

DATUM: 4. 3. 2020

Dohledový benchmark č.1/2020 k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným

Česká národní banka (dále jen „ČNB“) tímto benchmarkem sděluje svá dohledová očekávání v souvislosti s regulací nabízení možnosti stát se pojištěným podle § 4 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“) účinného od 1. 12. 2018.

1. Oprávnění pojistníka nabízet možnost stát se pojištěným

Ustanoveními § 4 odst. 1, 3, 4, a 7 ZDPZ jsou stanoveny podmínky, za kterých může pojistník ve smyslu v § 4 odst. 1 ZDPZ (dále jen „pojistník“) pro pojišťovnu podnikatelským způsobem nabízet možnost stát se pojištěným. Pokud tyto podmínky nejsou naplněny, nelze podnikatelským způsobem nabízet možnost stát se pojištěným. Naplnění zákonem stanovených podmínek je nezbytné vždy posuzovat případ od případu s ohledem na jeho konkrétní okolnosti.¹

Ačkoliv za neoprávněné nabízení možnosti stát se pojištěným je primárně odpovědný pojistník (může se tak dopustit přestupku podle § 115 odst. 2 písm. a) ZDPZ), povinností pojišťovny je tento způsob distribuce pojištění řádně řídit a kontrolovat². Pokud pojišťovna dostatečně neřídí a/nebo nekontroluje činnost pojistníka, lze toto její jednání považovat za porušení povinnosti jednat s odbornou péčí a obezřetně ve smyslu § 6 odst. 1 ve spojení s § 7 odst. 1 písm. c) ZPOJ zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPOJ“), neboť by se tím pojišťovna vystavovala neobezřetně dodatečným právním a finančním rizikům.³ Pojišťovna se současně vystavuje riziku dalších finančních ztrát v důsledku vzniku ručitelského závazku za splnění povinnosti pojistníka k náhradě škody (§ 4 odst. 6 ZDPZ).

2. Volba distribučního kanálu – produktové řízení

Zásadní je v této souvislosti volba adekvátního distribučního kanálu pojišťovnou. Pečlivý výběr distribučního kanálu vhodného pro cílový trh a předcházení rizikům, kterým je cílový trh vystaven,

¹ K distribuci pojistné ochrany pojistníkem podle § 4 ZDPZ se ČNB podrobně vyjádřila v odpovědi na dotaz „Kdy je možné nabízet možnost stát se pojištěným v souladu s § 4 odst. ZDPZ“ ze dne 29. 11. 2018.

² Kromě naplnění podmínek § 4 ZDPZ by měla být předmětem kontroly také existence příslušného podnikatelského oprávnění pojistníka.

³ Podle § 120 odst. 2 písm. c) ZPOJ se pojišťovna dopustí přestupku tím, že v rozporu s § 7 nezavede a neudrží účinný řídicí a kontrolní systém.

s přihlédnutím ke konkrétním charakteristikám pojistných produktů, vyplývá nejen z obecné povinnosti pojišťovny jednat s odbornou péčí, ale rovněž z regulace produktového řízení (§ 53 ZDPZ ve spojení⁴ s prováděcím nařízením⁵). Vzhledem k tomu, že vztah pojistníka a pojištěného může mít různé podoby, je nezbytnou součástí testu vhodnosti distribučního kanálu také analýza způsobu, jakým se zákazníci stávají pojištěnými (např. sjednání on-line, přes telefon, písemně, apod.). Pojišťovna musí být vždy schopna zdůvodnit vhodnost distribučního kanálu ve smyslu § 4 ZDPZ⁶ a přijmout taková opatření, která zajistí srovnatelnou úroveň ochrany zákazníka (pojištěného) v porovnání se zprostředkováním nebo poskytováním pojištění⁷. S případným výběrem nevhodného distribučního kanálu je spojeno riziko možného poškození zákazníků pojišťovny, především riziko missellingu a nekalých obchodních praktik. ČNB očekává, že pojišťovna vyvine maximální úsilí k identifikaci možných rizik a zohlední je při rozhodování o způsobu distribuce a taktéž v rámci průběžného přezkumu podle § 53 odst. 1 písm. b) ZDPZ. Současně k těmto rizikům přihlédne také v případě již uzavřených pojistných smluv, v rámci kterých pojistník podnikatelským způsobem pokračuje v nabízení možnosti stát se pojištěným, a v případě identifikace zvýšeného rizika provede změnu ve způsobu distribuce pojistného produktu.

3. Postavení pojištěného a plnění informačních povinností

Pojistnou smlouvu uzavírá v souladu s ustanovením § 2758 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), pojistník. Při nabízení možnosti stát se pojištěným podle ustanovení § 4 ZDPZ není pojištěný smluvní stranou pojistné smlouvy. Ačkoliv jsou pojištění přistoupením k pojistné smlouvě pojištění pro případ vzniku pojistné události, jejich práva a povinnosti se liší od těch, které by získali v případě, že by si toto pojištění sjednali v právním postavení pojistníka⁸. ČNB očekává, že pojišťovna tuto skutečnost vezme v úvahu při hodnocení, zda je distribuce pojištění prostřednictvím pojistníka vhodná pro cílový trh vzhledem

⁴ Podle § 110 odst. 1 písm. e) ZDPZ se dopustí pojišťovna přestupku tím, že v rozporu s § 53 ZDPZ nezavede, neudrží a neuplatňuje postupy pro schvalování pojistného produktu a jeho významných změn před jeho distribucí zákazníkům.

⁵ Podle Prvního setu EIOPA Q&As ke směrnici Evropského parlamentu a Rady č. (EU) 2016/97, o distribuci pojištění (dále jen „směrnice o distribuci pojištění“) se za cílový trh považují také pojištění (členové skupiny), pokud jde o aplikaci pravidel pro správu a řízení produktu, stejně tak jako se uplatní pravidla na zohlednění požadavků a potřeb pojištěných. Testování produktů a jejich revize se proto provádí také na pojištěných.

⁶ Proveďte se celkové hodnocení tak, aby nebyla zohledněna pouze cena produktu, ale všechny relevantní okolnosti jako je konkrétní obsah práv a povinností pojištěného, v daném případě v porovnání se zprostředkováním nebo poskytováním pojištění.

⁷ Např. bod 6 preambule směrnice č. 2016/97 z 20. 1. 2016, o distribuci pojištění: „Spotřebitelé by měli mít stejnou úroveň ochrany i přes rozdíly ve způsobech distribuce. S cílem zajistit, aby pro všechny platila stejná míra ochrany a aby spotřebitelé mohli mít prospěch ze srovnatelných standardů, zejména v oblasti sdělování informací, je zásadní, aby měli distributoři rovné podmínky.“

⁸ Srovnej str. 3 odpovědi na dotaz „Kdy je možné nabízet možnost stát se pojištěným v souladu s § 4 odst. 7 ZDPZ“ ze dne 29. 11. 2018 a upozornění pro veřejnost ze dne 21. 2. 2017 ohledně přístupu k poj. smlouvám.

ke konkrétním charakteristikám příslušného pojistného produktu a rizikům, kterým jsou pojištění vystaveni. Pokud i přesto k tomuto způsobu distribuce přistoupí, měla by co nejvíce eliminovat možný negativní dopad na pojištěného plynoucí z rozdílného rozsahu práv pojištěného a pojistníka, například rozšířením práv pojištěných v pojistných smlouvách⁹, resp. pojistných podmínkách, tak, aby byl pojištěný tam, kde je to možné, oprávněn rozsah svého pojištění v průběhu smlouvy měnit či ukončit a byl určen oprávněnou osobou za účelem možnosti uplatňování práv z pojištění z pohledu ochrany spotřebitele.

S ohledem na rozdílné právní postavení pojistníka a pojištěného a z toho plynoucí práva a povinnosti ZDPZ zakotvuje v ustanovení § 4 odst. 2 a 3 a v § 93 informační povinnosti pojistníka vůči zájemcům o pojištění a pojištěným. Účelem této úpravy je především zajistit poskytnutí dostatečných informací o charakteru a rizicích spojených se sjednáním tohoto pojištění jednotlivým zájemcům o pojištění a pojištěným.

ČNB považuje za klíčové věnovat zvýšenou pozornost kvalitě obsahu upozornění zájemce o pojištění na důsledky spojené s tím, že se při uzavření pojistné smlouvy v rámci flotilového pojištění nestává pojistníkem (§ 93 ZDPZ)¹⁰. V této souvislosti je minimálně nezbytné zajistit, aby zájemce o pojištění byl zejména informován o rozdílu v právech a povinnostech při přistoupení do pojištění oproti právům a povinnostem, jaká by měl při uzavření pojistné smlouvy v postavení pojistníka, a to mimo jiné pokud jde o jeho právo na plnění z pojištění, právo vlastním právním jednáním způsobit změnu nebo zánik svého pojištění, právo domáhat se plnění z pojištění u soudu nebo jiného orgánu s obdobnou funkcí (tj. spojené s aktivní legitimací zákazníka), dále o krocích, které může učinit, pokud nebude pojistné pojistníkem uhrazeno včas. ČNB dále očekává, že proces poskytnutí výše uvedeného upozornění bude rekonstruovatelný a že pojišťovna bude do tohoto procesu aktivně zapojena¹¹.

Kromě povinností pojistníka podle § 4 odst. 2 ZDPZ nesmí být opomenuto řádné seznámení zájemce o pojištění s obsahem pojistné smlouvy a pojistnými podmínkami, a to ve srovnatelném rozsahu, jakoby pojištěný uzavíral s pojišťovnou pojistnou smlouvu sám.¹²

⁹ Týká se nejen pojištěných v rámci nově uzavřených pojistných smluv po datu vydání tohoto dohledového benchmarku, ale minimálně také pojištěných, kteří nově přistoupí k pojistným smlouvám uzavřeným před datem vydání tohoto dohledového benchmarku.

¹⁰ Tím není dotčeno očekávání ČNB ohledně eliminace negativního dopadu na pojištěného z důvodu rozdílného rozsahu práv pojištěného a pojistníka (viz bod 3. první odstavce).

¹¹ Kromě standardních kontrolních nástrojů je třeba klást důraz na řádné proškolení osob nabízejících pojištění. Pokud bude obsah takového upozornění standardizován, měla by pojišťovna na tvorbě textu spolupracovat, případně text předem schválit.

¹² Viz například ustanovení § 2767 a § 2768 občanského zákoníku.

4. Požadavky na výběr a průběžný monitoring činnosti pojistníka

ČNB očekává, že pojišťovna bude v souladu se svou povinností jednat s odbornou péčí a s ohledem na standardy produktového řízení i za účelem dosažení srovnatelné úrovně ochrany zákazníka bez ohledu na distribuční kanál provádět řádný výběr¹³ a průběžný systémový monitoring kvality distribuční činnosti pojistníka za účelem kontroly naplnění jeho zákonných povinností (včetně informačních povinností zmíněných v bodě 3.), prevence missellingu a nekalých obchodních praktik a za účelem ověření, zda je pojistný produkt distribuován určenému cílovému trhu.

ČNB již vyjádřila očekávání dohledu ve vztahu k řízení kvality distribuční činnosti ve svém Úředním sdělení ze dne 21. 1. 2014 k řízení a kontrole kvality činnosti distribuční sítě pojišťovny. Toto úřední sdělení stanovuje minimální předpokládané standardy řízení kvality distribuční činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů ze strany pojišťoven, nicméně ČNB očekává přiměřenou aplikaci částí II.1., 2., 4., 5., 6., 7., 8. a taktéž přiměřenou aplikaci kontrolních mechanismů uvedených v části III.b.2, IV.a.1 body (i), (ii), (v), (vi) a IV.a.2 i na řízení činnosti pojistníků, resp. na monitorování a řízení kvality jejich distribuční činnosti a na řízení souvisejících rizik.¹⁴ Ve vztahu k personálním předpokladům k provozování činnosti pojišťovna prověří, zda je pojistník a jeho pracovník důvěryhodnou osobou ve smyslu § 70 ZDPZ, a zajistí, aby pojistník a jeho pracovník měli odborné znalosti a dovednosti, které jsou přiměřené obsahu činnosti, kterou skutečně vykonávají, jak vyplývá z § 55 odst. 2 ZDPZ.¹⁵

Předmětem kontroly by měl být také obsah internetových stránek pojistníka (v části týkající se produktové nabídky konkrétní pojišťovny a procesu sjednání pojistné smlouvy), má-li je zřízeny, co do obsahu, úplnosti aktuálnosti a věcné správnosti poskytovaných informací, a co do naplnění požadavků pravidel jednání a informačních povinností vůči zákazníkovi podle ZDPZ. Stejně tak by měly být posuzovány různé aplikace a nástroje využívané pojistníkem ke sjednání pojištění.

Při posuzování přiměřenosti aplikace jednotlivých výše uvedených požadavků je nutné zohlednit zejména rozsah využití flotilového pojištění, složitost tímto způsobem nabízených produktů a s tím související rizika, především riziko missellingu a používání nekalých obchodních praktik.

¹³ Požadavky na důvěryhodnost osob, které se podílí na straně pojistníka na distribuci pojistné ochrany směrem k pojištěným, by měly být zásadně srovnatelné s požadavky kladenými na pojišťovací zprostředkovatele.

¹⁴ Přiměřenou aplikaci kontrolních mechanismů uvedených v úředním sdělení se u pojistníků rozumí aplikace výhradně k distribuci pojistných produktů pojišťoven, nikoliv ve vztahu k činnostem, které pojistník poskytuje mimo nabízení možnosti stát se pojištěným (zejména nabízení a prodej zboží a služeb) a dále v relevanci k rozsahu a povaze výkonu činností daného pojistníka podle § 4 ZDPZ pro pojišťovnu a s přihlédnutím k rizikům vyplývajícím z ustanovení § 4 odst. 6 ZDPZ, plnění povinnosti podle § 55 odst. 2 ZDPZ a riziku spáchání přestupku podle § 110 odst. 1 písm. f) ZDPZ.

¹⁵ V opačném případě je dána odpovědnost pojišťovny za přestupek podle § 110 odst. 1 písm. f) ZDPZ.

5. Produktové řízení (§ 53 ZDPZ)

Regulace produktového řízení předpokládá, že tvůrci pojistných produktů poskytují všem distributorům pojištění veškeré příslušné informace o pojistných produktech, určeném cílovém trhu, včetně informací o hlavních znacích a charakteristikách pojistných produktů, jejich rizicích, nákladech, včetně implicitních nákladů, a okolnostech, které mohou vyvolat střet zájmů na úkor zákazníka, a to včetně těch souvisejících s distribucí pojistného produktu. Pojišťovna by měla v rámci svých postupů k předcházení, zjišťování a řízení střetu zájmů zjišťovat, zda může být zájem pojistníka ve střetu se zájmy pojištěných¹⁶ (§ 48 odst. 1 písm. b) a c) ZDPZ). Tyto okolnosti by měly být zohledněny jak v produktovém řízení, včetně výběru vhodného distribučního kanálu, tak v nastavení konkrétních kontrolních nástrojů a také v rozsahu informací poskytnutých zákazníkům. Pojišťovna by také měla nastavit odpovídající kontrolní nástroje k průběžnému přezkoumávání a pravidelnému hodnocení pojistného produktu, mimo jiné i zpětný tok informací týkající se pojistného produktu, aby včas zabránila vzniku újmy na straně pojištěných (zejména se to týká případů, kdy očekávání pojištěných nejsou v souladu s obsahem pojistné smlouvy, resp. případů, kdy konkrétní ustanovení pojistné smlouvy nejsou plně v souladu s požadavky a potřebami pojištěných). Nedílnou součástí předávaných informací by měly být informace o podílu pojistných smluv sjednaných se zákazníky mimo cílový trh, souhrnné informace o zákaznících, záznamy prokazující splnění povinností podle ZDPZ, informace o zpětné vazbě zákazníků, zejména informace o věcné podstatě stížností a dotazů zákazníků a dále podněty distributora (pojistníka) na základě vyhodnocení požadavků a potřeb zákazníků, výstupy z šetření týkajících se distribuce produktu apod.

6. Stížnosti a jejich věcná podstata

Kromě povinnosti pojistníka informovat zákazníky o způsobech vyřizování stížností zákazníků, včetně možnosti obrátit se na ČNB a o mimosoudním řešení sporů (§ 83 písm. c) ZDPZ), pojišťovna zajistí, aby měla přehled o všech stížnostech zákazníků, včetně stížností podaných přímo pojistníkovi. V této souvislosti ČNB předpokládá, že si pojišťovna s pojistníkem smluvně ošetří plynulý tok těchto informací.¹⁷ Pojišťovna by měla následně tyto informace pravidelně vyhodnocovat a zavést postupy pro případ zjištění nedostatků, zejména systémového charakteru. ČNB dodává, že stížnosti jsou zdrojem zpětné zákaznické vazby a vyhodnocování jejich věcné podstaty je tak za účelem řízení kvality distribuční činnosti a za účelem řádného produktového řízení zcela nezbytné.

¹⁶ Např. je-li pojistník k nabízení možnosti stát se pojištěným motivován poskytnutím finanční odměny nebo v případě, kdy je pojistník součástí stejné finanční skupiny jako pojišťovna, která je tvůrcem produktu (zejména u některých produktů tzv. bankopojištění).

¹⁷ Při tom přiměřeně zohlední EIOPA obecné pokyny k vyřizování stížností zprostředkovateli pojištění (EIOPA-BoS-13/164) a EIOPA obecné pokyny k vyřizování stížností pojišťovnami (EIOPA-BoS-12/069).

7. Způsob odměňování pojistníka a řízení střetu zájmů

Pojišťovna nastaví systém odměňování pojistníka tak, aby nemohlo docházet k porušování povinnosti podle § 75 ZDPZ. Způsob odměňování pojistníka upraví pojišťovna ve vnitřních předpisech, přičemž pravidelně prověřuje, zda peněžitá nebo nepeněžitá výhoda poskytnutá pojišťovnou nevede k porušení povinnosti podle § 75 ZDPZ, zda způsob odměňování nevede ke střetu zájmů mezi pojistníkem a pojištěným podle § 48 odst. 1 písm. c) ZDPZ¹⁸, a zda, případně jakým způsobem je pojištěnému sdělována povaha této odměny.

Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor pracovníků ČNB aplikovaný v dohledové a kontrolní praxi u pojišťovacích institucí. Soud a případně i bankovní rada mohou zaujmout odlišný postoj. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu však bude ČNB při výkonu dohledu považovat, v mezích okolností konkrétního posuzovaného případu, za postup v souladu s relevantními právními předpisy vztahujícími se k dané oblasti.

¹⁸ Např. vazbou odměny pojistníka na vývoj škodního poměru daného pojištění.