Předsedkyně AČPM Jiřina Nepalová: Role pojišťovacího makléře je významná

Mgr. Jan Cigánik / Šéfredaktor / Pojistný obzor

Prezidium Asociace českých pojišťovacích makléřů zvolilo do svého čela dlouholetou členku prezidia, zakladatelku a ředitelku společnosti RENOMIA Jiřinu Nepalovou. Novou předsedkyni AČPM jsme pozvali k rozhovoru, aby čtenářům Pojistného obzoru představila své názory na aktuální dění v rámci pojistného trhu.

Děkuji vám, paní předsedkyně, že jste přijala pozvání Pojistného obzoru. Na úvod se zeptám, jak jste se vlastně k makléřství dostala a které momenty byste určila jako ty nejdůležitější pro vývoj vaší kariéry?

Byla to náhoda, možná i štěstí. Před 38 lety Česká pojišťovna hledala likvidátora škod na elektromotorech a náhodou oslovila mě, a to především proto, že mám vystudovanou elektrotechnickou průmyslovou školu. Byla to pro mě velká životní změna. Od počátku to byla zajímavá práce a stala se mým koníčkem. Důležitý podnět v mé kariéře v pojišťovnictví přišel od mého syna Pavla, který studoval v roce 1993 na Sorbonně v Paříži a zjistil, že pojišťovací makléři hrají velmi důležitou roli ve světě pojištění. Společně s druhým synem Jirkou, který také studoval vysokou školu, mě přesvědčili, ať využiji svých dlouholetých zkušeností z oboru a založím makléřskou firmu. Tím se můj vztah k pojišťovnictví ještě posílil, protože role pojišťovacího makléře, který hájí zájmy klienta a je vždy na jeho straně, mně dává velký smysl.

Jaká jsou podle vašeho názoru největší úskalí profese pojišťovacího makléře?

Konkurence v pojišťovnictví je velká. Když chce mít pojišťovací makléř dlouhodobou spolupráci s klientem a rovněž chce zajistit růst své firmě, tak musí poskytovat nejlepší služby a mít s klientem dobré vztahy. Vedle toho se musí neustále vzdělávat a sledovat trendy. Důležitá je také spolupráce s pojistiteli, a to nejenom při dojednávání podmínek, ale i při likvidaci pojistných událostí. Když chcete pro klienta to nejlepší, tak to vyžaduje velké úsilí.

> Kdo chce být úspěšný, musí být připraven něco obětovat, mít odvahu a vytrvalost.

V prosinci loňského roku jste byla opět zvolena předsedkyní AČPM. Jaké jsou vaše cíle a plány, pokud jde o další fungování Asociace?

Prezidium se shodlo na tom, že budeme aktivně sledovat a zapojovat se do dění týkajícího se novely zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, zejména pokud jde o nově schválenou evropskou směrnici o distribuci pojištění (IDD), kterou musí členské země EU implementovat do roku 2018. Budeme pokračovat v pořádání vzdělávacích seminářů, a to nejen se zaměřením na pojišťovnictví, ale třeba také na obchodní dovednosti našich členů. Již nyní aktivně připravujeme další ročník tradiční odborné ankety pojišťovacích makléřů Pojišťovna roku. Dalšími aktivitami pak chceme posílit pozici AČPM a zviditelnit ji. AČPM má v současné době 73 členů, velká část však kontroluje a řídí podřízené

„Důvěryhodnost a profesionalita. To jsou klíčové předpoklady dobré spolupráce jak klienty, tak s pojistiteli," říká Jiřina Nepalová.

foto: Kedžulejtr

zprostředkovatele, a tak dosah činnosti AČPM dopadá na téměř 3500 zprostředkovatelů, což už je velmi významná skupina na pojistném trhu.

AČPM působí na trhu od roku 1994, tedy již více jak 20 let. Za tu dobu vaši členové poskytli své služby jistě stovkám, ne-li tisícům firem i podnikatelů. Pociťujete nějakou změnu v přístupu vašich klientů?

Český pojišťovací trh je velmi vyspělý a makléř má možnost vyjednat dobré podmínky pro klienty, a to nejenom na trhu v ČR, ale i v zahraničí, což je jeho nespornou výhodou. Většina firem v ČR služeb makléře využívá. Klienti již vědí, co od makléře požadovat, a dobře vidí rozdíly v možnostech makléře a agenta pojišťovny. Tím nechci říct, že je to špatně, prostě je to jiné. Příležitost pro makléře je odvislá od jeho aktivity při vyhledávání příležitostí. Nemusí vždy jít o nové klienty, ale může jít o větší komplexnost nabídky služeb pro současné klienty například s využitím pojištění pohledávek, kybernetických rizik, ale i pojištění zaměstnanců firem nebo služeb v oblasti risk managementu. Příležitost k růstu je stále velká.

Váš obor byl, je a bude vždy založen na dlouhodobé důvěře nejen mezi makléřem a klientem, ale i mezi makléřem a pojišťovnami. Jak z tohoto hlediska hodnotíte dosavadní spolupráci mezi AČPM a ČAP?

Důvěryhodnost a profesionalita. To jsou klíčové předpoklady dobré spolupráce jak s klienty, tak s pojistiteli. Pokud jde o ČAP, tak naše zájmy se mohou potkat především v oblasti vzdělání, a to mimo jiné i s ohledem na požadavky vyplývající z připravované změny zákona.

Pojem regulace, ať už z jakéhokoli zdroje, začíná nabývat v poslední době na síle – jak vnímáte tuto problematiku a jak se AČPM angažuje, aby ochránila zájmy svých členů?

Komunikaci o regulaci, která je zaměřena zejména na provize zprostředkovatelů, vnímám jako velkou snahu o zásah do systému, který funguje ke spokojenosti klientů už 300 let. Tato snaha mnohdy pramení z nepochopení role pojišťovacího makléře a z neznalosti jeho práce. Vnímám, že někteří zprostředkovatelé poškozují klienty zejména při přepracovávání životních pojistek. Ale proč to funguje tak, že klient je poškozený, a nic se nestane tomu, kdo mu škodu způsobil? Přece stačí takové prokazatelné poškození klienta potrestat sankcí s povinností odškodnění. A je to vyřešené. Na trhu existují tisíce poctivých zprostředkovatelů, kteří doplácí na nekalé chování hrstky jiných. Žijí a pracují pod tlakem médií a jsou házeni do jednoho pytle s těmi, kteří se nechovají férově vůči klientům. Nová evropská směrnice IDD je zaměřená ve své podstatě především na vzdělání a větší informovanost klienta, a to považuji za správné. AČPM bude i nadále aktivně hájit roli pojišťovacího makléře, a to zejména proto, že je to role významná a pro klienty i trh prokazatelně užitečná.

Máte nějakou profesní zásadu, jež vám ve vaší bohaté kariéře vždy dobře posloužila a o kterou byste se ráda se čtenáři podělila?

Kdo chce být úspěšný, musí být připraven něco obětovat, mít odvahu a vytrvalost. Vždy jsem svoji práci vnímala jako službu klientovi. Dodnes jsem stále na telefonu, pro případ, že by mě náhodou klient potřeboval.

Děkuji vám za rozhovor.

Jiřina Nepalová
Působí v pojišťovnictví již od roku 1978, kdy začala pracovat v České pojišťovně na úseku likvidace majetkových a odpovědnostních škod. V průběhu více než patnáctileté praxe postupně získala zkušenosti s pojištěním průmyslových a podnikatelských rizik a stala se vedoucí agentury průmyslových rizik České pojišťovny. V roce 1993 založila a dodnes společně se svými dvěma syny úspěšně řídí společnost RENOMIA, která je vedoucí pojišťovací makléř nejen v České republice, ale také v rámci střední a východní Evropy. Jiřina Nepalová je členkou správní rady Nadačního fondu pro podporu vzdělávání v pojišťovnictví. Je držitelkou mnoha ocenění. V roce 2014 získala titul Lady Pro u příležitosti vyhlášení Českých 100 nejlepších. Opakovaně se umístila na předních místech v žebříčcích ankety Hospodářských novin TOP 25 žen českého byznysu a zároveň v žebříčku padesáti nejvlivnějších žen Česka časopisu Forbes. Obdržela významné ocenění Manažerka odvětví Bankovnictví a pojišťovnictví v rámci soutěže MANAŽER ROKU 2014. Zároveň se také stala jedním z deseti držitelů TOP 10 MANAŽER ROKU 2014. V lednu 2016 přijala ocenění Podnikatel roku 2015 hlavního města Prahy vyhlašované globální společností Ernst & Young. Od roku 2009 je členkou prezídia AČPM. Ve volebním období 2011–2013 zastávala pozici předsedkyně asociace. V prosinci 2015 byla znovuzvolena do čela AČPM na volební období 2016–2017.

AČPM
ASOCIACE ČESKÝCH POJIŠŤOVACÍCH MAKLÉŘŮ