



Předběžná tržní konzultace II **Statutární město Brno**

Brno, 4.2.2020

Vážení,

děkujeme za možnost předložit naše doplnění a upřesnění v rámci „Předběžných tržních konzultací pro veřejnou zakázku na výběr pojišťovacího makléře pro statutární město Brno“.

Námi předložené informace a argumentace vychází zejména z platné legislativy i z obecně zaužívané praxe.

Jsme připraveni naše tvrzení kdykoli dále rozvinout, doplnit či diskutovat.

S úctou

Ing. Ivo Krajíček, v.r.
ředitel pobočky Brno

Shrnutí

- *věcný rozsah jednotlivých činností dodavatele při plnění veřejné zakázky - prosíme definujte, jak rozsah a souslednost jednotlivých činností pojišťovacího makléře definuje kvalitu poskytovaných služeb, resp. jaká pozitiva lze očekávat při využití tohoto kritéria hodnocení při zvažování komplexnosti činnosti práce pojišťovacího makléře a klíčových okamžiků jeho služeb ve vztahu k zadavateli*

Dodavatel se zaměří na jednotlivé dílčí činnosti, tyto popíše od jejich do zahájení až po jejich výstup, včetně uvedení délky a časové souslednosti jednotlivých aktivit s důrazem na popis klíčových okamžiků v činnosti dodavatele.

Dodavatel, jakožto pojišťovací makléř, má ve vztahu k zadavateli dané činnosti, které dle platných právních předpisů musí vykonávat a dále existuje okruh činností, které nejsou definovány zákonem, ale jsou zaužívanou praxí a definují rozsah a kvalitu služby makléře pro koncového klienta. Pro zjednodušení lze definovat činnosti takto.

- Analýza rizik

Jakým způsobem makléř analyzuje rizika zadavatele. Má k tomuto účelu zřízeno samostatné oddělení risk managementu? Kolik osob v něm pracuje? Jakou mají odbornou způsobilost...atd.?

Jaké výstupy z analýzy rizik pro klienta makléř vytváří?

- Doporučení pro zadavatele

Jak výstupy z analýzy rizik makléř zahrne do svých doporučení. Jak principiálně vyhodnotí stávající rozsah pojistného krytí zadavatele a doplní ho své závěry a doporučení. Tato doporučení jsou pak obsahem požadavků na pojistitele při tvorbě zadávací dokumentace pro výběrové řízení na pojistitele.

- Proaktivní přístup při správě pojistných smluv

Makléře by měl doložit, jak pracuje při správě pojištění zadavatele, tzn., jak reaguje na podněty, v jakých lhůtách, jak zaznamenává požadavky a potřeby zadavatele, jak je řeší, jak má nastavený proces, tzn., zda má např. dedikovaného pracovníka jen pro zadavatele, který řeší jeho požadavky.

Výše uvedené činnosti a jejich kvalita má zásadní vliv na spolupráci se zadavatelem. Čím přesnější popis těchto činností makléř s ohledem na povahu zadavatele dodá, tím větší existuje předpoklad, že zadavatel bude mít pokryta všechna relevantní rizika.

- *způsob komunikace a spolupráce se zadavatelem - prosíme definujte, jaké efektivní komunikační kanály lze využít, jaké jsou požadavky na součinnost ze strany zadavatele, jak lze efektivně koordinovat spolupráci zástupců zadavatele s pojišťovacím makléřem a zadavatelem, tj. informace, ze kterých bude mít zadavatel představu ohledně přínosnosti daného kritéria*

Dodavatel by měl pro zadavatele vytvořit tým pracovníků, kteří budou vykonávat činnost makléře. Musí zajistit jejich časovou dostupnost (např. garantovat reakční dobu na požadavek zadavatele). Musí disponovat např. softwarem, který zaznamenává požadavky zadavatele, eviduje pojistné smlouvy, apod. Musí být ze strany zadavatele dostupný, tzn. může do něj nahlížet na základě např. vzdáleného přístupu, případně může sloužit jako úložiště dat, ze kterých zadavatel čerpá.

Výše uvedené skutečnosti mají podstatný vliv na kvalitu spolupráce, protože jejich nedostupnost či nefunkčnost by významným způsobem ovlivnila budoucí spokojenost zadavatele se spoluprací s makléřem.

- *způsob řešení likvidace pojistných událostí – prosíme definujte optimální průběh způsobu řešení škodné a pojistné události z pohledu činnosti pojišťovacího makléře se zaměřením, jaké pozitiva (benefity) by zadavatel mohl získat v případě kvalitě zajištěné likvidace pojistné události, tj. informace, ze kterých bude mít zadavatel představu ohledně přínosnosti daného kritéria*

Makléře by měl definovat a popsat způsob jakým bude přejímat hlášení o škodách, jak je bude evidovat, jak je bude řešit v jakých lhůtách. Měl by disponovat týmem specialistů, kteří budou asistovat při řešení pojistných událostí s pojistitelem a hájit práva zadavatele vyplývající z tohoto procesu.

Nefunkčnost nebo nedostatečná kvalita takových procesů na straně dodavatele výrazným způsobem ovlivňuje úspěšnost zadavatele při uplatňování nároků z pojištění.

- *základní navrhovanou pojistnou strategii pro zadavatele – prosíme definujte dobu nezbytnou pro zpracování takové strategie a dále navrhněte, jaké konkrétní aspekty pojistné strategie by zadavatel měl vzít v úvahu, aby nabídka účastníka mohla být hodnocena výhodně, popřípadě jaká mohou být případná negativa, tj. informace, ze kterých bude mít zadavatel představu ohledně přínosnosti daného kritéria*
- *způsob fungování Fondu krytí škod - prosíme definujte, jaké aspekty by v rámci tohoto kritéria hodnocení mohl zadavatel zvážit, aby nabídka účastníka mohla být hodnocena pozitivně či negativně.*

Makléř by měl po seznámení se s pojistnou ochranou zadavatele a subjektů, které se v rámci zadavatele budou projektu účastnit, být dostatečně schopný a kvalifikovaný navrhnout optimální pojistnou strategii, tzn. popsat a ekonomicky zdůvodnit, zda a co navrhuje krýt komerčním pojištěním a jakého charakteru, tzn. např. zda rámcové či individuální pojistné smlouvy atd. Dále by měl být schopen navrhnout strategii, která bude pracovat s Fondem krytí škod a jeho činnost optimalizovat. Rovněž by měl navrhnout, jakým způsobem se bude účastnit procesu náhrad škod z fondu.

Z hlediska hodnocení a výhodnosti či nevýhodnosti navrhovaného řešení musí být zřejmé, kolik a jaké úspory zadavateli navrhované řešení přinese, o kolik se zvýší kvalita pojistného krytí atd. Stejně tak musí makléř předložit argumenty proč a jak upravit či změnit fungování Fondu krytí škod a jaké bude přidaná hodnota makléře při součinnosti s fungováním fondu. Např., že bude připravovat podklady, aby mohla komise rozhodnout, zda a kolik uvolní prostředků z fondu na nějakou událost.

Kalkulace odměny se dle Vašeho sdělení může odvíjet od pevně stanovené procentuální odměny ze zprostředkovaného pojistného plnění. Žádáme tímto o upřesnění kalkulačního vzorce či konkretizaci jiného způsobu výpočtu provize ze zprostředkovaných smluv (pro případ rozšíření okruhu osob – městských částí a jejich příspěvkových organizací, které by do budoucna mohly rovněž využívat služby pojišťovacího makléře). V této souvislosti zadavatel připomíná, že jeho záměrem je, aby pojišťovací makléř byl odměňován výhradně zadavatelem, nikoliv zprostředkovatelsky (např. pojišťovnami).

Odměna makléře by měla být vyplácena formou **provize ze zprostředkovaných pojistných smluv** a v případě nastavení provize dle běžných tržních zvyklostí by makléři postačovala na pokrytí jeho nákladů a přiměřený zisk. Bude-li makléře odměňován přímo zadavatelem a nikoli pojišťovnou, nepovažujeme toto za šťastné řešení z následujících důvodů.

Bude-li transparentně nastavena výše provize ze zprostředkovaného pojištění ve výši např. 15%, je zcela zřejmé, že tato odměna je konečná a jasná a pojistitel již do ceny nezahrne žádné jiné náklady a poplatky. Pokud by byl makléř odměňován pouze zadavatelem, není transparentní, jaké další náklady pojistitel do pojistného zahrne, neboť makléř svou činností kromě zadavatele přináší také efekt pro pojistitele a v řadě případů supluje jeho úlohu... např. riskmanagement, likvidace PU, vyúčtování pojistného atd. Ve výše zmiňovaných 15% je toto již zohledněno. Pokud však zadavatel bude odměňovat makléře sám jen za činnosti, které makléř bude konat pro zadavatele, a nikoli za komplexní službu makléře, vzniká obtížně kontrolovatelný prostor v ceně pojistného, na který nebude mít zadavatel žádný vliv.

Pokud by zadavatel trval na výhradní odměně makléře zadavatelem, lze kalkulaci možné řešit pouze na odhadované hodinové náročnosti práce makléře pro zadavatele vers. hodinové sazbě za tuto činnost.