

Postavení spotřebitele v oblasti distribuce pojištění v době digitální:

Platná regulace ČR ve světle základních pravidel kapitálových trhů

Abstrakt

Tato práce se zabývá postavením spotřebitele v oblasti distribuce pojištění v digitální době. Hlavní výzkumnou otázkou této práce je postavení spotřebitele při distribuci pojištění. Konkrétně práce popisuje, co vše spotřebitelovo postavení ovlivňuje a jestli je toto postavení adekvátní distribuci pojištění v digitálním světě. Pandemie transformaci do digitálního prostředí nenastartovala, ale pouze urychlila. Jednotlivé pojišťovny se snažily přes digitální prostředí prodávat již před ní. A to se ne vždy povedlo úplně „čistě“. V minulosti tato pochybení samozřejmě byla spojena i s běžným „face to face“ prodejním procesem. Jelikož v minulosti byla největší pochybení spojena s investičním životním pojištěním, snaží se tato práce jako vedlejší otázku zodpovědět, jak si vede spotřebitel ve srovnání s regulací podnikání na kapitálových trzích.

Struktura práce je členěna do čtyř hlavních kapitol, které jsou řazeny logicky od obecného pojetí spotřebitele po nejvíce exponovanou oblast životního prostředí. První kapitola úvodem popisuje pojem spotřebitele a koncepce upravující jeho postavení na finančním trhu. Druhá kapitola se zaměřuje na obecné vymezení pojmu spotřebitele v novém občanském zákoníku a zákonu na ochranu spotřebitele a blíže popisuje odlišnosti, které se v zákoně vyskytují vůči produktům finančního trhu. Následně kapitola blíže rozebírá speciální úpravu spotřebitele v ZDPZ a ZPKT. Závěrem se kapitola zaměřuje na příslušné dohledové benchmarky EIOPA a jejich národní transpozici prostřednictvím ČNB.

Stěžejní část práce potom tvoří kapitola třetí. V ní jsou popsány detailně jednotlivé prvky, které postavení spotřebitele na finančním trhu ovlivňují. Zejména se jedná o regulaci pojistného trhu a nutnosti získání povolení ČNB, patřičnou odbornost a důvěryhodnost distributorů a pravidla jednání se zákazníkem před a v průběhu uzavírání kontraktu, stejně jako po dobu jeho trvání.

Kapitola čtvrtá se úvodem zaměřuje na specifika hromadných pojistných smluv, konkrétně těch, které fungují na principu „linkování“ k jinému, často bankovnímu, produktu. Ve své druhé části se kapitola naproti tomu zaměřuje na specifika životního pojištění, jehož úprava je nejpřísnější a jde nad rámec samotné Směrnice IDD i na celoevropské úrovni.

Klíčová slova: [3 klíčová slova v českém jazyce] Distribuce pojištění, postavení spotřebitele,  
finanční trh