovosť poisťovní výrazne stúpla v porovnaní s rokom 2011 a to plošne na celom poisťovním trhu. Hlavnými faktormi nárastu ziskovosti sú zlepšenie škodovosti v neživotnom poistení a zníženie deficitnej rezervy na klasické životné poistenie v dôsledku

²⁷ Zoznam poisťovní a zaistovní: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-poistovnictvom/zoznam-poistovni>

nárastu úrokových sadzieb. Solventnosť poisťovní v roku 2010 sa výrazne nemenila oproti roku 2009 a je dostatočná. V prvom polroku 2011 pokračoval trend jemného rastu v životnom poistení. V neživotnom poistení nastalo mierne oživenie. Životné poistenie ťahalo najmä Unit-linked poistenie, aj keď situácia je vzdialená predkrízovému obdobiu. Klasické životné poistenie zaznamenalo dokonca pokles. Naďalej dochádzalo k rastu čiastočných výberov, resp. k rušeniu zmlúv, pričom, aj keď nižším tempom, náklady na poistné plnenia z tohto dôvodu rástli. V neživotnom poistení zaznamenalo rast poistenie majetku, kde výrazne vzrástlo poistné a znížila sa škodovosť po minuloročných vysokých škodách. Pokračovalo zlacňovanie poistného v poistení motorových vozidiel. Náklady na poistné plnenia rástli najmä v neživotnom poistení, boli však pokryté technickými rezervami z minulého roka a celková škodovosť klesla na najnižšiu úroveň od roka 2006.

Mierny rast zaznamenaný vo vývoji technického poistného v polovici minulého roka zostal na poistnom trhu zachovaný aj počas prvého polroka 2011, pričom bol podporený najmä neživotným poistením.

V sektore neživotného poistenia sa počas prvých šiestich mesiacov roka 2011 zastavil negatívny trend z predchádzajúcich období a došlo k rastu technického poistného. Postarala sa o to väčšina odvetví neživotného poistenia. Najvýznamnejší segment poistenia áut⁶ aj naďalej pokračoval v dlhodobo nepriaznivej situácii. Celkové technické poistné dosiahlo v prvom polroku 2011 hodnotu 1,044 mld. €, čo v porovnaní s rovnakým obdobím minulého roka predstavuje nárast o 1 %. Z toho životné poistenie vzrástlo o 0,7 % na 532,7 mil. €, a neživotné poistenie rástlo o 1,3 % na 511,5 mil. €. ²⁸

3.1.1 Odvetvia životného poistenia

V roku 2011 sa darilo produktom investičného poistenia – unit-linked (poistné plnenie závisí od hodnoty podielových jednotiek fondu a investičné riziko znáša klient poisťovne), kde technické poistné medziročne vzrástlo o 7,3 %. Tento typ poistenia si zachoval dlhodobo rastúci trend a k 30. júna. 2011 dosiahol 30-ný % podiel na trhu životného poistenia. Počet odkupov tu medziročne vzrástol o 26 % a náklady na poistné plnenia sa z tohto dôvodu navýšili o takmer 22 %. Ako v jedinom odvetví životného poistenia tu medziročne vzrástla miera odkupov a s hodnotou 5,2 % bola v životnom poistení najvyššia. Nová produkcia v tomto odvetví dosiahla úroveň 10,8 % a keďže počet

²⁸ Výročná správa z roku 2010: [online]. [cit. 2012-02-15]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/publikacie/publikacie-nbs/vyroczna-sprava>

poistných zmlúv vzrástol o 7,1 %, náklady teda pravdepodobne netvorili ukončené zmluvy, ale čiastočné výbery z fondov. Klasické životné poistenie zaznamenalo nepriaznivý vývoj vo viacerých dôležitých ukazovateľoch. Oproti rovnakému obdobiu minulého roka poklesla nová produkcia, technické poistné sa znížilo o 3,1 % a klesol počet poistných zmlúv. Náklady na poistné plnenia z dôvodu odkupov vzrástli, avšak samotný počet odkupov medziročne výrazne poklesol. Táto skutočnosť naznačuje, že boli odkupované zmluvy, ktorých doba trvania bola dlhodobejšieho charakteru, a ku ktorým bola tvorená už pomerne vysoká rezerva. V treťom najvýznamnejšom odvetví – pripoistení – technické poistné rástlo o 4,3 %. Najmenšie odvetvie životného poistenia predstavuje dôchodkové poistenie. Technické poistné u tejto skupiny opäť medziročne kleslo, a to o 4,6 % k prvému polroku 2011.²⁹

3.1.2 Odvetvia neživotného poistenia

Na trhu neživotného poistenia došlo v prvom polroku 2011 k výraznejšej pozitívnej zmene v odvetví poistenia majetku. Technické poistné pri poistení majetku vzrástlo o 4,8 %. Medziročne stagnoval počet nových zmlúv ale rástol objem novej produkcie o 3,7 %, čiže priemerná hodnota majetkového poistenia pri nových zmluvách sa zvýšila. Náklady na poistné plnenia v tomto odvetví vzrástli o takmer 65 %, poisťovne avšak znížili objem technických rezerv, čím došlo k celkovému poklesu nákladov vyplývajúcich z poskytnutého poistného krytia. Škodovosť v prvom polroku 2011 výrazne medziročne klesla o 37 p. b. na úroveň 39,3 %. Treba však podotknúť, že tento údaj bude mať plnohodnotnú vypovedaciu hodnotu, až pri vyčíslení ku koncu roka 2011. Z ďalších odvetví neživotného poistenia rástli ešte poistenie úveru, kaucie a rôznych finančných strát, všeobecné poistenie zodpovednosti za škodu, právna ochrana a asistenčné poistenie.

Dominantný segment neživotného poistenia – poistenie áut bol charakteristický pretrvávajúcou nepriaznivou situáciou z predchádzajúcich období. Z dôvodu silnej konkurencie opäť pokračovalo zlacňovanie poistného, a aj keď rástol počet poistných zmlúv, hodnota technického poistného klesla. Výraznejší pokles priemernej ceny poistného na jednu zmluvu vidieť pri prolongovaných zmluvách, čo môže byť spôsobené bonusmi za bezškodový priebeh, respektíve snahou o udržanie si klientov, keďže aj pri nových zmluvách sa priemerné poistné mierne znížilo.

²⁹ Výročná správa z roku 2010: [online]. [cit. 2012-02-15]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/publikacie/publikacie-nbs/vyroczna-sprava>

Technické poistné v PZP medziročne pokleslo o 0,2 % napriek tomu, že počet poistných zmlúv vzrástol o 6,8 % (pri novej produkcií o 5,3 %, pri prolongovaných zmluvách o 7,1 %). Technické poistné v havarijnom poistení medziročne kleslo o 2,6 %. Počet zmlúv tu pri novej produkcií síce vzrástol o 8,3 % avšak pri prolongovaných zmluvách klesol o 3,0 % čo sa prejavilo na poklese celkového počtu poistných zmlúv o 1,6 %. Dlhodobé zlacňovanie poistného vytvára tlak na zvyšovanie základných výkonnostných ukazovateľov – škodovosť, nákladovosť a kombinovaný ukazovateľ, využívaných pri hodnotení rentability vykonávaného neživotného poistenia. V prípade poistenia áut sú tieto ukazovatele dôležité aj z dôvodu vysokej koncentrácie v tomto segmente.

Celkové náklady na poistné plnenia v prvom polroku 2011 medziročne stúpili o 9,9 % a dosiahli výšku 582,5 mil. €. V životnom poistení vzrástli o 6,7 % na 324,3 mil. €, v neživotnom o 14,1 % na 228,1 mil. €. Náklady v životnom poistení rástli najmä v dôsledku vyšších poistných plnení pri odkupoch a pri dožití. Napriek tomu rast celkových nákladov však od roku 2008 postupne klesá, a to hlavne z dôvodu nižších medziročných nárastov pri dožití a v prípade odkupov. Po výraznej turbulencii v prvom polroku 2008 sa v nasledujúcich obdobiach medziročný nárast nákladov na poistné plnenia v súvislosti s odkupmi ustálil na hodnotu 7,4 % k 30. 6. 2011. Podiel na celkových nákladoch predstavoval 56 % (zostala zachovaná úroveň z pred roka). V neživotnom poistení pre hodnotenie nákladov na poistné plnenia slúži ukazovateľ škodovosti, ktorý porovnáva výšku škôd k zaslúženému poistnému. Škodovosť za celé neživotné poistenie klesla oproti predchádzajúcemu obdobiu o 11,6 p. b. na 49,4 %. Táto hodnota bola za oblasť neživotného poistenia najnižšia od roku 2006. K celkovému poklesu najviac prispela zlepšená situácia v segmente majetkového poistenia, kde ako už bolo spomínané vyššie, došlo k poklesu nahlásených škodových udalostí a k zníženiu technických rezerv. Z významných odvetví klesla škodovosť v PZP, na druhej strane v havarijnom poistení škodovosť mierne vzrástla.³⁰

³⁰ Výročná správa za rok 2010: [online]. [cit. 2012-02-15]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/publikacie/publikacie-nbs/vyroczna-sprava>

3.2 Charakteristika poisťovne Chartis Europe S.A. (slovenská pobočka poisťovne z iného členského štátu)

3.2.1 Vznik a história spoločnosti Chartis Europe S.A.

American International Group je najväčšia poisťovacia spoločnosť v Spojených štátoch amerických. História Chartis Europe sa začala písať v roku 1919 v Šanghaji. Zakladateľom spoločnosti je Cornelius Vander Starr. Tento človek bol prvým človekom zo západu, ktorý predával poistenie Číňanom. Po úspechu v Ázii spoločnosť expandovala na trhy Latinskej Ameriky, Európy a Blízkeho východu. V roku 1969 bola spoločnosť už veľmi úspešná a stala sa verejne obchodovateľnou. Od roku 2005 spoločnosť viedol Martin Sullivan, ktorý sa na túto pozíciu vypracoval od obyčajného úradníka v jednej londýnskej pobočke. V roku 2008, presne 15. júna prevzal vedenie spoločnosti Robert B. Willumstad. Poisťovňa Chartis Europe pôsobí vo viac než 130 krajinách sveta a zamestnáva viac než 116 tisíc ľudí.³¹

Na Slovensku Chartis Europe poskytuje služby v oblasti neživotného poistenia od roku 1998, od 1. 6. 2007 tu pôsobí prostredníctvom pobočky AIG Europe S.A. Od 1. 10. 2009 sa spoločnosť premenovala na Chartis Europe.³²

Chartis Europe je spoločnosťou zapísanou v obchodnom registri vo Francúzsku a má francúzsku licenciu na poskytovanie poisťovacích služieb, pričom činnosť vykonáva pod dohľadom francúzskeho regulátora poistenia ACAMu. Poisťovňa pôsobí aj na Slovensku prostredníctvom svojej pobočky, ktorá poskytuje služby neživotného poistenia a má sídlo v Bratislave.³³

Chartis Europe sa špecializuje na Slovenskom poistnom trhu na 8 hlavných oblastí:

- Cestovné a úrazové poistenie firemných klientov.
- Úrazové poistenie osôb prepravovaných motorovými vozidlami.
- Cestovné poistenie k bankovým platobným kartám.
- Poistenie majetku firemných klientov a priemyselných rizík.

³¹ *Senátor McCain chce nechať AIG padnúť.* [online]. HNONLINE.SK, 2010. [cit. 2012-01-28]. Dostupné na internete: <http://hnonline.sk/c1-27734170-senator-mccain-chce-nechat-aig-padnut>

³² *AIG Europe si naďalej plní záväzky voči klientom.* [online]. FINANČNÉ CENTRUM O PENIAZOCH.SK, 2010. [cit. 2012-01-28]. Dostupné na internete: <http://openiazoch.zoznam.sk/info/zpravy/zprava.asp?NewsID=65138>

³³ *AIG Europe zvýšila základné imanie.* [online]. EKONOMIKASME.SK, 2010. [cit. 2012-01-29]. Dostupné na internete: <http://ekonomika.sme.sk/c/4274837/aig-europe-zvysila-zakladne-imanie.html>

- Poistenie zodpovednosti za škody firemných klientov.
- Poistenie vady výrobku vrátane stiahnutia výrobku z trhu.
- Poistenie finančných rizík.
- Poistenie zodpovednosti za škodu štatutárov a riadiacich orgánov spoločností.

Podrobnejší rozbor činností, ktoré Chartis Europe vykonáva sme zhrnuli v nasledujúcich riadkoch:

- poistenie dopravy tovaru počas prepravy vrátane batožín a iného majetku bez ohľadu na použitý dopravný prostriedok,
- poistenie škôd na plávajúcich dopravných prostriedkoch – riečnych a jazerných,
- poistenie škôd na koľajových dopravných prostriedkoch,
- poistenie škôd na pozemných dopravných prostriedkoch než koľajových – motorových a nemotorových,
- poistenie úrazu:
 - a) s jednorazovým plnením,
 - b) s opakovaným plnením,
 - c) s kombinovaným plnením,
 - d) poistenie cestujúcich,
- poistenie choroby:
 - a) s jednorazovým plnením,
 - b) s opakovaným plnením,
 - c) s kombinovaným plnením,
 - d) zmluvné poistenie a pripoistenie,
- poistenie škôd na majetku spôsobených:
 - a) požiarom,
 - b) výbuchom,
 - c) víchricou,
 - d) prírodnými živlami inými ako víchrica,
 - e) jadrovou energiou,
 - f) zosuvom alebo zosadaním pôdy,
- poistenie škôd na majetku spôsobených krupobitím alebo mrazom,
- poistenie zodpovednosti dopravcu,
- všeobecné poistenie zodpovednosti za škodu,
- poistenie rôznych finančných strát vyplývajúcich:

- a) z výkonu povolania,
 - b) z nedostatočného príjmu,
 - c) zlých poveternostných podmienok,
 - d) straty zisku,
 - e) trvalých všeobecných nákladov,
 - f) neočakávaných obchodných výdajov,
 - g) straty trhovej hodnoty,
 - h) straty pravidelného zdroja príjmov,
 - i) inej nepriamej obchodnej straty,
 - j) ostatných finančných strát,
- poistenie právnej ochrany,
 - poistenie pomoci osobám v núdzi počas cestovania alebo pobytu mimo miesta svojho trvalého pobytu.

3.2.2 Organizačná štruktúra spoločnosti

V súčasnej dobe pracuje v spoločnosti dvadsaťjeden pracovníkov na plný pracovný úväzok a dvaja pracovníci na polovičný pracovný úväzok. Na čele spoločnosti je generálny riaditeľ.

Jednotlivé oddelenia v spoločnosti sa delia na dve hlavné časti:

1. produkčná časť:

- oddelenie cestovného a úrazového poistenia,
- oddelenie poistenia všeobecnej zodpovednosti za škodu a medzinárodnej prepravy zásielok,
- oddelenie poistenia finančných rizík,
- poistenia majetku a technických rizík,
- oddelenie marketingu.

Produkčnú časť riadia štyria hlavní riaditelia, ktorí majú štyroch asistentov – upisovateľov poistenia.

2. neprodukčná časť

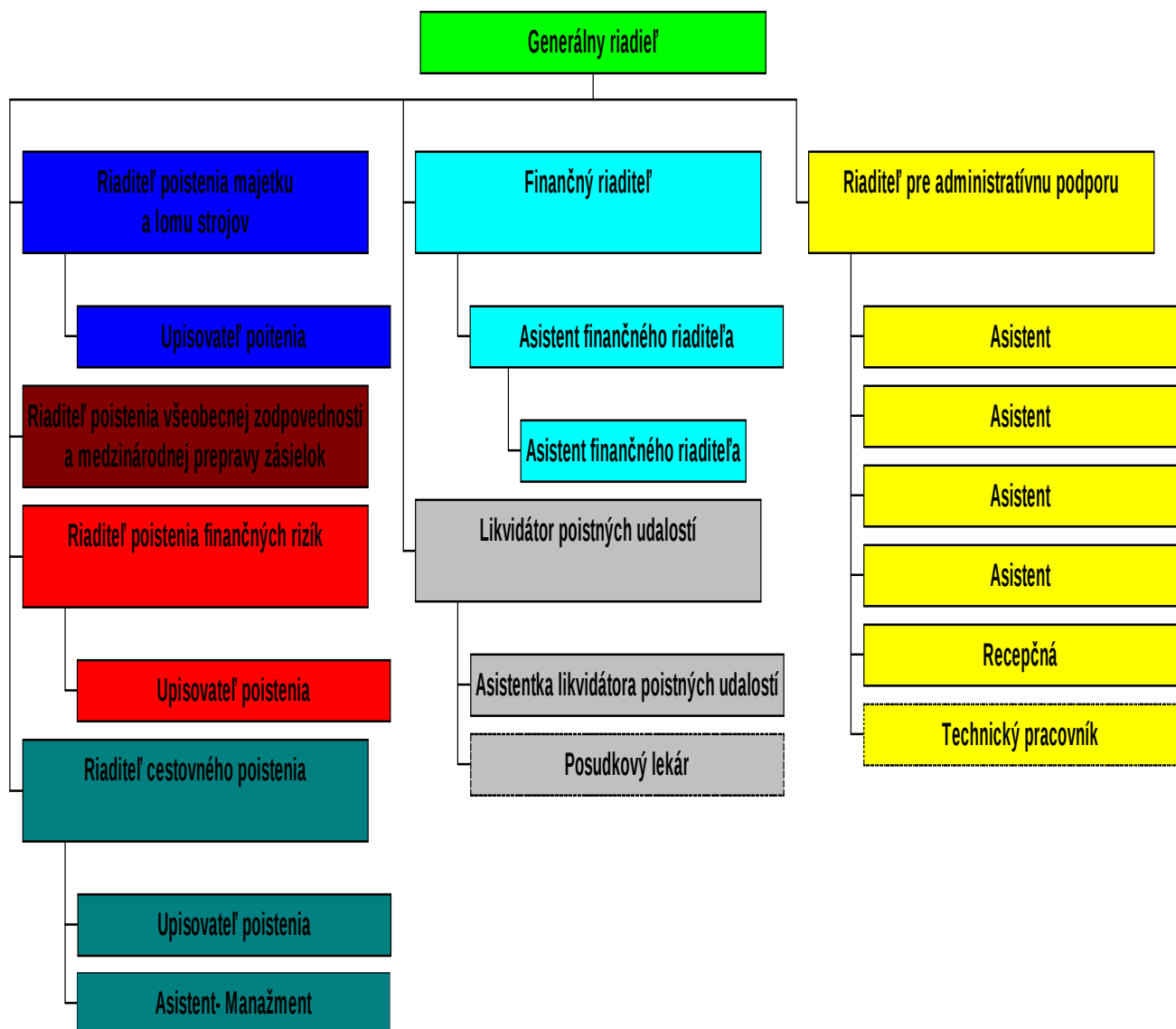
Neprodukčnú časť tvorí ďalších dvanásť pracovníkov:

- finančný riaditeľ, ktorý má dve asistentky,

- likvidátor poistných udalostí, ktorý má jednu asistentku,
- šesť pracovníkov má na starosti administratívnu podporu, z toho jedna osoba je recepcná.

Spoločnosť má ešte dvoch externých pracovníkov: technický pracovník a posudkový lekár.

Schéma 3 – 1: Organizačná štruktúra spoločnosti Chartis Europe S.A.



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Vedúci organizačnej zložky – je členom dozornej rady a členom predstavenstva. V jeho kompetencii je riadenie celého chodu poisťovne a riešenie strategických problémov a úloh.

Finančný riaditeľ – riadi chod jednotlivých oddelení.

Asistentky finančného riaditeľa – zabezpečujú a kontrolujú príjmy a výdavky spoločnosti, sledujú platobnú disciplínu poistených, ktoré sú v súlade so zákonom, prijímajú faktúry od dodávateľov, ich úlohou je aj komunikácia s inými pobočkami Chartis Europe vo svete, v ktorých ma Chartis zastúpenie.

Likvidátor poistných udalostí – dozerá na priebeh likvidácie poistných udalostí v neživotnom poistení a zároveň schvaľuje likvidačné udalosti poistených, komunikuje s inými pobočkami Chartis vo svete, v ktorých ma Chartis zastúpenie.

Asistentka likvidátora poistných udalostí – dozerá na priebeh likvidácie poistných udalostí v životnom poistení a zároveň posudzuje možnosť likvidácie poistných udalostí v spolupráci s posudkovým lekárom, zhromažďuje lekárske správy poistených

Oddelenie poistenia cestovného a úrazového poistenia, oddelenie poistenia všeobecnej zodpovednosti a medzinárodnej prepravy zásielok, oddelenie poistenia finančných rizík, oddelenie poistenia majetku a technických rizík – Riaditelia týchto oddelení zodpovedajú za aktívny obchod, to znamená, že sa stretáva so sprostredkovateľmi poistenia, ktorí prinašajú nových klientov do spoločnosti. Tiež komunikuje s inými pobočkami Chartis vo svete.

Upisovatelia poistenia príslušných produkčných oddelení – komunikujú so sprostredkovateľmi poistenia, vytvárajú nové poistné zmluvy na základe vopred dohodnutých podmienok

Administratívna podpora – pracuje tu päť pracovníkov, ktorí zabezpečujú administratívny servis pre všetky oddelenia, vystavujú poistné zmluvy, zabezpečujú zapisovanie konkrétnej produkcie do medzinárodného systému CITRIX.

Recepčná – zabezpečuje chod sekretariátu a prepojenie telefonátov s ostatnými oddeleniami spoločnosti. Pripravuje a zvoláva porady vedenia spoločnosti, vyhotovuje z nich zápisy a vypisuje úlohy pre zamestnancov, ktoré im boli na porade pridelené. Eviduje, triedi a predkladá poštu všetkým pracovníkom spoločnosti, zabezpečuje jej odovzdávanie k ďalšiemu vybaveniu. Eviduje pracovné a zahraničné pracovné cesty všetkých zamestnancov spoločnosti, objednáva kancelárske potreby a zabezpečuje chod kuchynky, prijíma pamäťovú pásku od technického pracovníka, ktorú založí do archívu.

Technický pracovník – spravuje činnosť všetkých počítačových systémov, jeho úlohou je zabezpečiť výmenu pamäťovej pásky na dennej báze, ktorá zaznamenáva každý elektronický pohyb, túto pásku odovzdá recepčnej.

Posudkový lekár – hodnotí možnosť likvidácie poisťných udalostí na základe zozbieraných lekárskejších správ poškodených.

3.3 Marketingové makroprostredie spoločnosti

Marketingové makroprostredie vytvárajú širšie spoločenské vplyvy, ktoré pôsobia na celé mikroprostredie a ovplyvňujú proces výmenných vzťahov s cieľovým trhom, čiže schopnosť manažmentu spracovať a reagovať na zmeny v trendoch vývoja spoločnosti.

Medzi makroprostredie podniku môžeme zaradiť demografické, ekonomické, kultúrne, technologické, prírodné a politické prostredie, ktoré pôsobia na celé mikroprostredie a vytvárajú pre podnik príležitosti ako aj prinášajú určité riziká pre podnik.³⁴

Demografické prostredie

Demografia je veda, ktorá sa zaoberá štúdiom obyvateľstva a charakteristikou jeho počtu, hustoty, osídlenia, veku, pohlavia, rasy, zamestnania a ostatnej štatistiky. Demografické prostredie má pre marketingových pracovníkov najväčší význam, pretože sa týka ľudí a ľudia tvoria trhy. Manažéri sa veľmi zaujímajú o veľkosť a tempo rastu obyvateľstva v rôznych mestách, regiónoch, o vekovú a národnostnú štruktúru obyvateľstva, o jeho postavenie, chovanie a očakávané rozvojové trendy.

Medzi najdôležitejšie demografické trendy vo všeobecnosti patria: zmeny vo vekovej štruktúre obyvateľstva, v počte členov rodiny, v geografickom rozložení populácie, vo vzdelaní a v pracovnom postavení. Sledovanie vývoja populácie a jeho analýza je nevyhnutnou súčasťou stratégie segmentácie trhu.³⁵

Ekonomické prostredie

Sem patria predovšetkým také faktory, ktoré ovplyvňujú kúpnu silu spotrebiteľov a štruktúru ich výdavkov. Organizáciu zaujíma najmä celková kúpna sila, ktorá je závislá na skutočných príjmoch spotrebiteľov, úrovni cien, výške úspor a výške úverov, ktoré môžu

³⁴ KOTLER, P. 2001. Marketing Management. Grada Publishing: Praha. 2001, s. 111.

³⁵ FELDERER, B. – HOMBURG, S. 1995. *Makroekonomika a nová makroekonomika*. Bratislava: Elita, 1995, s. 89.

byť spotrebiteľom poskytnuté. Hlavné trendy, ktoré musíme sledovať sú zmeny v úrovni príjmov a zmeny v štruktúre výdavkov. Príjmy sa v posledných rokoch na Slovensku výrazne diferencujú. Diferencované príjmové skupiny obyvateľov majú potom rôznu štruktúru výdavkov aj čo sa týka poistenia.

Politicko - právne prostredie

Vývoj politického prostredia zasahuje priamo alebo sprostredkované do rozhodnutí poisťovne. Politické prostredie vytvárajú zákony vládnych orgánov, ktoré spolu s presadzovaním záujmov nátlakových skupín ovplyvňujú a limitujú činnosť tak organizácii, ako aj jednotlivcov. Medzi základné zákony patria:³⁶

- zákon č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve ,
- zákon č. 96/2002 Z.z. o dohľade nad finančným trhom,
- zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Technologické prostredie

Ide o dominujúcu zložku makroprostredia. Organizácia nesmie stratiť kontakt s pokrokom v tejto dôležitej oblasti. Niektoré vplyvy vytvárajú bariéry, brániace slabším poisťovniam v rozvoji napríklad náročnosť nákladov na výskum a vývoj. Všetky sféry podnikania boli významne ovplyvnené novými komunikačnými technológiami. Komunikácia sa nebývalým, spôsobom zrýchlila a skvalitnila vďaka širokému uplatneniu takých objavov ako optické prenosové siete, digitalizácia elektrického signálu a asynchrónne spôsoby prenosu.³⁷

Prírodné prostredie

Na prírodné prostredie vplývajú hlavne environmentálne ohrozenia. Preto poistenie proti živelným pohromám je stále rastúcim fenoménom slovenských domácností. Poistenie kryje poistený majetok (súbor alebo jednotlivé veci) pre prípad živelných škôd spôsobených náhodnými poistnými udalosťami ako je napr. živelné katastrofy, povodne a iné.

³⁶ *Poisťovníctvo*. [online]. MINISTERSTVO FINANCIÍ SLOVENSKEJ REPUBLIKY.SK, [cit. 2011-08-19]. Dostupné na internete: <http://www.finance.gov.sk/Default.aspx?CatID=3842>

³⁷ GRÚŇ, E. 2001. *Bankovníctvo a poisťovníctvo*. Bratislava : EUROUNION, 2001. 164 s.

3.4 Marketingové mikroprostredie spoločnosti

Mikroprostredie podniku tvoria faktory, ktoré ovplyvňujú uspokojovanie potrieb zákazníkov. Tvorí ho interné mikroprostredie, čiže firma a jej organizačná štruktúra a externé mikroprostredie, ktoré tvoria zákazníci, dodávatelia, marketingoví sprostredkovatelia, konkurencia a verejnosť.

Interné mikroprostredie

Vrcholový manažment tvorí vedúci organizačnej zložky. Vzhľadom na nízky stav pracovníkov, všetky oddelenia úzko spolupracujú, spoločnosť nemá vytvorené samostatné makretingové oddelenie, ktoré by viedlo samostatnú propagačnú a reklamnú činnosť spoločnosti. Všetky spomínané činnosti priamo podliehajú generálnemu riaditeľovi.

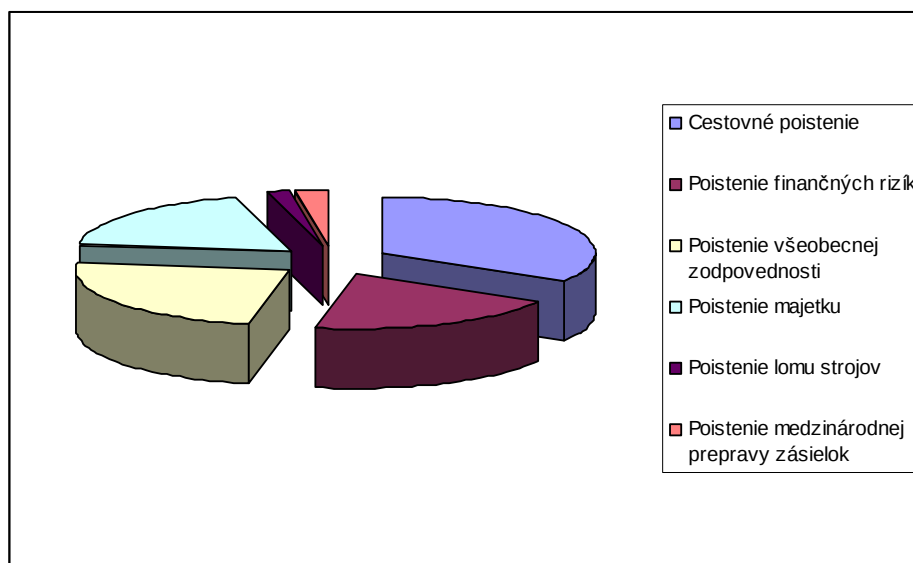
Sprostredkovatelia

Sprostredkovateľskou činnosťou sa rozumie činnosť, ktorú pre poisťovne vykonávajú sprostredkovatelia, ktorí musia na výkon tejto činnosti získať licenciu od dozoru nad poisťovníctvom. Zaradujeme sem sprostredkovateľov poistenia - maklérov, ktorí majú so spoločnosťou Chartis Europe uzatvorenú zmluvu o sprostredkovaní poistenia. Za svoju činnosť získavajú od poisťovne províziu, štandardne vo výške 17 %. Poisťovňa Chartis Europe spolupracuje s mnohými makléorskými spoločnosťami, no medzi najvýznamnejšie by sme mohli zaradiť Aon central and eastern europe spol. s r.o, Respect Slovakia s.r.o, Marsh Europe- organizačná zložka Slovensko.

Zákazníci

Chartis Europe poisťovňa získava stále väčší počet uzatvorených zmlúv na základe dlhoročnej praxe a dôveryhodnosti klientov. Najväčší počet uzatvorených zmlúv má oddelenie cestovného poistenia, no najväčší zisk prináša oddelenie poistenia finančných rizík. Je veľmi zložité spočítať presný počet „živých“ zmlúv, vzhľadom na to, že tento počet sa neustále mení. Poisťovňa Chartis Europe má celkovo 1 380 uzatvorených zmlúv (za obdobie od 1. januára. 2011 – 31. decembra. 2011). Z toho 470 je uzatvorených na oddelení cestovného poistenia, 267 je uzatvorených na oddelení finančných rizík, poistenie všeobecnej zodpovednosti zastrešuje 331 zmlúv, medzinárodná preprava zásielok koriguje 39 zmlúv a oddelenie poistenia majetku 255 a poistenie lomu strojov spravuje 18 zmlúv.

Schéma 2 – 1: Aktuálny stav uzatvorených poistných zmlúv za rok. 2011



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Je veľmi ťažko vyzdvihnúť a konkretizovať iba pár významných klientov spoločnosti Chartis Europe, pretože poisťuje veľké množstvo menších ale profitovo ziskových spoločností, či už zameraných na právnické alebo fyzické osoby a organizácie, logistické spoločnosti, rôzne veľké stavby a bytové domy či štatutárov ako fyzické osoby.

Medzi najvýznamnejších klientov poisťovne patria:

- **Národná diaľničná spoločnosť** - K hlavným činnostiam spoločnosti patrí príprava, realizácia opráv a výstavba diaľnic a rýchlostných ciest na základe vládou schváleného Plánu rozvoja diaľnic a ciest, ako aj ich správa, prevádzka, údržba a opravy. Zaoberá sa aj projektovaním elektrických zariadení, projektovaním, riešením a vyhodnocovaním úloh inžiniersko-geologického prieskumu a geologického prieskumu životného prostredia. Takisto vykonáva laboratórne práce pre inžiniersko-geologický prieskum.³⁸
- **Centrálny depozitár cenných papierov** - poskytuje služby pre všetky subjekty kapitálového trhu, t.j. pre majiteľov cenných papierov, emitentov, obchodníkov i organizátorov verejných trhov. Vykonáva evidenciu zaknihovaných cenných papierov,

³⁸ NDS zadala zákazku na R1 v rokovacom konaní bez zverejnenia. [online]. OBRODA.SK, 2010. [cit. 2010-04-13]. Dostupné na internete: <http://www.obroda.sk/clanok/38527/NDS-zadala-zOTkazku-na-R1-v-rokovacom-konani-bez-zverejnenia/>

zmeny ich majiteľov a poskytuje informácie z nej výlučne klientom a oprávneným osobám.³⁹

- **Shopping Palace Bratislava** - verejná obchodná spoločnosť, zaoberá sa prenájom vlastných nehnuteľností.
- **Slovenské elektrárne** - vyrábajú elektrickú energiu v klasických tepelných, vodných a jadrových elektrárnach, prevádzkujú prenosové siete 400-220kV. Dodávajú elektrickú energiu distribučným podnikom a vybraným veľkoodberateľom, zabezpečujú import, export a tranzit elektrickej energie, vyrábajú a dodávajú teplo, zaoberajú sa likvidáciou, spracovaním a ukladaním odpadov.
- **Novácke chemické závody** - zaoberajú sa vývojom, výrobou, nákupom a predajom produktov anorganickej, organickej a makromolekulovej chémie, ako aj spracovaním plastov.
- **Nafta** – zaoberá sa dobývaním uhl'ovodíkov a ich úpravou.

Konkurenti

Poisťovníctvo čelí neustále sa meniacemu podnikateľskému prostrediu, globálnym výzvam, silnej konkurencii, častým politickým a právnym zmenám, a čo je najdôležitejšie, aj neustále sa vyvíjajúcim požiadavkám zákazníkov. Poskytovatelia poistenia sú preto nútení reštrukturalizovať produktové portfólio, upravovať svoje produkty pre individuálne potreby zákazníkov, zlepšovať ochranu dát, optimalizovať interné postupy a udržiavať tak krok s konkurenciou. Flexibilné, spoľahlivé a používateľsky jednoduché softvérové riešenia v poisťovníctve hrajú rozhodujúcu úlohu pri dosahovaní úspechov vo všetkých týchto oblastiach.

Najväčšími konkurentmi na trhu sú:

- **Allianz** - Slovenská poisťovňa poskytujúca produkty a služby v oblastiach životného, úrazového, majetkového a zodpovednostného poistenia a tiež v poistení podnikateľov a priemyslu.

³⁹ *Služby pre majiteľov cenných papierov – fyzické osoby.* [online]. CENTRÁLNY DEPOZITÁR CENNÝCH PAPIEROV.SK, 2010. [cit. 2011-04-16]. Dostupné na internete: <http://www.cdcp.sk/dokumenty/10vyrocieSCP.pdf>

- **QBE** – Slovenská investičná poisťovňa poskytujúca produkty a služby výlučne v oblasti životného poistenia
- **KOOPERATIVA poisťovňa** – Slovenská súkromná univerzálna poisťovacia spoločnosť zaoberajúca sa živorným a neživotným poistením.
- **UNION poisťovňa** – ponúka širokú škálu produktov životného, neživotného a individuálneho zdravotného poistenia pre individuálnych, ako aj firemných klientov.
- **Generali Slovensko poisťovňa** – zaoberá sa poisťovacou činnosťou v oblasti životného a neživotného poistenia.⁴⁰

Verejnosť

Verejnosťou nazývame ľubovoľnú skupinu, ktorá prejavuje skutočný alebo potenciálny záujem o produkt alebo o firmu. Verejnosť, ktorá ovplyvňuje poisťovňu možno rozdeliť do nasledovných skupín:

- ❖ **Všeobecná verejnosť** - Imidž, predstava verejnosti o poisťovne, ktorá ovplyvňuje výber produktu. Marketingová komunikácia formou sponzoringu či ďalších akcií z oblasti public relation napomáha formovaniu pozitívneho postoja verejnosti k poisťovni.
- ❖ **Finančná verejnosť** - Ovplyvňuje možnosti získavania finančných zdrojov. Hlavnou finančnou verejnosťou sú banky, investičné spoločnosti a akcionári. Chartis Europe spolupracuje so Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky.
- ❖ **Mediálna verejnosť** - Patria sem noviny, časopisy, rozhlasové a televízne stanice. Informujú o aktivitách poisťovni a môžu významne ovplyvniť verejnú mienku o poisťovni. Marketingová stratégia Chartis Europe je nemedializovať sa na trhu, ale naopak, spoločnosť chce klientov získať nie na základe reklamy či medializácie, ale na základe dobrého mena a dlhoročných skúseností na trhu.
- ❖ **Vládna verejnosť** - Vedenie spoločnosti musí sledovať zmeny v legislatíve. Zmeny môžu mať veľký vplyv na vývoj produktu, dopyt po ňom. Generálny riaditeľ sleduje všetky zmeny v legislatíve a zákonoch a na pravidelných poradách generálny riaditeľ informuje jednotlivé oddelenia o prípadných zmenách, aby následne mohli byť včas a pohotovo aplikované do praxe.

⁴⁰ *Profil*. [online]. KOOPERATIVA VIENNA INSURANCE GROUP.SK, 2010. [cit. 2010-04-19]. Dostupné na internete: http://www.koop.sk/ActiveWeb/Page/sk/o_nas/profil.htm

- ❖ **Interná verejnosť** - Sem zahŕňame pracovníkov na všetkých úrovniach: úradníkov, manažérov, správnu radu. Motivácia a dobré vzťahy zamestnancov vedie k dobrej prezentácii firmy, ich pozitívny postoj sa prenáša na externú verejnosť.

3.5 Metodické postupy

Pri písaní diplomovej práce sme využívali hlavne analýzu ako jednu z metód zberu údajov. Podrobne sme analyzovali interné záznamy a štatistické údaje v danej poisťovni. Literatúru z oblasti poisťovníctva sme čerpali zo zahraničnej a domácej knižnej odbornej literatúry, ale aj zo zahraničných internetových stránok. Pomerne dôležitým zdrojom informácií bola internetová stránka Chartis Europe S.A. Štatistické údaje o aktuálnom stave poisťovní na slovenskom trhu sme čerpali z dostupných zdrojov Národnej banky Slovenska. Veľmi cennými boli pre získanie potrebných údajov aj aktuálne odborné ekonomické časopisy.

4 VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA

Cieľom prieskum, ktorý sme realizovali v rámci diplomovej práce, bolo zistiť aký typ sprostredkovateľa je najčastejšie zastúpený pri spolupráci s Chartis Europe. Ďalej nás zaujímalo, na základe akých kritérií si klienti vyberajú vhodný poistný produkt pre ich spoločnosť. Tiež sme si stanovili za cieľ zistiť, čo najviac motivuje sprostredkovateľov poistenia pri odporúčaní poisťovne Chartis Europe klientom, pretože ako sa hovorí peniaze hýbu svetom a našim cieľom je preskúmať, či sú financie tou najdôležitejšou hybnou silou v oblasti sprostredkovateľskej činnosti alebo nie. Zamerali sme sa aj na otázku či prácu sprostredkovateľa poistenia vykonáva viac mužov alebo žien. Vieme, že percentuálny počet mužov a žien je stále aktuálny problém v mnohých profesiách a preto nás zaujímalo, ako to je pri vykonávaní práce sprostredkovateľa poistenia. V neposlednom rade nás zaujímali návrhy a odporúčania klientov, ktoré by pomohli k efektívnejšiemu rastu spoločnosti a upevneniu jej pozície na poistnom trhu.

Na základe cieľa sme si pre prieskum stanovili nasledovné hypotézy:

1. Predpokladáme, že najmenej 50 % sprostredkovateľov poistenia spolupracujúci s Chartis Europe bude najčastejšie vystupovať ako poisťovací agent.
2. Predpokladáme, že najmenej 60 % potenciálnych klientov sa bude pri výbere vhodného poistného produktu pre ich spoločnosť spoliehať plne na úsudok a odporúčania sprostredkovateľa poistenia.
3. Predpokladáme, že najmenej 90 % sprostredkovateľov poistenia bude najčastejšie odporúčať klientom poisťovňu na základe výšky provízie poisťovateľa.
4. Predpokladáme, že minimálne 70 % sprostredkovateľov bude pracovať pre viac ako päť poisťovní.
5. Predpokladáme, že prácu sprostredkovateľa poistenia bude vykonávať viac ako 60 % mužov, teda muži budú mať v tejto profesii väčšie zastúpenie ako ženy.

4.1 Charakteristika prieskumu

Prieskum sme uskutočnili metódou dopytovania s použitím štandardizovaného dotazníka s otvorenými a zatvorenými otázkami. Celkovo sme položili respondentom 13

otázok, na ktoré mali možnosť výberu odpovede a v jednej otázke sme im dali možnosť vlastného vyjadrenia (príloha č. 1). Údaje z dotazníka sme spracovali pomocou štatistického programu STATGRAPHICS. Výsledky sme spracovali do percentuálneho vyjadrenia do tabuliek a grafov.

Vzorku realizovaného prieskumu tvorilo 80 respondentov, ktorí pracujú v oblasti sprostredkovania poistenia. Z celkového počtu bolo 23 žien a 57 mužov. Všetci oslovení respondenti vykonávajú svoju prácu v Bratislave.

Teoretické podklady na prieskum sme si pripravili vopred, t.j. v mesiacoch október a november 2011. Prieskum sme realizovali v mesiacoch december 2011 a január 2012. Oslovili sme viaceré inštitúcie, kde sme sa po telefonickom dohovore dohodli o zaslaní dotazníka elektronickou formou. Vyplnené dotazníky sme späť získali tiež elektronickou poštou v priebehu 3 týždňov. Návratnosť dotazníkov bola 80 %-ná.

4.2 Výsledky prieskumu

Na získanie potrebných údajov sme v prieskume použili metódu štandardizovaného dotazníka s otvorenými a zatvorenými otázkami. Výsledky uvádzame v nasledujúcich tabuľkách a grafoch:

1. Pohlavie

Z celkového počtu 80 respondentov tvorilo prieskumnú vzorku 23 žien, čo predstavuje 29 % a 57 mužov, čo predstavuje 71 %.

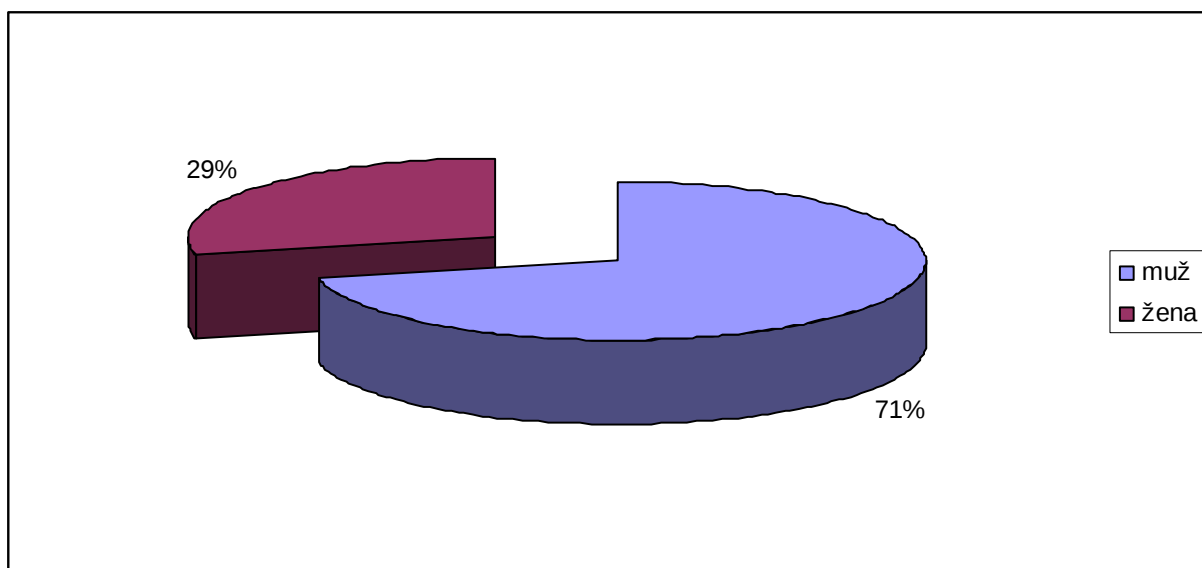
Z prieskumu vyplýva, že z našej vzorky respondentov vykonáva prácu sprostredkovateľskej činnosti viac mužov ako žien. Z týchto čísel nám jednoznačne vyplýva, že medzi mužmi a ženami existuje zamestnanecká segregácia.

Tabuľka 4-1: Pohlavie

Odpoveď	Početnosť
muž	57
žena	23

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-1: Pohlavie



Zdroj: Vlastné spracovanie.

2. Povolenie pôsobiť ako poisťovací sprostredkovateľ Vám bolo udelené v rámci kategórie

Z tabuľky vyplýva, že najväšiu skupinu oslovených tvorí poisťovací agent, čo je v percentuálnom vyjadrení 51 %.

Druhú najväčšiu skupinu tvorí kategória podriadení sprostredkovateľa poistenia t.j. 19 %. O niečo menšiu skupinu tvorí kategória poisťovací maklér s 15 % a poisťovací sprostredkovateľ poistenia z iného členského štátu s 11 %. Tieto tri po sebe nasledujúce kategórie sú s minimálnymi rozdielmi.

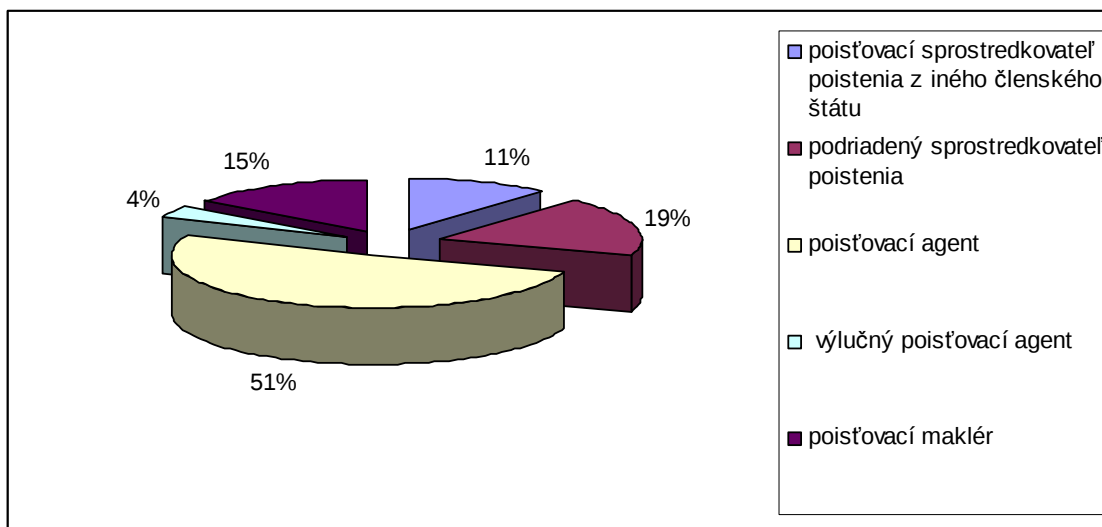
Výrazný rozdiel oproti ostatným predstavuje skupina výhradný poisťovací agent, čo sú len 4 %, čo znamená, že sprostredkovatelia poistenia sa snažia spolupracovať s viacerými poisťovňami pre získanie čo najväčšieho zisku.

Tabuľka 4-2: Povolenie pôsobiť ako poisťovací sprostredkovateľ Vám bolo udelené v rámci kategórie:

Odpoveď	Početnosť
poisťovací sprostredkovateľ poistenia z iného členského štátu	9
podriadený sprostredkovateľ poistenia	15
poisťovací agent	41
výlučný poisťovací agent	3
poisťovací maklér	12

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-2: Povolenie pôsobiť ako poisťovací sprostredkovateľ Vám bolo udelené v rámci kategórie:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

3. Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate v oblasti

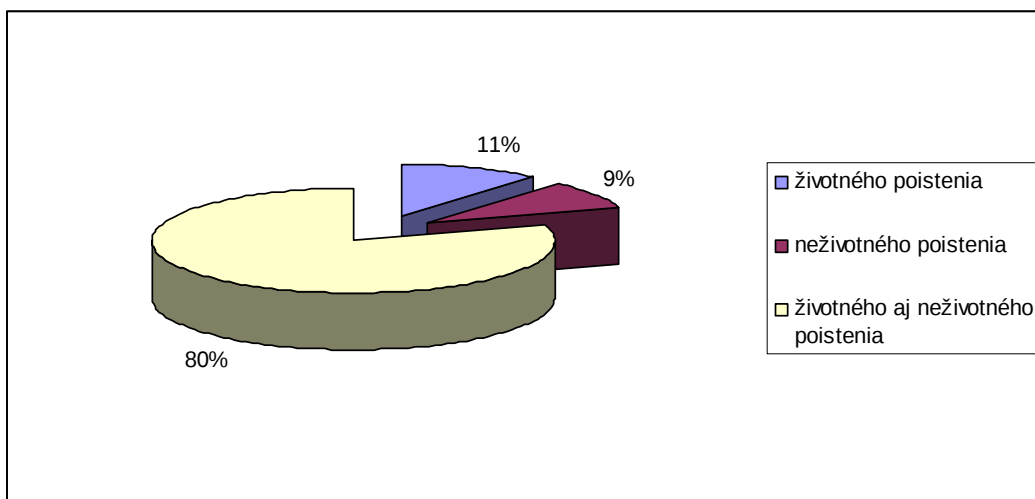
Z tohto výsledku konštatujeme, že oblasť životného a neživotného poistenia má najväčšie zastúpenie a to až 80 %. Myslíme si, že tento výsledok je spôsobený hlavne tým, že obidve zložky poistenia, teda životného aj neživotného dávajú väčšie možnosti realizácie. Životný poistením sa zaoberá 11 % oslovených respondentov. Neživotným poistením sa zaoberá len 9 % oslovených respondentov.

Tabuľka č. 3: Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate v oblasti:

Odpoveď	Početnosť
životného poistenia	9
neživotného poistenia	7
životného aj neživotného poistenia	64

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-3: Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate v oblasti:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

4. Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate pre:

tabuľky jasne vyplýva, že sprostredkovatelia vykonávajú svoju činnosť pre 2 až 4 poisťovne a to až 73 % respondentov. Tento výsledok sa nám potvrdil aj v hypotéze, ktoré budeme rozoberať v záveroch prieskumu.

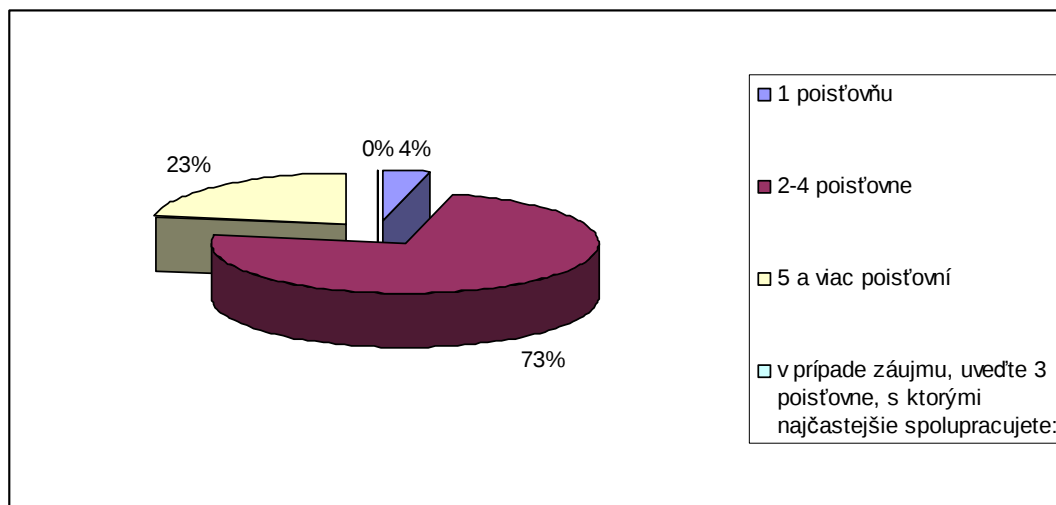
Zaujímavý je výsledok, ktorý poukazuje len na 4 % respondentov pracujúcich pre jednu poisťovňu. Pre 5 a viac poisťovní pracuje 23 % oslovených. Na otázku s ktorými poisťovňami sprostredkovatelia spolupracujú, sa nám nevyjadril ani jeden respondent.

Tabuľka 4-4: Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate pre:

Odpoveď	Početnosť
1 poisťovňa	3
2-4 poisťovne	59
5 a viac poisťovní	18
v prípade záujmu, uveďte 3 poisťovne, s ktorými najčastejšie spolupracujete:	0

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-4: Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate pre:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

5. Do akej oblasti by ste zaradili Vaše najobchodovanejšie produkty v období rokov 2010-2011

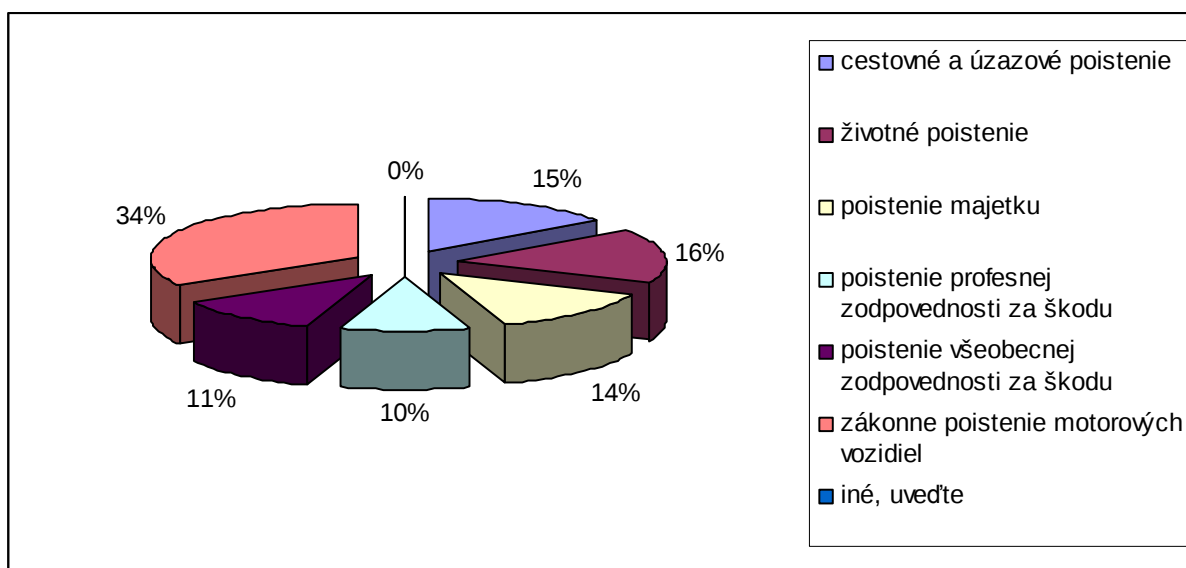
Z výsledkov prieskumu vyplýva, že najobchodovanejší produkt bol v rokoch 2010-2011 zákonné poistenie motorových vozidiel, čo uviedlo 34 % respondentov. Ďalšie skupiny skoro s totožnými výsledkami a to 14 %, 15 % a 16 % predstavovali poistenie majetku, cestovné a úrazové poistenie a životné poistenie. Poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu uviedlo iba 11 % oslovených ako najobchodovanejší produkt v rokoch 2010-2011 a len o percento menej respondentov a teda najmenej obchodovateľný produkt vo vyššie uvedených rokoch bolo poistenie profesnej zodpovednosti za škodu s výsledkom 10 %. K možnosti uviesť iné najobchodovanejšie produkty sa nám nikto nevyjadil. Myslíme si, že je to preto, že naša škála ponúknutých alternatív ponúkla dostatočujúci výber.

Tabuľka 4- 5: Do akej oblasti by ste zaradili Vaše najobchodovanejšie produkty v období rokov 2010-2011:

Odpoveď	Početnosť
cestovné a úrazové poistenie	12
životné poistenie	13
poistenie majetku	11
poistenie profesnej zodpovednosti za škodu	8
poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu	9
zákonne poistenie motorových vozidiel	27
iné, uveďte	0

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4- 5: Do akej oblasti by ste zaradili Vaše najobchodovanejšie produkty v období rokov 2010-2011:



Zdroj: vlastné spracovanie

6. Aké boli podľa Vášho názoru dôvody obchodného úspechu týchto produktov?

Ako nám tabuľka ukazuje, najčastejším dôvodom obchodného úspechu produktov bolo to, že produkty boli pre klienta cenovo atraktívne, túto možnosť uviedlo až 38 % respondentov. Až 21 % oslovených sa priklonilo k možnosti, že úspech produktov spočíval v tom, že produkty najlepšie vystihovali požiadavky klienta.

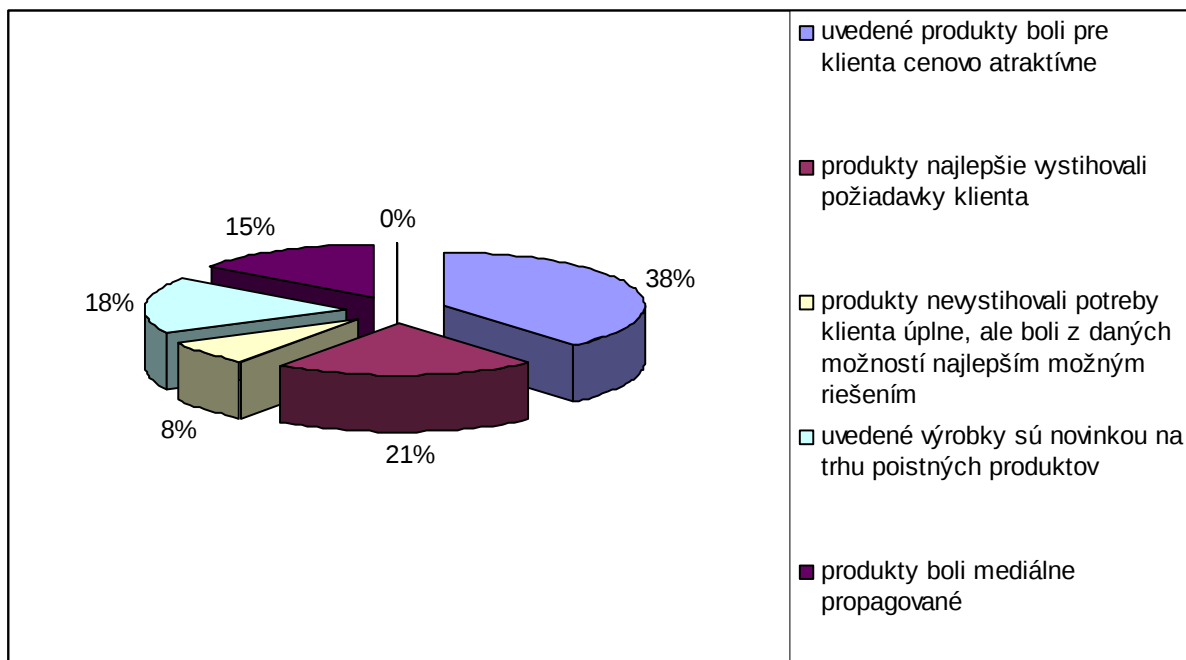
To, že uvedené výrobky sú novinkou na trhu poistných produktov uviedlo 18 % respondentov ako dôvod úspechu a pre 15 % oslovených bol dôvodom úspechu to, že produkty boli mediálne propagované. Z celkového počtu respondentov 8 % odpovedalo, že produkty nevystihovali potreby klienta úplne, ale boli z daných možností najlepším možným riešením. K možnosti uviesť iné dôvody úspechov sa nám nikto nevyjadil. Myslíme si, že je to preto, že naša škála ponúknutých alternatív ponúkla dostatočujúci výber.

Tabuľka 4-6: Aké boli podľa Vášho názoru dôvody obchodného úspechu týchto produktov?

Odpoveď	Početnosť
uvedené produkty boli pre klienta cenovo atraktívne	31
produkty najlepšie vystihovali požiadavky klienta	17
produkty nevystihovali potreby klienta úplne, ale boli z daných možností najlepším možným riešením	6
uvedené výrobky sú novinkou na trhu poistných produktov	14
produkty boli mediálne propagované	12
iné, uveďte	0

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-6: Aké boli podľa Vášho názoru dôvody obchodného úspechu týchto produktov?



Zdroj: Vlastné spracovanie.

7. Pri výbere vhodného produktu sa klient obvyčajne

Z tabuľky vyplýva, že klienti sa najčastejšie rozhodujú na základe predložených návrhov od sprostredkovateľa – 41 %. Myslíme, si, že produkty ponúknuté sprostredkovateľom poistenia sa im zdajú najvhodnejšie práve preto, že on sám vie najlepšie vybrať pre klienta zo širokého spektra možností práve tie najvhodnejšie. Klienti sa spoliehajú na jeho odbornosť a nadobudnuté pracovné skúsenosti v rámci tejto profesie.

V súvislosti s touto otázkou by sme chceli dať do pozornosti aj pomerne zaujímavý výsledok, kde až 31 % respondentov uviedlo, že klienti si dávajú vypracovať posudky aj od iných, viacerých nezávislých sprostredkovateľov. Domnievame sa, že to robia pre to, aby sa uistili, že si vybrali dobre, že mali možnosť si vybrať z rôznych posudkov, to čo im najviac vyhovuje. Ľudia sú v tomto smere podozrievaví a keďže existuje možnosť výberu, s radosťou to využijú a dajú si poradiť od viacerých odborníkov.

Pomerne veľká časť respondentov a to až 21 % sa plne spolieha na úsudok a odporúčania sprostredkovateľa a to aj napriek tomu, že klienti sa môžu obrátiť aj na iných od seba nezávislých sprostredkovateľov.

Štvor percentný výsledok, kde sa klient nerozhodne ani pre jenu alternatívu, napovedá tomu, že niektorí ľudia sú nedôverčiví voči sprostredkovateľským službám a spoliehajú sa na to, že poisťné služby nebudú nikdy potrebovať.

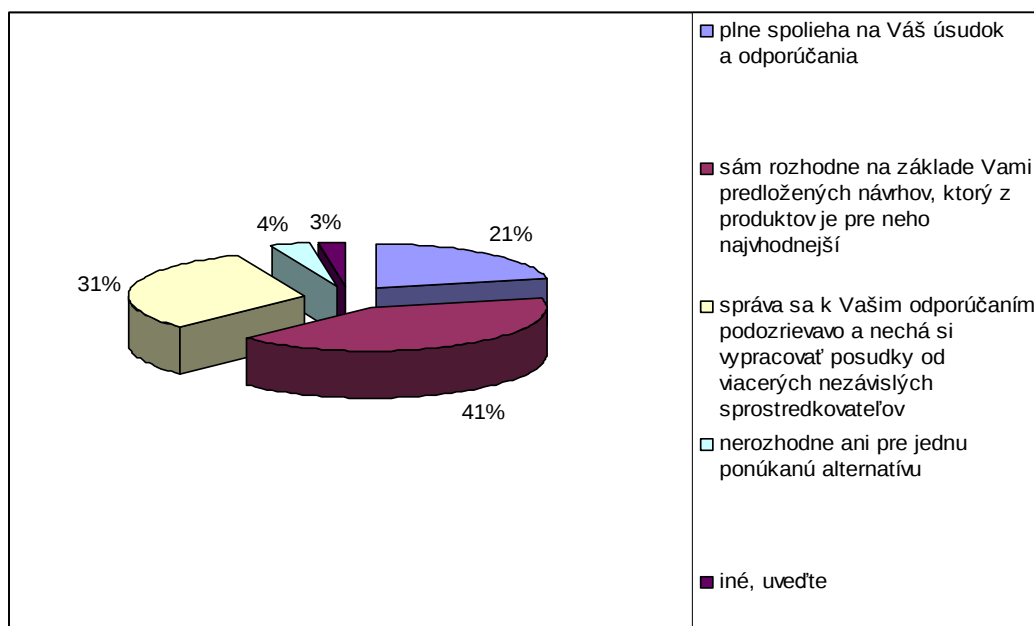
Len malé percento respondentov - 3 % uviedlo, že klienti si nechávajú doterajšie poistenie a rozhodujú sa po roku, či ho meniť alebo nie, podľa toho, či sa im ponúkne niečo výhodnejšie.

Tabuľka 4-7: Pri výbere vhodného produktu sa klient obvyčajne:

Odpoveď	Početnosť
plne spolieha na Váš úsudok a odporúčania	17
sám rozhodne na základe Vami predložených návrhov, ktorý z produktov je pre neho najvhodnejší	33
správa sa k Vaším odporúčaním podozrievavo a nechá si vypracovať posudky od viacerých nezávislých sprostredkovateľov	25
nerozhodne ani pre jednu ponúkanú alternatívu	3
iné, uveďte	2

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-7: Pri výbere vhodného produktu sa klient obvyčajne:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Otázka 8: Na základe akých kritérií odporúčate klientovi Vami odporúčanú poisťovňu

Z výsledkov prieskumu vyplýva, že sprostredkovatelia ponúkajú klientom poisťovňu na základe výšky provízie poisťovateľa, túto možnosť uviedlo až 69 % respondentov. Do pozornosti dávame nulový výsledok odpovede, že odporúčanú

poisťovňu klientom sprostredkovateľ ponúka na základe najnižšej ponúknutej ceny poisťovateľov. Tento výsledok nás neprekvapil, pretože výška provízie pre sprostredkovateľa sa odvíja od výšky predpísaného poistného, t.j. čím má klient vyššie poistné, tým vyššia prvízia pripadá sprostredkovateľovi ako odmena za dohodnutý obchodný vzťah. Až 20 % olovených respondentov odporúča svojim klientom im vybranú poisťovňu na základe dobrých skúseností so servisom a likvidáciou poistných udalostí v danej poisťovni.

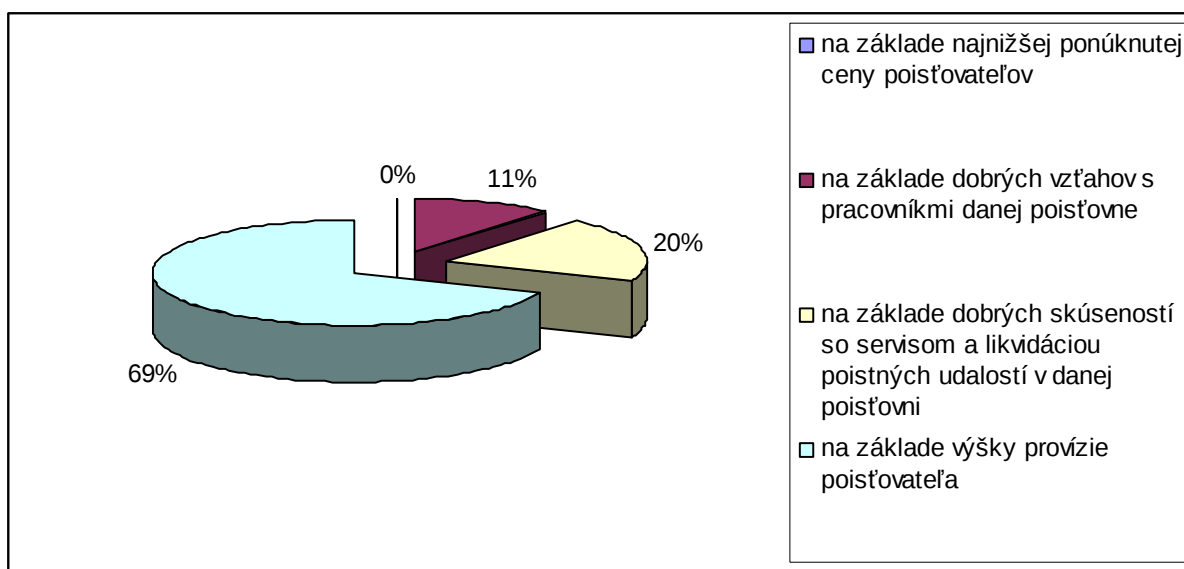
Dobré vzťahy s pracovníkmi danej poisťovne sú dôležité pre 11 % respondentov, no výška provízie jednoznačne prevyšuje nad ostatnými možnosťami. Peniaze rozhodujú vo všetkých oblastiach každodenného života človeka, stali sa nástrojom, pomocou, ktorého je človek schopný si zabezpečiť väčšinu svojich potrieb. Sú veľkou motiváciou pri rozhodovaní sa, je preto pochopiteľné, že výška provízie sprostredkovateľa bude na prvom mieste. Tento výsledok nás vôbec neprekvapil, naopak, potvrdil už známe príslovie: „Nie v peniazoch je šťastie, ale v ich množstve“.

Tabuľka 4-8: Na základe akých kritérií odporúčate klientovi Vami odporúčanú poisťovňu:

Odpoveď	Početnosť
na základe najnižšej ponúknutej ceny poisťovateľov	0
na základe dobrých vzťahov s pracovníkmi danej poisťovne	9
na základe dobrých skúseností so servisom a likvidáciou poistných udalostí v danej poisťovni	16
na základe výšky provízie poisťovateľa	55

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-8: Na základe akých kritérií odporúčate klientovi Vami odporúčanú poisťovňu:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Otázka 9: Ako hodnotíte kvalitu a rozsah služieb poskytovaných spoločnosťou Chartis Europe?

Z oslovených respondentov 35 % odpovedalo, že poisťovňa poskytuje maximálny rozsah a kvalitu služieb existujúci na slovenskom trhu. Len o necelé dve percentá menej – 34 % odpovedalo, že poisťovňa neposkytuje komplexný rozsah služieb, ale služby ktoré poskytuje sú veľmi kvalitné a majú široký rozsah poistného krytia. Stojí za zamyslenie, prečo je len dvojpercentný rozdiel v týchto dvoch odpovediach, keďže prvá jednoznačne hovorí o tom, že poisťovňa poskytuje maximum služieb a naopak, druhá to nepotvrdí ale hovorí o tom, že služby sú aj tak veľmi kvalitné. Z tohto výsledku môžeme konštatovať, že klienti sú vo všeobecnosti s poisťovňou Chartis Europe spokojní, poisťovňa im ponúka presne to, čo vyžadujú a jej služby sú podľa nich na veľmi dobrej úrovni.

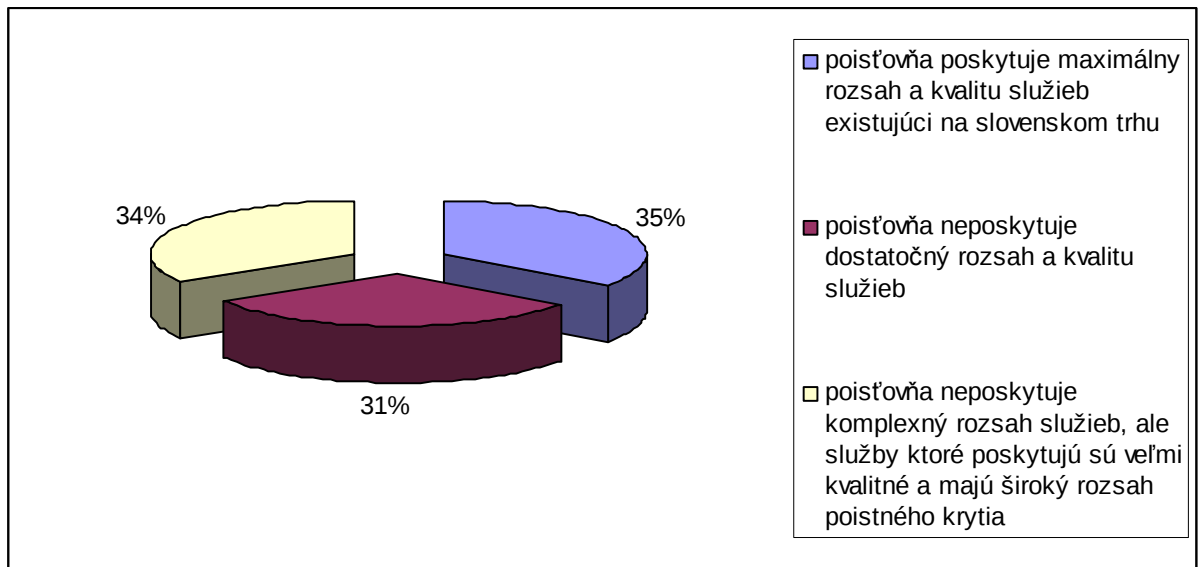
Prekvapujúci je percentuálny výsledok 31 % s odpoveďou, že poisťovňa neposkytuje dostatočný rozsah a kvalitu služieb. Zaujímalo by nás, prečo sa až toľko respondentov priklonilo k tejto odpovedi, keďže vyššie získané hodnoty a výsledky ukazujú spokojnosť klientov s našou poisťovňou. No toto nie je predmetom nášho skúmania a výsledky prieskumu plne akceptujeme.

Tabuľka 4-9: Ako hodnotíte kvalitu a rozsah služieb poskytovaných spoločnosťou Chartis Europe:

Odpoveď	Početnosť
poisťovňa poskytuje maximálny rozsah a kvalitu služieb existujúci na slovenskom trhu	28
poisťovňa neposkytuje dostatočný rozsah a kvalitu služieb	25
poisťovňa neposkytuje komplexný rozsah služieb, ale služby ktoré poskytujú sú veľmi kvalitné a majú široký rozsah poistného krytia	27

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-9: Ako hodnotíte kvalitu a rozsah služieb poskytovaných spoločnosťou Chartis Europe:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Otázka 11: Ako hodnotíte proces spracovania ponúk z časového a kvalitatívneho hľadiska

Z celkového počtu respondentov 38 % hodnotí proces spracovania ponúk našej poisťovne pozitívne z oboch hľadísk. Nulový výsledok celkového negatívneho hodnotenia nás potešil a ubezpečil v tom, že klienti nemajú žiadne výhrady voči kvalite spracovania ponúk a čo sa týka časového hľadiska v kombinácii s kvalitou, nevidia žiadny problém zo strany našej spoločnosti. Tento výsledok je ukážkou toho, že pracovníci v poisťovni Chartis Europe sú vysoko kvalifikovaní a flexibilní ľudia, ktorí si zodpovedne plnia svoju prácu. Snažia sa vždy klientom ponúknuť to najlepšie, berú ohľad na všetky ich požiadavky, pracujú rýchlo a kvalitne. Chceli by sme ale pripomenúť aj to, že z prieskumnej vzorky si 33 % respondentov zastáva názor, že poisťovňa spracúva ponuky kvalitne, no časovo to hodnotia negatívne. Na obhajobu by sme mohli povedať len to, že naši sprostredkovatelia majú množstvo klientov, s ktorými denne spolupracujú, preto sa niekedy môže stať, že ponuku nestihnú klientovi odovzdať na čas, no to neznamená, že si svoju prácu neplnia tak ako sa má. Naopak, klientovi chcú ponúknuť ten najlepší produkt, preto ponuku spracúvajú niekedy dlhšie no vždy na vysokej kvalitatívnej úrovni. To dokazujú aj získané výsledky z nášho prieskumu.

Zaujímalo by nás, prečo až 29 % respondentov si myslí, že poisťovňa Chartis Europe spracúva ponuky z časového hľadiska k spokojnosti klientom, no z ale z kvalitatívneho

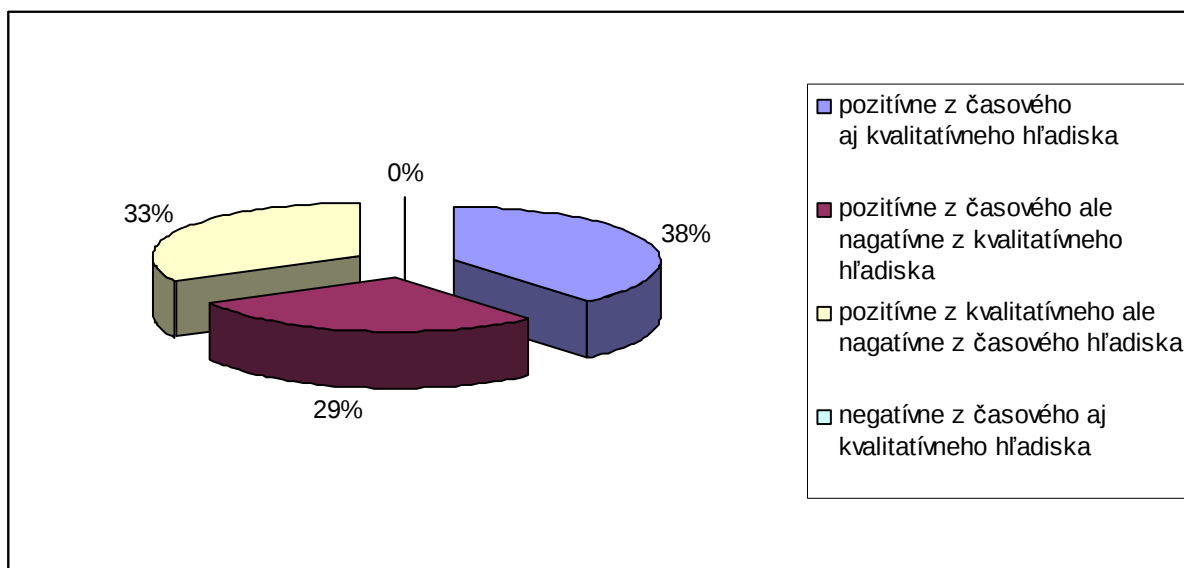
hľadiska k nespokojnosti klientom. Tu možno konštatovať, že spoločnosť aj napriek vysokej miere spokojnosti klientov, má čo na svojich službach zlepšovať.

Tabuľka 4-10: Ako hodnotíte proces spracovania ponúk z časového a kvalitatívneho hľadiska:

Odpoveď	Početnosť
pozitívne z časového aj kvalitatívneho hľadiska	31
pozitívne z časového ale negatívne z kvalitatívneho hľadiska	23
pozitívne z kvalitatívneho ale negatívne z časového hľadiska	26
negatívne z časového aj kvalitatívneho hľadiska	0

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-10: Ako hodnotíte proces spracovania ponúk z časového a kvalitatívneho hľadiska:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Otázka 11: Ako hodnotíte prehľadnosť internetových stránok spoločnosti Chartis Europe

Z výsledkov prieskumu nám vyplýva, že až 79 % respondentov považuje internetové stránky Chartis Europe za neprehľadné, pretože sú písané v anglickom jazyku. Túto nespokojnosť si vysvetľujeme tým, že hlavné sídlo spoločnosti je vo Francúzsku, preto je pochopiteľné, že z väčšej časti budú stránky na internete v angličtine. U nás na Slovensku sa spoločnosť snaží o ich preklad, no časovo je to veľmi náročné, každé oddelenie si prekladá svoju časť samostatne a vedúci organizačnej zložky to po schválení publikuje na internete. Slovenské internetové stránky Chartis Europe sú preto ešte v pozadí a potrvá ešte určitý čas, aby boli pre klientov na Slovensku zrozumiteľné a dostupné v plnej miere. Pozitívne vnímame ale to, že z prieskumnej vzorky nikto z respondentov

neuviedol, že nenavštívil internetovú stránku spoločnosti Chartis Europe. Tento výsledok nasvedčuje tomu, že klienti majú záujem naše stránky navštevovať, na strane druhej tu vidíme, že jazyková bariéra je stále veľký problém, mnoho klientov preto, keď navštívi stránky našej spoločnosti na webe je znepokojených, no veríme, že tento problém sa čo najskôr vyrieši k ich spokojnosti.

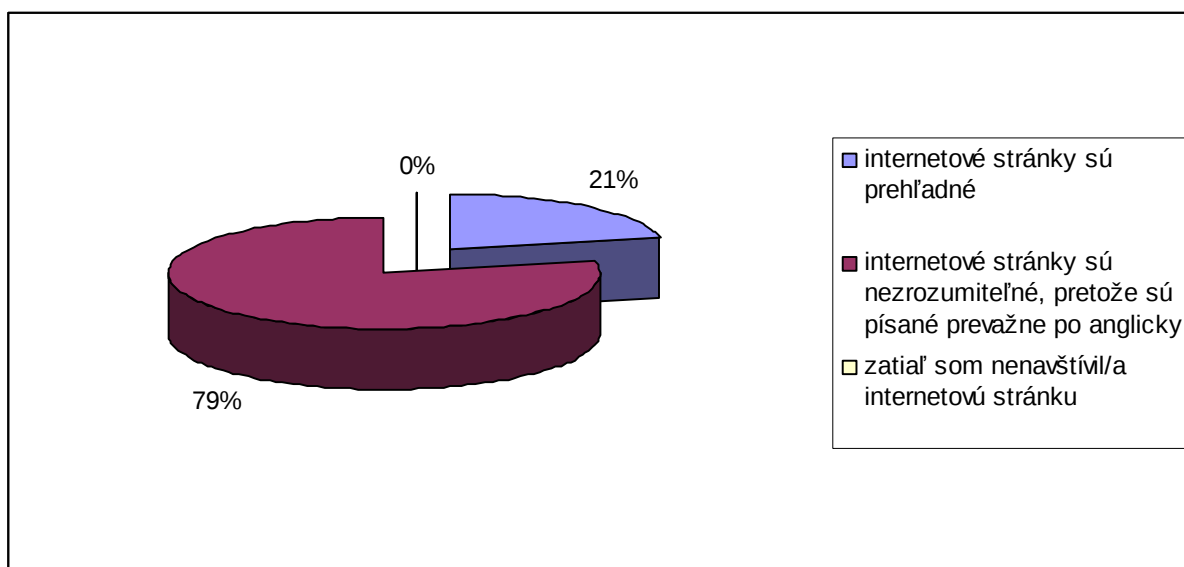
Napriek vyššie uvedených výsledkov, si 21 % respondentov myslí, že internetové stránky sú prehľadné. Predpokladáme, že tento názor zastávajú preto, že ovladajú anglický jazyk a preto nie je pre nich problém, orientovať sa na našej internetovej stránke.

Tabuľka 4- 11: Ako hodnotíte prehľadnosť internetových stránok spoločnosti Chartis Europe:

Odpoveď	Početnosť
internetové stránky sú prehľadné	17
internetové stránky sú nezrozumiteľné, pretože sú písané prevažne po anglicky	63
zatiaľ som nenavštívil/a internetovú stránku	0

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-11: Ako hodnotíte prehľadnosť internetových stránok spoločnosti Chartis Europe:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Otázka 12: Máte skúsenosti s likvidovaním poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe

S likvidovaním poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe má skúsenosti 65 % respondentov. Menší počet – 35 % uviedlo, že nemajú s našou spoločnosťou v tomto

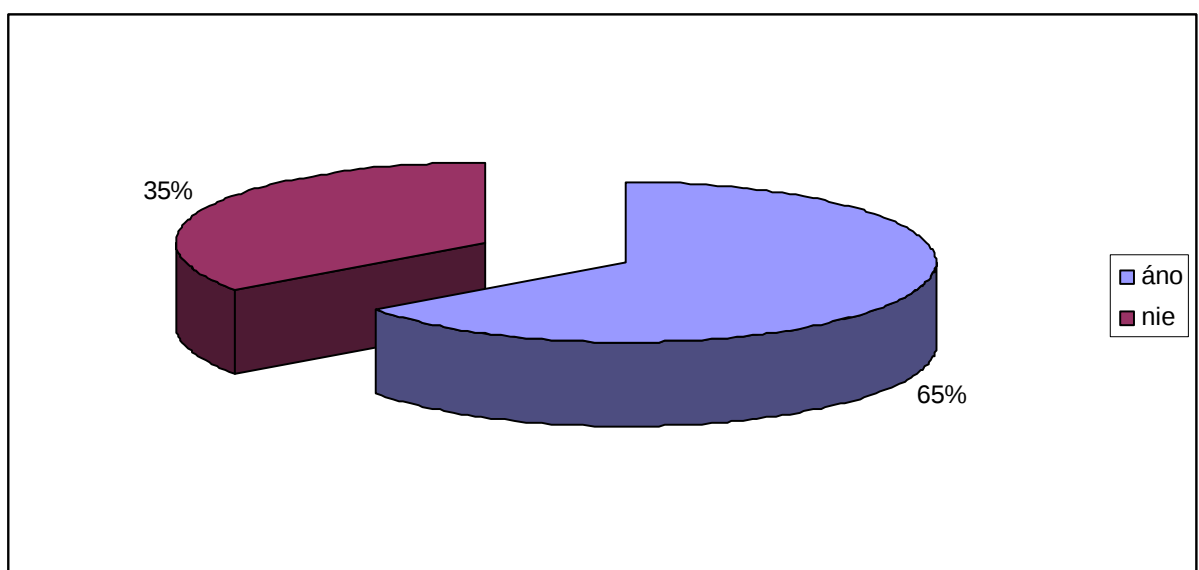
smere žiadne skúsenosti. Môžeme preto povedať, že o poisťovňu Chartis Europe je záujem a klienti sa často na ňu obracajú so svojimi požiadavkami.

Tabuľka 4-12: Máte skúsenosti s likvidovaním poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe:

Odpoveď	Početnosť
Áno	52
nie	28

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-12: Máte skúsenosti s likvidovaním poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Otázka 13: Ako hodnotíte proces likvidácie poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe

Z výsledkov prieskumu nám vyplýva, že 51 % respondentov je spokojných s procesom likvidácie poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe. To, že prevažná časť oslovených vyjadrila spokojnosť aj keď nie maximálnu, je pre našu spoločnosť dôležité vedieť a len tak sa môže ešte zlepšovať, aby mohli klienti vyjadriť veľkú spokojnosť. Znova by sme chceli vyzdvihnúť nulový výsledok veľkej nespokojnosti klientov, no zároveň by nás zaujímali dôvody nespokojnosti 38 % respondentov.

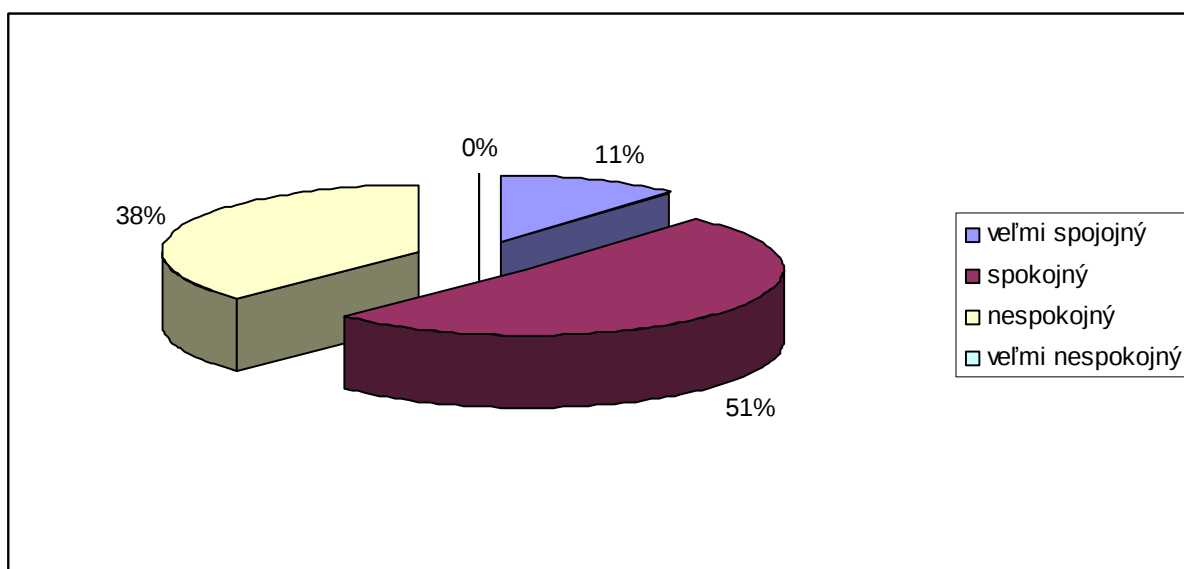
Z oslovených respondentov bolo s likvidáciou poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe veľmi spokojných 11 % opýtaných.

Tabuľka 4-13: Ako hodnotíte proces likvidácie poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe:

Odpoveď	Početnosť
veľmi spojný	9
spokojný	41
nespokojný	30
veľmi nespokojný	0

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-13: Ako hodnotíte proces likvidácie poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe:



Zdroj: Vlastné spracovanie.

Otázka 14: Čo by ste odporučili našej firme pre zlepšenie jej kvality a kvantity vrámci jej fungovania ako takého

K tejto otázke vyjadrilo svoj názor 38 respondentov, čo predstavuje 48% opýtaných. Respondenti našej spoločnosti najviac odporúčali medializciu a zviditeľnenie sa a to v 20 %. Druhou najčastejšou odpoveďou bolo zlepšenie imagu organizácie. K tejto odpovedi sa priklonilo 18 % respondentov. Pre spoločnosť Chartis Europe by zlepšenie ponuky produktov odporučilo 13 % opýtaných. 11 % respondentov bolo za to, aby sa spoločnosť zlepšila v rýchlosti poistných udalostí. Rovnaký percentuálny výsledok 8 % odporúčali respondenti v dvoch možnostiach zlepšenia sa v spoločnosti a to, aby spoločnosť začala vydávať informačné brožúry o poistení a aby zahrnula do svojho

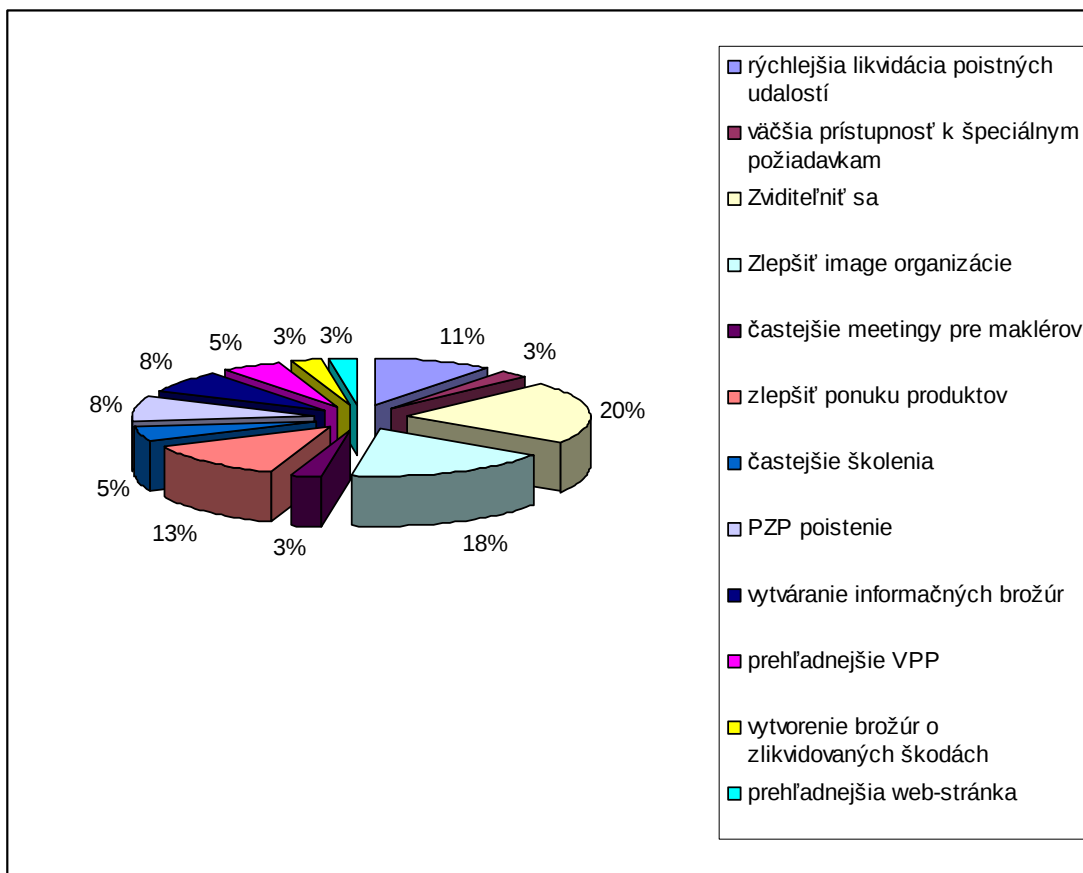
portofólia PZP poistenie. Respondenti sa v 5 % zhodli na ďalších dvoch odporúčaníach pre spoločnosť Chartis Europe – privítali by časejšie školenia pre sprostredkovateľov a prehľadnejšie všeobecné poistné podmienky. Oslovení respondenti mali aj také nápady ako zlepšiť fungovanie v spoločnosti Chartis Europe ako sú väčšia prístupnosť k špeciálnym požiadavkám sprostredkovateľov, častejšie organizovanie meetingov pre maklérov, vytváranie brožúr o už zlikvidovaných poistných udalostiach a prehľadnejšia web-stránka. Tieto odporúčania predstavovali 3 % z opýtaných.

Tabuľka 4-14: Čo by ste odporučili našej firme pre zlepšenie jej kvality a kvantity
vrámci jej fungovania ako takého

Odpoveď	Početnosť
rýchlejšia likvidácia poistných udalostí	4
väčšia prístupnosť k špeciálnym požiadavkám	1
Zviditeľniť sa	8
Zlepšiť image organizácie	7
častejšie meetingy pre maklérov	1
zlepšiť ponuku produktov	5
častejšie školenia	2
PZP poistenie	3
vytváranie informačných brožúr	3
prehľadnejšie VPP	2
vytvorenie brožúr o zlikvidovaných škodách	1
prehľadnejšia web-stránka	1

Zdroj: Vlastné spracovanie.

Graf 4-14: Čo by ste odporučili našej firme pre zlepšenie jej kvality a kvantity vrámci jej fungovania ako takého



Zdroj: Vlastné spracovanie.

4.3 Zhrnutie prieskumu

Cieľom prieskumu bolo zistiť aký typ sprostredkovateľa najčastejšie vystupuje v spolupráci s Chartis Europe, čo je najväčšou motiváciou pri odporúčaní poisťovne klientom a či v tejto oblasti pracuje viac mužov alebo žien. Naším záujmom bolo zistiť návrhy a odporúčania klientov pre lepšie fungovanie skúmanej spoločnosti. Chceli sme tiež zistiť všeobecnú spokojnosť alebo nespokojnosť klientov, ktorí spolupracujú s poisťovňou Chartis Europe S.A. Stanovili sme si päť hypotéz.

V prvej hypotéze sme predpokladali že najmenej 50 % sprostredkovateľov poistenia spolupracujúcich s Chartis Europe bude najčastejšie vystupovať ako poisťovací agent. Táto hypotéza sa nám potvrdila, čo ukazujú aj vyššie uvedené a získané údaje.

V druhej hypotéze sme predpokladali, že že najmenej 60 % potenciálnych klientov sa bude pri výbere vhodného poistného produktu pre ich spoločnosť spoliehať plne na úsudok a odporúčania sprostredkovateľa poistenia. Hypotéza sa nepotvrdila, percentá

ukazujú, že na odporúčania sprostredkovateľov sa spolieha 41,25 % respondentov. Je to možno preto, že vzorka, ktorú sme si vybrali do nášho výskumu sa týka len niektorých spoločností a nie všetkých v rámci tejto problematiky na Slovensku.

V tretej hypotéze sme predpokladali, že najmenej 90 % sprostredkovateľov poistenia bude najčastejšie odporúčať klientom poisťovňu na základe výšky provízie poisťovateľa. Táto hypotéza sa nám potvrdila a ukázala pomerne veľké percento respondentov, pre ktorých je provízia dôležitejšia než iné faktory. Je to pochopiteľné, pretože peniaze sú v dnešnej dobe nepochybne veľkou motiváciou v každej profesii. Každý človek očakáva od vykonanej práce čo najlepšie finančné ohodnotenie a keďže peniaze sú pre mnohých na prvom mieste, do úzadia sa bohužiaľ dostávajú dobré vzťahy, skúsenosti a odporúčania.

V štvrtej hypotéze sme predpokladali, že minimálne 70 % sprostredkovateľov bude pracovať pre viac ako päť poisťovní. Táto hypotéza sa nám nepotvrdila a percentá ukazujú, že viac ako 70 % respondentov pracuje pre dve až štyri poisťovne. Podľa odpovedí v dotazníku sú to najmä Allianz, QBE, Kooperativa, Generali.

V piatej hypotéze sme predpokladali, že prácu sprostredkovateľa poistenia bude vykonávať viac ako 60 % mužov, teda muži budú mať v tejto profesii väčšie zastúpenie ako ženy. Hypotéza sa nám potvrdila a z dotazníkov vyplýva, že až 71,25 % respondentov tvoria muži a teda mužské pohlavie je viac zastúpené pri vykonávaní práce sprostredkovateľa poistenia. Podľa nášho názoru je to tým, že priepasť medzi mužmi a ženami na trhu práce je stále aktuálny problém doby a týka sa všetkých krajín Európskej únie. Zamestnanosť žien je stále podstatne nižšia, ženy bývajú nezamestnané dlhšiu dobu ako muži, sú slabšie platené a ich pracovné miesta sú nestabilné a neisté. Domnievame sa, že veľký vplyv na to, že ženy nemôžu vykonávať určité pracovné pozície naplno ako by chceli, je spôsobené tým, že im to nedovoľujú ich povinnosti voči rodine. Žena má po tejto stránke podstatne viac povinností ako muž a to môže byť v jej práci problém. Preto sú ženy často zamestnané na polovičný úväzok aby mohli spojiť prácu a rodinné povinnosti. Samozrejme sa to odzrkadľuje na ich pracovnom postupe, pretože čiastkový úväzok ich značne obmedzuje a s tým sú spojené aj ich práva v sociálnom zabezpečení.

Považovali by sme za užitočné a prospešné, keby sa uskutočnil výskum v oblasti sprostredkovateľskej činnosti na Slovensku zameraný na skúmanie vzťahu –ženy verzus muži v profesii sprostredkovateľa poistenia.

4.4 Návrhy a odporúčania

Zámerom diplomovej práce bolo priblížiť problematiku sprostredkovateľskej činnosti v poisťovníctve. Predovšetkým sme sa zamerali na prácu sprostredkovateľov v spoločnosti Chartis Europe S.A. Zaujímalo nás do akej miery má práca sprostredkovateľov tejto spoločnosti ale aj celkovo na Slovensku význam a v čom spočíva vykonávanie tejto profesie. Otázkami v prieskume sme zisťovali ako vykonávajú svoju prácu sprostredkovateľskej činnosti sprostredkovatelia v spolupráci so spoločnosťou Chartis Europe S.A., akými oblasťami poistenia sa najčastejšie zaoberajú, aké produkty poistenia najčastejšie zaujímajú klientov, čo motivuje sprostredkovateľov pri vykonávaní svojej profesie, ktoré pohlavie má väčšie zastúpenie v rámci činnosti sprostredkovateľov a množstvo ďalších.

Z výsledkov prieskumu sme dospeli k záveru a teda za najdôležitejšie zistenia v našej práci považujeme to, že prácu sprostredkovateľskej činnosti vykonávajú vo veľkej prevahe muži. V rámci vykonávania tejto profesie sme zistili veľký nepomer medzi mužmi a ženami. Sprostredkovatelia sa najviac zaoberajú životným aj neživotným poistením zároveň, samostatne boli tieto oblasti zastúpené len minimálne. Najväčší záujem mali klienti v minulých rokoch o zákonné poistenie motorových vozidiel, to sa stalo najobchodovanejším produktom. Za významné považujeme aj zistenie, že klienti sa vo veľkej miere pri výbere produktov rozhodujú na základe predložených návrhov od sprostredkovateľov, preto môžeme povedať, že sprostredkovateľská činnosť má svoj význam. Zaujímavé je aj zistenie, že výška provízie poisťovateľa zohráva najdôležitejšiu úlohu pri odporúčaní poisťovne klientovi. Zistili sme, že sprostredkovatelia pracujú prevažne pre dve až štyri poisťovne. Tento výsledok výrazne prevyšoval nad ostatnými možnosťami. Na základe výsledkov prieskumu tiež konštatujeme, že spoločnosť Chartis Europe S.A. poskytuje svojim klientom maximálny rozsah a kvalitu služieb existujúcich na slovenskom trhu a klienti sú s ňou spokojní. Veľmi pozitívne vnímame aj rôzne odporúčania klientov pre zlepšenie fungovania spoločnosti Chartis Europe S.A. Jediné negatívum, ktoré z výsledkov prieskumu vyplýva je prehľadnosť internetových stránok spoločnosti Chartis Europe S.A. Je to spôsobené tým, že stránky sú písané v anglickom jazyku a pre klientov je veľmi zložitá ich pochopiť a vyznať sa v nich. Na obhajobu by sme mohli povedať, že spoločnosť Chartis Europe o tomto probléme vie a snaží sa to napraviť k čo najlepšej spokojnosti klientov.

Ako nám z výsledkov prieskumu vyplýva, práca sprostredkovateľov poistenia má význam a stala sa neoddeliteľnou súčasťou poisťovníctva. Služby sprostredkovateľov sú naplno využívané, klienti sa na nich často obracajú so svojimi požiadavkami a nechávajú si poradiť.

ZÁVER

Trhové hospodárstvo je už natoľko vyspelé, že podniky a organizácie musia medzi sebou súperiť o svoju pozíciu na trhu. Potreby zákazníkov sú čoraz viac náročnejšie a preto môže byť úspešný len ten podnik, ktorý dokáže zákazníka jednoznačne osloviť svojou ponukou a uspokojiť jeho požiadavky v každom smere. Netýka sa to len kvalitného tovaru ale aj služieb. Preto je veľmi dôležité aby ponuka bola veľmi zaujímavá no zároveň cenovo dostupná a prispôbená predstavám zákazníka.

Na poistnom trhu tento systém funguje presne rovnako. Objektívne môžeme povedať, že v živote každého človeka existuje určité riziko. Riziko, že ochorie, stratí majetok, prácu alebo priateľov. Čokoľvek a kedykoľvek. Preto sa každý snaží svoje riziko nejakým spôsobom znižovať a predísť stratám, ktoré ním môžu byť spôsobené. Jednou z foriem krytia rizika je poistenie. Poist'ovne získavajú klientov na základe rôznych ponúknutých poistných produktov, samozrejme za výhodné ceny a ešte výhodnejšie podmienky. Keďže konkurencia je veľmi vysoká, každá poist'ovňa musí byť voči svojim klientom veľmi pružná, časovo flexibilná a cenovo dostupná tak, aby konkurovala ostatným kvalitou v súlade s kvantitou.

V diplomovej práci sme sa snažili priblížiť problematiku poist'ovníctva, no predovšetkým sprostredkovateľskej činnosti v poist'ovníctve v rámci fungovania poist'ovne Chartis Europe S.A. Rozvoj poist'ovníctva si v súčasnej dobe vyžaduje viaceré profesie, bez ktorých by poist'ovne len ťažko fungovali. Do tejto kategórie patria aj sprostredkovatelia poistenia a ich činnosť. Sprostredkovanie v poist'ovníctve znamená uzatvoriť poistnú zmluvu za určitú odmenu. Tú dostane sprostredkovateľ až vtedy, ak bol cieľ jeho snahy splnený jeho vlastným pričinením. Túto no i ďalšie témy sme postupne rozoberali v našej diplomovej práci.

Zamerali sme sa aj na činnosť a fungovanie sprostredkovateľov a sprostredkovateľskej činnosti na Slovensku. Vyzdvihli sme význam tejto profesie, jej začleneniu sa na slovenský poistný trh. Na zodpovedanie mnohých otázok tejto problematiky a získanie prehľadu ako takého sme vo výskumnej časti tejto práce využili dotazník, ktorý nám odhalil množstvo zaujímavých výsledkov.

Našou snahou bolo túto činnosť vyzdvihnúť v rámci fungovania spoločnosti Chartis Europe S.A., analyzovanie jej distribučných kanálov a celkového fungovania, aby sa dostala do povedomia každého, kto túto prácu bude čítať.

Veríme, že práca splnila svoj účel, priniesla cenné informácie nielen pre študentov ekonomického zamerania, ale ponúkla dostatočný rozhľad o sprostredkovateľskej činnosti aj pre odborníkov a pre každého so záujmom o poisťovníctvo.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

Bibliografia

1. ČEJKOVÁ, V. – NEČAS, S. 2006. *Pojišťovníctví*. 2. vyd. Brno: MU Brno, 2006. ISBN 80-210-3990-6.
2. ČIMO, J. a kolektív. 2004. *Marketingové aplikácie*. 1. vyd. Bratislava: Vyd. EKONÓM, 2004. ISBN 80-225-1863-8.
3. CHOVAN, P. – ČEJKOVÁ, V. 1995. *Malá encyklopédia poistenia a poisťovníctva s cudzojazyčnými ekvivalentmi*. 1. vyd. Bratislava: Elita, 1995. ISBN 80- 85323-69.
4. CHOVAN, P. – ČEJKOVÁ, V. 1992. *Výkladový slovník poisťovníctva*. 1. vyd. Bratislava, 1992, Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1992. ISBN 80-08-01818-6.
5. DAŇHEL, J. a kolektív. 2005. *Pojistná teorie*. Praha: Professional Publishing, 2005. ISBN 80-8641984-3.
6. DUCHÁČKOVÁ, E. 2000. *Pojišťovníctví a pojištění*. 1. vyd. Praha: VŠE, 2000. ISBN 80-245-0023-X.
7. FELDERER, B. – HOMBURG, S. 1995. *Makroekonomika a nová makroekonomika*. Bratislava: Elita, 1995. ISBN 80-85323-87-7.
8. GRÚŇ, Ľ. 2001. *Bankovníctvo a poisťovníctvo*. Bratislava: EUROUNION, 2001. ISBN 80-88984-25-4.
9. HORA, J. – ŠULCOVÁ, J. – ZUZAŇÁK, A. 2004. *Příručka pro zprostředkovatele pojištění*. 1. vyd. Praha: Linde Praha, a.s. – Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví, 2004. ISBN 80-86119-67-X.
10. HRUBOŠOVÁ, M. 2009. *Profese pojišťovací zprostředkovatel aneb co by měl každý "pojišťovák" vědet*. 1.vyd. Praha: Linde, Právnické a ekonomické nakladatelství a knihkupectví, 2009. ISBN 978-80-7201-775-1.
11. KAFKOVÁ, E. a kolektív. 2005. *Poisťovníctvo*. Bratislava: Vyd. EKONÓM, 2005. ISBN 80-968128-1-5.
12. KITA J. 2002. *Marketing*. 2. vyd. Bratislava: EKONÓMIA, 2002. ISBN 80-89047-23-8.
13. KORAUŠ, A. 2000. *Marketing v bankovníctve a poisťovníctve*. 1.vyd. Bratislava: SPRINT, 2000. ISBN 80-88848-52-0.
14. KOTLER, P. 2001. *Marketing Management*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0016-6.
15. KUTINA, Z. 2005. *Vademecum pojišťovacího makléře*. 1. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2005. ISBN 80-9036090-4.
16. MAJTÁNOVÁ, A. – PALACKOVÁ, D. 2005. *Tendencie vývoja sprostredkovateľskej činnosti na poisťnom trhu Slovenskej republiky, Evropské finanční systém*. In: *Evropské finanční systémy*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005. ISBN 80-210-3753-9.

17. MAJTÁNOVÁ, A. a kolektív. 2009. *Poistovníctvo*. Bratislava: IURA Edition, 2009. ISBN 978-8078-260-3.

Odborné články

18. CHAČATURIANOVÁ, I. 2005. Zákon nadobúda účinnosť – treba sa pripraviť. In: *Poistné rozhľady*, roč. XI, č. 4. 2005, s. 4–5. ISSN 1335-1044.

Internetové zdroje

19. AIG Europe si naďalej plní záväzky voči klientom. [online]. FINANČNÉ CENTRUM O PENIAZOCH.SK, 2010. [cit. 2012-01-28]. Dostupné na internete: <http://openiazoch.zoznam.sk/info/zpravy/zprava.asp?NewsID=65138>
20. AIG Europe zvýšila základné imanie. [online]. EKONOMIKASME.SK, 2010. [cit. 2012-01-29]. Dostupné na internete: <http://ekonomika.sme.sk/c/4274837/aig-europe-zvysila-zakladne-imanie.html>
21. Dôveryhodnosť: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-financnym-sprostredkovanim-a-financnym-poradenstvom/doveryhodnost>
22. NDS zadala zákazku na R1 v rokovacom konaní bez zverejnenia. [online]. OBRODA.SK, 2010. [cit. 2010-04-13]. Dostupné na internete: <http://www.obroda.sk/clanok/38527/NDS-zadala-zOTkazku-na-R1-v-rokovacom-konanON-bez-zverejnenia/>
23. Poistovníctvo. [online]. MINISTERSTVO FINANCIÍ SLOVENSKEJ REPUBLIKY.SK, [cit. 2010-04-19]. Dostupné na internete: <http://www.finance.gov.sk/Default.aspx?CatID=3842>
24. Profil. [online]. KOOPERATIVA VIENNA INSURANCE GROUP.SK, 2010. [cit. 2010-04-19]. Dostupné na internete: http://www.koop.sk/ActiveWeb/Page/sk/o_nas/profil.htm
25. Služby pre majiteľov cenných papierov – fyzické osoby. [online]. CENTRÁLNY DEPOZITÁR CENNÝCH PAPIEROV.SK, 2010. [spracované 2010-04-16]. Dostupné na internete: <http://www.cdcp.sk/dokumenty/10vyrocieSCP.pdf>
26. Sprostredkovanie poistenia a zaistenia – odporúčanie Národnej banky Slovenska, ako postupovať pri podaní žiadosti o udelenie povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím maklérom a poisťovacím agentom a povolenia na sprostredkovanie zaistenia sprostredkovateľom zaistenia: [online]. [cit. 2012-02-28]. Dostupné na internete: http://www.nbs.sk/_img/Documents/DFT/POIST/SPSZ/MU/postup.pdf
27. Sprostredkovanie poistenia a zaistenia – odporúčanie Národnej banky Slovenska, ako postupovať pri podaní žiadosti o udelenie povolenia na sprostredkovanie poistenia poisťovacím maklérom a poisťovacím agentom a povolenia na sprostredkovanie zaistenia sprostredkovateľom zaistenia: [online]. [cit. 2012-02-28]. Dostupné na internete: http://www.nbs.sk/_img/Documents/DFT/POIST/SPSZ/MU/postup.pdf

28. Všeobecné informácie o registri: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-financnym-sprostredkovanim-a-financnym-poradenstvom/register-fa-fp/vseobecne-informacie-o-registri>
29. Výročná správa z roku 2010: [online]. [cit. 2012-02-15]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/publikacie/publikacie-nbs/vyrocna-sprava>
30. Zoznam poisťovní a zaistovní: [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné na internete: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad-nad-poistovnictvom/zoznam-poistovni>
31. Senátor McCain chce nechať AIG padnúť. [online]. HNONLINE.SK, 2010. [cit. 2012-01-28]. Dostupné na internete: <http://hnonline.sk/c1-27734170-senator-mccain-chce-nechat-aig-padnut>

Zákony

32. Zákon č. 340/2005 Z. z. o sprostredkovaní poistenia a sprostredkovaní zaistenia a o zmene niektorých zákonov
33. Zákon č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Dotazník

Príloha č. 2: Vzor žiadosti o udelenie povolenia pre právnickú osobu

Príloha č. 3: Vzor žiadosti o udelenie povolenia pre fyzickú osobu

Príloha č. 4: Formulár na zápis údajov do obchodného registra

Príloha č.1

Dotazník

Vážený pán, vážená pani,

Volám sa Monika Krnáčová, som študentkou Ekonomickej univerzity, Obchodnej fakulty v Bratislave, študijný program marketingový manažment a viacerí z Vás ma dobre poznáte ako upisovateľku poistenia finančných rizík poisťovne Chartis Europe S.A. (slovenská pobočka poisťovne z iného členského štátu).

V rámci svojej diplomovej práce realizujem prieskum v oblasti sprostredkovateľskej činnosti v poisťovníctve na Slovensku. Chcela by som Vás požiadať o vyplnenie tohto dotazníka, ktorý je anonymný, preto nijakým spôsobom nepoškodí Vaše meno, ani meno Vašej spoločnosti, ktoru zastupujete.

Vopred Vám ďakujem za Váš čas a spoluprácu.

1. Pohlavie: muž ☐ žena ☐

2. Povolenie pôsobiť ako poisťovací sprostredkovateľ Vám bolo udelené v rámci kategórie:
 - a) poisťovací sprostredkovateľ poistenia z iného členského štátu
 - b) podriadený sprostredkovateľ poistenia
 - c) poisťovací agent
 - d) výlučný poisťovací agent
 - e) poisťovací maklér

3. Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate v oblasti:
 - a) životného poistenia
 - b) neživotného poistenia
 - c) životného aj neživotného poistenia

4. Sprostredkovateľskú činnosť vykonávate pre:
 - a) 1 poisťovňu
 - b) 2-4 poisťovne
 - c) 5 a viac poisťovní
 - d) v prípade záujmu, uveďte 3 poisťovne, s ktorými najčastejšie spolupracujete:
.....

5. Do akej oblasti by ste zaradili Vaše najobchodovanejšie produkty v období rokov 2010-2011:
 - a) cestovné a úzazové poistenie
 - b) životné poistenie
 - c) poistenie majetku
 - d) poistenie profesnej zodpovednosti za škodu
 - e) poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu
 - f) zákonne poistenie motorových vozidiel
 - g) iné, uveďte.....

6. Aké boli podľa Vášho názoru dôvody obchodného úspechu týchto produktov?
 - a) uvedené produkty boli pre klienta cenovo atraktívne

- b) produkty najlepšie vystihovali požiadavky klienta
- c) produkty nevystihovali potreby klienta úplne, ale boli z daných možností najlepším možným riešením
- d) uvedené výrobky sú novinkou na trhu poistných produktov
- e) produkty boli mediálne propagované
- f)) iné, uveďte.....

7. Pri výbere vhodného produktu sa klient obvyčajne:

- a) plne spolieha na Váš úsudok a odporúčania
- b) sám rozhodne na základe Vami predložených návrhov, ktorý z produktov je pre neho najvhodnejší
- c) správa sa k Vaším odporúčaním podozrievavo a nechá si vypracovať posudky od viacerých nezávislých sprostredkovateľov
- d) nerozhodne ani pre jednu ponúkanú alternatívu
- e) iné, uveďte.....

8. Na základe akých kritérií odporúčate klientovi Vami odporúčanú poisťovňu:

- a) na základe najnižšej ponúkanej ceny poisťovateľov
- b) na základe dobrých vzťahov s pracovníkmi danej poisťovne
- c) na základe dobrých skúseností so servisom a likvidáciou poistných udalostí v danej poisťovni
- d) na základe výšky provízie poisťovateľa

9. Ako hodnotíte kvalitu a rozsah služieb poskytovaných spoločnosťou Chartis Europe:

- a) poisťovňa poskytuje maximálny rozsah a kvalitu služieb existujúci na slovenskom trhu
- b) poisťovňa neposkytuje dostatočný rozsah a kvalitu služieb
- c) poisťovňa neposkytuje komplexný rozsah služieb, ale služby ktoré poskytujú sú veľmi kvalitné a majú široký rozsah poistného krytia

10. Ako hodnotíte proces spracovania ponúk z časového a kvalitatívneho hľadiska:

- a) pozitívne z časového aj kvalitatívneho hľadiska
- b) pozitívne z časového ale negatívne z kvalitatívneho hľadiska
- c) pozitívne z kvalitatívneho ale negatívne z časového hľadiska
- d) negatívne z časového aj kvalitatívneho hľadiska

11. Ako hodnotíte prehľadnosť internetových stránok spoločnosti Chartis Europe:

- a) internetové stránky sú prehľadné
- b) internetové stránky sú nezrozumiteľné, pretože sú písané prevažne po anglicky
- c) zatiaľ som nenavštívil/a internetovú stránku

12. Máte skúsenosti s likvidovaním poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe:

- a) áno
- b) nie

13. Ako hodnotíte proces likvidácie poistných udalostí v spoločnosti Chartis Europe:

- a) veľmi spojitý
- b) spokojný
- c) nespokojný
- d) veľmi nespokojný

14. Čo by ste odporučili našej firme pre zlepšenie jej kvality a kvantity vrámci jej fungovania ako takého:.....

Ešte raz Vám ďakujem za ochotu a čas, ktorý ste tomuto dotazníku venovali.

Príloha č. 2: Vzor žiadosti o udelenie povolenia pre právnickú osobu

II. Štatutárny orgán žiadateľa:

Člen podľa § 24 ods. 4 zákona č. 186/2009 Z. z.*

Titul, meno, priezvisko: _____

Rodné číslo** : _____

Adresa trvalého pobytu: _____

Funkcia: člen ▼

Titul, meno, priezvisko: _____

Rodné číslo** : _____

Adresa trvalého pobytu: _____

Funkcia: člen ▼

Titul, meno, priezvisko: _____

Rodné číslo** : _____

Adresa trvalého pobytu: _____

Funkcia: člen ▼

III. Dozorný orgán žiadateľa (ak existuje):

Titul, meno, priezvisko: _____

Rodné číslo** : _____

Adresa trvalého pobytu: _____

Funkcia: člen ▼

Titul, meno, priezvisko: _____

Rodné číslo** : _____

Adresa trvalého pobytu: _____

Funkcia: člen ▼

Titul, meno, priezvisko: _____

Rodné číslo** : _____

Adresa trvalého pobytu: _____

Funkcia: člen ▼

IV. Vedúci zamestnanec žiadateľa

Titul, meno, priezvisko: _____

Rodné číslo** : _____

Adresa trvalého pobytu: _____

V. Osoba u žiadateľa, ktorej Národná banka Slovenska prideli prístupové práva do internetovej aplikácie na plnenie informačných povinností podľa zákona č. 186/2009 Z.z.

Titul, meno, priezvisko: _____

e-mail: _____

Telefónne číslo: _____

VI. Vykonávanie činnosti prostredníctvom podriadených finančných agentov (vyplňa len žiadateľ o udelenie povolenia na výkon činnosti samostatného finančného agenta)

☐ Nemám záujem vykonávať činnosť prostredníctvom podriadených finančných agentov

☐ Mám záujem vykonávať činnosť prostredníctvom podriadených finančných agentov

Údaje v častiach I. až VI. žiadosti sú povinné.

*člen štatutárneho orgánu zodpovedný za vykonávanie finančného sprostredkovania alebo finančného poradenstva

** ak ide o cudzinca, uvádza sa dátum narodenia

Vyhlasujem, že všetky údaje v tejto žiadosti vrátane jej príloh sú úplné, správne, pravdivé, pravé a aktuálne. Som si vedomý, že zodpovedám za pravdivosť tohto vyhlásenia.

V _____, dňa _____

meno, priezvisko, funkcia a
úradne osvedčený podpis osoby
oprávnenej konať za žiadateľa

meno, priezvisko, funkcia a
úradne osvedčený podpis osoby
oprávnenej konať za žiadateľa

meno, priezvisko, funkcia a
úradne osvedčený podpis osoby
oprávnenej konať za žiadateľa

pozn.: Podpisuje sa spôsobom uvedeným v obchodnom registri (konanie menom spoločnosti)

Prílohy:

1. Výpis z obchodného registra alebo obdobného registra vedeného v štáte, na území ktorého má žiadateľ sídlo, nie starší ako tri mesiace, alebo doklad preukazujúci založenie žiadateľa,
2. a. Výpisy z registra trestov (alebo obdobné potvrdenia vydané príslušným orgánom štátu trvalého pobytu cudzinca) členov štatutárneho orgánu žiadateľa, členov dozorného orgánu žiadateľa (ak takýto orgán existuje) a vedúceho zamestnanca žiadateľa,
b. Čestné vyhlásenia členov štatutárneho orgánu žiadateľa, členov dozorného orgánu žiadateľa (ak takýto orgán existuje) a vedúceho zamestnanca žiadateľa o dôveryhodnosti a plnej spôsobilosti na právne úkony,
3. Originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov preukazujúcich u člena štatutárneho orgánu/vedúceho zamestnanca*
 - požadované vzdelanie,
 - požadovanú prax,
 - absolvovanie osobitného finančného vzdelávania a
 - osvedčenie o úspešnom vykonaní odbornej skúšky/certifikát*.
4. Vyhlásenie žiadateľa, že všetci jeho zamestnanci, prostredníctvom ktorých má v úmysle vykonávať finančné sprostredkovanie alebo finančné poradenstvo, sú dôveryhodní a odborne spôsobilí,
5. Grafické znázornenie štruktúry skupiny s úzkymi väzbami,
6. a. Opisu technického vybavenia žiadateľa,
b. Návrhy vnútorných predpisov o opatreniach na zamedzenie legalizácie príjmov z trestnej činnosti,
c. Návrhy vnútorných predpisov o spôsobe vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov v súlade s § 26 zákona,
d. Návrhy vnútorných predpisov na zamedzenie konfliktu záujmov v súlade § 27 zákona,
e. Návrhy vnútorných predpisov pre pravidlá styku s klientom a s potenciálnym klientom,
f. Grafické znázornenie navrhovanej organizačnej štruktúry, ktoré umožňuje posúdenie rozdelenia a úpravy právomocí medzi členmi štatutárneho orgánu, dozornej rady a vedúcimi zamestnancami žiadateľa.
7. Ak mám záujem vykonávať finančné sprostredkovanie prostredníctvom podriadených finančných agentov (viď časť VI. tejto žiadosti), k žiadosti prídajám:
 - a. návrh vnútorných predpisov upravujúcich vzťahy štatutárneho orgánu žiadateľa, členov štatutárneho orgánu žiadateľa, vedúceho zamestnanca žiadateľa alebo iných zamestnancov žiadateľa s jeho podriadenými finančnými agentmi,
 - b. návrh vnútorného predpisu zabezpečujúceho plnenie povinností uvedených v § 29 ods. 1 a 2 zákona č. 186/2009 Z.z.,
 - c. návrh opatrení voči podriadeným finančným agentom, ktoré budú súčasťou zmlúv podľa § 9 zákona č. 186/2009 Z.z., na účely zabezpečenia plnenia povinností podľa § 29 zákona č. 186/2009 Z.z.
8. Doklad o zaplatení poplatku za úkon Národnej banky Slovenska.

*nehodiace sa škrtnite

Príloha č.3: Vzor žiadosti o udelenie povolenia pre fyzickú osobu

Národná banka Slovenska
Odbor dohľadu nad trhom cenných papierov,
poisťovníctvom a dôchodkovým sporením
Oddelenie povoľovacie
Imricha Karvaša 1
813 25 Bratislava

Vec

ŽIADOSŤ O UDELENIE POVOLENIA NA VYKONÁVANIE ČINNOSTI

☒ SAMOSTATNÉHO FINANČNÉHO AGENTA*

číslo účtu: 2516/0720

špecifický symbol: 5102

☐ FINANČNÉHO PORADCU*

špecifický symbol: 5104

I. Údaje o žiadateľovi fyzická osoba):

Titul, meno, priezvisko:

Adresa trvalého pobytu:

Adresa miesta podnikania:

Korešpondenčná adresa:

Rodné číslo**:

Kontaktná osoba (meno a priezvisko,
tel., email):

týmto žiadam o udelenie povolenia podľa § 18 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení v sektore/sektoroch*:

- ☐ poistenia alebo zaistenia,
- ☐ kapitálového trhu,
- ☐ doplnkového dôchodkového sporenia,
- ☐ prijímania vkladov,
- ☐ poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov.

*označte vhodnú možnosť

** ak ide o cudzinca, uvádza sa dátum narodenia

II. Vedúci zamestnanec žiadateľa

Titul, meno, priezvisko:

Rodné číslo**:

Adresa trvalého pobytu:

III. Osoba u žiadateľa, ktorej Národná banka Slovenska prideli prístupové práva do internetovej aplikácie na plnenie informačných povinností podľa zákona č. 186/2009 Z.z.

Titul, meno, priezvisko:

e-mail:

Telefónne číslo:

IV. Vykonávanie činnosti prostredníctvom podriadených finančných agentov (vyplňa len žiadateľ o udelenie povolenia na výkon činnosti samostatného finančného agenta)

☒ Nemám záujem vykonávať činnosť prostredníctvom podriadených finančných agentov

☐ Mám záujem vykonávať činnosť prostredníctvom podriadených finančných agentov

Údaje v častiach I. až IV. žiadosti sú povinné.

Vyhlasujem, že všetky údaje v tejto žiadosti vrátane jej príloh sú úplné, správne, pravdivé, pravé a aktuálne. Som si vedomý, že zodpovedám za pravdivosť tohto vyhlásenia.

V _____, dňa _____

úradne osvedčený podpis
žadateľa

Prílohy:

- a. Výpis z registra trestov (alebo obdobné potvrdenie vydané príslušným orgánom štátu trvalého pobytu cudzinca) žiadateľa,
b. Čestné vyhlásenie žiadateľa o dôveryhodnosti a plnej spôsobilosti na právne úkony,
- Originály alebo úradne osvedčené kópie dokladov preukazujúcich u žiadateľa
 - požadované vzdelanie,
 - požadovanú prax,
 - absolvovanie osobitného finančného vzdelávania a
 - osvedčenie o úspešnom vykonaní odbornej skúšky/certifikát*.
- Vyhlásenie žiadateľa, že všetci jeho zamestnanci, prostredníctvom ktorých má v úmysle vykonávať finančné sprostredkovanie alebo finančné poradenstvo, sú dôveryhodní a odborne spôsobilí,
- a. Opis technického vybavenia žiadateľa,
b. Návrhy vnútorných predpisov o opatreniach na zamedzenie legalizácie príjmov z trestnej činnosti,
c. Návrhy vnútorných predpisov o spôsobe vybavovania sťažností klientov a potenciálnych klientov v súlade s § 26 zákona,
d. Návrhy vnútorných predpisov na zamedzenie konfliktu záujmov v súlade § 27 zákona,
e. Návrhy vnútorných predpisov pre pravidlá styku s klientom a s potenciálnym klientom,
- Doklad o zaplatení poplatku za úkon Národnej banky Slovenska.

Príloha č. 4: Formulár na zápis údajov do obchodného registra

Príloha č. 1
k vyhláške č. 25/2004 Z. z.

--

Miesto na nalepenie kolkovej známky

NÁVRH NA ZÁPIS PODNIKATEĽA FYZICKEJ OSOBY DO OBCHODNÉHO REGISTRA

Obchodný register	
Okresný súd	
Ulica	Číslo
Obec	
PSČ	

NAVRHOVATEĽ

TITUL PRED MENOM	MENO	PRIEZVISKO	TITUL ZA MENOM	BYDLISKO				
				Názov ulice/ verejného priestranstva	Orientáč né/ súpisné číslo	Názov obce	PSČ	Štát

Na základe § 5 zákona č. 530/2003 Z. z. o obchodnom registri a o zmene a doplnení niektorých zákonov navrhujem **zápis týchto údajov**:

	ZAPISOVANÝ ÚDAJ	ZÁPIS
I	Obchodné meno	
II	Bydlisko	
	a) Názov ulice/verejného priestranstva	
	b) Orientačné/súpisné číslo	
	c) Názov obce	d) PSČ
	e) Štát	
III	Miesto podnikania	
	a) Názov ulice/verejného priestranstva	
	b) Orientačné/súpisné číslo	
	c) Názov obce	d) PSČ
IV	Údaje o podnikateľovi	
	a) Titul pred menom	
	b) Meno	
	c) Priezvisko	
	d) Titul za menom	
	e) Dátum narodenia	
	f) Rodné číslo	
V	IČO	
VI	Predmet podnikania (činnosti)	

ZAPISOVANÝ ÚDAJ		ZÁPIS		
VII	Organizačná zložka	☐	Odštepny závod	
		☐	Iná organizačná zložka podniku	
	1. Označenie			
	2. Adresa umiestnenia			
	a) Názov ulice/verejného priestranstva			
	b) Orientačné/súpisné číslo			
	c) Názov obce		d) PSČ	
	3. Predmet podnikania (činnosti)			
	4. Vedúci			
	a) Titul pred menom			
b) Meno				
c) Priezvisko				
d) Titul za menom				
e) Bydlisko				
e1) Názov ulice/verejného priestranstva				
e2) Orientačné/súpisné číslo				
e3) Názov obce		e4) PSČ		
e5) Štát				
f) Dátum narodenia				
g) Rodné číslo				
h) Deň vzniku funkcie				

	ZAPISOVANÝ ÚDAJ	ZÁPIS	
VIII	Prokúra		
	Prokurista		
	1. Titul pred menom		
	2. Meno		
	3. Priezvisko		
	4. Titul za menom		
	5. Bydlisko		
	a) Názov ulice/verejného priestranstva		
	b) Orientačné/súpisné číslo		
	c) Názov obce	d) PSČ	
	e) Štát		
	6. Dátum narodenia		
	7. Rodné číslo		
8. Deň vzniku funkcie			
9. Spôsob konania prokuristu (prokuristov) za podnikateľa			

Údaje obsiahnuté v tomto návrhu na zápis podnikateľa fyzickej osoby do obchodného registra navrhujem zapísať k []-[]-[].

PRÍLOHY K NÁVRHU NA ZÁPIS PODNIKATEĽA FYZICKEJ OSOBY DO OBCHODNÉHO REGISTRA:

[illegible]

Počet listov, z ktorých pozostáva návrh na zápis podnikateľa fyzickej osoby do obchodného registra (vrátane doplnkových listov):

--	--

Počet príloh (listín) priložených k návrhu na zápis podnikateľa fyzickej osoby do obchodného registra:

--	--