



DOBRÝ MAKLÉŘ JE NĚCO JAKO DOBRÝ ADVOKÁT

Jak ochránit svůj majetek, podnikání či zdraví? Správně nastaveným pojistným programem s garancí pojišťovacího makléře. Přibývá těch, kteří si umějí spočítat, že nejlepší prevencí, jak zabránit výpadku tržeb či finančním ztrátám, je spolehlivé pojištění. „Dobrý makléř je něco jako dobrý advokát“, tvrdí generální ředitel největší česko-slovenské pojišťovací makléřské skupiny RESPECT Ing. Zdeněk Reibl, MBA.

V PŘÍPADĚ VZNIKU ŠKODY NÁŠ KLIENT PRÁVEM OČEKÁVÁ, ŽE SE MU O HLADKÝ A RYCHLÝ PRŮBĚH JEJÍHO VYPOŘÁDÁNÍ KOMFORTNĚ POSTARÁME.

znalostí konkrétní rizikové situace navrhnout komplexní pojištění, za jehož kvalitu a bezpečnost umíme převzít osobní záruku. V naší práci nestačí pouze „něco“ prodat, musíme vědět přesně, co a proč našemu klientovi doporučujeme a jakým nástrahám či hrozbám je při svém podnikání vystaven.

V případě vzniku škody klient právem očekává, že se mu o hladký a rychlý průběh jejího vypořádání komfortně postaráme. Tuto jednoduchou rovnici v naší každodenní práci považuji osobně za nejdůležitější přínos makléře pro klienta, neboť právě v tuto chvíli klient realizuje přidanou hodnotu spolupráce s námi.

CZECH TOP 100 Je dnes postavení pojišťovacího makléře jiné než před dvaceti lety?

Změnilo se podnikatelské prostředí, změnilo se obchodní prostředí, změnilo se i postavení makléře. Klient od pojišťovacího makléře očekává profesionální službu, která mu zaručuje, že jeho pojištění garantuje odborník, jenž se v labyrintu světa pojištění denně pohybuje, zná úskalí a souvislosti pojišťovací praxe a rychle a spolehlivě mu vyřídí případnou škodu či finanční újmu. Profese pojišťovacího makléře je v současnosti již také dostatečně zakotvena v české legislativě. O odbornou způsobilost a etické chování makléřů se systematicky a dlouhodobě stará Asociace českých pojišťovacích makléřů, finanční a profesní odpovědnost dozoruje Česká národní banka. Dovolím si tedy tvrdit, že se profese pojišťovacího makléře u nás nyní těší obdobnému respektu jako v jiných evropských zemích.

CZECH TOP 100 Jak si vybrat toho správného pojišťovacího makléře?

Když pomineme důvěryhodná doporučení a reference, tak určitě platí heslo: Důvěřuj, ale prověřuj. Správný makléř by měl mít kromě odborných znalostí, orientace na trhu, komunikačních dovedností i schopnost empatie, umět se vcítit do situace klienta a rozumět jeho potřebám. Zároveň jako v každém jiném obchodním



ZDENĚK REIBL,
GENERÁLNÍ ŘEDITEL
RESPECT, a.s.

vztahu by měly existovat také vzájemný respekt a snaha se pochopit. Já osobně považuji za velký přínos pro naše klienty možnost účastnit se odborných seminářů na témata z oblasti pojištění, které pravidelně pořádáme v rámci RESPECT ACADEMY. Jsou určeny jak pro vzdělávání našich vlastních zaměstnanců, tak pro naše klienty s cílem poskytnout jim zpětnou vazbu a rámcový přehled o trendech a novinkách v pojištvnictví. Zkušenosti napovídají, že díky těmto školením se i naši klienti naučili „číst mezi řádky“, spolupráce je pak pružnější a efektivnější. Já bych se při výběru pojišťovacího makléře zaměřil především na schopnost a ochotu se přizpůsobit, pochopit individuální

CZECH TOP 100 Společnost RESPECT slaví 20 let své existence. Co vás vedlo k založení makléřské společnosti?

Zkušenost ze zahraničí, kde byl již makléřský trh velmi rozvinutý a měl své pevné a respektované místo. V České republice před dvaceti lety nic takového ještě nebylo. Společně s Ing. Tomášem Urbanem jsme se rozhodli založit makléřskou firmu, která by mohla přenést západní trendy i na český trh. Šli jsme do toho s přesvědčením, že tato služba si najde své příznivce i u nás a stane se přínosnou a samozřejmou součástí života. Již od počátku jsme se snažili proniknout do problematiky klientova podnikání a se

zájmy a potřeby mého podnikání, a také zejména na poskytovanou záruku na spolehlivost a efektivitu poskytované služby.

CZECH TOP 100 Lidé často nedoceňují služby pojišťovacího makléře; čím myslíte, že to je způsobené?

Vše je o důvěře a o pozitivním vnímání věci. Pokud klient dopředu bude mít odmítavý postoj k nabízeným službám, s největší pravděpodobností si poradit nenechá a služby makléře bude považovat za zbytečné. Pokud ovšem připustí možnost odborného servisu a to, že se o něj makléř postará také při vyřizování komplikovaných škod, stanou se z nich partneři, kteří si mohou být oboustranně přínosní. Na druhé straně chápu i počáteční nedůvěru klientů, neboť při špatně nastaveném pojistném programu mohou následovat poměrně velké a nevratné finanční ztráty při pojistné události. Bohužel, v dnešní době je trh až přesycen nedostatečně kvalifikovanými pojišťovacími poradci, kteří vytvářejí rutinní pojistné smlouvy jak na běžícím pásu, často bez zjevné přidané hodnoty, a skutečné problémy klienta neřeší. Takoví našemu oboru neprospívají. V RESPECTu si uvědomujeme, že důvěru našich klientů si musíme v první řadě zasloužit nejlépe odvedenou prací a osobní odpovědností za naše doporučení. Možná právě díky tomuto přístupu máme s našimi stálými klienty dlouhodobé obchodní vztahy založené na vzájemné důvěře a respektu.

CZECH TOP 100 O jaké služby je dnes největší zájem?

Přirozeně o likvidaci pojistných událostí, která je z mého pohledu jakousi alfou



DŮLEŽITÝM PŘÍNOSEM MAKLÉŘE JE JEHO SCHOPNOST NAVRHNOUT A VYJEDNAT OPTIMÁLNÍ ROZSAH A STRUKTURU KONKRÉTNÍHO POJIŠTĚNÍ.

a omegou dobrého makléře. S lehkou nadsázkou lze říci, že pojistit umí každý, odškodnit však už ne. Na druhé straně oba tyto procesy spolu bezesporu souvisejí. Bez dobrého pojištění nelze dobře odškodnit. Pokud se vše podaří navíc udělat v co nejkratším možném čase a bez zbytečných průtahů a s minimální administrativou pro klienta, je vyhráno. Naši pracovníci z divize likvidací pojistných událostí jsou soustavně vzdělávání

a proškolení tak, aby byli skutečně kompetentní a klientům nápomocni za každé situace. Jejich práce není vždy jednoduchá, neboť jsou na straně klientů, a v komunikaci s pojišťovkami se občas mění v bojovníky usilující o to, aby klient nebyl nikterak poškozen a náhrada škody byla vyřízena rychle a spravedlivě.

Dobrým příkladem naší práce mohou být letošní povodně, kdy se pro většinu našich klientů podařilo vyjednat okamžitě

„LIKVIDACE POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ JE Z MÉHO POHLEDU JAKOUSI ALFOU A OMEGOU DOBRÉHO MAKLÉŘE.“

poskytnutí finanční zálohy, a to v rekordním čase 3 až 5 dnů ode dne prohlídky a opadnutí vody. Velmi důležitým přínosem makléře je schopnost navrhnout a vyjednat optimální rozsah a strukturu pojištění. Není nutné pojišťovat vše proti všemu, ale je důležité postarat se o to, aby finanční prostředky vynakládané na pojištění byly investovány účelně a efektivně. Makléř musí klientovi garantovat bezpečnost a spolehlivost doporučeného pojistného systému. Právě o tyto znalosti a know-how mají klienti největší zájem.

CZECH TOP 100 Jaký máte názor na negativní zprávy o pojišťovacích makléřích?

Média občas kritizují makléře, že pouze zprostředkovávají pojištění mezi pojišťovnou a zákazníkem za vysoké provize. Ale dobrý makléř jedná v zájmu svého klienta a přebírá plnou odpovědnost. Jestliže u klienta nastane nepojištěná škoda a on nebyl svým makléřem při uzavírání pojistky na toto nepojištěné riziko upozorněn, má právo po něm požadovat náhradu vzniklé škody. Makléř je tedy ze zákona povinen uzavřít profesní pojištění. Jeho odpovědnost je velmi široká a klient je proti případným chybám makléře dostatečně chráněn. Při současné konkurenci na pojistném trhu je více než jasné, že provize makléře musí odrážet jeho náklady, udržení vysoké kvalifikovanosti odborného týmu a každodenní režii při správě a servisu pojistného portfolia.

Dobrý makléř si je vždy vědom, že jediným kritériem smysluplné práce je důvěra a spokojenost klientů. Ta se dá získat jediné usilovnou a dlouhodobou prací v jejich prospěch. V případě, že by makléř doporučoval pojištění předražené nebo bezúčelné, je jisté, že v silné konkurenci důvěru klientů rychle ztratí.

CZECH TOP 100 Razíte heslo, že za kvalitu přebíráte osobní odpovědnost. To je jako za dob Římanů, kteří nutili stavební inženýry spát pod mostem, dokud stavbu nedokončili.

Přesně tak – od konkurence se opravdu snažíme odlišit právě tím, že za pojistný program, který jsme nastavili a jenž pokrývá všechna možná rizika spojená s podnikáním dané firmy, ručíme a jsme v případě vzniku situace, která by odhalila jeho nedokonalost, připraveni vzít na sebe následky. Přijetí odpovědnosti považuji za důležitý předpoklad pro kvalitní rozhodování a tedy i pro poskytnutí kvalitní služby. Kromě osobní odpovědnosti respektujeme i morální odpovědnost vůči našim klientům, což dokazuje situace, kdy jsme jednohlasně odsouhlasili zrušení plánovaných oslav při příležitosti našich 20. narozenin. Část prostředků, které byly určeny na tuto akci, jsme věnovali klientům postiženým při letošních povodních. V důsledku je to asi nejlepší způsob, jak zdůraznit, že tu jsme již 20 let. Odráží to i filozofii naší společnosti.

K našim dvacetinám jsme na oplátku dostali milý dárek. Pojistný trh nás ocenil pěkným vyznamenáním TOP 5 Pojišťova-

cí makléř roku 2012. To je ocenění, kterého si v RESPECTU všichni vážíme a považujeme je za certifikát kvality naší práce.

CZECH TOP 100 Vaše společnost je založena na tradicích. Jste i vy sám tradicionalista?

Samozřejmě jsem tradicionalista a mám rád tradiční věci i přesto, že se těm netradičním také nebráním. Ovšem pokud chcete vytvořit tradiční hodnoty ve firmě, musíte jim věřit a být jejich ochráncem, bez toho by společnost neměla tvář a byla rozpolcená. Jsem přesvědčen, že pokud tomu, co děláte, věříte vy sám osobně, věří tomu i vaši zaměstnanci, potažmo vaši klienti. Dáváte tak jistotu, že vše je tak, jak má být. Členství v mezinárodní síti pojišťovacích makléřů UNIiBA mi dává příležitost k otevření se i jiným, často ne zcela tradičním cestám a přístupům, které jsou v zahraničí běžnou praxí. Společně s celým týmem RESPECTU se neustále snažíme o nastavení

„NAUČIL JSEM SE NELÁMAT VĚCI PŘES KOLENO A PŘIJMOUT SKUTEČNOST, ŽE NĚKTERÉ Z NICH PROSTĚ NELZE ZMĚNIT.“

jakési symbiózy mezi tradicí a zároveň udržením kroku s dobou tak, abychom byli pro naše klienty i do budoucna rovnocenným a flexibilním partnerem.

CZECH TOP 100 Je ještě vůbec něco, čeho byste chtěl ve svém životě dosáhnout?

Považuji se za člověka, který se snaží vzdělávat a jít dopředu. Stále mám proto několik cílů, ať už v osobním nebo profesním životě, na které však někdy marně hledám volný čas. Důležité je si uvědomit priority a nechít všechno hned. Naučil jsem se také nelámat věci přes koleno a přijmout skutečnost, že některé z nich prostě nelze změnit. To je osvobuzující. Jsem přesvědčen, že každý by měl být vyrovnaný především sám se sebou a dělat to, co mu přijde v dané chvíli správné.

Přejeme vám další úspěšné roky!
SILVIE PALAŠČÁKOVÁ



Ing. Zdeněk Reibl, MBA

- ✓ Věk: 49
- ✓ Znamení: Blíženci
- ✓ Děti: dcera, syn
- ✓ Záliby: turistika, golf, hudba, historie
- ✓ Životní motto: Víte-li, co chcete, určitě toho dosáhnete.

Skupina RESPECT

- ✓ 1993 založení společnosti
- ✓ 260 zaměstnanců
- ✓ 41 poboček v ČR a SR
- ✓ 38 000 zlikvidovaných pojistných událostí ročně
- ✓ 28 dní na vyřízení pojistné události (průměr)
- ✓ přes 2 mld. ročního objemu vyplacených škod
- ✓ přes 5 mld. ročního objemu zprostředkovaného pojistného