

**UNIVERZITA KARLOVA**

**Právnická fakulta**

**Mgr. Tomáš Ryza**

**Postavení spotřebitele v oblasti distribuce  
pojištění v době digitální**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Roman Vybíral, Ph.D.

Katedra finančního práva a finanční vědy

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 27. 6. 2023

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací vypracoval/a samostatně, že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce včetně poznámek pod čarou má 210 994 znaků včetně mezer.

.....  
Mgr. Tomáš Ryza

V Praze dne

### *Poděkování:*

Na tomto místě bych rád poděkoval JUDr. Romanu Vybíralovi, Ph.D. za odborné vedení této práce a cenné rady, které mi při jejím zpracování poskytl. Společnosti Mutumutu, s.r.o. za to, že mi pro zpracování této práce poskytla zdrojová data svého výzkumu o vnímání pojistných smluv ze strany zákazníků. Dále pak mé pečlivé korektorce za to, že nenechala utéct jedinou čárku vedle. Taktéž mým kolegům za to, že mi nedali jinou možnost než tuto práci konečně dopsat.

## Obsah

Úvod.....	7
1. Koncepční východiska upravující postavení spotřebitele na pojistném trhu.....	11
1.1. Koncepce v oblasti národní a evropské legislativy .....	12
Národní koncepce .....	12
Koncepce EU .....	14
1.2. Koncepce v oblasti dohledu.....	18
Koncepce dohledu ČNB .....	18
Zpráva o dohledu ČNB .....	21
Pracovní program EIOPA .....	21
2. Právní základ upravující postavení spotřebitele na pojistném trhu .....	26
2.1. Směrnice IDD a její transpozice v ČR.....	26
2.2. Občanský zákoník.....	28
Informační povinnost vůči spotřebiteli .....	30
Obsah smlouvy.....	31
Právo na odstoupení od smlouvy .....	32
Nekalé obchodní praktiky a odborná péče.....	35
Mimosoudní řešení sporů.....	37
2.3. Zákon o distribuci pojištění a zajištění .....	39
2.4. Evropská regulace a obecné pokyny EIOPA.....	41
Přímo použitelná nařízení .....	41
Obecné pokyny EIOPA.....	44
3. Prvky ovlivňující postavení zákazníka .....	47
3.1. Povolení ČNB.....	48
Dvě roviny – tvůrce produktu a distributor.....	48
Poskytovatel pojištění .....	49

Distributor pojištění .....	52
Pracovník poskytovatele a distributora pojištění .....	58
3.2. Reklama .....	65
Zákon o reklamě .....	66
Zákon o distribuci pojištění a zajištění .....	67
Samoregulace .....	69
3.3. Analýza potřeb a doporučení vhodnosti .....	70
Analýza potřeb zákazníka .....	71
Doporučení vhodnosti .....	73
3.4. Poskytování (před)smluvní dokumentace .....	74
Obsah a forma .....	74
Způsob a forma poskytnutí .....	76
Rozsah poskytnutých informací .....	79
4. Specifika vybraných pojistných smluv .....	81
4.1. Hromadné pojistné smlouvy .....	81
Režim prodeje hromadných pojistných smluv .....	82
„Pojistný zájem“ a nabízení možnosti stát se pojištěným .....	83
Produktové řízení, výběr a kontrola pojistníka .....	84
Informační povinnost pojistníka a vyřizování stížností .....	87
4.2. Investiční životní pojištění .....	89
Reklama .....	90
Doporučení a rada o vhodnosti .....	91
(Před)smluvní dokumentace .....	91
Závěr .....	93
Seznam zkratk .....	95
Seznam použitých zdrojů .....	101

1. Literatura .....	101
2. Internetové zdroje.....	102
3. Právní předpisy.....	105
4. Judikáty a vyjádření dohledových orgánů.....	107
5. Ostatní zdroje .....	109
Seznam obrázků .....	110
Seznam tabulek .....	111

## Úvod

Pojištění patří, spolu s investičními produkty a doplňkovým penzijním spořením, k základním nástrojům finančních trhů sloužících pro zajištění se proti nenadálým situacím do budoucích let. V řadě ohledů se přitom jedná o produkty podobné nebo se vzájemně doplňující. Tomu odpovídá i snaha Evropské unie co nejvíce regulaci těchto produktů sjednotit. Tato snaha však není ucelená a každá ze zmíněných domén finančního trhu má regulaci vlastní. Přesto však v některých ohledech došlo v případě regulace pojištění k inspiraci v oblasti úpravy investičního trhu.

Přestože je evropská regulace pojištění poměrně mladá, zůstává stále otázkou, nakolik již dokáže reflektovat nové technologie a zda je skutečně připravená na digitální svět 21. století. Jejím hlavním motivem bylo chránit slabší smluvní stranu, tedy zejména spotřebitele. Autor se nicméně domnívá, že místy obsahuje prvky, které mohou působit zcela opačným účinkem, případně pak nedůvodně zatěžovat své adresáty nadbytečnou byrokracií. Příkladem může být nutnost získání explicitního souhlasu s poskytováním (před)smluvní dokumentace v elektronické podobě, a to i za předpokladu, že zákazník s pojišťovnou (tedy poskytovatelem pojištění) nebo jejím zástupcem (distributorem) jedná výhradně prostřednictvím elektronického kanálu.

Hlavní výzkumnou otázkou této práce je postavení spotřebitele při distribuci pojištění. Konkrétně si autor dává za cíl zjistit, co vše jej zajišťuje a jestli je výsledné postavení adekvátní distribuci pojištění v digitálním světě. Zejména první rok pandemie výrazným způsobem urychlil transformaci distribučních kanálů. Pro ilustraci, poradenská společnost McKinsey & Company ve svém průzkumu na dopady covid-19 z října 2020 uvádí, že pandemie urychlila digitální vývoj přibližně o 7 let.<sup>1</sup> Z tohoto je možno dovodit, že kdo se digitálnímu trhu nepřizpůsobil, bude v následujícím období pravděpodobně čelit významným ztrátám. Pandemie však transformaci do digitálního prostředí nenastartovala, ale pouze urychlila. Jednotlivé pojišťovny se snažily přes digitální prostředí prodávat ještě před tím, než se celý svět ponořil do izolace, přičemž ne všechny takové pokusy byly ČNB shledány právně v pořádku. Avšak tato pochybení byla spojena

---

<sup>1</sup> MCKINSEY & COMPANY. *COVID-19 digital transformation & technology* | McKinsey. Online. McKinsey & Company. 2020/10/05/. Dostupné z: <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever> [citováno 2022-04-16].

i s běžným „face to face“ prodejním procesem, z tohoto důvodu také není možné v této diplomové práci pominout ani tyto „tradiční“ způsoby prodeje.

První kapitola této práce se zabývá základními koncepty, které ovlivňují prostředí, ve kterém se spotřebitelé na pojistném trhu pohybují, a které jsou formovány aktéry z oblasti veřejné správy. Úvodem se tato kapitola zaměřuje na dvě koncepce v oblasti legislativy, a to českou národní a dále pak koncepcí Evropské unie (dále jen „EU“). Druhá část kapitoly se zaměřuje na koncepcce dohledu, který finálně postavení spotřebitele dotváří. Tato část je rozdělena do dvou úrovní. První je národní úroveň, kde je dohled nad pojistným trhem svěřen České národní bance (dále jen „ČNB“). Druhá úroveň je evropská, kde jsou pravomoci v oblasti dohledu svěřeny Evropskému orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění (dále jen „EIOPA“).

Navazující druhá kapitola blíže popisuje pojem spotřebitele a jeho postavení na finančním trhu. Úvod kapitoly je zaměřen na obecné vymezení pojmu spotřebitele v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“)<sup>2</sup> a zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“)<sup>3</sup> a blíže popisuje odlišnosti, které se v těchto zákonech vyskytují vůči produktům finančního trhu. Následně kapitola blíže rozebírá speciální úpravu ochrany spotřebitele v zákonu č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPZ“). Závěr kapitoly se soustředí na přímo aplikovatelná nařízení EU a obecné pokyny EIOPA.

Stěžejní část práce tvoří kapitola třetí. V ní jsou detailně popsány jednotlivé prvky, které postavení spotřebitele na finančním trhu ovlivňují. Výčet začíná od regulace pojistného trhu a popisu základních pravidel, za kterých mohou pojišťovny na českém trhu začít své služby nabízet, jako je například získání povolení ČNB či jiného evropského orgánu dohledu. Dalším stěžejním prvkem je odbornost a důvěryhodnost distributorů, na kterou je kladen zásadní důraz. Pojištění tedy nemůže distribuovat kdokoliv, osoby do distribuce zapojené musí dle složitosti produktu složit certifikační zkoušky a doložit, že u nich nehrozí zvýšené riziko zneužití slabšího postavení zákazníka za účelem navýšení vlastního zisku. Dále se kapitola věnuje základním pravidlům reklamy, např. že musí být na zákazníka vedena férovým způsobem a nesmí být klamavá. Kapitulu uzavírá povinnost řádného poskytování předšmluvní dokumentace a analýza potřeb zákazníka. Ty

---

<sup>2</sup> Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

<sup>3</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.



jsou nezbytné pro to, aby byl zákazníkovi prodán správný produkt, který pokrývá primárně jeho potřeby a neslouží jen ke generování zisku pojišťovny a zprostředkovatelů pojištění.

Kapitola čtvrtá se zaměřuje na dva vybrané specifické typy pojistných smluv. Úvodem kapitoly jsou představeny tzv. hromadné pojistné smlouvy, které většinou fungují na principu tzv. „linkování“ k jinému, např. bankovnímu, produktu. To v praxi znamená, že se prodávají společně s tímto hlavním produktem, a ne vždy je možné je pořídit samostatně. V takovém případě se tedy nejedná *a priori* o distribuci pojištění, neboť smlouvu s pojišťovnou mají sami prodejci primárního produktu, ale pouhou možností nabídky stát se pojištěným podnikatelským způsobem. Zákazník – pojištěný je tak v situaci, kdy má jen velmi málo prostoru pro ovlivnění existence a náplně vlastní pojistné smlouvy. ZDPZ nicméně spotřebiteli přiznává určitá informační práva a ochranu přiměřenou charakteru takového pojistného produktu.

Ve své druhé části se čtvrtá kapitola zaměřuje na specifika investičního (neboli rezervotvorného) životního pojištění, které stojí, dalo by se říct, na druhém konci pomyslného spektra než hromadné pojistné smlouvy. Jeho úprava je nejpřísnější a jde nad rámec samotné směrnice o distribuci pojištění (dále jen „**Směrnice IDD**“)<sup>4</sup>. Má to samozřejmě své důvody. Investiční životní pojištění se většinou uzavírá na delší časové období, se zákazníkem se tedy vyvíjí a také obsahuje investiční složku, která podléhá výkyvům finančního trhu. Tato skutečnost může mít tak snadno za důsledek, že se spotřebitel místo toho, aby vydělal, naopak dostane do hluboké ztráty.

Aby bylo možné dosáhnout cíle práce a zodpovědět všechny výzkumné otázky, využívá práce kombinaci různých metod. Zejména se jedná o metody deskripce a analýzy, doplněné o dílčí komparace. Metoda deskripce je dominantní zejména v prvních dvou kapitolách práce, kde detailněji popisuje aktuální právní regulaci v EU a ČR. Obdobné využití následuje také v dalších kapitolách, kde je však již v pozadí a dominantní je naopak metoda analýzy faktického stavu. Hodnoceny jsou zejména vzájemné vztahy mezi jednotlivými částmi regulace a následnými prodejními procesy. V první kapitole navíc práce analyzuje dotazníkové šetření z oblasti znalostí smluvních podmínek pojišťoven. Komparativní prvky lze pak nalézt při hodnocení vzájemné

---

<sup>4</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016, o distribuci pojištění.

podobnosti regulace nejenom pojištění s jinými produkty finančního trhu, ale také různých druhů pojištění mezi sebou. Tato metoda je užita zejména ve druhé a čtvrté kapitole práce.

S ohledem na stále probíhající vývoj této regulace a specifické zaměření na analýzu současného platného stavu, není mnoho akademických publikací, které by bylo při psaní této práce využít. Autor se tak zaměřil především na práci s primárními zdroji. Na prvním místě tak stojí především evropská a národní regulace. Ta je pak doplněna publikovanými dokumenty dohledových a konzultačních orgánů, jako jsou například dohledová stanoviska, zpřesňující regulačně-technické standardy, soubory otázek a odpovědí a podobně. Teoretičtější oporu pak práci dodávají zejména komentáře k jednotlivým zákonům, vysokoškolské učebnice finančního a pojišťovacího práva a také příspěvky v odborných časopisech vydávaných Českou asociací pojišťoven (dále jen „ČAP“).

## 1. Koncepční východiska upravující postavení spotřebitele na pojistném trhu

*„Marketéři jsou zvláštním druhem lhářů. Lžou spotřebitelům, protože to spotřebitelé vyžadují. Marketéři vyprávějí příběhy a spotřebitelé jim věří. Někdy jejich příběhy pomáhají lidem dosáhnout více, více si užít života, a dokonce i déle žít. Jindy, když příběh není věrohodný, může mít význačné vedlejší účinky a spotřebitelé na něj doplatí.“ — Seth Godin, podnikatel a marketér, 1960<sup>5</sup>*

Popis marketérů z pera Setha Godina se může na první pohled zdát poměrně cynický, nelze mu ale upřít velmi úzký vztah s realitou. Skutečně jsou ale spotřebitelé lidmi, jež vyžadují, aby se jim lhalo? Tato část Godinova sdělení se již nepřijímá snadno. Faktem však zůstává, že mezi spotřebiteli je nezanedbatelné procento těch, kteří nedisponují dostatečným přehledem, aby pořízený produkt posoudili, případně tomuto posouzení nevěnují dostatečnou pozornost. Nejinak je tomu také v oblasti prodeje pojištění. To potvrzují například zveřejněné výsledky průzkumu STEM/MARK z listopadu 2019, který si nechala zpracovat společnost Mutumutu, s.r.o. Podle tohoto průzkumu „[p]řes 26 % Čechů nerozumí pojistným smlouvám. Každý sedmý z nich je ani poctivě nečte. V případě pojistných podmínek je číslo ještě vyšší. Nerozumí jim přes 30 % dotazovaných a každý třetí je ne vždy poctivě čte. ... Necelých 72 % jich pak neví, kolik jejich životní pojistka obsahuje výluk, tedy případů, ve kterých může pojišťovna odmítnout plnění.“<sup>6</sup>

Když se podíváme na tyto výsledky pozorněji, můžeme na jejich základě dovodit poměrně překvapivé závěry. Přestože téměř 57 % dotázaných tvrdí, že při výběru pojištění srovnává vždy více nabídek, takřka stejné množství, konkrétně 54,6 % dotázaných, si podle tohoto průzkumu pojištění vybralo na základě doporučení svého bankéře nebo pojišťovacího poradce a další více než třetina dotázaných pak na základě doporučení známých nebo rodiny. Pouze necelých 9 % k tomuto srovnání užilo nezávislého srovnávače pojištění.<sup>7</sup> Tyto výsledky bohužel neumožňují jinou interpretaci, než že toto srovnání různých variant je spíše zdánlivé a spotřebitelé jsou při

---

<sup>5</sup> GODIN, Seth. *Všichni marketéři jsou lháři: síla vyprávění věrohodných příběhů v nevěrohodném světě*. Praha: Management Press, 2006, s. 14. ISBN 80-7261-151-8.

<sup>6</sup> LENZ, Jindřich. *Výzkum: Více než čtvrtina Čechů nerozumí svým pojistkám, třetina ani nečte všeobecné obchodní podmínky* | *LinkedIn*. Online. LinkedIn. 2019/11/29. Dostupné z: <https://www.linkedin.com/pulse/v%C3%BDzkum-v%C3%ADce-ne%C5%BE-%C4%8Dtvrtina-%C4%8Dech%C5%AF-nerozum%C3%AD-sv%C3%BDm-pojistk%C3%A1m-jind%C5%99ich-lenz/?originalSubdomain=cz> [citováno 2022-04-17].

<sup>7</sup> STEM/MARC. *Znalost obsahu pojistných podmínek ze strany klientů pro životní pojištění Mutumutu*. Průzkum veřejného mínění. Praha: Mutumutu, 2019. Dostupné z: Soukromý archiv Mutumutu [citováno

výběru svého pojištění většinou odkázání na pomoc třetí osoby. Současně má tato třetí osoba ve většině případů prospěch ze sjednaného pojištění, neboť se na jeho zprostředkování přímo podílí. Spotřebitelé jsou tak zcela závislí na poctivosti osob, jenž jim doporučení poskytují, konkrétně, že skutečně zohlední jejich potřeby, a ne pouze vlastní zájem na provizi.

Nabízí se otázka, čím je tato závislost způsobena. První odpověď je určitě třeba hledat v délce pojistných smluv, respektive v délce všeobecných pojistných podmínek (dále jen „VPP“), často navíc rozšířených o doplňkové pojistné podmínky (dále jen „DPP“) či zvláštní pojistné podmínky (dále jen „ZPP“). Pokud si například srovnáme na webovém srovnávači top-pojisteni.cz<sup>8</sup> nabídku cestovního pojištění, pak průměrná délka VPP včetně DPP a ZPP (dále jen souhrnně „**Pojistné podmínky**“) pěti nabízených variant činí 24,2 stran, přičemž nejstručnější Pojistné podmínky mají 12 stran a ty nejrozsáhlejší dokonce 34. Vezmeme-li v potaz, že všechny tyto produkty jsou určeny pro fyzické osoby, které jako spotřebitelé nakupují pro svoji nepodnikatelskou činnost a většinou osobní potřebu, je pak pro marketéry velmi snadné vyzdvihnout v reklamě vlastnosti produktu tak, že spotřebitel dospěje k závěru, že právě toto pojištění má vlastnosti, které potřebuje. Že má produkt nějaké nevýhody, o tom už se reklama nezmíní, případně se schovají do zbytečně komplikovaných Pojistných podmínek. Pokud se jedná o „tradiční“ osobní prodejní kanál, je možné tyto marketingové zkratky do jisté míry korigovat detailnějším vysvětlením ze strany zástupce poskytovatele, jenž se spotřebitelem přímo jedná. V případě jeho nedostatečné odbornosti či přílišném upřednostnění vlastního zájmu na provizi však může dojít k uchýlení se k dalším nátlakovým metodám, v jejichž důsledku si spotřebitel pořídí produkt pro něj zcela nevhodný. Jelikož případný reklamační proces je složitý a zdlouhavý, je ve výsledku pro spotřebitele jednodušší si produkt ponechat, neboť ho to bude stát mnohem méně stresu a možná i dalších finančních prostředků. Tato situace má nicméně do ideálního stavu daleko.

## 1.1. Koncepce v oblasti národní a evropské legislativy

### *Národní koncepce*

Potřeby chránit spotřebitele si je samozřejmě dobře vědom i zákonodárce. V České republice (dále jen “ČR”) je jím konkrétně Ministerstvo financí ČR (dále jen „MFČR“), které má tuto

---

<sup>8</sup> UŠETŘENO S.R.O. *Cestovní pojištění*. Online. Top-Pojištění.cz. [b.d.]. Dostupné z: [https://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni/kalkulace-a-srovnani?phase=travelcz\\_quotes](https://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni/kalkulace-a-srovnani?phase=travelcz_quotes) [citováno 2022-04-16].

problematiku po legislativní stránce pro oblast finančních trhů na starosti. MFČR zpracovalo již v roce 2007 rámcovou politiku ochrany spotřebitele na finančním trhu (dále jen “OSFT”)<sup>9</sup>, ve které stanovilo tři základní pilíře, na které je nutné se při ochraně spotřebitele zaměřit:

- 1) poskytované informace (spotřebiteli);
- 2) schopnost (spotřebitele) s informacemi pracovat; a
- 3) možnost (spotřebitele) prosazovat a chránit své zájmy.

Tyto tři základní pilíře by pak měly mít svůj odraz v příslušné legislativě, nicméně, jak ukazuje srovnávací tabulka na konci OSFT, v době vydání OSFT se nepodařilo transponovat vše beze zbytku. Na prvním místě OSFT zmiňuje zejména závažné nedostatky v legislativním zajištění informační povinnosti a faktickém poskytování informací co do obsahu, včasnosti a formy poskytovaných informací<sup>10</sup>. Druhým závažným nedostatkem z hlediska legislativy je pak zmíněna „nedostatečná regulace práva spotřebitele na odstoupení od uzavřené smlouvy o finanční službě v určité lhůtě, aniž by s tím byla spojena jakákoliv sankce – tzv. *cooling-off period*“<sup>11</sup>. Je nicméně třeba vzít v potaz také skutečnost, že OSFT byla sepsána již v roce 2007, přičemž MFČR na svých stránkách neuvádí, zdali od té doby došlo k jakékoliv aktualizaci.

Evropská komise (dále jen „EK“) v mezičase připravila koncepci k ochraně spotřebitele na finančním trhu na evropské úrovni, jejíž podstatou bylo zejména „*sjednocení regulatorních principů a ochrany spotřebitele napříč finančním trhem, zajištění stejné úrovně ochrany spotřebitele pro různé způsoby distribuce, posílení důrazu na srozumitelnost a srovnatelnost informací o finančních produktech (zejména pak informací o nákladech životního pojištění) a zvýšení nároků na profesionalitu osob působících v daném odvětví.*“<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu*. Online. 2007/09/05. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/ochrana-spotrebitele/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitele> [citováno 2022-04-17].

<sup>10</sup> MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu*. Online.

<sup>11</sup> MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu*. Online.

<sup>12</sup> MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Transpozice směrnice IDD*. Konzultační materiál. Online. Praha: Ministerstvo financí ČR, 2016. Dostupné z: [https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace\\_2016-07-01\\_KM-IDD.pdf](https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2016-07-01_KM-IDD.pdf) [citováno 2023-06-06].

## ***Koncepce EU***

Důvodová zpráva k ZDPZ<sup>13</sup>, který v ČR primárně transponuje Směrnici IDD<sup>14</sup> z ledna 2016, přímo zmiňuje, že hlavní podstatou koncepce EK k ochraně spotřebitele na finančním trhu je sjednocení regulatorních principů napříč celým finančním trhem.<sup>15</sup> Praktický projev této harmonizační snahy můžeme spatřit v tom, že EK již více než 15 let systematicky pracuje na přípravě směrnic a nařízení, jež mají za cíl zajistit vysoký standard ochrany spotřebitele a propojit finanční trhy napříč celou EU. Již v roce 2008 byla přijata směrnice upravující oblast spotřebitelských úvěrů<sup>16</sup> a hned o rok později byla přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (dále jen „**Směrnice Solventnost II**“)<sup>17</sup>, která upravila podmínky poskytování pojistných produktů. Následně přišla na řadu revize pravidel poskytování platebních služeb, investic a vlastní distribuce pojištění. A konečně od roku 2018 se do popředí zájmu dostaly také otázky udržitelných a digitálních financí.<sup>18</sup>

Jak už ale bylo naznačeno, dochází zde ke vzájemnému prolínání. Nejpokročilejší, a v mnoha ohledech i nejpřísnější z nich je Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů (dále jen „**Směrnice MiFID II**“)<sup>19</sup> určená pro oblast investičních trhů. Pro oblast pojištění byla v lednu 2016 přijata Směrnice IDD, přičemž inspirace ve Směrnici MiFID II je v mnoha ohledech zjevná. Jedná se zejména o ustanovení o prodeji produktu, kdy zákazník musí být včas informován o náležitostech smluvního vztahu. Musí docházet ke zjišťování potřeb zákazníka a být vyhodnocena vhodnost nabídnutého pojištění včetně

---

<sup>13</sup> VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. SCHILLEROVÁ, Alena (předkladatel). *Vládní návrh zákona o distribuci pojištění a zajištění*. Česká republika: Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, 2018. VIII. volební období, Sněmovní tisk 48/0. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?o=8&ct=48&ct1=0> [citováno 2022-04-16].

<sup>14</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady o distribuci pojištění.

<sup>15</sup> VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Vládní návrh zákona o distribuci pojištění a zajištění*.

<sup>16</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008, o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS.

<sup>17</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009, o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II).

<sup>18</sup> PARENTI, Radostina. *Politika v oblasti finančních služeb*. Online. EVROPSKÝ PARLAMENT. Evropský parlament. 04-2023. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/83/politika-v-oblasti-financnich-sluzeb> [citováno 2023-02-18].

<sup>19</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014, o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU.

vyhodnocení, jaké zjištěné potřeby zákazníka pokrývá. Ještě markantnější projevy tohoto můžeme pozorovat v oblasti distribuce životního pojištění, kde jsou Nařízením Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2359 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou (dále jen „**Nařízení IBIPs**“)<sup>20</sup> zpřísněny podmínky pro informační dokumenty či řízení vlastního produktu.

Přes výše zmíněnou inspiraci můžeme najít i jisté odlišnosti. První zásadní rozdíl můžeme spatřovat již v samotném přístupu k harmonizaci. Zatímco Směrnice MiFID II jde cestou tzv. „maximální harmonizace“, kdy je ponechán jen minimální prostor pro národní odchylky od evropské úpravy, Směrnice IDD volí poněkud konzervativnější cestu „minimální harmonizace“, kdy jednotlivé členské státy mohou přijmout i opatření přísnější.<sup>21</sup> Toho využila i Česká republika, když v ZDPZ<sup>22</sup> upravila nad rámec transpozice také otázku distribuce tzv. hromadných pojistných smluv. Přesněji řečeno, upravila pravidla, kdy může pojistník podnikatelským způsobem nabízet třetím osobám možnost stát se pojištěným. Jistý mírnější přístup můžeme spatřit v oblasti pobídek, kde Směrnice MiFID II povoluje jen některé přínosné pobídky, zatímco Směrnice IDD zakazuje ty, které by mohly být pro zákazníka škodlivé. Naproti tomu Směrnice IDD je pro změnu přísnější například v otázce průběžného doškolování po získání certifikační zkoušky u akreditované osoby a možnost její ztráty, kdy přímo stanoví, že součástí posouzení odborné způsobilosti zprostředkovatele a jeho pracovníků je také povinnost absolvovat alespoň 15 hodin odborné přípravy či rozvoje ročně<sup>23</sup>.

Přes všechny tyto snahy úprava v oblasti pojištění zůstala spíše obecná bez zásadnějšího odlišení nových digitálních distribučních kanálů. To by mohla změnit aktuální iniciativa EK, jež směřuje ještě k většímu posílení postavení spotřebitele zejména v oblasti digitálních prodejů, případně s využitím dalších kanálů vzdálené komunikace. Jako hlavní oblasti, na které se chce zaměřit,

---

<sup>20</sup> Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2359 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou.

<sup>21</sup> MARANO, Pierpaolo a Kyriaki NOUSSIA (eds.). *Insurance distribution directive: a legal analysis*. Springer, 2021, s. 76. ISBN 978-3-030-52737-2.

<sup>22</sup> Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.

<sup>23</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady o distribuci pojištění, Čl. 10.

uvádí EK zejména posílení předsmlovní transparentnosti, právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy, zamezení nekalých marketingových praktik ze strany poskytovatelů a zprostředkovatelů finančních služeb a zamezení nevyžádané reklamy a prodejů.

Za tímto účelem přijala v květnu 2022 EK návrh nové směrnice, která má nově upravit pravidla prodeje smluv produktů finančního trhu vzdáleným způsobem (dále jen „**Návrh směrnice o vzdáleném prodeji**“)<sup>24</sup>. Tento návrh má posílit práva spotřebitelů a podpořit poskytování finančních služeb v jednotném trhu, a to i v případě přeshraničních smluv. Konkrétně se pak návrh zaměřuje na následujících pět oblastí:

1) Plná harmonizace

V současnému stavu jsou finanční služby vyjmuté z působnosti dosavadní směrnice o právech spotřebitelů<sup>25</sup> a jednotlivá práva spotřebitelů jsou nejednotně upravena nejednotně v předpisech upravujících konkrétní finanční produkt. Jak již bylo zmíněno, v případě pojištění se jedná o Směrnici IDD, která se vydala cestou minimální harmonizace a některé oblasti v oblasti vzdálených prodejů zůstávají dosud nepokryty. V případě přijetí Návrhu směrnice o vzdáleném prodeji dojde k plné harmonizaci na celém vnitřním trhu s jednotnými pravidly pro všechny poskytovatele ze všech členských států.

2) Předsmlovní informační povinnost

Asi nejvýznamnější změnou Návrhu směrnice o vzdáleném prodeji je zpřesnění pravidel pro poskytování předsmlovních informací spotřebitelům. Poskytnutí těchto informací vyžaduje nicméně regulace prodeje finančních produktů již dnes. Směrnice IDD v tomto ohledu není tedy rozhodně výjimkou, avšak obsahuje řadu neurčitých pojmů, jejichž příkladem je například pojem dostatečného předstihu, který není v regulaci již blíže specifikován. To by měl Návrh směrnice o vzdáleném prodeji napravit, neboť přímo stanovuje, že předsmlovní informace mají být spotřebiteli poskytnuty alespoň den před vlastním podpisem smlouvy. Tento návrh také uvádí přípustné způsoby vrstvení odkazů

---

<sup>24</sup> Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady 2022/0147(COD) ze dne 11. května 2022, kterou se mění směrnice 2011/83/EU o smlouvách o finančních službách uzavřených na dálku a zrušuje směrnice 2002/65/ES.

<sup>25</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011, o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES Text s významem pro EHP.



a požadavky na viditelnost veškerých informací na obrazovce tak, aby nemohlo dojít k jejich snadnému přehlédnutí.

3) Pravidla pro omezení automatizovaného poradenství

Využití automatizovaných nástrojů a umělé inteligence při poskytování poradenství v oblasti finančních služeb se velmi rychle rozvíjí. Přes pokrok, kterého bylo dosaženo, se však může jednat o nástroje, jejichž využití nebude pro všechny spotřebitele snadné a intuitivní. Jak již bylo uvedeno, smlouvy o finančních službách mohou být pro spotřebitele značně nesrozumitelné, tím spíše, jsou-li sjednávány na dálku. Návrh proto ukládá obchodníkům, aby při užití robotických rad či umělé inteligence (například v různých „chat boxech“) poskytovali spotřebitelům náležitě vysvětlení. Pravidla rovněž posilují postavení spotřebitelů tím, že zavádějí možnost požádat o lidský zásah, pokud interakce s těmito online nástroji není plně uspokojivá.

4) Jednodušší právo na odstoupení od smlouvy

Významným prvkem posilujícím postavení spotřebitele je obecná možnost odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů v případě, že došlo k jejímu uzavření tzv. „distančním způsobem“. V praxi jej však obchodníci v současné době neumožňují využít tak, aby to bylo pro jejich zákazníky komfortní. Zatímco sjednat smlouvu lze doslova na pár kliknutí nebo souhlasem do telefonu, pro odstoupení obchodníci často vyžadují písemnou formu či dokonce vyplnění předepsaného formuláře. Tuto praxi by měl připravený návrh změnit. Aby byl výkon práva na odstoupení od smlouvy snazší, a došlo tím k narovnání nerovného vztahu uzavření – odstoupení, budou muset obchodníci při online prodeji umožnit odstoupení od smlouvy prostřednictvím tlačítka. To by mělo být připraveno jako dvoufázové, tedy s potvrzením, aby nedocházelo k tomu, že spotřebitel například omylem klikne na odkaz a tím od smlouvy odstoupí, aniž by to byl jeho skutečný záměr. V případě, že by nedošlo k dodržení nové jednodenní lhůty pro poskytnutí předmluvních informací, pak bude muset obchodník navíc zaslat oznámení o právu odstoupit od smlouvy spotřebiteli.

5) Vyšší sankce

Jelikož současná dohledová praxe je v případě ochrany spotřebitele spíše mírnější, pojišťovny a zprostředkovatelé často spíše akceptují riziko pokuty, než vynakládání

vysokých peněžních částek na implementaci nových IT řešení či řešení, která by snížila tlak na spotřebitele, aby si daný produkt koupil. Pro srovnání, jestliže v oblasti AML je v ČR maximální výše pokuty 130 mil. Kč. (nebo až 10 % ročního obrátu)<sup>26</sup>, při porušení předšmluvní informační povinnosti u neživotního pojištění je tato pokuta maximálně 10 mil. Kč, přičemž zatím nejvyšší reálně udělená pokuta byla dokonce desetkrát nižší. Dle každoroční zprávy ČNB bylo podle ZDPZ „v roce 2022 zahájeno sedm sankčních řízení s pojišťovacími zprostředkovateli a právní moci nabylo osm rozhodnutí. V šesti případech byla uložena pokuta... Nejvyšší pokuta 400 tis. Kč byla uložena společnosti Klikpojisteni.cz, s.r.o., za zprostředkování uzavření pojistných smluv prostřednictvím pracovníků, kteří nesplňovali podmínky důvěryhodnosti. Celková výše pokut v tomto segmentu činila 1 120 tis. Kč.“<sup>27</sup> Tuto jistou nerovnost by měl taktéž návrh odstranit, neboť počítá s tím, že na smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku se budou v případě rozsáhlého přeshraničního protiprávního jednání vztahovat přísnější sankce ve výši nejméně 4 % ročního obrátu.

## 1.2. Koncepce v oblasti dohledu

### **Koncepce dohledu ČNB**

Navážeme-li na poslední bod Návrhu směrnice o vzdáleném prodeji, tak přístup dohledových orgánů je právě to, co výsledné postavení spotřebitele prakticky dotváří. V ČR má dohled na starosti ČNB. Ta uveřejnila v dubnu 2017 novou Dlouhodobou koncepci dohledu nad finančním trhem (dále jen „**Koncepce dohledu**“)<sup>28</sup>, která aktualizovala původní koncepci z roku 2015. Vesměs se však jednalo o evoluční posun reagující na aktuální legislativní změny a původní teze

---

<sup>26</sup> Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

<sup>27</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem (za rok 2022)*. Elektronický dokument. Praha: Česká národní banka, 2023, s. 39. ISBN 978-80-88424-16-1. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/galleries/souhrnne\\_informace\\_fin\\_trhy/zpravy\\_o\\_vykonu\\_dohledu/download/dnft\\_2022\\_cz.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/galleries/souhrnne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/download/dnft_2022_cz.pdf) [citováno 2023-06-08].

<sup>28</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*. Elektronický dokument. Praha: Česká národní banka, 2017. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/galleries/dlohodob\\_a\\_koncepce\\_dohledu/dlohodob\\_a\\_koncepce\\_dohledu.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/galleries/dlohodob_a_koncepce_dohledu/dlohodob_a_koncepce_dohledu.pdf) [citováno 2023-06-08].

tak zůstaly beze změny.<sup>29</sup> Koncepce dohledu stanovuje, že ČNB při své dohledové činnosti vychází z pravidel vydaných Basilejským výborem v roce 2012 a dále vychází z právních předpisů EU, které se týkají její působnosti v oblasti dohledu. Prakticky pak v souladu s Koncepcí dohledu postupuje ČNB tak, že člení svůj dohled do tří hlavních funkčních oblastí, místo toho, aby postupovala podle sektorů nabízených produktů. Hlavními oblastmi tak jsou (i) dohled obezřetnostní, (ii) dohled odborné péče a (iii) dohled v oblasti opatření které mají bránit legalizaci výnosů z trestné činnosti (tj. „praní špinavých peněz“) a financování terorismu (dále jen „AML/CFT“).<sup>30</sup> Tento přístup má zajistit stejnou kvalitu dohledu napříč jednotlivými produkty.

Praktický příklad tohoto přístupu je velmi dobře viditelný v tom, že ČNB často vydá dohledová stanoviska pouze pro některý z produktových segmentů a následně pro ostatní užívá analogického přístupu. Jako jeden z příkladů je možné zmínit například Stanovisko ČNB k přípustnosti pobídek v penzijním připojištění.<sup>31</sup> Přestože toto stanovisko bylo vydáno již v prosinci 2009 právě pro oblast penzijního připojištění, ČNB se na něj dodnes odkazuje při své dohledové činnosti, zejména při stanovování přípustné výše takovéto pobídky na maximální hodnotu 500 korun. Nutno však podotknout, že přestože od vydání tohoto stanoviska uběhlo již téměř 15 let, zatím nedošlo k jeho aktualizaci, čímž by byla vzata v potaz alespoň výše inflace. V konečném důsledku to vede k tomu, že zprostředkovatelé pojištění nabízí svým zákazníkům pobídky často vyšší hodnoty, než je tento limit, a berou tak na sebe riziko toho, že jim ČNB udělí pokutu. Na druhou stranu, smyslem tohoto stanoviska bylo určit hodnotu pobídky, která ještě neodvrací pozornost zákazníka od podstatných vlastností produktu. Vyhodnocení pobídky by však mělo být v tomto ohledu jistě širší a hodnota dané pobídky není nijak izolovaná od jejich ostatních charakteristik. Vždy je tak třeba vyhodnocovat všechny okolnosti a jaké další podmínky je nutné splnit, aby bylo možné pobídku získat.

---

<sup>29</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*. Online. Česká národní banka. duben 2017. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/dlohodobá-koncepce-dohledu/> [citováno 2023-06-08].

<sup>30</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*, s. 5.

<sup>31</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Které pobídky v penzijním připojištění jsou přípustné a které nikoliv?* Online. Česká národní banka. 11. prosince 2009. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Ktere-pobidky-v-penzijnim-pripojisti-jejsou-pripustne-a-ktere-nikoliv/> [citováno 2023-06-09].

Přestože postavení spotřebitele určuje zejména oblast odborné péče, pod kterou spadají například pravidla jednání se zákazníkem, nelze ostatní dvě oblasti zcela opomenout. Větší přesahový vliv na spotřebitele má jistě oblast obezřetnosti. Smyslem regulace je zajistit, aby se na zprostředkování a poskytování pojistných produktů podílely osoby, které budou schopny dostát svým závazkům. Tomu mají napomoci právě obezřetnostní kritéria. Z toho důvodu se této otázce věnuje více podkapitola 3.1 která podrobně popisuje podmínky získání Povolení ČNB pro poskytování a distribuci pojistných produktů. Naproti tomu oblast AML/CFT má do ochrany spotřebitele přesah jen minimální, neboť pouze ukládá poskytovateli životního pojištění zjistit o spotřebiteli informace o finanční situaci a původu prostředků, které byly na úhradu tohoto pojištění užity. Tato práce tak nemá samostatnou kapitolu, která by se oblasti věnovala a povinnosti budou případně uvedeny v relevantní části týkající se odborné péče.

Koncepce dohledu dále zmiňuje, že pro dosažení svého dlouhodobého cíle systematicky přispívat ke zvyšování transparentnosti finančního trhu a kvality jednání ve vztahu k zákazníkům se ČNB zaměřuje především na oblast prevence, posilování důvěry zákazníků ve finanční trh a oblast mezinárodní spolupráce pro zajištění jednotného a účinného postupu.<sup>32</sup> Jelikož segment distribuce pojištění patří mezi nejpočetnější ze všech dohlížených subjektů, ČNB přikládá dohledu v této oblasti vysoký význam. Pro ilustraci konkrétně Koncepce dohledu uvádí, že v roce 2016 bylo registrovaných 150 tisíc pojišťovacích zprostředkovatelů, což je více než dvacetkrát více jak v segmentu poskytování investic, S ohledem dopadu na spotřebitele je nutné zmínit zejména dvě prioritní oblasti, na které se ČNB zaměřuje, a to (i) „jednání s odbornou péčí ve vztahu ke klientům/zákazníkům pojišťovacích zprostředkovatelů (včetně mis-sellingu a switchingu), řádné plnění předsmělní informační povinnosti (včetně zaznamenávání požadavků a potřeb zájemců o pojištění a důvodů doporučení)“ a (ii) „řízení a kontroly vlastní distribuční sítě finančních zprostředkovatelů (včetně zjišťování případných nedovolených pyramidových struktur u pojišťovacích zprostředkovatelů).<sup>33</sup>“

---

<sup>32</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*, s. 5.

<sup>33</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*, s. 49.

## ***Zpráva o dohledu ČNB***

Jelikož Koncepce dohledu je dokument dlouhodobý, stanovuje si ČNB dílčí cíle na roční bázi a průběžně je aktualizuje. Při svém dohledu postupuje na základě rizikového profilu daného zprostředkovatele, který stanovuje také s ohledem na vlastní dřívější zjištění. V zásadě však pracuje s průměrným čtyřletým kontrolním cyklem.<sup>34</sup> Své výsledky pak zveřejňuje v každoroční Zprávě o výkonu dohledu nad finančním trhem (dále jen „**Zpráva o dohledu**“). Ze zprávy o dohledu za rok 2022 můžeme dovodit také zvyšující se důraz na nové digitální technologie, a to nejenom v důsledku dozrívající koronavirové pandemie, ale také s ohledem na nová geopolitická rizika, nárůst kybernetických útoků a zvyšující se míru inflace. Tento dopad ČNB sledovala nejenom v oblasti vnitřních systémů, ale i nástrojů, kterými zprostředkovatel komunikuje se svými zákazníky.<sup>35</sup>

Zpráva o dohledu za rok 2022 dále zmiňuje, že: „[p]okud jde o odbornou péči a ochranu spotřebitele v pojišťovnictví, věnovala ČNB zvýšenou pozornost tržnímu vývoji ovlivněnému do značné míry technologickými inovacemi a digitalizací obecně. Tento trend s ohledem na potenciální dopady na kvalitu služeb poskytovaných spotřebitelům klade zvýšené nároky na řízení a snižování rizik v oblasti odborné péče a ochrany spotřebitele. Dohledová činnost byla věnována postupně rostoucím nárokům na produktové řízení a nové evropské legislativě týkající se udržitelných financí. ČNB do své dohledové činnosti rovněž výrazným způsobem promítla četné aktivity zastřešované evropským orgánem dohledu EIOPA.“<sup>36</sup>

## ***Pracovní program EIOPA***

Chování trhu a ochrana spotřebitele patří mezi základní pilíře Evropského systému dohledu nad finančním trhem (dále jen „**ESFS**“). Jeho hlavním cílem je, aby finanční trhy byly transparentní a aby spotřebitelé měli přístup k potřebným informacím pro to, aby mohli dělat informovaná rozhodnutí. Tento pilíř také chrání spotřebitele před nepoctivými praktikami finančních institucí. ESFS je rozdělený mezi tři dozorčí orgány, které spolupracují při koordinaci dohledu nad finančním trhem EU a vytvářejí společná pravidla pro regulaci finančních trhů a ochranu investorů.

---

<sup>34</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*, s. 42.

<sup>35</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem (za rok 2022)*, s. 7.

<sup>36</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem (za rok 2022)*, s. 7.

Na bankovní a finanční stabilitu v eurozóně dohlíží Evropský orgán pro bankovníctví (dále jen “EBA”), na fungování evropských trhů s cennými papíry a na činnost investičních společností a ratingových agentur dohlíží Evropským orgánem pro cenné papíry a trhy (dále jen “ESMA”) a konečně za oblast pojišťovnictví a zaměstnaneckých penzijních systémů v EU je zodpovědná EIOPA.<sup>37</sup>

Kromě toho však EIOPA zveřejňuje také svůj pracovní program, který je koncepčním materiálem majícím za úkol definovat priority dohledu v nadcházejících letech. Aktuální pracovní program vydala EIOPA pro období let 2023–2025 a nese titul „Bezpečná a udržitelná EU v časech transformace“<sup>38</sup>.

Tento pracovní program definuje 6 strategických oblastí:

- 1) Integrace hledisek udržitelného financování ve všech oblastech činnosti
- 2) Podpora trhu a společenství dohledu prostřednictvím digitální transformace
- 3) Zvyšování kvality a účinnosti dohledu
- 4) Zajištění technicky správné obezřetnosti a provozování obchodní politiky
- 5) Rozpoznání, hodnocení, sledování a podávání zpráv o rizicích pro finanční stabilitu a podpora politiky prevence a zmírňujících opatření
- 6) Zajištění řádné správy věcí veřejných, agilní organizace nákladově efektivního řízení zdrojů a silné podnikové kultury

Většina z těchto oblastí má na postavení spotřebitele spíše nepřímý vliv, jelikož působí v pozadí jakožto rámec tlačící poskytovatele a zprostředkovatele pojištění směrem k větší obezřetnosti. Oblasti udržitelného financování a digitální transformace mají nicméně přímý dopad na pravidla jednání se zákazníkem, a proto je vhodné je zde více rozvést.

---

<sup>37</sup> PARENTI, Radostina. *Evropský systém dohledu nad finančním trhem (ESFS)*. Online. EVROPSKÝ PARLAMENT. Evropský parlament. 09-2022. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/84/evropsky-system-dohledu-nad-financnim-trhem-esfs-> [citováno 2023-06-11].

<sup>38</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Final Single Programming Document 2023-2025*. Elektronický dokument. Frankfurtu nad Mohanem: EIOPA, 2023. Dostupné z: <https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2022-12/eiopa-revised-spd-2023-2025.pdf> [citováno 2023-06-09].

Pokud jde o oblast udržitelných financí, EIOPA ve svém pracovním programu definuje zejména priority zahrnující integraci environmentálních a sociálních rizik do obezřetnostního rámce pojišťoven. Větší dopad však má začlenění těchto nových rizik přímo do nových nabízených produktů. To reálně spotřebitel pocítí tak, že si může zvolit například nové „zelené“ druhy pojištění, které mu umožňují získat slevy například za to, že opraví svůj dům ekologickým způsobem, nebo když si pořídí elektromobil. Nástup tzv. „zelených“ investičních fondů pak má dopad na investiční životní pojištění, kde slouží jako podkladové aktivum investiční složky. Tento důraz na environmentální a sociální rizika s sebou ale zároveň přináší nebezpečí v podobě tzv. „greenwashingu“.<sup>39</sup>

Greenwashing je termín používaný k popisu takových praktik, kdy společnosti, organizace nebo produkty lživě prezentují své ekologické úsilí nebo závazky, aby vytvořily dojem, že jsou ekologicky šetrné. Jedná se o formu marketingového klamu, kdy se používá zavádějící reklama, propagace nebo komunikace s cílem přilákat zákazníky, kteří upřednostňují udržitelné a ekologické produkty. EIOPA proto dlouhodobě vyvíjí úsilí, které má greenwashing zahrnout do dohledových aktivit nejenom na úrovni EU, ale také u orgánů dohledu jednotlivých členských států. Za tímto účelem vydala také řadu dokumentů, ze kterých je tím zatím posledním Rada EK na greenwashing z 1. června 2023.<sup>40</sup> Cílem tohoto dokumentu je zejména detailněji definovat pojem greenwashingu v oblasti pojištění, nastavit pravidla dohledu, zmapovat stav současné transpozice a popsat rizika děr aktuální regulace, která mohou ke greenwashingu vést.

V případě digitální transformace je třeba zmínit, že zatímco aktuální pracovní program zmiňuje tuto oblast jen obecně, EIOPA vydala v prosinci 2021 také Strategii digitální transformace<sup>41</sup>. Z ní je možné identifikovat dvě základní priority (z celkem 5 dlouhodobých priorit), které postavení spotřebitele ovlivňují. Tou první je participace na přípravě regulatorního prostředí pro nastupující

---

<sup>39</sup> *Greenwash*. In: Oxford Learner's Dictionaries Online. OXFORD UNIVERSITY PRESS. Dostupné z: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/greenwash?q=greenwashing> [citováno 2023-06-09].

<sup>40</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Advice to the European Commission on Greenwashing – Progress report*. Elektronický dokument. Frankfurtu nad Mohanem: EIOPA, 2023. Dostupné z: <https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2023-06/EIOPA%20Progress%20Report%20on%20Greenwashing.pdf> [citováno 2023-06-09].

<sup>41</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Digital Transformation Strategy - Promoting sound progress for the benefit of the European Union economy, its citizens and businesses*. Elektronický dokument. Frankfurtu nad Mohanem: EIOPA, 2021. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2021-12/digital\\_transformation\\_strategy\\_-\\_final.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2021-12/digital_transformation_strategy_-_final.pdf) [citováno 2023-06-09].

technologie umělé inteligence (dále jen „AI“). Použití AI v pojišťovnictví přináší specifické výhody a výzvy. Rozmanitost případů využití AI se rychle vyvíjí a s ní souvisejí technické, etické a dohledové otázky týkající se správného řízení, dohledu a transparentnosti. Jejich využití můžeme v případě pojišťovnictví spatřit jednak u nástrojů komunikace se zákazníky, ale dále také v případě tvorby různých rizikových modelů sloužících pro stanovení výsledné ceny pojištění pro konkrétního zákazníka. Hlavními výhodami AI jsou tak bezesporu schopnost poskytnout přesnější předpovědi, efektivita nákladů a automatizace. Naproti tomu ale stojí výzvy spojené s nedostatečnou vysvětlitelností některých systémů AI a možným dopadem na spravedlivé zacházení se spotřebiteli a finanční začlenění zranitelných skupin. Hlavním cílem EIOPA v této oblasti je proto zaměření na koordinovaný a soudržný přístup napříč trhy, poskytovateli pojištění a jejich zprostředkovateli, a to zejména s ohledem na zásady vytvořené expertní skupinou EIOPA na digitální etiku.<sup>42</sup>

Druhou z priorit oblasti digitální transformace je potom posílení jednotného evropského (digitálního) trhu. Přestože Evropský vnitřní trh přináší ekonomické výhody již sám o sobě, například možnost nabídky produktů na širším trhu, zvýšená konkurence a větší rozmanitost produktů a služeb pro spotřebitele, prodej tradičními komunikačními kanály má stále své limity zvyšující náklady distribuce. Digitální distribuce má naproti tomu potenciál překračovat hranice a odstraňovat jazykové a další překážky. Jestliže pro tradiční způsob distribuce je v dlouhodobém hledisku nutné budovat nákladné pobočky, zajišťovat překlady (před)smluvních dokumentů a dalších marketingových materiálů či si udržovat rozsáhlou síť zprostředkovatelů, v případě digitální distribuce je možné uzavírat množství smluv doslova za pár kliknutí s jen minimálními náklady. Přesto ale i tyto výhody mají své limity. Jak již bylo zmíněno, Směrnice IDD se vydala cestou minimální harmonizace, což znamená, že v jednotlivých členských státech mohou stále existovat značné regulatorní rozdíly. Některé existující regulace také brání plně digitálnímu přístupu, například stanovením povinnosti používat neelektronické podpisy nebo papírovou

---

<sup>42</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Digital Transformation Strategy - Promoting sound progress for the benefit of the European Union economy, its citizens and businesses*, s. 7.



dokumentaci. Cílem EIOPA je proto dále sjednocovat dohledové pohledy a přispívat k dalšímu posílení jednotné regulace této oblasti.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Digital Transformation Strategy - Promoting sound progress for the benefit of the European Union economy, its citizens and businesses*, s. 10.

## 2. Právní základ upravující postavení spotřebitele na pojistném trhu

*„Pandemie urychlila digitalizaci online prodeje, včetně pojištění. Spotřebitelé v EU se potřebují cítit bezpečně a chráněni, během nákupů na hlavní ulici nebo online. Proto jsme navrhli začátkem tohoto měsíce změnu pravidel pro vzdálený prodej finančních služeb, včetně pojištění. Chceme zjednodušit a zmodernizovat tato pravidla tak, aby odpovídala současnému online světu.“ — Věra Jourová, místopředsdkyně EK pro hodnoty a transparentnost, 2022<sup>44</sup>*

Cíl modernizace pravidel online prodeje byl již blíže rozveden v první kapitole. Jedná se o výrazný směr nastolený v celkové evropské koncepci na ochranu spotřebitele na finančních trzích. Jeho realizace nicméně rozhodně nezačíná na zelené louce. Velká část již byla zapracována v současně platných právních předpisech. Jakékoliv další změny tak budou s velkou pravděpodobností stavět na současné struktuře právního ukotvení postavení spotřebitele na pojistném trhu, kterou lze v základu považovat za vcelku logickou a strukturovanou, byť se i zde nachází pár „překvapení“, která vznikla více či méně vědomým zkreslením v průběhu pozdějších aktualizací zákona. Stěžejní obecnou úpravu tedy najdeme v samotném NOZ, na který pak navazuje ZOS. ZDPZ naproti tomu obsahuje zpřesňující speciální ustanovení, která jsou nicméně napsána stále poměrně obecně, a celkový obrázek tak dostaneme teprve pohledem do obecných pokynů EIOPA spolu se závaznými výkladovými odpověďmi ČNB.

### 2.1. Směrnice IDD a její transpozice v ČR

Směrnice IDD, která byla do českého právního řádu z velké části transponována prostřednictvím ZDPZ, nahradila předchozí Směrnici o zprostředkování pojištění (dále jen „**Směrnice IMD**“)<sup>45</sup>. Jejím hlavním cílem je vytvořit společné základní normy pro prodej a distribuci pojistných produktů v rámci EU s ohledem na ochranu zákazníků. Tím tak volně navazuje na Směrnici Solventnost II.

Jak již bylo zmíněno, Směrnice IDD se vydala cestou minimální harmonizace, což znamená, že stanovuje minimální požadavky, které musí být přeneseny do vnitrostátních právních systémů

---

<sup>44</sup> JOUROVÁ, Věra. *Hlavní projev Věry Jourové, místopředsdkyně Evropské komise pro hodnoty a transparentnost*. Praha, 2022. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=ZjIMbC-vkDQ> [citováno 2023-06-10].

<sup>45</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002, o zprostředkování pojištění.

členských států, a ty mají možnost přijmout další opatření, která poskytují vyšší úroveň ochrany spotřebitelů nebo upravují specifické podmínky v souladu se svými potřebami. Tímto způsobem se snaží EU vyvážit potřeby jednotného trhu s ochranou spotřebitelů a respektovat různorodost a specifika jednotlivých členských států.<sup>46</sup> Směrnice IDD tedy konkrétně stanovuje požadavky na pojišťovny a distributory pojistných produktů, a to v oblasti povinností informování zákazníků, povinností v oblasti zajištění kompetencí a integrit zprostředkovatelů, požadavků na prodejní dokumentaci a řízení stížností, což má vést k větší transparentnosti a pochopení ze strany zákazníka. Směrnice IDD požaduje, aby distributoři pojistných produktů byli schopni poskytnout zákazníkům nezávislé a srozumitelné informace o výhodách a rizicích produktu, a zároveň, aby měli přístup k širší nabídce produktů od různých pojišťoven.<sup>47</sup>

Členské státy EU měly Směrnicí IDD převést do svého vnitrostátního práva do 1. července 2018<sup>48</sup> a od té doby musí být tato směrnice plně respektována při prodeji a distribuci pojistných produktů v rámci EU. Transpozice Směrnice IDD v ČR přinesla hned několik změn a nových povinností pro poskytovatele pojištění a jejich distributory, přičemž mezi nejvýznamnější z nich patří:

1) Registrace a průběžné ověřování způsobilosti vykonávat distribuční činnosti:

Poskytovatelé pojištění a pojišťovací zprostředkovatelé musí být registrováni u České národní banky, která nad nimi vykonává dohled, čímž průběžně ověřuje jejich způsobilost pro výkon distribuční činnosti, a v případě negativních zjištění může uložit opatření vedoucí k nápravě. Tuto dohledovou činnost vykonává na základě vlastního kontrolního plánu, nebo na základě podnětu třetí osoby, například zákazníka, jehož práva byla dotčena. Pro zákazníka toto opatření prakticky znamená, že pojištění může získat výhradně od osoby, která splňuje přísná regulatorní pravidla. Zákazník má taktéž místo, kde se může dovolat svých práv, v případě že nabude dojmu, že mu byla tato práva pojišťovacím zprostředkovatelem nekale krácena nebo zcela upřena.

---

<sup>46</sup> ODDĚLENÍ PRO ZÁLEŽITOSTI EVROPSKÉ UNIE. *FAQ - Evropská unie*. Online. PARLAMENTNÍ INSTITUT. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky. [b.r.]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/hp.sqw?k=2506> [citováno 2023-06-10].

<sup>47</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady o distribuci pojištění, Čl. 10.

<sup>48</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady o distribuci pojištění, Čl. 42.

2) Zvýšená povinnost informovat zákazníka:

Poskytovatelé pojištění a pojišťovací zprostředkovatelé jsou povinni poskytnout zákazníkovi více informací o pojištění než dříve, včetně informací o pojistných produktech, nákladech spojených s pojištěním, rizicích spojených s pojištěním a také o svých provizích, a to v předem dané, standardizované podobě, která je snadno pochopitelná pro zákazníka.

3) Zvýšené povinnosti poskytovatelů a zprostředkovatelů při distribuci pojištění:

Poskytovatelé pojištění a pojišťovací zprostředkovatelé musí dodržovat přísnější pravidla při prodeji a distribuci pojištění. Musí mít například zavedena jasná pravidla pro posuzování potřeb zákazníků a poskytování objektivních informací o pojištění.

4) Pojištění odpovědnosti:

Poskytovatelé pojištění a pojišťovací zprostředkovatelé musí mít sjednané pojištění odpovědnosti za škody, které mohou způsobit při výkonu své činnosti.

Transpozice Směrnice IDD v ČR tak přináší větší ochranu pro zákazníky a zároveň větší transparentnost a kvalitu služeb v oblasti distribuce pojištění. Zároveň však vyžaduje i zavedení nových mechanismů v oblasti mimosoudního řešení sporů, předmluvního jednání či pravidel prodeje prostřednictvím distančních prostředků sjednání. Tato ustanovení pak nalezneme přímo v NOZ, případně pak v ZOS.

## 2.2. Občanský zákoník

Chceme-li správně pochopit systematiku postavení spotřebitele v soukromém právu, je nutné začít výkladem samotné definice spotřebitele. Dle § 419 NOZ „[s]potřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“<sup>49</sup> Tato definice obsahuje tři klíčové kumulativní prvky – musí se jednat o (i) fyzickou osobu, (ii) která nákup činí pro nepodnikatelské účely a která (iii) zároveň musí nakupovat od podnikatele. Důvodová zpráva k zákonu toto vnímá jako klíčové a částečně se vymezující oproti předchozí úpravě, neboť spotřebitele jasně vymezuje

---

<sup>49</sup> Zákon, občanský zákoník, § 419.

proti podnikateli a naplňuje tím požadavky celoevropské úpravy<sup>50</sup>. Komentář k NOZ<sup>51</sup> však zpřesňuje kontext srovnání s definicí spotřebitele v německém zákoníku. Důležité je dle komentáře si totiž uvědomit, že v Německu mají stále obchodní zákoník, a tudíž v tom občanském je spotřebitel vymezen vlastně jen pro účely spotřebitelského práva.

Jako významný prvek tedy komentář vnímá zejména odlišení tím, že spotřebitel v obchodním vztahu jedná bez jakéhokoliv profesionálního charakteru. Jako smysl omezení výhradně na fyzické osoby pak uvádí zejména potřebu omezit speciální spotřebitelskou ochranu na ty, kteří ji v takto rozsáhlé míře skutečně potřebují. Obdobně to vnímá i komentář k zákonu od Petra Lavického a kol.: *„Spotřebitel není definován obecně, abstraktně, ale vždy s ohledem na „smlouvu“. Postavení spotřebitele je vždy specifické pro danou smlouvu, je třeba vzít v úvahu daný konkrétní smluvní vztah. ... Pro zjištění, zda jde o spotřebitele, či nikoliv, tak není rozhodující pouze formální postavení smluvních stran, ale i další skutečnosti. ... Je přitom zřejmé, že se nepřihlíží pouze k formálnímu označení smluvních stran. Pouhá skutečnost, že fyzická osoba je označena ve smlouvě jako podnikatel, nevyklučuje aplikaci ustanovení o ochraně spotřebitele, jestliže se v daném vztahu jako podnikatel nechová.“* Vždy je třeba nicméně počítat s výskytem hraničních případů, jež se mohou zcela jistě vyskytovat na obou stranách smluvního vztahu – jako spotřebitel bude vnímán i velmi zkušený manager nadnárodní banky, který si bude kupovat nové pojištění pro svoji osobní potřebu či pro potřebu své rodiny, ale nebude jím podnikatel, jehož předmětem podnikání je činnost s pojišťovnictvím absolutně nesouvisející.

Podnikatel je tedy pro účely spotřebitelského práva dle § 420 NOZ opakem spotřebitele. Není však možné automaticky říct, že by se jednalo o ty osoby, které nejsou spotřebitelem. Klíčové zde je, že v rámci obchodního styku prodávají právě spotřebiteli, bez ohledu na to, jestli se jedná právnickou, nebo fyzickou osobu. V kontextu pojišťovacího práva se tak může jednat například o pojišťovnu či některého z distributorů pojištění. Zvláštní vztah pak bude u již několikrát

---

<sup>50</sup> VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Vládní návrh na vydání zákona občanský zákoník*. Česká republika: Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, 2011. VI. volební období, Sněmovní tisk 362/0, s. 658. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=6&t=362> [citováno 2023-03-19].

<sup>51</sup> ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA, Karel BERAN, Tomáš DVOŘÁK a kol. *Občanský zákoník: komentář. Svazek 1, Obecná část (§ 1 až 654)*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2020. ISBN 978-80-7598-656-6.

zmiňovaných hromadných pojistných smluv, kde podnikatelem nebude pojišťovna, ale až pojistník takovéto smlouvy, který následně spotřebitelům nabízí možnost stát se pojištěným.

Další klíčová úprava spotřebitelského vztahu se pak nachází v ustanoveních Části čtvrté, Hlavy I, Dílu 4 NOZ. Zde se však přehlednost ustanovení začíná poněkud ztrácet, neboť na samotnou distribuci pojištění dopadají nejenom ustanovení obecná (§ 1820–1840) ale také Pododdíl 2 věnující se poskytování finanční služby. Krom toho má pojistná smlouva ještě svoji samostatnou část v závazkové části NOZ, která předmětnou úpravu ještě dále upřesňuje. Užití konkrétních ustanovení navíc záleží jednak na druhu distribuovaného pojištění (jiná úprava bude pro životní a neživotní pojištění) a také dle distribučního kanálu (liší se prodej zcela distančním způsobem, mimo obchodní prostory a v obchodních prostorách podnikatele). Pro přehlednost se autor rozhodl rozdělit tuto problematiku dle konkrétního předmětu úpravy.

### ***Informační povinnost vůči spotřebiteli***

Jak již bylo zmíněno výše, MFČR jako jeden z klíčových pilířů ochrany spotřebitele považuje zvýšenou informační povinnost vůči spotřebiteli, která je kladena na podnikatele při uzavírání spotřebitelských smluv. Tento princip je dnes velmi silně zakotven v NOZ, kde je v obecné rovině uveden v jeho § 1811. Z tohoto ustanovení je klíčový zejména první odstavec, který říká, že veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí být jasná, srozumitelná a v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva. V případě, že by tomu tak nebylo a některé z ustanovení následné smlouvy by bylo možné vyložit více způsoby, pak by se v souladu s § 1812 odst. 1 NOZ použil takový výklad, jenž by byl pro spotřebitele příznivější.

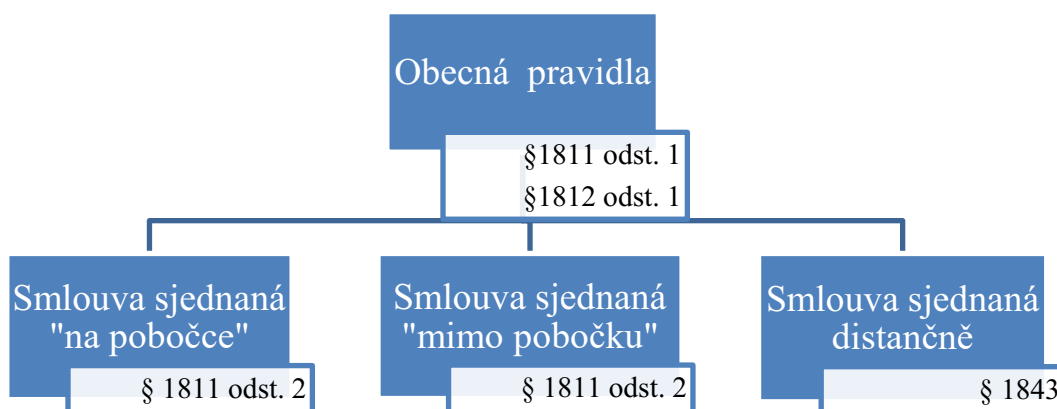
Pro určení konkrétní informační povinnosti, tedy co přesně se má spotřebiteli sdělit, však záleží na způsobu, jakým byla smlouva uzavřena. Přibližně do konce roku 2018 bylo potřeba rozlišovat, jestli se jedná o uzavírání smlouvy v běžných prostorách podnikatele („na pobočce“) nebo mimo ně, což odpovídalo zvýšenému stupni ochrany. Novelou z července 2018<sup>52</sup> však došlo k zařazení finančních služeb do seznamu výjimek, na které se nevztahují ustanovení pododdílu zabývajícím se distančním sjednáním a sjednáním mimo obchodní prostory podnikatele. Důvodová zpráva k tomuto uvádí, že cílem bylo odstranit duplicitu ustanovení regulujících tuto oblast, neboť

---

<sup>52</sup> Zákon č. 171/2018 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o distribuci pojištění a zajištění.

finanční služba má svoji vlastní úpravu. Ta se však věnuje pouze smlouvám sjednaným distančně a sjednání mimo obchodní prostory pomíjí. Novelou tak došlo k tomu, že se nově v případě finančních služeb nerozlišuje, jestli byly sjednány v obchodních prostorech podnikatele, či mimo ně. Zákazník tak zejména přišel o právo na informování o nutnosti zaplatit případnou zálohu za služby. Pro větší přehlednost rozdělení pravidel sjednání do jednotlivých paragrafů NOZ podle místa, kde k němu dochází demonstruje následující Obrázek 1.

**Obrázek 1<sup>53</sup>**



Bez ohledu na způsob uzavření smlouvy musí být zákazník vždy informován o totožnosti podnikatele, označení a hlavních vlastnostech služby, a také způsobu platby a plnění. Okruh dalších informací, které je zákazníkovi nutno poskytnout je tak stanoven až v ZDPZ.

### **Obsah smlouvy**

Soukromé právo ponechává stranám obecně značnou volnost při tvorbě jednotlivých smluv. V případě smluv spotřebitelských jsou však zanesené limity, které mají za cíl chránit spotřebitele jakožto slabší stranu. Z hlediska pojistných smluv se jedná zejména o tři základní ustanovení. Tím prvním je obecné zakotvení ochrany spotřebitele v § 1813 NOZ. Ten výslovně zakazuje všechna nepřiměřená ustanovení smluv v neprospěch spotřebitele, s výjimkou předmětu plnění nebo cen, o kterých byl spotřebitel předem informován. Bližší specifikaci pak nalezneme hned v následujícím § 1814 NOZ ve formě demonstrativního výčtu takovýchto zakázaných ustanovení. Jedná se zejména o různé formy vzdání se možnosti reklamovat vadné plnění či požadování po

<sup>53</sup> Vlastní zpracování

spotřebiteli plnění, se kterým nebyl předem seznámen, případně zamezení spotřebiteli možnosti domáhat se svého nároku soudní cestou či u jiných orgánů podléhajících právu ČR. Aby byla ochrana spotřebitele náležitě zajištěna, § 1815 NOZ stanoví, že k případným zakázaným ustanovením smluv se nepřihlíží, pokud by to nepožadoval sám spotřebitel.

Poněkud problematické může být ustanovení § 1851 NOZ týkající se neobjednaného plnění, neboť nemá žádnou obecnou úpravu a uplatní se tak výhradně pro smlouvy uzavřené distančním způsobem. Jelikož se jedná o výjimku z ustanovení o bezdůvodném obohacení a má kromě ochrany spotřebitele také jistý sankční charakter proti nekalým obchodním praktikám, je otázkou, jak by se postupovalo v případě, že by zákazníkovi byla například zřízena služba bez zákazníkova výslovného souhlasu během jeho návštěvy pobočky podnikatele. Typicky by se mohlo jednat například o zřízení doplňkového pojištění k platební kartě, kde by od počátku, nebo po nějakém úvodním období docházelo k automatickému strhávání poplatků přímo z bankovního účtu zákazníka.

### ***Právo na odstoupení od smlouvy***

Nejvíce rozlišitelnou úpravou je právo smluvních stran na možnost odstoupení od smlouvy, neboť nezáleží pouze na distribučním kanálu, ale také na typu pojistné smlouvy, která byla uzavřena. *„Odstoupit od pojistné smlouvy může pojistník [(zákazník/spotřebitel)] i pojistitel [(pojišťovna)] za podmínek stanovených zákonem, případně samotnou pojistnou smlouvou (včetně pojistných podmínek). Odstoupením od pojistné smlouvy se tato smlouva zrušuje od počátku, čímž se tento institut liší od zániku pojištění výpovědí. Při odstoupení jsou pak strany v zásadě povinny vrátit si poskytnutá plnění podle zákonem stanovených pravidel nebo pravidel stanovených v pojistné smlouvě.“*<sup>54</sup>

Pokud jde o práva na odstoupení od smlouvy ze strany pojistníka, tak obecná úprava v § 1818 NOZ pouze stanovuje právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu, pokud ho přizná zákon na jiném místě. Až do konce roku 2018 platilo, že spotřebitel měl právo odstoupit od smlouvy jak u smluv uzavřených distančním způsobem, tak u smluv uzavřených mimo obchodní prostory

---

<sup>54</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Informace pro veřejnost ohledně odstoupení od pojistné smlouvy podle občanského zákoníku*. Online. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Česká národní banka. 5. října 2015. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/vykon-dohledu/upozorneni-pro-verejnost/Informace-pro-verejnost-ohledne-odstoupeni-od-pojistne-smlouvy-podle-obcanskeho-zakoniku> [citováno 2022-10-19].



podnikatele, typicky prostřednictvím pojišťovacích zprostředkovatelů během návštěvy u spotřebitele doma. Jak je již zmíněno výše, novela NOZ<sup>55</sup> v červenci přidala finanční služby do výjimek 2. oddílu a ponechala jim samostatnou speciální úpravu, která se však vztahuje pouze na smlouvy uzavřené distančním způsobem. Tím spotřebitel o obecnou ochranu u smluv sjednaných mimo obchodní prostory podnikatele přišel. Právo na odstoupení od smlouvy u distančních smluv pak zůstalo zachováno v § 1846 NOZ, a to v délce 14 dnů od uzavření smlouvy. V případě životního pojištění se však jedná o lhůtu 30 dnů. Pokud by spotřebitel o tomto právu nebyl podnikatelem informován, prodlouží se lhůta až o jeden rok.

Ustanovení § 1846 NOZ je částečně duplicitní, neboť v případě pojistných smluv je možné užití také § 2808 odst. 3 NOZ. Jedná se nicméně o mírně odlišnou koncepci. Zatímco v základní lhůtě 14 dnů u běžných pojistných smluv a 30 dnů pro životní pojištění se toto ustanovení od § 1846 NOZ neliší, rozdíl najdeme v případě prodloužení lhůty. Dle § 2808 NOZ se totiž lhůta staví po čas, kdy spotřebiteli nebyly poskytnuty kompletní pojistné podmínky. Navíc je ustanovení § 2808 odst. 3 NOZ možno užít i v případě smluv životního pojištění, které byly sjednány jinak jak formou obchodu na dálku.<sup>56</sup> Jelikož pojistitel toto právo nemá, je otázkou, zda je ještě tato extenzivní nevyváženost dostatečně opodstatněná, neboť „zejména úprava počátku běhu lhůty třiceti dnů, neodpovídá situaci uzavření smlouvy standardním způsobem, a tím vnáší právní nejistotu do určení, do kdy je pojistník oprávněn od pojistné smlouvy odstoupit.“<sup>57</sup> Tím je ve výsledku toto speciální ustanovení pro spotřebitele ještě příznivější než obecná úprava. Avšak toto ustanovení není možné užít u smluv pojištění „pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním, jestliže byly tyto smlouvy sjednány na dobu kratší než jeden měsíc.“<sup>58</sup>

Naproti tomu pojistitel má právo na odstoupení od smlouvy omezeno v zásadě na právní důvody plynoucí z vědomě či nevědomě klamavého jednání ze strany pojistníka nebo osoby pojištěné. Důvod této nevyváženosti je celkem jednoduchý. Smyslem ustanovení posilující postavení

---

<sup>55</sup> Zákon, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o distribuci pojištění a zajištění.

<sup>56</sup> Zákon, občanský zákoník, § 2808 odst. 3.

<sup>57</sup> JANDOVÁ, Lucie. *První zkušenosti s aplikací nového občanského zákoníku v pojištění a první podněty k jeho novelizaci* Elektronický dokument. Pojistné rozpravy: pojistně-teoretický bulletin, 2014, 2014(32), s. 100-110. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/archiv/41-2014-32> [citováno 2022-11-26].

<sup>58</sup> Zákon, občanský zákoník, § 2808 odst. 4.

spotřebitele v možnosti odstoupit bez udání důvodu je bránit jej před silnější stranou pojistitele, která smluvní podmínky vytvářela. V praxi sice může nastat teoreticky situace, kdy by smluvní podmínky výrazněji přepracoval pojistník a pojistitel takovouto změnu akceptoval, nicméně je jen velmi těžko představitelné, o jak významného zákazníka by se mohlo jednat. A právní oddělení pojistitele by si v takovém případě zcela jistě pohlídalo, aby smlouva obsahovala dodatečné ustanovení a možnostech odstoupení mimo zákonem vymezené důvody. Díky tomu je tak šance, že by došlo k poškození práv pojistitele vlivem akceptování pro něj nevýhodných či nepřiměřených ustanovení smlouvy prakticky téměř nulová.

V praxi tak mohou nastat dvě situace, které se od sebe budou lehce lišit:

1) *Odstoupení od smlouvy běžného smluvního pojištění*

V případě běžných pojistných smluv, tedy takových pojištění jejichž uzavření není předpokládáno ze zákona pro výkon nějaké činnosti, nalezneme obecnou úpravu možnosti odstoupení ze strany pojistníka v § 2808 NOZ. Podle tohoto ustanovení může pojistitel od smlouvy odstoupit v případě, kdy pojistník nebo pojištěný při sjednávání nebo změně pojistné smlouvy úmyslně nebo z nedbalosti nepravdivě nebo neúplně zodpoví písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávaného soukromého pojištění, a jejichž pravdivé a úplné zodpovězení by vedlo k tomu, že by pojistitel pojistnou smlouvu neuzavřel. Toto právo může pojistitel uplatnit do 2 měsíců ode dne, kdy takovou skutečnost zjistil, jinak právo zanikne.<sup>59</sup>

Speciální úpravu mají dále smlouvy životního pojištění, která v § 2835 říká, že pojistitel má právo od smlouvy odstoupit v případě, že bylo uvedeno nesprávné datum narození pojištěného, a to by vzhledem k pojistným podmínkám platným v době uzavření smlouvy mělo vliv na její neuzavření. Toto právo musí pojistitel uplatnit během života pojištěné osoby v prvních třech letech ode dne uzavření smlouvy, nejpozději však do dvou měsíců poté, co se o nesprávném údaji dozvěděl.<sup>60</sup>

Smyslem obou těchto ustanovení je vnést do těchto smluvních vztahů jistý „sankční prvek“, který má zajistit, aby si zájemci o pojištění dávali pozor, jaké údaje do svých

---

<sup>59</sup> Zákon, občanský zákoník, § 2808 odst. 1.

<sup>60</sup> Zákon, občanský zákoník, § 2835.

žádostí uvádí, případně aby neklamali pojistitele cíleně. Důsledkem je, že smlouva v takovém případě sice zaniká od počátku a pojistitel je povinen vrátit pojistníkovi do jednoho měsíce ode dne, kdy se odstoupení stane účinným, zaplacené pojistné snížené o to, co již případně z pojištění plnil, nicméně zároveň může snížit zaplacené pojistné též o své náklady spojené se vznikem a správou zaniklého pojištění.<sup>61</sup> Kromě toho by bylo samozřejmě možné zvážit ještě případné trestněprávní důsledky, kdy by bylo možné v případě prokazaného úmyslu zvážit také provinění se trestným činem pojistného podvodu.

## 2) *Odstoupení od smlouvy povinného smluvního pojištění*

Povinná pojištění jsou taková pojištění, na jejichž uzavření je veřejný zájem z důvodu ochrany třetích osob, a tudíž speciální zákony regulující různá odvětví veřejné i soukromé činnosti ukládají povinnost takovéto pojištění uzavřít. Asi nejznámější je tzv. „povinné ručení“, správně Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, nicméně celkem v českém právním řádu existuje více než padesát dalších takovýchto pojištění. Jelikož regulace ukládá v případě takovýchto pojištění kontraktační povinnost, je zde v § 2781 NOZ omezena možnost pojistitele odstoupit od takto uzavřeného pojištění, a to na případy, kdy to zákon výslovně povoluje. Místo toho má pojistitel stále právo do pojistné smlouvy jiná ustanovení, která by postihla pojistníka nebo pojištěného v případě porušení jejich smluvních povinností.<sup>62</sup> Zákon o ochraně spotřebitele

### *Nekalé obchodní praktiky a odborná péče*

Kromě zopakování definice spotřebitele, která je prakticky totožná s tou v občanském zákoníku, přináší Zákon o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“)<sup>63</sup> pro oblast pojištění zejména definici klamavých a agresivních obchodních praktik. Ty jsou v obchodním styku se spotřebitelem samozřejmě zakázané. V § 2 odst. 1 se za obchodní praktiku označuje „způsob chování prodávajícího spočívající v konání, opomenutí, prohlášení, obchodním sdělení včetně reklamy

---

<sup>61</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Informace pro veřejnost ohledně odstoupení od pojistné smlouvy podle občanského zákoníku*. Online.

<sup>62</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL, Roman VYBÍRAL a kol. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018, s. 361 - 366. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>63</sup> Zákon, o ochraně spotřebitele.

a uvedení na trh související s propagací, prodejem nebo dodáním výrobku nebo služby spotřebiteli“<sup>64</sup>. Na této definici je důležité zmínit zejména, že se tyto praktiky vztahují nejenom na jednání před vznikem smlouvy, ale také po jejím uzavření, např. v souvislosti s doprovodnými službami<sup>65</sup>.

Nekalé obchodní praktiky, jsou v § 4 ZOS označeny jako Klamavé jednání, Klamavé opomenutí a Agresivní obchodní praktiky. Pro účely spotřebitele není úplně podstatné, o kterou kategorii provinění se jedná, neboť jsou všechny zakázané a liší se jen svojí skutkovou podstatou. Taxativní výčet se pak nachází v přílohách 1 a 2 ZOS.

Současně s tím je nutné zmínit ještě pojem odborné péče, jako „úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti“<sup>66</sup>. Tato definice je velmi důležitá, neboť má dopad do celé řady dalších regulací v oblasti finančního trhu a většina regulací má přestupek spočívající v jejím zanedbání. „Česká národní banka termín odborná péče často využívá, když se zabývá obsahem pojistných smluv a jejich součástmi, jako jsou pojistné podmínky. S kvalitou pojistných smluv nejsou spojeny žádné konkrétní veřejnoprávní sankce podle zákona o pojišťovnictví ani podle [ZDPZ]. Má-li tedy dohledový orgán výhrady k obsahu soukromoprávních jednání, může se odvolávat právě na povinnost vykonávat činnost s odbornou péčí.“<sup>67</sup>

Například společnost AXA životní pojišťovna a.s. (dále jen „AXA“), dostala v dubnu 2021 od ČNB pokutu ve výši 1 milion korun českých za to, že prodávala tzv. úrazové linkované pojištění zákazníkům s běžným platebním účtem u banky mBank S.A., organizační složka (dále jen „mBank“)<sup>68</sup>. Jedním z důvodů pro udělení pokuty bylo, že AXA měla přímo do tzv. „call-scriptu

---

<sup>64</sup> Zákon, o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 písm. o)

<sup>65</sup> VÍTOVÁ, Blanka a ČESKO. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. 2016, § 2 bod 31. ISBN 978-80-7478-984-7.

<sup>66</sup> Zákon, o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 písm. p)

<sup>67</sup> KULT, Alexander. *Odborná péče a judikatura v praxi správního dozoru aneb kde začíná a končí dohled ČNB*. Elektronický dokument. *Pojistný obzor*, 01. června 2022 2022, 2022(2), s. 7-10. ISSN ISSN 2464-7381. Dostupné z: <https://pojistnyobzor.cz/archiv/pojistny-obzor-02-22> [citováno 2023-01-13].

<sup>68</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Příkaz společnosti AXA životní pojišťovna a.s., ze dne 19. dubna 2021, Sp.zn. Sp/2019/564/573, ve věci porušení povinností při nabídce možnosti stát se pojištěným v rámci jí připraveného*

operátora“, tedy dokumentu, jenž sloužil jako přímý návod operátorům, co mají říkat a který prodejní proces zajišťoval, zakomponované „nátlakové techniky“ pro rychlé uzavření pojištění<sup>69</sup>. Dalším důvodem udělení pokuty bylo, že prodejní proces obsahoval řadu pochybení, jako např. nezasílání všech předmluvních informací, nezjišťování potřeb zákazníka a zda je pro něj úrazové pojištění vůbec vhodné.

Definice odborné péče je psána poněkud vágním způsobem a je předmětem řady výkladových odpovědí jednotlivých dohledových orgánů. V případě oblasti distribuce pojištění je třeba hledat dodatečné odpovědi zejména ve Stanovisku ČNB k některým ustanovením zákona o distribuci pojištění a zajištění<sup>70</sup>. Samotný princip odborné péče nicméně vychází z předpokladu, že podnikatel je profesionál, který by měl vždy znát výhody a rizika svého produktu, včetně aktuální legislativy a pokud se dodatečně neinformuje, jde to k jeho tíži.<sup>71</sup> Ve vztahu ke spotřebiteli jde zejména o to, aby se na něj nepřenášely skrytá rizika produktu, který by si jinak spotřebitel nekoupil, kdyby o nich transparentně věděl. Více se tomuto tématu věnují pravidla produktového řízení, která jsou uvedena v kapitole 2.4.

### ***Mimosoudní řešení sporů***

Druhá důležitá oblast, která se v ZOS pro oblast distribuce pojištění nachází, je pak úprava možnosti mimosoudního řešení sporů. To je pro spotřebitele velmi důležitým nástrojem, neboť mu umožňuje domáhat se svých práv relativně rychlou a levnou cestou, bez nutnosti podání žaloby. V případě pojistných smluv je aktuálně stále platná jistá „dvojkolejnost“, neboť úpravu příslušnosti osob oprávněných spotřebitelské spory řešit je třeba hledat na více místech. Obecnou úpravu příslušnosti nalezneme v ZOS v § 20e. Ten stanovuje, že subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou: a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr (dále jen „FA“)

---

*programu mDoktor*. Elektronický dokument. Česká národní banka, 2021. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-finančni-trh/.galleries/prilohy/S-Sp-2019\\_00564\\_CNB\\_573.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-finančni-trh/.galleries/prilohy/S-Sp-2019_00564_CNB_573.pdf) [citováno 2022-11-26].

<sup>69</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Příkaz společnosti AXA životní pojišťovna a.s., ze dne 19. dubna 2021, Sp.zn. Sp/2019/564/573, ve věci porušení povinností při nabídce možnosti stát se pojištěným v rámci jí připraveného programu mDoktor*, s. 29.

<sup>70</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Stanoviska k regulaci finančního trhu*. Online. Česká národní banka. [b.d.]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-finančni-trh/legislativni-zakladna/stanoviska-k-regulaci-finančního-trhu/> [citováno 2022-04-09].

<sup>71</sup> VÍTOVÁ a ČESKO. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*, § 2 bod 34.

v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím FA a d) v případech, kdy není dána působnost specializovaných orgánů, Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR (dále jen „MPO“).<sup>72</sup> Postavení FA následně upravuje Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen „ZoFA“).<sup>73</sup> Ten v § 1 písm. e) stanovuje, že FA „je příslušný k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění.“<sup>74</sup> Tím se může stát osoba, která je plně svéprávná, nezávislá a nestranná a má požadované odborné znalosti. Mimosoudní řízení před finančním arbitrem je pro spotřebitele bezplatné. ZoFA dále stanovuje bližší detaily samotného řízení a požadavků na odbornost finančního arbitra. Důležité je zmínit zejména, že se musí jednat o osobu, která má „vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia v magisterském studijním programu v oblasti práva na vysoké škole v České republice a prokázání 5 let praxe v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitelů na finančním trhu“<sup>75</sup>.

Jak vyplývá z výše uvedeného textu, FA není příslušným řešit otázky sporů vyplývajících z neživotního pojištění. Tyto spory historicky řešila Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), které tuto příslušnost zbytkově přiznával ZOS v § 20e písm. d). Současně však toto ustanovení zmiňuje, že příslušným může být takto zbytkově také jiný subjekt, který pověří MPO. Již v srpnu 2016 pověřilo MPO touto rolí také pro oblast sporů z neživotního pojištění Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (dále jen „SČS“)<sup>76</sup> a od února 2019 získala pověření speciálně pro oblast neživotního pojištění také Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. (dále jen „Ombudsman ČAP“).<sup>77</sup>

---

<sup>72</sup> Zákon, o ochraně spotřebitele, § 20e.

<sup>73</sup> Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

<sup>74</sup> Zákon, o finančním arbitrovi, § 1 písm. e).

<sup>75</sup> Zákon, o finančním arbitrovi, § 4 odst. 2

<sup>76</sup> SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ. *Naše pověření pro ADR*. Online. SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ. Sdružení českých spotřebitelů. [2023]. Dostupné z: <https://www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-sporu/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu/povereni-scs.php> [citováno 2023-06-11].

<sup>77</sup> MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR. *Nový subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění*. Online. MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR. Ministerstvo průmyslu a

Snaha skupiny poslanců zastupované Patrikem Nacherem tuto dvojkolejnost odstranit se nepodařila prosadit, neboť jejich návrh nebyl projednán do konce volebního období (2017–2021) Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR, a tak skončil bez dalšího projednání, přestože Vláda ČR k němu dala své pozitivní stanovisko.<sup>78</sup> Nicméně je nutné podotknout, že současný stav přináší výhody i nevýhody. Na jednu stranu tříští počet subjektů, které se řešením spotřebitelských sporů v oblasti pojištění zabývají, což může běžnému spotřebiteli způsobit složitější orientaci v dané situaci. Na druhou stranu ale tato situace přináší spotřebiteli možnost volby, na koho se obrátit. V dlouhodobém hledisku tak může z této situace profitovat konkurenčnějším prostředím projeveným do kvality výsledných služeb.

Všechny subjekty zabývající se mimosoudním řešením spotřebitelských sporů musí být navíc zapojeny do Evropské platformy pro řešení sporů online (dále jen "**Platforma ODR**"), kterou provozuje přímo EK. Toto opatření má zajistit rychlé a efektivní řešení sporů napříč členskými státy a navíc ve všech jazycích EU, v islandštině a norštině, čímž je zajištěno odstranění možné jazykové bariéry.<sup>79</sup> Všechny subjekty zapojené do tohoto online řešení sporů je možné snadno a přehledně dohledat na webových stránkách EK v sekci věnované Platformě ODR.<sup>80</sup>

### 2.3. Zákon o distribuci pojištění a zajištění

Jak již bylo popsáno, ZDPZ je speciální úpravou k občanskému zákoníku, a proto na něj v řadě ohledů navazuje a blíže upravuje. Prakticky se jedná o zákon, který transponuje evropskou Směrnicí IDD, ne však beze zbytku, protože některá ustanovení můžeme nalézt i v jiných zákonech. Jedná se zejména o různé obecné principy, které byly zakotveny v občanském zákoníku (například ustanovení o pojistné smlouvě, závazcích a podobně), nebo principy správního práva

---

obchodu ČR. 6. února 2019. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/novy-subjekt-mimosoudniho-reseni-spotrebiteleskych-sporu-v-oblasti-nezivotniho-pojisteni--243463/> [citováno 2023-06-11].

<sup>78</sup> NACHER, Patrik, Věra ADÁMKOVÁ, Roman KUBÍČEK, Andrea BABIŠOVÁ, Josef BĚLICA a kol. *Sněmovní tisk 1026 - Novela z. o finančním arbitrovi*. Online. POSLANECKÁ SNĚMOVNA. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky. 22. 1. 2021. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=8&t=1026> [citováno 2023-06-11].

<sup>79</sup> EVROPSKÁ KOMISE. *Řešení sporů online - Jak systém funguje*. Online. EVROPSKÁ KOMISE. Evropská komise. [b.r.]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks> [citováno 2023-06-11].

<sup>80</sup> EVROPSKÁ KOMISE. *Řešení sporů online - Subjekty pro řešení sporů*. Online. EVROPSKÁ KOMISE. Evropská komise. [b.r.]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [citováno 2023-06-11].

obsažené ve správním řádu základ pro pravidla správního dohledu či povolovací řízení). Z pohledu postavení spotřebitele je třeba vzít v potaz zejména odlišné pojetí smluvních stran v ZDPZ. Pojem spotřebitel se totiž v ZDPZ vyskytuje pouze ve dvou paragrafech a v celkovém kontextu zákona působí spíše jako zapomenutý relikv než důvod ke speciálnímu odlišení. ZDPZ naproti tomu koncepčně pracuje s pojmem „zákazník“, kterého v § 2 písm. l) definuje jako „zájemce o pojištění nebo zajištění, pojistník[a]“<sup>81</sup>. Toto pojetí je tak mnohem širší a zahrnuje také ty zákazníky, kteří nakupují pro svoji podnikatelskou potřebu (např. pojištění odpovědnosti svých zaměstnanců). Obdobné pojetí můžeme nalézt také v zákonu č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „ZPKT“), kde však dochází k rozdělení jednotlivých zákazníků do kategorií podle jejich odbornosti, což se však u pojištění již neděje<sup>82</sup>.

Pokud bychom měli vymezit pojmy „spotřebitel“ a „zákazník“ optikou z úvodu kapitoly 2.1, pak je možné analogicky dovést, že se jedná pro účely distribuce pojištění o pojmy v zásadě totožné. ZDPZ totiž nepřiznává míru ochrany dle příslušnosti k „profesionálnímu stavu“ ale naopak čistě dle vztahu k prodávanému produktu. To nám do jisté míry potvrzuje i § 4 ZDPZ, který se věnuje tzv. „flotilovým“ pojištěním. Zákon upravuje „činnost pojistníka spočívající v nabízení možnosti stát se pojištěným, pokud je provozována podnikatelským způsobem“. Komentář WK k tomu uvádí, že „[p]rovozovat činnost podnikatelským způsobem obecně znamená provozovat ji soustavně a za účelem dosažení zisku (§ 420 [NOZ]). Lze dovést, že tvůrci zákona měli na mysli, že pojistník činnost spočívající v nabízení možnosti stát se pojištěným provozuje úplatně za účelem dosažení zisku a má z ní nikoliv nahodilý nebo ojedinělý příjem. Úplatou není míněn podíl pojištěného na úhradě pojistného (pojištěnému koneckonců může být touto formou pojištění poskytováno pojistníkem zdarma, jako forma benefitu), ale odměna za činnost nabízení možnosti stát se pojištěným, ať již od pojišťovny nebo od pojištěného.“<sup>83</sup>

Jelikož pojistník je zákazníkem, má toto následně dopad i na vymezení spotřebitele. Nezáleží, zda se jedná o fyzickou osobu nepodnikající či podnikající. Stejně tak se může jednat i o osobu právnickou. Důležité je pouze to, zda kupuje pojištění proto, aby nadále sama konzumovala

---

<sup>81</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 2 písm. l).

<sup>82</sup> Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, § 2.

<sup>83</sup> JEŽDÍK, Jan, JIRÍ BERAN a LENKA PĚNČÍKOVÁ. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*. Praha: C.H. Beck, 2022, s. 33. ISBN 978-80-7400-884-9.



ochranu z něj plynoucí. Pokud by totiž kupovala pojištění za účelem dalšího prodeje – tedy i nabízení možnosti stát se pojištěným podnikatelským způsobem, již by se jednalo o distribuci pojištění, která je sama regulovanou činností, a tudíž je nutné naopak poskytnout zvýšenou ochranu osobám pojištěným. Blíže se touto problematikou zabývá kapitola 4.1.

## 2.4. Evropská regulace a obecné pokyny EIOPA

Kromě samotné Směrnice IDD, která je do českého právního řádu transponovaná prostřednictvím regulace popsané výše, je třeba nezapomenout také na přímo použitelná nařízení a tzv. „regulatorní technické standardy“ EIOPA, pro jejichž vydávání je zmocnění přímo v předmětné směrnici a které je možné chápat jako jistou formu vyhlášky, a tedy je nutné je při hodnocení vztahu distributora pojištění se zákazníkem považovat za závazné.

### ***Přímo použitelná nařízení***

Přímo použitelná nařízení EU jsou právní předpisy, které mají přímou platnost a účinnost v členských státech EU bez potřeby přijetí dalších opatření na úrovni vnitrostátního práva. Tato nařízení jsou vydávána Evropskou unií a mají okamžitou platnost v celé EU. „*Vyžaduje-li nařízení doplnění právních předpisů [ČR] nebo je-li takové doplnění nutné z důvodu zajištění jeho řádné aplikace, výkonu a dodržování, provede se toto doplnění změnou stávajícího nebo vydáním nového právního předpisu [ČR].*“<sup>84</sup> Tato adaptace je prakticky nutná zejména v případech, kdy v právním řádu již existují ustanovení, která jsou v přímém rozporu s nově přijatým nařízením, je třeba vytvořit provazby na nové nařízení, stanovit příslušnost a pravomoci orgánu dohledu, stanovit sankce za porušení povinností vyplývajících z nařízení a nebo zajistit plnou aplikaci těch opatření, kde je členským státům ponechána možnost volby z více možností.<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> WHELANOVÁ, Markéta, Robert ZBÍRAL a Jan GRINC. *Praktická příručka pro implementaci práva Evropské unie do českého právního řádu*. Elektronická kniha. Brno: Masarykova univerzita, 2022, s. 103. ISBN 978-80-280-0066-0.

<sup>85</sup> WHELANOVÁ a kol. *Praktická příručka pro implementaci práva Evropské unie do českého právního řádu*, s. 107.

Pro oblast distribuce pojištění je aktuálně platných následujících pět nařízení:

- 1) *Prováděcí nařízení Komise (EU) 2017/1469 ze dne 11. srpna 2017, kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu (dále jen „Nařízení IPID“)*<sup>86</sup>

Cílem tohoto nařízení je zajistit, aby zákazníci měli před uzavřením pojistné smlouvy přehledné a srozumitelné informace o pojistném produktu, který si chtějí pořídit. To je zajištěno povinností poskytnout tyto informace prostřednictvím standardizovaného informačního dokumentu o pojistném produktu (dále jen „IPID“), který obsahuje klíčové informace o pojistném produktu, jako například popis produktu, vyloučená rizika, výše pojistného, informace o pojistné době, výši případného plnění a další informace důležité pro zákazníka. Standardizovaný formát IPID zajišťuje, že tyto informace jsou prezentovány v jednotném formátu, což usnadňuje porovnání různých pojistných produktů a umožňuje zákazníkům lépe porozumět pojistnému produktu, který si chtějí pořídit.<sup>87</sup>

- 2) *Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení (dále jen „Nařízení POG“)*<sup>88</sup>

Toto nařízení doplňuje Směrnicí IDD ohledně požadavků na dohled a řízení produktu pro tvůrce (pojišťovny) a distributory pojištění, tak aby byly zajištěny vysoké standardy ochrany zákazníka a stability trhu s pojištěním. Nařízení POG také obsahuje pravidla pro komunikaci mezi tvůrcem a distributorem pojištění za účelem průběžného vyhodnocování parametrů produktu a případné nápravy v případě výskytu problémů s tímto produktem.

---

<sup>86</sup> Prováděcí nařízení Komise (EU) 2017/1469 ze dne 11. srpna 2017, kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu.

<sup>87</sup> Prováděcí nařízení Komise kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu.

<sup>88</sup> Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení vztahující se na pojišťovny a distributory pojištění.

3) *Nařízení IBIPs*<sup>89</sup>

Cílem tohoto nařízení je zlepšit transparentnost a ochranu spotřebitelů, kteří investují prostřednictvím pojistných produktů. Nařízení IBIPs se vztahuje na všechny pojistné produkty s investiční složkou, jako jsou například kapitálové životní pojištění, investiční pojistné produkty, spořicí pojištění a podobně. Mezi jeho hlavní požadavky lze zařadit povinnost poskytnout spotřebitelům standardizovaný dokument s klíčovými informacemi o produktu (dále jen “KID”), který obsahuje základní informace o rizicích, nákladech a výnosech investičního produktu. Dále nařízení stanoví požadavky na poskytování dalších informací o produktu před uzavřením smlouvy, jako jsou podrobnosti o nákladech a poplatcích spojených s produktem, a to včetně případných pobídek vyplacených jednotlivým distributorům.

4) *Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2019/1935 ze dne 13. května 2019, kterým se mění směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o regulační technické normy, jimiž se přizpůsobují základní částky v eurech pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání a pro finanční kapacitu zprostředkovatelů pojištění a zajištění (dále jen „Nařízení RTS základních částek“)*<sup>90</sup>

Cílem nařízení je zlepšit ochranu spotřebitelů a poskytnout jasnější a transparentnější pravidla pro pojišťovny a zprostředkovatele pojištění stanovením přizpůsobených základních částek v eurech pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání a pro finanční kapacitu zprostředkovatelů pojištění a zajištění. Díky tomu je vždy možné počítat výši rizika v čase bez toho, aby docházelo k nejistotě výpočtu vlivem změny měnového kurzu.

5) *Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2021/1257 ze dne 21. dubna 2021, kterým se mění nařízení v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 a (EU) 2017/2359, pokud jde o začlenění faktorů udržitelnosti a rizik a preferencí týkajících se udržitelnosti do*

---

<sup>89</sup> Nařízení Komise v přenesené pravomoci kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou.

<sup>90</sup> Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2019/1935 ze dne 13. května 2019, kterým se mění směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o regulační technické normy, jimiž se přizpůsobují základní částky v eurech pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání a pro finanční kapacitu zprostředkovatelů pojištění a zajištění.

*požadavků na dohled nad produktem a jeho řízení vztahujících se na pojišťovny a distributory pojištění a do pravidel pro výkon činnosti a investiční poradenství pro pojistné produkty s investiční složkou (dále jen „Nařízení o udržitelném pojištění“)<sup>91</sup>*

Toto nařízení má za cíl začlenit faktory udržitelnosti a rizik a preference týkající se udržitelnosti do požadavků na dohled nad produktem a jeho řízení vztahujících se na pojišťovny a distributory pojištění a do pravidel pro výkon činnosti a investiční poradenství pro pojistné produkty s investiční složkou. Dále se snaží zajistit, aby byla udržitelnost zohledněna při poskytování investičních produktů a služeb týkajících se pojištění. Tím má významný dopad nejenom na tvorbu produktu, ale také pravidla jeho následné distribuce, včetně možností reklamy.

### **Obecné pokyny EIOPA**

EIOPA má za úkol podporovat spolupráci mezi orgány dohledu v oblasti pojišťovnictví a poskytování zaměstnaneckých penzijních produktů v EU, sledovat a řídit stabilitu a integritu evropského trhu s pojišťovacími a penzijními produkty a zajistit ochranu spotřebitelů. Mezi hlavní činnosti EIOPA patří také koordinace dohledu nad evropskými pojišťovnami a poskytování právních a technických rad Evropské komisi a Evropskému parlamentu, což se následně odráží ve výsledné sekundární legislativě EU.<sup>92</sup>

Nástrojem, kterým EIOPA svého cíle dosahuje, jsou doporučení a obecné pokyny, které se týkají různých aspektů, jako jsou výpočet kapitálových požadavků, účetní a výkazové normy, řízení rizik a interní kontroly, dohled nad smluvními podmínkami a zpracování stížností zákazníků. EIOPA tyto obecné pokyny vydává na základě své pravomoci stanovené v evropské legislativě, zejména ve Směrnici Solventnost II a Směrnici IDD a je potřeba je vykládat jako závazné, čímž hrají důležitou roli při definování postavení spotřebitele na pojistném trhu. Tyto pokyny mají být dodržovány všemi členskými státy EU a slouží k zajištění jednotného přístupu ke způsobu

---

<sup>91</sup> Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2021/1257 ze dne 21. dubna 2021, kterým se mění nařízení v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 a (EU) 2017/2359, pokud jde o začlenění faktorů udržitelnosti a rizik a preferencí týkajících se udržitelnosti do požadavků na dohled nad produktem a jeho řízení vztahujících se na pojišťovny a distributory pojištění a do pravidel pro výkon činnosti a investiční poradenství pro pojistné produkty s investiční složkou.

<sup>92</sup> MAC, Tony. *Mission and tasks*. Online. European Insurance and Occupational Pensions Authority. 2018/10/16. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/about/eiopa-glance/mission-and-tasks\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/about/eiopa-glance/mission-and-tasks_en) [citováno 2022-04-17].

fungování evropského trhu s pojistnými produkty, přeneseně se jimi tedy musí řídit také všichni distributoři pojištění. Dohledové orgány v jednotlivých zemích EU pak monitorují dodržování těchto pokynů a mohou přijmout sankce vůči distributorům, kteří je porušují.<sup>93</sup>

Mezi hlavní pokyny upřesňující povinnosti Směrnice IDD patří zejména pokyny upravující povinnosti plynoucích z pravidel dohledu nad produktem a jeho řízením a dále pokyny upřesňující povinnosti při distribuci pojistných produktů s investiční složkou.

### **Pokyny k pravidlům dohledu nad produktem**

Přípravné obecné pokyny EIOPA-BoS-16/071 k opatřením pro dohled nad produktem a jeho řízení přijímaným pojišťovny a distributory pojištění (dále jen „**Pokyny POG**“)<sup>94</sup> vydala EIOPA jako soubor opatření pro dohled nad produktem a jeho řízení tvůrci pojistného produktu (tedy pojišťovny) a jeho distributory. Mezi hlavní opatření patří zejména:

1) *Pokyn pro podrobnější popis produktů:*

Tento pokyn poskytuje doporučení, jak podrobně popsat různé aspekty pojistných produktů, aby bylo pro zákazníky snazší porozumět rizikům a nákladům spojeným s těmito produkty.

2) *Pokyn pro informování zákazníků:*

Tento pokyn poskytuje doporučení, jak zákazníkům poskytnout relevantní informace o pojistných produktech, včetně rizik a nákladů spojených s těmito produkty.

3) *Pokyn pro výběr distribučních kanálů:*

Tento pokyn poskytuje doporučení, jak vybírat distribuční kanály pro pojistné produkty, aby byly zákazníkům poskytnuty relevantní informace a aby byly zajištěny odpovídající standardy ochrany spotřebitelů.

---

<sup>93</sup> PARENTI. *Evropský systém dohledu nad finančním trhem (ESFS)*. Online.

<sup>94</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors*. Online. 1 January 2019. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/publications/preparatory-guidelines-product-oversight-and-governance-arrangements-insurance-undertakings-and\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/publications/preparatory-guidelines-product-oversight-and-governance-arrangements-insurance-undertakings-and_en) [citováno 2022-04-17].

#### 4) Pokyn pro rizikové hodnocení produktů:

Tento pokyn poskytuje doporučení, jak provádět rizikové hodnocení pojistných produktů, aby byly zajištěny odpovídající standardy ochrany spotřebitelů a stability finančního trhu.<sup>95</sup>

#### **Pokyny k pojistným produktům s investiční složkou**

Obecné pokyny EIOPA-17/651 ze dne 4. října 2017 podle směrnice o distribuci pojištění k pojistným produktům s investiční složkou, jejichž struktura by zákazníkům znesnadňovala porozumění souvisejícím rizikům (dále jen „**Pokyny IŽP**“)<sup>96</sup> vydala EIOPA s cílem zajistit, aby dozorčí orgány a distributoři pojištění dodržovali požadavky Směrnice IDD v oblasti těchto produktů. Podle těchto pokynů mají distributoři pojištění zajistit, aby zákazníci byli schopni plně porozumět rizikům souvisejícím s pojistnými produkty s investiční složkou a aby jim byly poskytnuty veškeré relevantní informace. Distributoři dále mají zvážit, zda jsou tyto produkty vhodné pro daného zákazníka, a mají ho informovat o alternativách těchto produktů, včetně alternativních investičních možností.

Dozorčí orgány mají zajistit, aby distributoři pojištění řádně posuzovali vhodnost těchto produktů pro zákazníky, a také aby v případě nedodržení požadavků směrnice o distribuci pojištění přijímali vhodná opatření. Pokyny IŽP dále upřesňují, jaké informace mají být poskytnuty zákazníkům, jak mají být prezentovány a jaké faktory mají být zohledněny při hodnocení vhodnosti těchto produktů pro zákazníky.<sup>97</sup>

---

<sup>95</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors*. Online.

<sup>96</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Guidelines under the Insurance Distribution Directive on Insurancebased investment products that incorporate a structure which makes it difficult for the customer to understand the risks involved*. Online. 04 Oct. 2017. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-under-insurance-distribution-directive-insurance-based-investment-products-incorporate\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-under-insurance-distribution-directive-insurance-based-investment-products-incorporate_en) [citováno 2022-04-17].

<sup>97</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Guidelines under the Insurance Distribution Directive on Insurancebased investment products that incorporate a structure which makes it difficult for the customer to understand the risks involved*. Online.

### 3. Prvky ovlivňující postavení zákazníka

*„V životě existují mnohem horší věci než smrt. Už jste někdy strávili celé odpoledne s prodejcem pojištění?“ – Woody Allen<sup>98</sup>*

Zkušenost, kterou Woody Allen uvádí ústy své postavy Borise ve známém filmu „Love and Death“, si vzhledem k tématu této práce dovoluje autor považovat za jistě dobře myšlenou nadsázku. V dnešní době se již naštěstí jedná pravděpodobně o zkušenost, kterou můžeme zařadit do pomyslného šuplíku doby minulé. Ještě relativně nedávno se nicméně i v České republice objevovaly negativní zkušenosti s prodejem pojištění, a to se znepokojují rutinou. Vůbec nejhorší pověst získalo investiční životní pojištění<sup>99</sup>, v jehož případě vedla kombinace vysokých vstupních poplatků s takřka nulovou existencí pravidel pro jejich vracení v případě předčasného vypovězení k tomu, že si z tohoto produktu udělali někteří zprostředkovatelé zdroj pravidelných příjmů tak, že přicházeli se „zaručenou potřebou“ revize existujících smluv spočívající v jejich vypovězení a okamžitým sjednání smlouvy nové.<sup>100</sup> Situace se však mění k lepšímu. Aktuální evropská regulace pojištění převzala značnou část pravidel z oblasti ochrany investorů. Český zákonodárce šel dokonce ještě dále, a to v případě tzv. „flotilových pojištění“. Tyto změny, které přišly po roce 2018, nevznikaly nicméně takřikajíc "z čistého nebe". V některých ohledech se jednalo pouze o změny kosmetické (např. změny v názvosloví osob podílejících se na distribuci pojištění), jindy však byly zavedeny zcela nové povinnosti (například požadavky na odbornou způsobilost osob distribuujících pojištění).

Zákazník je tak v oblasti pojištění chráněn celou řadou prvků, které mají za úkol jeho postavení co nejvíce posílit a vyvážit tak profesionální znalost distributora. Ne vždy je to však skutečně k jeho prospěchu. Některé požadavky na informovanost mohou zákazníka ve skutečnosti zahltit daty a informacemi, se kterými zákazník není dostatečně obeznámen a namísto výsledného užitku spíše skryjí to podstatné. Další problém může nastat ve chvíli, kdy regulace vyžaduje, aby

---

<sup>98</sup> *Love and Death*, 1975 Film. Režie ALLEN, Woody. USA: JOFFE, Charles H.

<sup>99</sup> KRÁL, Filip. *Zkvalitnění distribuce životního pojištění jako cíl pojišťoven*. Elektronický dokument. Pojistný obzor, 1. června 2016 2016, 2016(2), s. 20-21. ISSN ISSN 2464-7381. Dostupné z: <https://pojistnyobzor.cz/archiv/pojistny-obzor-02-16> [citováno 2022-09-11].

<sup>100</sup> Např. VYBÍRAL, Roman. *Aktuální tendence v sektoru pojišťovnictví*. Online. Acta Universitatis Carolinae. Iuridica, 2018, 64(1), 35-41. ISSN 0323-0619. Dostupné z: <https://www-ceeol-com.ezproxy.is.cuni.cz/search/article-detail?id=615471> [citováno 2023-04-10].

distributor zjistil všechny potřeby zákazníka, aby mohl určit, jestli je pro něj jím zvolené pojištění vhodné. Toto však celý proces prodlužuje a řada zákazníků toto dotazování vnímá jako nepříjemný zásah do jejich soukromí a na otázky odmítá odpovídat. Tím se opět ztrácí původní smysl ochrany slabší smluvní strany.

Celkově by se ale dal rámec ochrany zákazníka při distribuci pojištění shrnout pomocí následujících pravidel. V § 71 ZDPZ se uvádí, že „[p]ojišťovna a pojišťovací zprostředkovatel distribuuji pojištění s odbornou péčí“, a v odst. 1 § 72 ZDPZ je dále uvedeno, že „[p]ojišťovna a pojišťovací zprostředkovatel jedná kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka“. Konečně pak § 73 ZDPZ stanovuje, že „[p]ojišťovna a pojišťovací zprostředkovatel při komunikaci se zákazníkem, včetně obchodního sdělení, nesmí používat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace.“<sup>101</sup> Tato pravidla společně mají nejzásadnější dopad v tom, že výsledný produkt by měl být vždy na prvním místě vhodný pro zákazníka, který by z něj měl mít patřičný užitek. Ani pojišťovna, ani distributor nesmí upřednostnit svůj zájem na výsledném prospěchu z plateb zákazníka. Všechna další pravidla se pak od těchto základních už jen dále odvíjí.

Jelikož pojištění zasahuje do celé řady oblastí společenského života, jeho regulace stojí na pomezí veřejného a soukromého práva. Soukromé právo upravuje zejména vlastní konkrétní smluvní vztahy mezi poskytovatelem pojištění (tedy pojišťovnou) a spotřebitelem (zákazníkem) na straně druhé. Veřejné právo naproti tomu reguluje pravidla fungování celého pojistného trhu, když určuje, kdo vůbec smí pojištění v České republice poskytovat, jak se při tom má chovat a jaké sankce hrozí za porušení tohoto chování. Následující podkapitoly tak sledují postupný časový vývoj od tvorby produktu jeho poskytovatelem až po konečné uzavření smlouvy se zákazníkem.

### 3.1. Povolení ČNB

#### ***Dvě roviny – tvůrce produktu a distributor***

Jelikož je distribuce pojištění závislá na kvalitě vlastního produktu, je třeba pro úplnost uvést alespoň stručně také pravidla jeho tvorby. Na evropské úrovni pravidla tvorby a následné

---

<sup>101</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 71 - 73.



distribuce kromě Směrnice IDD upravuje také Nařízení POG.<sup>102</sup> Na úrovni českého vnitrostátního práva pak relevantní úpravu poskytování pojištění najdeme v zákoně o pojišťovnictví<sup>103</sup>. Ačkoliv tématem této práce je zejména distribuce pojištění, pro úplnost je nutné alespoň v základu uvést také část týkající se samotného tvůrce produktu, neboť se jedná o důležitou součást výsledného vztahu se zákazníkem.

### ***Poskytovatel pojištění***

Poskytovat (a tedy i vytvářet) pojistný produkt je v České republice možné podnikatelským i nepodnikatelským způsobem. V případě nepodnikatelského způsobu se v České republice jedná o provozování na neziskovém, nekomerčním principu formou družstva. Aby se činnost za nepodnikatelskou dala považovat, je třeba splnit zejména podmínku, že tato činnost musí pokrývat pouze pojistné potřeby členů tohoto družstva.<sup>104</sup> Pro téma této práce je však důležitý zejména způsob podnikatelský, na který se dále práce zaměří podrobněji. Pojistný produkt poskytovaný podnikatelským způsobem je činnost regulovaná a je možné ji vykonávat výhradně po získání oprávnění. Fakticky ji mohou vykonávat pouze tři skupiny právnických osob, přičemž každá z nich musí splnit mírně rozdílné podmínky. Konkrétně se jedná o (i) tuzemské pojišťovny, (ii) pojišťovny z členských zemí Evropské unie a (iii) pojišťovny ze třetích zemí.<sup>105</sup>

### *Tuzemská pojišťovna*

„[T]uzemskou pojišťovnou [je] právnická osoba se sídlem na území České republiky, které bylo Českou národní bankou uděleno povolení k provozování pojišťovací činnosti podle [Zákona o pojišťovnictví].“<sup>106</sup> V této definici jsou obsaženy primárně dva klíčové aspekty tuzemské pojišťovny. Tím prvním je, že tuzemskou pojišťovnou může být pouze právnická osoba, což je významné s ohledem zejména na další požadavky na tyto osoby kladené, mezi nimi například úroveň profesionality a finanční stability. Druhým aspektem je pak získání povolení

---

<sup>102</sup> Nařízení Komise v přenesené pravomoci kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení vztahující se na pojišťovny a distributory pojištění.

<sup>103</sup> Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví.

<sup>104</sup> KARFÍKOVÁ a kol. *Pojišťovací právo*, s. 65.

<sup>105</sup> Zákon, o pojišťovnictví, § 4.

<sup>106</sup> Zákon, o pojišťovnictví, §3 odst. 1 písm. b)

k provozování činnosti od ČNB. Jelikož se jedná o povolení, není toto ze své podstaty nárokové a ČNB jej tedy udělit nemusí. Nicméně, s ohledem na předem definované podmínky, které je třeba splnit, se dá dovodit jistá míra důvodného očekávání a v případě neudělení povolení lze zvážit i využití příslušných opravných prostředků.<sup>107</sup> Udělení takového povolení je tak pro zákazníka signálem svědčícím o určitém standartu kvality služeb dané pojišťovny. Poskytování pojištění tuzemskou pojišťovnou současně nejvíce odpovídá tradičnímu modelu, kdy pojišťovny prostřednictvím svých pracovníků nebo sítě zprostředkovatelů nabízely své pojistné produkty pouze na území jednoho státu. Dnes je pro zákazníka tento model stále výhodný, neboť v případě, kdy si pořídí pojištění od tuzemské pojišťovny, tak se nevystavuje riziku nutnosti řešení případných přeshraničních sporů.

#### *Pojišťovna z jiného členského státu*

„[P]ojišťovnou z jiného členského státu [je] právnická osoba se sídlem na území jiného členského státu, které bylo v tomto jiném členském státě uděleno povolení k provozování pojišťovací činnosti.“<sup>108</sup> Tato definice je ve své podstatě velmi podobná definici tuzemské pojišťovny. Zásadní rozdíl je zde však v tom, kdo uděluje povolení k činnosti. Již od roku 2004 totiž mohou na celém území Evropské unie finanční instituce, včetně pojišťoven, podnikat na základě tzv. jednotného evropského pasu.<sup>109</sup> Pro jednotlivé poskytovatele to konkrétně znamená, že mohou vykonávat svoji činnost pod dohledem jednoho regulátora, prostřednictvím kterého také komunikují s orgány dohledu ostatních členských států, ve kterých působí. Toto poskytování služeb může být buď (i) dočasné na základě evropského práva volného pohybu služeb, nebo (ii) trvalé prostřednictvím zřízení pobočky. V obou případech však nesmí překročit rozsah povolení, který jim byl udělen v domovském členském státě.

---

<sup>107</sup> KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Praha: Wolters Kluwer, 2017, s. 249. ISBN 978-80-7552-935-0.

<sup>108</sup> Zákon, o pojišťovnictví, § 3 odst. 1 písm. c)

<sup>109</sup> MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Pojišťovny mohou v EU podnikat na základě tzv. jednotného evropského pasu již od roku 2004*. Online. 26. 8. 2016 17:00. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2016/pojistovny-mohou-v-eu-podnikat-na-zaklad-25958> [citováno 2023-03-03].

Z pohledu koncového zákazníka se může jednat o jisté znevýhodnění, neboť u něj může vzniknout nejistota, kde je možné podat případnou reklamaci či u jakého orgánu dohledu si může stěžovat. To může být ještě výraznější, pokud se jedná o distanční prodej, např. prostřednictvím webových stránek. Zatímco v případech tradičního osobního prodeje je vcelku jasné, kde k němu dochází (a zda se tedy v daném případě jedná či nejedná o prodej přeshraniční), v případě virtuálního webového prostoru může být určení místa prodeje přinejmenším problematické. Jelikož se s přeshraničním prodejem pojí i řada praktických problémů, jako například volba jazyka, ve kterém je poskytnuta smluvní a předmluvní dokumentace, není toto rozvolnění vždy žádoucí. V praxi tak může docházet k umělému stanovení místa prodeje fikcí či omezení cílového trhu, pro který je pojištění připraveno. To však může do prodeje vnést potenciálně nežádoucí diskriminační prvek. Alternativní možnost, která se nabízí, je tak striktní omezení aktivní nabídky pouze na stát, kde je prodej žádoucí a v jehož úředním jazyce má pojišťovna připraveny všechny smluvní a předmluvní materiály. Ani toto opatření však nemusí zákazníkovi zajistit, že následně nedojde ke sporné události ohledně ochrany jeho práv.

Tuto nerovnost narovnávat jedna z informačních povinností uvedená v § 83 ZDPZ, kdy pojišťovna musí uvádět v rámci předmluvních informací i informace o způsobu vyřizování stížností a možnosti obrátit se na ČNB jako orgán dohledu. Z § 110 zákona o pojišťovnictví pak dále vyplývá, že v závislosti na míře pochybení ČNB vykonává dohled formou upozornění pojišťovny na nedostatky a vyzvání k jejich odstranění, nebo sjednáním nápravy prostřednictvím orgánu dohledu nad pojišťovnami z domovského členského státu. V případě, že předchozí opatření nevedla k nápravě či věc samotná je natolik závažná, že nesnese odkladu, může ČNB sáhnout až k zásahu formou zákazu či omezení činnosti této pojišťovny.<sup>110</sup>

#### *Pojišťovna z třetího státu*

*„[P]ojišťovnou z třetího státu [je] právnická osoba se sídlem na území třetího státu, která je v souladu s právem země svého sídla oprávněna provozovat pojišťovací činnost.“<sup>111</sup> Čistě z této definice se na první pohled může zdát, že i pojišťovny z třetích států mají obdobné možnosti, jak poskytovat pojišťovací služby na území České republiky, jako pojišťovny tuzemské. To by bylo*

---

<sup>110</sup> Zákon, o pojišťovnictví, § 110.

<sup>111</sup> Zákon, o pojišťovnictví, §3 odst. 1 písm. d)

jistě výhodné pro pojišťovnu samotnou, méně již pro koncového zákazníka s ohledem na přehlednost, kde může podávat stížnosti. Toho si byl naštěstí český zákonodárce vědom, když v zákoně stanovil dodatečné podmínky, za kterých je možné tuto činnost na území ČR vykonávat. Ustanovení § 32 zákona o pojišťovnictví následně dále upravuje, že pojišťovna z třetího státu smí na území České republiky podnikat pouze prostřednictvím pobočky zřízené na základě povolení uděleného Českou národní bankou. Ta pak následně vykonává dohled nad takovouto pobočkou. Určitou úlevu připouští pouze v případě neživotního pojištění pro pojišťovny ze Švýcarské konfederace, a to na základě mezinárodní smlouvy.<sup>112</sup> Toto opatření je pro koncového zákazníka velmi důležité, protože tak má vždy k dispozici lokální českou adresu, na které může v případě pozdějších sporů uplatnit svá práva.

### ***Distributor pojištění***

ZDPZ definuje distribuci pojištění velmi obecně jako „*poskytování nebo zprostředkování pojištění*“<sup>113</sup>. Distribuci pojistných produktů si můžeme představit jako jakousi kaskádu. Na jednom konci stojí pojišťovna jakožto poskytovatel pojištění, na druhém pak konkrétní pracovník, který jedná se zákazníkem. Mezitím však může nastat řada situací. V zásadě je však nutné sledovat pravidlo zákazu řetězení osob na stejné úrovni distribučního řetězce. To vyplývá zejména z § 47 ZDPZ. Jak uvádí komentář k tomuto zákonu, „*[v]ýchodiskem předmětných ustanovení je požadavek Směrnice IDD, aby pojištění a zajištění bylo distribuováno osobami s příslušným oprávněním a byla tak zajištěna stejná úroveň ochrany zákazníka bez ohledu na distribuční kanál, jehož prostřednictvím sjednává zákazník pojištění.*“<sup>114</sup> Cílem úpravy tedy je, aby se na distribuci podílely pouze osoby, které jsou pro tuto činnost plně kvalifikované, mají příslušné odborné dovednosti a zkušenosti a které splňují podmínky pro předpoklad své důvěryhodnosti, vizte kapitola 0. Pokud by tomu tak nebylo, zákazník by byl vystaven zvýšenému riziku sjednání produktu, který pro něj není vhodný, tak jak bylo blíže popsáno v úvodu této kapitoly. Důvodem přitom může být jak neúmyslné pochybení plynoucí z neznalosti problematiky, tak i záměrná manipulace vyplývající z cíle osoby, která pro zákazníka pojištění sjednává, co nejvíce vydělat.

---

<sup>112</sup> Zákon, o pojišťovnictví, § 32.

<sup>113</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 2 písm. a)

<sup>114</sup> JEMELKA, Luboš, Tomáš CHUDÝ, Olga KOČOVÁ a Dita KOMÁRKOVÁ. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2022, s. 155. ISBN 978-80-7552-354-9.

Osoby, které smí v ČR distribuovat pojištění jsou taxativně vymezeny v § 5 ZDPZ<sup>115</sup> a nikdo další tento distribuční řetězec nemůže svým vstupem narušit. Pokud by tomu tak nebylo, ČNB by mohla jen velmi těžko systematicky dohlížet na všechny distributory, neboť by o nich neměla přehled. Sice by mohla výkon dohledu stále vykonávat na základě individuálních podnětů, nicméně při množství osob podílejících se jakýmkoliv způsobem na distribuci pojištění by takovýto přístup jistě nebyl příliš efektivní. Pro zjednodušení celkového pohledu na distribuční řetězec uvádím následující tabulku.

**Tabulka 1<sup>116</sup>**

<i>Distributor</i>	<i>Může být zastoupený</i>
<b>Pojišťovna</b>	Vlastním pracovníkem, jinou pojišťovnou, samostatným zprostředkovatelem, vázaným zástupcem, doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelem, a pojišťovacím zprostředkovatelem s domovským členským státem jiným, než je Česká republika.
<b>Samostatný zprostředkovatel</b>	Vlastním pracovníkem, vázaným zástupcem, doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelem, vlastním pracovníkem.
<b>Vázaný zástupce</b>	Vlastním pracovníkem.
<b>Doplňkový pojišťovací zprostředkovatel</b>	Vlastním pracovníkem.
<b>Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika</b>	Dle oprávnění uděleného v domovském členském státě, jako samostatný zprostředkovatel.

<sup>115</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 5.

<sup>116</sup> Vlastní zpracování

## Pojišťovna

Jelikož pojišťovna je finálním poskytovatelem (a ve většině případů i tvůrcem) pojistných produktů, jako jediná může být při distribuci pojištění zastoupena takřka kýmkoliv, kdo pro to má patřičné oprávnění (a to i včetně jiné pojišťovny), nebo vlastními pracovníky.<sup>117</sup> Současně se tak jedná o jediné místo distribučního řetězce, kde je možné ze zákona dojít ke zřetězení článků stejné úrovně. Pojišťovna totiž může být zastoupena jinou pojišťovnou nejenom při poskytování vlastních produktů (§ 47 odst. 1 ZDPZ), ale také při zprostředkování produktů jiné pojišťovny (§ 47 odst. 4 ZDPZ). Přestože tento jev není na pojistném trhu obvyklý, může to způsobit jisté komplikace. Neboť, jak uvádí komentář k tomuto zákonu, „[a]čkoliv je dle důvodové zprávy cílem zpřehlednit distribuční řetězec tak, aby se skládal nanejvýš ze tří prvků, a to pojišťovna (zajišťovna) – samostatný zprostředkovatel – vázaný zástupce, gramatickým výkladem při spojení odstavce 1 a odstavce 4 lze dospět k závěru, že může nastat i vícečetný distribuční řetězec, je-li do distribučního řetězce zapojena pojišťovna nebo zajišťovna zprostředkovávající pojištění nebo zajištění, která je následně dále zastoupena samostatným zprostředkovatelem, vázaným zástupcem aj.“<sup>118</sup>

Smysl těchto ustanovení je zjevný, a to zajistit přehlednost distribučního řetězce pro zákazníka, tak aby vždy věděl, od koho si jaké pojištění kupuje. Potenciální zřetězení uvedené výše tuto situaci naopak činí značně nepřehlednou. Navíc, aby mohla pojišťovna sama distribuovat (nejenom své vlastní) pojistné produkty, nemusí pro to již nic dalšího dělat, neboť Směrnice IDD v Čl. 3 přímo stanovuje, že Pojišťovny a jejich zaměstnanci jsou vyloučeni z povinnosti registrace.<sup>119</sup> Aby v tomto řetězci nedocházelo k jakémukoliv matení zákazníka, musí být součástí předmluvních informací také informace o jméně pojišťovny, včetně uvedení jména všech pracovníků, kteří se zákazníkem jednají a dále také rozlišení, zda jedná v roli pojistitele nebo pojišťovacího zprostředkovatele.<sup>120</sup> Tím je zajištěno, že zákazník bude mít vždy přehled, jaké

---

<sup>117</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, §4 a § 47 odst. 1

<sup>118</sup> JEMELKA a kol. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*, s. 157.

<sup>119</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady o distribuci pojištění, Čl. 3 odst. 1.

<sup>120</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 83 písm. a).

pojištění si od koho kupuje a kdo je zde poskytovatel a kdo toto pojištění jen zprostředkovává, a to i v případech, kdy by měl ve svém názvu slovo „pojišťovna“.

### *Samostatný zprostředkovatel*

Dle ZDPZ se samostatným zprostředkovatelem „rozumí ten, kdo je oprávněn zprostředkovávat pojištění nebo zajištění na základě oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele uděleného Českou národní bankou.“<sup>121</sup> Tato definice je opět poměrně obecná. Nicméně z dalších návazných ustanovení ZDPZ lze dovodit několik klíčových aspektů definujících samostatného zprostředkovatele. Tím prvním je, že samostatný zprostředkovatel žádá o udělení povolení ČNB sám. K tomu musí doložit řadu podkladů dokazujících jeho způsobilost pro výkon zprostředkování pojištění. Mezi ty hlavní patří zejména prokázání odbornosti a důvěryhodnosti, zákonné pojištění a že jeho řídicí a majetková struktura nenaznačuje, že by v budoucnu mohla bránit efektivnímu výkonu dohledu ze strany ČNB.<sup>122</sup>

Samostatný zprostředkovatel může působit při zprostředkování pojištění dvěma způsoby. Buď se může jednat o pojišťovacího agenta, který uzavírá smlouvy s jednou nebo více pojišťovnami, jejichž pojištění zprostředkovává, nebo se může jednat o pojišťovacího makléře, a to v případě, kdy oslovuje jménem zákazníka jednotlivé pojišťovny.<sup>123</sup> Toto rozlišení má velmi praktický dopad na zákazníka a jeho práva. Zatímco v případě činnosti agenta dostane zákazník jen omezenou nabídku těch pojišťoven, které agent zastupuje, v případě makléřského sjednání by měl tento zprostředkovatel oslovit co největší množství pojišťoven, aby našel pro zákazníka skutečně nejvhodnější řešení. V žádném případě však nesmí dojít k tomu, že by u stejného zákazníka samostatný zprostředkovatel vystupoval v roli makléře i agenta. Toto opatření má za cíl omezit potenciální střet zájmů, při kterém by mohlo dojít k poškození zákazníka, protože by samostatný zprostředkovatel sledoval místo potřeb zákazníka svůj vlastní zájem získání provize od obou stran.<sup>124</sup> Krom toho toto opatření také zajišťuje, že je vždy možné domluvit případnou odpovědnost

---

<sup>121</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 6.

<sup>122</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 7.

<sup>123</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 12.

<sup>124</sup> KOTÁŠKA, Miroslav. *Střet zájmů – kde všude hrozí a jak se mu vyhýbat?* Elektronický dokument. Pojistný obzor, 1. června 2016 2016, 2016(2), s. 28-30. ISSN ISSN 2464-7381. Dostupné z: <https://pojistyobzor.cz/archiv/pojistyobzor-02-16> [citováno 2022-09-11].

za případná pochybení zprostředkovatele při sjednávání procesu. „Zastupuje-li zprostředkovatel pojišťovnu, pak veškerá pochybení zástupce při jednání, která se dějí v jejím zájmu, se musí přičíst právě jí, ať už jde o pochybení faktická, nebo právní. Zákazník tak může legitimně očekávat, že zprostředkovatel nebude jednat do určité fáze jako makléř, a jen v otázce předání dokumentů pojišťovně bude figurovat jako zástupce protistrany, ze které mu vznikne nárok na odměnu.“<sup>125</sup>

Samostatný zprostředkovatel může být při výkonu své činnosti zastoupen buď pouze vázaným zástupcem, nebo vlastním pracovníkem. Podobně jako v případě pojišťovny musí o této skutečnosti informovat zákazníka v rámci předšmluvních informací, a to včetně uvedení jmen konkrétních pracovníků, kteří se na sjednání podíleli. Co je však od pojišťovny rozdílné je to, že zprostředkovatel musí zákazníkovi sdělit také informace o tom, koho v daném případě konkrétně zastupuje a také soupis všech, které je oprávněn zastupovat.<sup>126</sup> Smyslem takto široké informovanosti je tak dát zákazníkovi celkovou představu o tom, z jakého možného množství produktů mu to jeho bylo vybráno. Díky uvádění konkrétních jmen je pak pro zákazníka snazší dovolat se svých práv, protože v případě reklamačního procesu je tak možné lépe dohledat, kde se chyba stala a kdo ji způsobil.

#### *Vázaný zástupce*

Dle ZDPZ se vázaným zástupcem „rozumí ten, kdo je oprávněn zprostředkovávat pojištění nebo zajištění na základě zápisu vázaného zástupce do registru“<sup>127</sup>. Srovnáme-li tuto definici s definicí samostatného zprostředkovatele, můžeme již na první pohled vidět jednu zásadní odlišnost, a to sice, že se zde nehovoří o udělení oprávnění, ale pouhém zápisu do registru. To má několik praktických důsledků. Na straně jedné se jedná o zjednodušení celého procesu a možnosti zahájení činnosti. Co je důležité pro další odpovědnostní vztahy, že do registru se vázaný zástupce nezapisuje sám, ale prostřednictvím osoby, kterou zastupuje. Pro zákazníka to má zásadní dopad na odpovědnostní vztahy, které je možné dovodit i z dalších ustanovení ZDPZ. Za činnost

---

<sup>125</sup> ŠIMEK, Robert. *Řízení externí distribuční sítě*. Elektronický dokument. Pojistný obzor, 2020, 2020(1), s. 28-37, s. 28. ISSN ISSN 2464-7381. Dostupné z: <https://pojistnyobzor.cz/uploads/1672700352.pdf> [citováno 2023-03-11].

<sup>126</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 88 písm. a), d) a e).

<sup>127</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 15 odst. 1.



vázaného zástupce je odpovědný v zásadě zastoupený. Ten by mu tak měl dávat jasné pokyny, jak má zprostředkování vázaný zástupce vykonávat.

Co je pro zákazníka klíčové je to, že vázaný zástupce, jak již název a výše popsaná logická úvaha napovídá, může zastupovat výhradně jednu pojišťovnu nebo samostatného zprostředkovatele. Sám naopak může být zastoupen výhradně vlastním pracovníkem.<sup>128</sup> To má na zákazníka dopad v tom, že pokud se nejedná o zastoupení samostatného zprostředkovatele, automaticky získá pouze omezenou nabídku produktů jedné pojišťovny.

### *Doplňkový pojišťovací zprostředkovatel*

Doplňkový pojišťovací zprostředkovatel, stejně jako vázaný zástupce, může vykonávat svoji činnost na základě pouhého zápisu do registru. Nicméně, na rozdíl od vázaného zástupce, nesmí distribuovat zajištění a dále „*může zprostředkovávat pouze pojištění, které je doplňkovou službou k dodávanému zboží nebo poskytované službě, a to pouze jako svoji doplňkovou činnost.*“<sup>129</sup> Toto je klíčové odlišení a je z něj zároveň zřejmé, že touto formou není možné distribuovat takové pojištění, které by nemělo vazbu na další produkty nebo služby takto zapsané osoby, nebo případně, pokud by se mělo jednat o její hlavní činnost. Pro zákazníka se může jednat o rizikovější způsob prodeje pojištění, a to z toho důvodu, že pokud není důsledně dodržena předmluvní informační povinnost, může snadno dojít k záměně s jiným typem služby a zákazník ani nepostřehne, že se o pojištění jedná. Typickým příkladem je například tzv. pojištění prodloužené záruky, které některé pojišťovny dokonce nabízejí i pod názvem „prodloužená záruka“. Není-li v průběhu prodeje dostatečně informován o tom, že se jedná o pojištění, zákazník může snadno nabýt dojmu, že se jedná například o Záruku za jakost ve smyslu § 2113 NOZ a případné požadavky na plnění bude chybně uplatňovat u prodejce namísto u pojišťovny. V květnu 2022 proběhla například médii kauza společnosti Alza.cz a.s. (dále jen „Alza.cz“), o které jako první informovaly Hospodářské noviny na základě výpovědí zákazníků.<sup>130</sup> Alza.cz sice argumentovala, že v tomto případě nedostala od ČOI v rámci kontroly žádnou pokutu, a tak je proces v pořádku,

---

<sup>128</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 47.

<sup>129</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 24.

<sup>130</sup> POKORNÝ, Marek. *Na falešnou záruku Alzy si stěžují další zákazníci. Firma se přesto může vyhnout trestu.* Online. ECONOMIA, a.s. Hospodářské noviny. 26. 5. 2022. Dostupné z: <https://archiv.hn.cz/c1-67073400-na-falesnou-zaruku-alzy-si-stezuji-dalsi-zakaznici-firma-se-presto-muze-vyhnout-trestu> [citováno 2023-01-17].

nicméně mluvčí ČOI Jiří Fröhlich k tomu pro server Aktuálně.cz uvedl, že si Alza.cz nevykládá závěry kontroly úplně správně, neboť pokutu nedostala proto, že by byl proces správně, ale proto, že jej napravila opravou zařízení na vlastní náklady, čímž nemohlo dojít k prokázání nekalé obchodní praktiky.<sup>131</sup> Je tak jistě otázkou do budoucna, jaký by byl výsledek v případě systematické kontroly na tento druh pojištění.

Z dalších ustanovení ZDPZ lze dále dovodit, že doplňkový pojišťovací zprostředkovatel může vykonávat svoji činnost pro více zastoupených. V ostatních aspektech je však již jeho postavení vázanému zástupci velmi podobné a zastoupen může být taktéž jen svým pracovníkem.

#### *Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika*

Podobně, jako tomu bylo u pojišťoven z jiných členských států, tak i pojišťovací zprostředkovatelé smí v rámci EU distribuovat produkty pouze na základě jednotného evropského pasu. Stejně jako pojišťovny tedy smí fungovat buď na základě principu svobody dočasného poskytování služeb, nebo prostřednictvím pobočky. V obou případech zůstává hlavní orgán dohledu v domovském státě takového pojišťovacího zprostředkovatele a ČNB pouze tohoto zprostředkovatele zapíše do registru a vykonává lokální monitorovací činnost, případně informuje domovský orgán dohledu o jednotlivých pochybeních. V případě, že by však došlo ke zjištění, že hlavním místem podnikání takového pojišťovacího zprostředkovatele je Česká republika, může se ČNB dohodnout s orgánem dohledu domovského členského státu, že od něj výkon dohledu převezme. Pro zákazníka toto prakticky znamená, že má o něco ztíženější možnost dovolat se svých práv v případě sporů. Nicméně, díky funkční Platformě ODR a vzájemné spolupráci dohledových orgánů se jedná spíše o ztížení ve smyslu prodloužení procesu, případně složitějšího dohledávání informací, pokud zprostředkovatel selže při plnění své informační povinnosti než jeho úplné znemožnění.

#### ***Pracovník poskytovatele a distributora pojištění***

##### *Definice pracovníka*

Závěrem kapitoly zbývá doplnit ještě kategorii vlastních pracovníků, kteří jsou posledním článkem řetězce, a pokud se nejedná o samoobslužnou formu vzdáleného sjednání (např. přes webové

---

<sup>131</sup> REDAKCE EKONOMIKY. *Alza nabízí falešnou záruku, stěžují si zákazníci. "Skruté pojištění" už řeší i soudy.* Online. ECONOMIA, a.s. Aktuálně.cz. 27. 5. 2022. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/zakaznici-si-stezuji-na-falesnou-zaruku-alzy/r~a39d9c4edd8f11ec8c6f0cc47ab5f122/> [citováno 2023-01-17].

stránky), pak jsou to právě ti, kdo se zákazníkem jednají. Pro celý distribuční řetězec je totiž důležitá zejména otázka, kdo je za pracovníka považován, resp. kdo jim může být, aby nedocházelo k obcházení smyslu a účelu zákona. ZDPZ konkrétně definuje, že pracovníkem je „osoba, která je s pojišťovnou, zajišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem v pracovněprávním vztahu, anebo člen statutárního orgánu pojišťovny, zajišťovny nebo pojišťovacího zprostředkovatele, nebo jiná osoba s obdobnou působností nebo prokurista, pokud se přímo podílejí na distribuci pojištění nebo zajištění, nebo jsou za distribuci pojištění nebo zajištění odpovědní“<sup>132</sup>.

Prvním klíčovým aspektem definice je podíl na distribuci pojištění nebo odpovědnost za tuto činnost. Toto je zcela zásadní pro další určování, zda tato osoba musí splnit odbornostní a důvěryhodnostní podmínky. Sama ČNB k této problematice vydala své stanovisko pro oblast spotřebitelských úvěrů, nicméně pro zásadní podobnost procesu je možné jej využít analogicky i pro oblast distribuce pojištění, neboť u řady osob může být tak velké množství pracovníků, co se na distribuci přímo nepodílí, ale například poskytují služby tzv. „back office“ nebo různé jiné administrativní podpory, že vyžadovat od nich plnění všech podmínek by bylo příliš extenzivní. Z toho důvodu by se mělo jednat v zásadě pouze o ty pracovníky, kteří skutečně jednají se zákazníkem a podílí se na sjednání, nebo o manažery, kteří tyto pracovníky řídí ať už přímými pokyny, či zadáváním obchodních plánů. Důležité je zde zmínit, že dle požadavků ČNB musí být zajištěna nepřetržitá řídicí linie pracovníků splňujících tyto požadavky, a to v řadě od koncového pracovníka jednajícího se zákazníkem, až po členy řídicího orgánu, kteří jsou u ČNB nahlášeni jako osoby odpovědné za oblast distribuce pojištění. Jedinou výjimku, kterou ČNB v takovém případě připouští, jsou velké společnosti s rozsáhlou strukturou, kde došlo k jasnému delegování řídicích pravomocí na nižší úroveň řízení, než je vrcholový management.<sup>133</sup>

Naproti tomu druhým klíčovým aspektem je otázka, co vše regulace považuje za pracovněprávní vztah, aby ještě stále mohlo dojít k platnému zastoupení zprostředkovatele pojištění. Nejpatrnější je tato otázka v případě agenturního zaměstnávání. Smyslem finanční regulace je obecně důraz na

---

<sup>132</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 2 písm. k)

<sup>133</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Pojem pracovník z pohledu požadavků na odbornost a důvěryhodnost podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru*. Online. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Česká národní banka. 19. 10. 2018. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/stanoviska-k-regulaci-financniho-trhu/RS2018-11/> [citováno 2023-01-17].

to, aby se na distribuci finančních produktů podílely pouze osoby, které jsou dostatečně kvalifikované. Z pohledu zákazníka je dále důležitý aspekt odpovědnosti za případnou škodu plynoucí např. z chybného doporučení o vhodnosti, tak aby jej mohl uplatnit v případné reklamaci nebo formou mimosoudního či soudního řešení sporu. Nicméně v praxi nastávají často situace, kdy vlivem vysoké fluktuace dochází k potřebě rychlého doplnění kapacit pracovníků, a v takovém případě přichází na řadu agentury práce. Toto je oblast, která není v regulaci definována dostatečně a pokud srovnáme jednotlivé zákony pro oblast pojištění, investic a spotřebitelských úvěrů, zjistíme, že ani ty nejsou terminologicky jednotné. Cestu skrz tuto definiční nouzi nám do jisté míry nabízí zákoník práce, který rozlišuje pojmy „základní pracovněprávní vztah“ a „pracovněprávní vztahy“. Zatímco základní pracovněprávní vztah je přesně definován v § 3 zákoníku práce jako „pracovní poměr a právní vztahy založené dohodami o pracích konaných mimo pracovní poměr“<sup>134</sup>, pracovněprávní vztahy představují podstatně širší množinu právních vztahů, neboť se dle § 1 zákoníku práce jedná o jakékoliv vztahy, které vznikají „při výkonu závislé práce mezi zaměstnanci a zaměstnavateli.“<sup>135</sup> Tato širší množina vztahů tak zahrnuje nikoliv pouze právní vztahy ve smyslu § 3 zákoníku práce, ale také vztahy další, jako jsou například závazkové vztahy vzniklé v důsledku vzniklé škody či bezdůvodného obohacení.

Jelikož se tedy ZDPZ neomezuje v definici pracovníka pouze na základní pracovněprávní vztah, je tak možné logickým výkladem dovodit, že zprostředkovatel pojištění může být při těchto regulovaných činnostech zastoupen také agenturním zaměstnancem, a to v případě, že takový zaměstnanec splňuje další odbornostní a důvěryhodnostní požadavky. Nicméně, toto by mohlo být závěrem poněkud unáhleným, neboť nejdříve je třeba zhodnotit, zda se i v případě agenturních zaměstnanců stále jedná o vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Že se o takový vztah jedná by mohlo podpořit i vysvětlení Jana Pichrta v učebnici pracovního práva, že pracovněprávní vztahy jsou jednak ty vztahy, na jejichž základě dochází k vlastnímu výkonu vázané práce zaměstnancem, jakožto i vztahy, které s těmito základními (individuálními) vztahy souvisí. Za související vztahy pak Pichrt označuje „zejména vztahy odpovědnostní či některé vztahy na úseku zaměstnanosti (např. zprostředkování zaměstnávání agenturami práce) i při kontrole dodržování

---

<sup>134</sup> Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, § 3.

<sup>135</sup> Zákon, zákoník práce.

*pracovněprávních předpisů (apod.).*<sup>136</sup> Tento širší výklad by potvrzoval také přístup Ústavního soudu, který se otázkou zabýval v souvislosti s problematikou pracovních úrazů. Při tom pracuje s výkladem „faktického pracovního poměru“, kterým rozumí „právní vztah, který vzniká tím, že fyzická osoba koná pro zaměstnavatele s jeho vědomím a podle jeho pokynů práci (závislou práci)“. Kritérium „*podle pokynů zaměstnavatele*“ je nutno chápat a posuzovat jako znak závislé práce, nikoliv vyžadovat výslovné sdělení jednoznačného pokynu k práci zaměstnanci.<sup>137</sup> Obdobnou podporu širšího výkladu lze nelézt také v nálezu ÚS 615/17, k principům ochrany slabší strany v pracovněprávních vztazích, ze kterého plyne, že ochrany požívají nejenom zaměstnanci v pracovně právním poměru, ale také ti, jenž vykonávají závislou práci ve faktickém pracovním poměru.<sup>138</sup>

Argumenty proti možnosti užívání agenturních zaměstnanců při distribuci pojištění a potenciální cestu ke správnému závěru však přináší opět Jan Pichrt v učebnici pracovního práva, když v kapitole věnované agenturnímu zaměstnávání dále vysvětluje, že „*vztah mezi agenturou práce a uživatelem je vztahem povahy spíše občanskoprávní[...]* Budeme-li tedy dohodu agentury práce s uživatelem o dočasném přidělení zaměstnance agentury práce považovat za občanskoprávní závazkový vztah, pak je třeba konstatovat, že právní úpravou této dohody v zákoníku práce dochází k ne zcela obvyklému úkazu, když jsou podstatné náležitosti závazkového vztahu, který nelze označit za pracovněprávní, upraveny v rámci normy pracovního práva.“<sup>139</sup> Faktický trojstranný občanskoprávní charakter takového vztahu spočívá v tom, že zaměstnanec má pracovněprávní vztah s agenturou práce, která má dále obchodní vztah s osobou kde k výkonu práce dochází. Pokud tento aspekt spojíme se základním smyslem ZDPZ, kterým je ochrana zákazníka projevující se jednak v oblasti transparentnosti, ale také možnosti účinně se bránit proti

---

<sup>136</sup> PICHRT, Jan. *Kapitola 2 [Druhy (třídění) pracovněprávních vztahů]*. In BĚLINA, Miroslav, Jan PICHRT and kol . (eds). *Pracovní právo*. Praha: C. H. Beck, 2017, s. 59. ISBN 978-80-7400-667-8.

<sup>137</sup> Nález Ústavního soudu ze dne 8. 3. 2016, sp. zn. IV. ÚS 3073/15, bod 24. Dostupné z: [https://www.usoud.cz/fileadmin/user\\_upload/Tiskova\\_mluvci/Publikovane\\_nalezky/2016/IV.\\_US\\_3073\\_15\\_an.pdf](https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/2016/IV._US_3073_15_an.pdf) [citováno 2023-06-13].

<sup>138</sup> Nález Ústavního soudu ze dne 10. 8. 2017, sp. zn. I. ÚS 615/17, bod 78. Dostupné z: [https://www.usoud.cz/fileadmin/user\\_upload/Tiskova\\_mluvci/Publikovane\\_nalezky/2017/I.\\_US\\_615\\_17\\_an.pdf](https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/2017/I._US_615_17_an.pdf) [citováno 2023-06-13].

<sup>139</sup> PICHRT. *IV. Právní úprava agenturního zaměstnávání v ČR – obsah závazkových vztahů*. In *Pracovní právo*, s. 369.

neodbornému nebo škodlivému jednání zprostředkovatele pojištění, nemůžeme dojít k jinému závěru, než že užívání agenturních zaměstnanců je pro distribuci pojištění vyloučeno.

### *Odbornost a důvěryhodnost*

Jak již bylo zmíněno, jednou z hlavních zásad pojišťovnictví je, že pojištění musí být poskytováno kvalifikovaně a čestně.<sup>140</sup> To se v praktické rovině odráží v tom, že jej mohou poskytovat a distribuovat jen osoby, které jsou důvěryhodné a odborně způsobilé. Každý z těchto pojmů sice pokrývá jiné riziko pro zákazníka, nicméně jednotícím prvkem je, že pokud by došlo k distribuci pojištění osobou s nedostatečnou odborností nebo důvěryhodností, může dojít k tomu, že zákazník nezíská v lepším případě pro něj nejvhodnější produkt a v tom horším dokonce produkt, který jej bude poškozovat. Jelikož se jedná o neurčité právní pojmy, vydala ČNB dohledové stanovisko, ve kterém konkrétněji rozvádí základní požadavky, jež se v zákoně vyskytují.<sup>141</sup> Konkrétní požadavky na odbornost nebo důvěryhodnost se mohou lišit s ohledem na činnost, kterou vykonává osoba, od které se splnění těchto podmínek vyžaduje, a jelikož se jedná pouze o stanovené minimum znalostí a dovedností, je třeba vždy zohlednit také rozsah kompetencí takové osoby v rámci jejího pracovního zařazení. Současně však ČNB očekává, že poskytovatelé a distributoři zavedou taková kontrolní opatření, aby všichni jejich pracovníci splňovali podmínky odbornosti a důvěryhodnosti trvale a bez přerušení po celou dobu, kdy se na distribuci pojištění podílí, nebo za ni zodpovídá.<sup>142</sup>

#### *1) Důvěryhodnost*

Smyslem ustanovení o důvěryhodnosti je zajistit, aby zákazník vždy získal služby od osoby, na kterou se bude moci spolehnout, že dostojí svým závazkům. Podle ČNB je důvěryhodnost obecně „*kritériem zohledňujícím dodržování právních a etických pravidel*

---

<sup>140</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 71.

<sup>141</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Úřední sdělení České národní banky ze dne 5. srpna 2020 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost*. Elektronický dokument. Věstník ČNB, 5. srpna 2020 2020, (částka 18/2020), s. 2. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2020/vestnik\\_2020\\_18\\_22320560.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2020/vestnik_2020_18_22320560.pdf) [citováno 2023-06-11].

<sup>142</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Úřední sdělení České národní banky ze dne 5. srpna 2020 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost*. Elektronický dokument. Věstník ČNB,

*a morální profil a integritu*".<sup>143</sup> Z v tomto stanovisku dále popsanych pravidel posuzování důvěryhodnosti lze však dovodit, že je dále třeba zohlednit finanční stabilitu. ČNB ve svém stanovisku definuje důvěryhodnost zejména negativním výčtem, přičemž rozlišuje mezi „nedostatkem důvěryhodnosti“ a „závažnými pochybnostmi o důvěryhodnosti“. Zatímco nedostatek důvěryhodnosti je kontrolním kritériem takřka pro všechny dotčené pozice s přímým dopadem na postavení zákazníka, tak závažné pochybnosti o důvěryhodnosti se kontrolují převážně u pozic vysoce manažerských, kde je zvýšené riziko na dopad chování celé společnosti, případně i ovlivnění trhu, což má vliv na zákazníka spíše nepřímý.

Vše dohromady tedy směřuje k nepoctivému jednání v oblasti finančních služeb, přičemž smyslem je, aby se zákazníkem nejednala, případně obchod se zákazníkem neovlivňovala, osoba, která v minulosti měla zjevné sklony k podvodnému jednání ve svůj vlastní ekonomický prospěch. Jednak se tímto jedná o jistý trest za chování předešlé a dále o formu prevence, aby další zákazník nebyl poškozený sklony k recidivě takovéto osoby. Důležité je, že ČNB zohledňuje tato porušení i v případě, že se jich nedopustila sama fyzická osoba, ale byla členem vedoucího orgánu osoby právnické, kde k těmto porušením došlo a zároveň se sama fyzická osoba dostatečně nepřičinila k jejich zabránění či odstranění následků. Časový test pro tuto kategorii ČNB uplatňuje pro dobu 5 let.<sup>144</sup>

## 2) Odbornost

Jestliže smyslem ustanovení týkajícího se důvěryhodnosti bylo, aby zákazník měl poskytnuty služby od spolehlivého partnera, který dostojí svým závazkům, požadavky na odbornost směřují k zajištění, že se zákazníkem bude jednáno kvalifikovaně, čímž se myslí s dostatečnou znalostí a zkušeností nejenom samotného nabízeného produktu, ale také finančního trhu. ČNB k tomu ve svém výkladovém stanovisku konkrétně uvádí, že „[p]ři výkladu uvedeného pojmu je třeba vzít v úvahu zejména tzv. euro-konformní metodu interpretace. Příslušné směrnice v této souvislosti hovoří o tom, že posuzované osoby

---

<sup>143</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Úřední sdělení České národní banky ze dne 5. srpna 2020 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost*. Elektronický dokument. Věstník ČNB, Příloha s. 1.

<sup>144</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Úřední sdělení České národní banky ze dne 5. srpna 2020 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost*. Elektronický dokument. Věstník ČNB, Příloha s. 2.

*musejí mít dostatečné znalosti a zkušenosti.*<sup>145</sup> Odborná způsobilost je tedy podle názoru ČNB kritériem zohledňujícím znalosti, zkušenosti a u vedoucích osob také manažerskou praxi.<sup>146</sup>

ZDPZ ve svém § 56 dále stanovuje, že „[o]dbornou způsobilostí se pro účely tohoto zákona rozumí získání všeobecných znalostí a získání a prohlubování odborných znalostí a dovedností nezbytných pro distribuci pojištění“.<sup>147</sup> Všeobecnými znalostmi se dále rozumí získání alespoň takového vzdělání, jež je zakončeno maturitní zkouškou. Tuto skutečnost je nutné doložit maturitním vysvědčením nebo dokladem o dosažení vzdělání vyššího.<sup>148</sup>

Odborné znalosti dále pokrývají jednak znalost daného produktu, ale také především znalosti z oblasti finanční gramotnosti, fungování finančního trhu, právní regulace distribuce pojištění atd. Dle požadavku zákona se tyto znalosti prokazují absolvováním odborné zkoušky u akreditované osoby, jež o této skutečnosti vydá potvrzení.<sup>149</sup> Jelikož se pojistný trh neustále vyvíjí, platnost tzv. pojišťovací certifikace není, na rozdíl třeba od zkoušky z oblasti poskytování spotřebitelských úvěrů, neomezená a je třeba ji „obnovovat“ pravidelným každoročním doškolováním. Zákon pro toto stanovuje minimální hranici 15 hodin souhrnně pro všechna pojistná rizika, pro která má osoba splněnu certifikační zkoušku. Aby při tomto výkladu nedocházelo k pochybnostem, vydala ČNB v prosinci 2021 Dohledový benchmark č. 3/2021<sup>150</sup>, kterým sdělila svá dohledová očekávání ohledně programů následného vzdělávání. Jedním z hlavních závěrů tohoto Dohledového benchmarku je, že zprostředkovatelé by měli zavést vhodné kontrolní mechanismy, aby

---

<sup>145</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 3/2021 - K programům následného vzdělávání pro distribuci pojištění nebo zajištění a k podmínkám odborné způsobilosti a jejich prokazování*. Elektronický dokument. Praha: Česká národní banka, 2021, Příloha s. 5. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2021\\_03.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2021_03.pdf) [citováno 2023-06-11].

<sup>146</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 3/2021 - K programům následného vzdělávání pro distribuci pojištění nebo zajištění a k podmínkám odborné způsobilosti a jejich prokazování*, Příloha s. 6.

<sup>147</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 56 odst. 1.

<sup>148</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 56 odst. 2.

<sup>149</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 57.

<sup>150</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 3/2021 - K programům následného vzdělávání pro distribuci pojištění nebo zajištění a k podmínkám odborné způsobilosti a jejich prokazování*.



bylo zaručeno, že při distribuci pojištění nedojde k pochybení způsobeného tím, že by některý z pracovníků doškolení nestačil absolvovat včas.<sup>151</sup>

## 3.2. Reklama

Distribuce produktů začíná již v okamžiku jejich obecného nabízení potenciálním zákazníkům. V praxi přitom mohou nastat dvě situace. Buď zákazník ví, co potřebuje a sám za distributorem dorazí, nebo si distributor musí zákazníka nalézt a přesvědčit ho, že má o jeho produkty zájem. V příbuzné oblasti poskytování investičních služeb ČNB k tomuto přesvědčování přistupuje jako k aktivní nabídce, u které je třeba dodržet celou řadu povinností. Tento přístup byl aktuálně prezentován například v únoru 2023 na semináři ČNB pro členy Asociace pro kapitálový trh.<sup>152</sup> Pro oblast pojištění ČNB vydala svůj dohledový benchmark již v roce 2013<sup>153</sup>, tedy ještě před přijetím Směrnice IDD a ZDPZ, nicméně jelikož nedošlo k jeho překonání, je možné stále užit při výkladu pravidel současné regulace. Pravidla jsou zde navíc velmi podobná těm aktuálním pro oblast investičních služeb. Pro aktivní oslovení zákazníků distributorům slouží reklama. Je však poměrně překvapivé, že na to, jak významný vliv může mít pojištění na životy osob, způsoby jeho reklamy nejsou výrazněji regulovány a je třeba se omezit na výklad některých obecných neurčitých ustanovení zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoR**“)<sup>154</sup> a dále pak obecných zásad distribuce pojištění uvedených v ZDPZ.

---

<sup>151</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 3/2021 - K programům následného vzdělávání pro distribuci pojištění nebo zajištění a k podmínkám odborné způsobilosti a jejich prokazování.*

<sup>152</sup> HERINKOVÁ, Kamila, Max KUBÁT, David NEJEDLÝ a Vladimír PETRÍK. *Poznátky z dohledových šetření v oblasti produktového řízení (product governance) a pravidel propagace v rámci investičních služeb.* Praha: Česká národní banka, 2023. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/verejnost/.galleries/pro\\_media/konference\\_projevy/vystoupeni\\_projevy/download/produktove\\_rizeni\\_propagace\\_20230207\\_akat.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/verejnost/.galleries/pro_media/konference_projevy/vystoupeni_projevy/download/produktove_rizeni_propagace_20230207_akat.pdf) [citováno 2023-06-11].

<sup>153</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 5/2013 - Propagace pojistných produktů.* Praha: Česká národní banka, 2013. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2013\\_05.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2013_05.pdf) [citováno 2023-02-13].

<sup>154</sup> Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání.

## ***Zákon o reklamě***

Přestože ZoR neobsahuje specifickou úpravu pro oblast poskytování pojištění, je i přesto hlavním zákonem, který reguluje pravidla poskytování reklamy a zavádí obecná pravidla platná i pro tuto oblast. Hned v prvním odstavci § 1 ZoR definuje situace, při kterých pravidla reklamy reguluje. Z pohledu pojištění jsou relevantní zejména reklama, která je nekalou obchodní praktikou, a reklama srovnávací<sup>155</sup>. Druhý odstavec tamtéž pak říká, že „*[r]eklamou se rozumí oznámení, předvedení či jiná prezentace šířené zejména komunikačními médii, mající za cíl podporu podnikatelské činnosti, zejména podporu spotřeby nebo prodeje zboží, ... podporu poskytování služeb.*“<sup>156</sup> To je velmi široká definice, neboť hned v dalším odstavci je stanoveno, že mezi tato média kromě tradičních periodik či různých televizních či rádiových vysílání patří také obecně počítačové sítě, což v podstatě v současné době znamená jakákoliv prezentace produktu nebo služby na internetu.<sup>157</sup>

Co se týče formy reklamy pro oblast pojištění, tak v § 2 ZoR je explicitně zakázána reklama na zboží nebo služby, které jsou v rozporu s právními předpisy, dále pokud by reklama představovala nekalou obchodní praktikou, reklama nevyžádaná a tzv. černá reklama – tedy reklama na veřejných místech, která k tomu nejsou přímo určena.<sup>158</sup> Z dalších pravidel je pak pro pojištění důležité, že „*[r]eklama nesmí být v rozporu s dobrými mravy, zejména nesmí obsahovat ... prvky využívající motivu strachu.*“<sup>159</sup> Uvedené pravidlo je pro pojištění asi nejvíce „konfliktní“, neboť hlavní podstatou pojištění je krýt rizika, která mohou nastat. Pojišťovny se tak snaží potenciálním zákazníkům ukázat, že u nich je tato potřeba také, čímž často balancují na hraně vyvolávání tohoto pocitu strachu. Příkladem může být například dlouhodobá kreativní linka Kooperativa pojišťovny, a.s. s názvem "Někde tam je“, během které pojišťovna poukazuje na každodenní skrytá nebezpečí,

---

<sup>155</sup> Zákon, o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, § 1 odst. 1.

<sup>156</sup> Zákon, o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, § 1 odst. 2.

<sup>157</sup> Zákon, o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, § 1 odst. 3.

<sup>158</sup> Zákon, o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, § 2 odst. 1.

<sup>159</sup> Zákon, o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, § 2 odst. 3.

se kterými se může člověk setkat a kde by mu mohlo pojištění pomoci.<sup>160</sup> V minulosti ale na tato rizika obdobně poukazovaly i jiné pojišťovny, například ČSOB Pojišťovna, a.s. ve spotu na pojištění majetku<sup>161</sup>, Česká pojišťovna a.s. (dnes Generali Česká pojišťovna a.s.) v image kampani s názvem „Vyzrajte na všechny záškodníky“<sup>162</sup> či Pojišťovna České spořitelny, a.s. v kampani na své životní pojištění Flexi.<sup>163</sup> Přestože se tyto reklamy stávají občas diskutované ve společnosti, dlouhodobá praxe drží většinou pojišťovny spíše na „bezpečné straně“ tohoto pomyslného balancování.

### ***Zákon o distribuci pojištění a zajištění***

ZDPZ přímo neupravuje samostatně pravidla reklamy jako takové, nicméně se na ni vztahují obecná pravidla komunikace se zákazníkem, definovaná v § 73<sup>164</sup>. Podle nich reklama nesmí obsahovat „*nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace*“<sup>165</sup> a naopak „*obsah komunikace musí být podán jasným, výstižným a srozumitelným způsobem*.“<sup>166</sup> Posledním pravidlem, které je v ZDPZ obsaženo, pak je, že každá takováto komunikace musí být jasně označena slovy „obchodní sdělení“.<sup>167</sup>

Pro zákazníka je důležité, že směrem k větší transparentnosti se zaměřuje také pohled ČNB. Dobře je to viditelné již ve zmíněném dohledovém benchmarku 5/2013, kde je přímo stanoveno, že při propagaci pojistných produktů musí docházet ke sdělování objektivních, jasných a neklamavých informací, přičemž toto musí být zajištěno zejména skrze jednání s odbornou péčí. Taktéž je důležité, aby taková propagace obsahovala vyvážené informace a pouze jednostranně neupřednostňovala výhody produktu při potlačení či zamlčení jeho rizik.<sup>168</sup> Příloha tohoto

---

<sup>160</sup> VOJTĚCHOVSKÁ, Martina. *Kooperativa rozvíjí v nové kampani koncept „Někde tam je“*. Online. MEDIAGURU. Mediaguru. 20. května 2021. Dostupné z: <https://www.mediaguru.cz/clanky/2021/05/kooperativa-rozviji-v-nove-kampani-koncept-nekde-tam-je> [citováno 2023-02-06].

<sup>161</sup> *Uhlídat majetek je někdy Voříšek*, 2017 TV spot. Režie ŠVEJKAR, Jan. Česká republika: DDB.

<sup>162</sup> *Vyzrajte na všechny záškodníky*, 2016 TV spot. Režie [NEZNÁMÝ]. Česká republika:

<sup>163</sup> *Táta je pro svoji rodinu hrdina*, 2016 TV spot. Režie KLEMPERER, Rust. Česká republika:

<sup>164</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 73.

<sup>165</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 73 odst 1.

<sup>166</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 73 odst. 2.

<sup>167</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 73 odst. 3.

<sup>168</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 5/2013 - Propagace pojistných produktů*, s. 2-4.

benchmarku pak přímo zmiňuje příklady klamavé či neobjektivní propagace. Vzpomeneme-li si pak na případ pojištění prodloužené záruky, které nabízela Alza.cz, tak obdobný příklad, pouze v oblasti investičního životního pojištění, je v benchmarku zmíněn hned na prvním místě. Konkrétně je zde zmíněno, že při propagaci pojištění musí být vždy zřetelné, že se jedná o pojištění, nikoliv jakýkoliv jiný produkt, se kterým by bylo možné jej zaměnit.<sup>169</sup>

Tato pravidla komunikace nejsou nikterak překvapivá a jsou podobně vymezena napříč celou regulací finančního trhu. Jedná se tak o jistý minimální standard, který má zajistit ochranu i potenciálního zákazníka tak, aby vždy předem dokázal vyhodnotit konkrétní přínosy nabízeného produktu pro své potřeby.<sup>170</sup> Pojišťovny i distributoři pojištění tak všeobecně přijali praxi, kdy svá obchodní sdělení takto doplňují o různé „disclaimery“, které mají za cíl „zbavit se právních důsledků“ v případě, že zákazník chybně některé z ustanovení pochopí jako veřejný příslib např. konkrétní ceny či záruky určité výše plnění v budoucnu.

Na druhou stranu současně pojišťovny často podporují reklamu svých pojistných produktů různými obchodními akcemi, odměnami či soutěžemi. Tato praxe je v zásadě možná, nicméně odměny je nutné chápat jako pobídky pro zákazníka, a tudíž musí být předem vyhodnoceny, aby nedocházelo k odvedení zákaznickovy pozornosti od základních vlastností a rizik produktu. Regulace je však v přesném definování pravidel, kdy odměna odvádí zákaznickovu pozornost, neurčitá, a ČNB v tomto případě také pravidla pro oblast pojištění zatím nestanovila. Jistý analogický návod však lze nalézt v případě doplňkového penzijního spoření, kde byla stanovena jako jednorázová přiměřená částka 500,- Kč. Vzhledem k době, která však od vydání dohledového stanoviska uplynula, již plně nezohledňuje růst hodnoty v důsledku aktuální inflace.<sup>171</sup> Inflace však nemusí být v tomto případě úplně relevantní, neboť „dárky“ jsou obecně mezi spotřebiteli značně populární a snáze díky nim pak přehlédnou nevýhody hlavního produktu. Proto je třeba posuzovat tyto odměny a soutěže v širším kontextu, než je jenom jejich celková hodnota, ale i do jaké míry skutečně mohou odvést pozornost klienta od rizik daného produktu. Tím může být například spojení odměny s jasnou a nezavádějící prezentací rizik produktu či dalších podmínek pro získání odměny. Zákazník by neměl být překvapený, že odměnu nezíská proto, že v závěrečné

---

<sup>169</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 5/2013 - Propagace pojistných produktů*, s. 5.

<sup>170</sup> JEMELKA a kol. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*, s. 265.

<sup>171</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Které pobídky v penzijním připojištění jsou přípustné a které nikoliv?* Online.

části podmínek byly schovány další specifické podmínky, které musel pro získání odměny splnit nad rámec pořízení si daného pojistného produktu.

### ***Samoregulace***

Jelikož, jak bylo zmíněno výše, regulace reklamy není v ČR dokonalá a současně neexistuje žádná státní autorita, která by na reklamu uceleně dohlížela, vznikl zde prostor pro cestu samoregulací. Samoregulace reklamy je proces, v němž samotní účastníci reklamního průmyslu, jako jsou reklamní agentury, média a inzerenti, stanoví a dodržují pravidla pro reklamu, aniž by k tomu byli nuceni zákony a předpisy. Tato pravidla jsou obvykle stanovena interními předpisy, k jejichž dodržování se jednotliví aktéři dobrovolně zavázali. V ČR byla za tímto účelem již v srpnu 1994 založena zadavateli, agenturami a médii Rada pro reklamu.

Ta za účelem samoregulace vydala „Kodex reklamy“<sup>172</sup>, který dále zpřesňuje některá z neurčitých pravidel regulace. V žádném případě se nejedná o náhradu právní regulace, nýbrž její doplnění o další etické zásady. Kromě toho však stanovuje, že v případě jeho porušení je možné se obrátit na Arbitrážní komisi Rady pro reklamu, která rozhodne, zda došlo k pochybení. Nutno však zmínit, že toto rozhodnutí není právně závazné, neumožňuje uložit žádné sankce a v zásadě tak má pouze doporučující charakter.<sup>173</sup>

Arbitrážní komise Rady pro reklamu řešila od roku 2002 celkem 14 podnětů na reklamu pojistných produktů, z čehož jako závadnou (neetickou) shledala pouze v případě Kooperativy, pojišťovny, a.s. Stížnost spočívala v poukázání, že je neetické, aby pojišťovna, jakožto autorita v oblasti pojištění v reklamě zobrazovala jednání, při kterém by sama nepřistoupila k pojistnému plnění. Arbitrážní komise ve svém rozhodnutí ze dne 4. června 2007 konstatovala, že vyobrazení dítěte sedícího na předním sedadle může být považováno za neetické, neboť může být chápáno jako nabádání k protiprávnímu jednání.<sup>174</sup>

---

<sup>172</sup> RADA PRO REKLAMU. *Kodex reklamy*. Elektronický dokument. Praha: Rada pro reklamu, 2013. Dostupné z: <https://www.rpr.cz/download/rpr/kodex.doc> [citováno 2023-11-23].

<sup>173</sup> RADA PRO REKLAMU. *Profil RPR*. Online. RADA PRO REKLAMU. Rada pro reklamu. [b.r]. Dostupné z: <https://www.rpr.cz/cz/profil.php> [citováno 2022-11-23].

<sup>174</sup> REKLAMU, Arbitrážní komise Rady pro. *Rozhodnutí arbitrážní komise RPR ve věci stížnosti na neetičnost reklamy společnosti Kooperativa, pojišťovna, a.s.* Elektronický dokument. Praha: Rada pro reklamu, 2007. Dostupné

### 3.3. Analýza potřeb a doporučení vhodnosti

Kromě již zmíněných zásad na kvalifikovanost a čestnost je nutné nezapomenout ještě na dvě další zásady, které je možné v § 72 ZDPZ nalézt, a těmi jsou spravedlnost a nejlepší zájem zákazníka. Spravedlnost se dá v tomto případě vyložit slovem rovnost, či nediskriminace. Znamená tedy, že se všemi zákazníky by mělo být zacházeno stejně a nemělo by docházet k diskriminování na základě jejich pohlaví, věku, etnického původu nebo jiných osobních charakteristik.<sup>175</sup> To by se mělo odrazit jednak v rovnosti přístupu k danému pojistnému produktu, ale také v podmínkách, za kterých je poskytnut (například slevová akce by měla být poskytnuta všem, co splní její podmínky). Konkrétně nediskriminace na základě pohlaví byla na úrovni EU zavedena směrnicí Rady 2004/113/ES ze dne 13. prosince 2004, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s muži a ženami v přístupu ke zboží a službám a jejich poskytování. Tato směrnice však obsahovala ve svých přechodných ustanoveních výjimku, která stanovila, že po přechodnou dobu bylo možné různé ceny pro muže a ženy používat. Jelikož však nebyla tato výjimka jasně časově ohraničena, rozhodl v březnu 2011 Soudní dvůr EU (dále jen „SDEU“), že předmětný článek umožňující užívat výjimky stanovit různé ceny pro muže a ženy, bude neplatný od 21. prosince 2012.<sup>176</sup> Pro úplnost je třeba doplnit, že v českém právním řádu je tento princip zakotven zejména v § 2769 NOZ, který zakládá nicotnost takových ustanovení pojistných smluv, kde by bylo užito pro stanovení výše pojistného rizika hledisek odporujících rovnému zacházení.<sup>177</sup>

Tento nediskriminační způsob však neznamená, že by poskytovatel pojištění měl rezignovat na korektní výpočet ocenění pojistného rizika. V takovém případě však musí být jeho počítání založeno na objektivních kritériích, a správně odůvodněno, jak mají jeho jednotlivé položky vliv na toto výsledné ohodnocení. Například věk může hrát svoji roli u pojištění pokrývajícím zdravotní rizika, nebo dožití, ale jeho odůvodnění u pojištění majetku bude již velmi vratké. Jako vhodné se

---

z: [https://www.rpr.cz/download/kauzy/2007/040-200\\_%20Kooperativa-ROZHODNUTI-final.doc](https://www.rpr.cz/download/kauzy/2007/040-200_%20Kooperativa-ROZHODNUTI-final.doc) [citováno 2023-01-13].

<sup>175</sup> JEMELKA a kol. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*, s. 263.

<sup>176</sup> Rozsudek Soudního dvora EU ze dne 1. března 2011, Association Belge des Consommateurs Test-Achats a další, C-236/09, ECLI:EU:C:2011:100. Dostupné z: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=80019&pageIndex=0&doclang=cs&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=24137999> [citováno 2023-06-11].

<sup>177</sup> Zákon, občanský zákoník, § 2769.

jistě jeví seskupování zákazníků do dostatečně velkých skupin, u kterých se riziko projevuje podobným způsobem. V praxi se s tím můžeme setkat například při distribuci tzv. povinného ručení, kde na výslednou cenu může hrát velkou roli poskytnutí malusu nebo bonusu odvislého od délky bezškodního průběhu. Z toho těží zejména starší řidiči, a to hned ze dvou důvodů. Jednak počet měsíců u nich může být delší, neboť řidičské oprávnění lze získat teprve s dovršením určitého věku, a zároveň je zde zavedený předpoklad, že získáním více zkušeností při řízení se riziko nehody, a tedy vzniku pojistné události, snižuje.<sup>178</sup>

Nejlepší zájem zákazníka znamená, že distributor pojištění nemá upřednostňovat vlastní zisk na úkor potřeb zákazníka. Tomu by měl nabídnout takové pojištění, které mu nejlépe vyhovuje a které odpovídá jeho potřebám a situaci. To znamená, že by měl poskytovat objektivní informace o různých typech pojištění a pomáhat zákazníkovi porovnat různé nabídky a vybrat si tu nejvhodnější.<sup>179</sup>

Tyto dvě zásady se prolínají do celé řady pravidel distribuce pojištění, jež mají za cíl, aby byl zákazníkovi prodán přesně takový produkt, který bude nejlépe pokrývat jeho potřeby a současně kterému zákazník porozumí natolik, že bude plně srozuměn s jeho podmínkami a základními charakteristikami. Za tím účelem směrnice i zákon stanovují tři základní kroky, které na sebe logicky navazují. Konkrétně se jedná o (i) analýzu potřeb zákazníka, (ii) dání doporučení o vhodnosti produktu a o (iii) poskytnutí předmluvní dokumentace a uzavření vlastní smlouvy.

### ***Analýza potřeb zákazníka***

Aby bylo možné zákazníkovi poskytnout produkt, který je pro něj nejvhodnější, je nutné jako první krok provést analýzu jeho potřeb. To je prvek, který byl do pravidel distribuce pojištění převzat z regulace upravující prodej investičních nástrojů. Ta je v tomhle případě ovšem ještě o něco přísnější, když stanovuje, že není možné zákazníkovi konkrétní investiční nástroje ani nabízet, pokud obchodník neví, že budou v souladu s jeho potřebami. V případě distribuce pojištění tato nabídka naopak v zásadě možná je, nicméně prodej může být zahájen teprve po jejím provedení.

---

<sup>178</sup> KULT, Alexander. *Tvorba a distribuce pojištění osob*. Elektronická kniha. Praha: C. H. Beck, 2022, s. 198. ISBN 978-80-7400-873-3.

MELZER, Filip, Petr TÉGL a kol. *Velký komentář: občanský zákoník: § 2716-2893*. Elektronická kniha. Praha: C. H. Beck, 2021, s. 404-405. ISBN 978-80-7400-818-4.

<sup>179</sup> KARFÍKOVÁ a kol. *Pojišťovací právo*, s. 250.

Analýza potřeb při distribuci pojištění a investic se však dále liší v tom, co je jejich hlavním cílem. Zatímco analýza potřeb při distribuci pojištění se zaměřuje na zjištění potřeb a preference zákazníka v oblasti pojištění, při investicích se zaměřuje na zjištění finančních cílů zákazníka, jeho investičního horizontu a rizikové tolerance. Další rozdíl je i v tom, jak jsou tyto analýzy prováděny. Analýza potřeb při distribuci pojištění může být relativně jednoduchá, zatímco analýza potřeb při nabízení investičních produktů by měla být mnohem komplexnější a zahrnovat například i modelování finančních scénářů.

Při analýze potřeb zákazníka je navíc důležité zohlednit hned několik faktorů, jako jsou věk zákazníka, jeho rodinná situace, zaměstnání, příjem, majetek a další osobní faktory. Na základě těchto faktorů lze určit, jakým rizikům může zákazník čelit, jaké jsou jeho potřeby a jaké pojištění by mu mohlo pomoci při řešení těchto rizik. Konkrétně pro distribuci pojištění tuto povinnost stanovuje § 77 odst. 1 ZDPZ, který říká, že „*[p]řed sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění získá pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel od zákazníka informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb.*“<sup>180</sup> Bohužel však toto ustanovení není již dále v regulaci rozvedeno. ČNB však k vysvětlení tohoto ustanovení vydala své dohledové stanovisko s názvem " Požadavky, cíle a potřeby zákazníka, rada podle ZDPZ"<sup>181</sup>.

ČNB v tomto stanovisku klade důraz na zejména dvě důležité věci. Zaprvé, že získání příslušných informací od zákazníka je povinné a nelze jej tak zcela opomenout, a to ani v případě automatizovaných prodejů, jako mohou být například různé webové kalkulačky.<sup>182</sup> To je zásadní rozdíl od pravidel poskytování investičních služeb, kdy Směrnice MiFID II umožňuje i prodeje v tzv. režimu „execution only“ kdy se potřeby investora nezjišťují a jen se provede jeho nákupní nebo prodejní pokyn. ZDPZ v tomto ohledu připouští jako výjimku pouze situace, kdy se jedná o podstatnou změnu - tedy ne nové sjednání - neživotního pojištění, jehož roční pojistné činí nejvýše 600 €, nebo pokud se jedná o neživotní pojištění sjednané maximálně na dobu 3 měsíců a jehož celkové pojistné činí nejvýše 200 €. <sup>183</sup> „*Při porušení této povinnosti je dána jednak*

---

<sup>180</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 77 odst. 1.

<sup>181</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Požadavky, cíle a potřeby zákazníka, rada podle ZDPZ*. Online. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Česká národní banka. 30. září 2019. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/stanoviska-k-regulaci-financniho-trhu/RS2019-23/> [citováno 2023-01-14].

<sup>182</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Požadavky, cíle a potřeby zákazníka, rada podle ZDPZ*. Online.

<sup>183</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 77 odst. 3.



*odpovědnost za přešůpek, jednak lze také poukázat na odpovědnost za případně vzniklou škodu, přičemž pro tento případ musí být samostatný zprostředkovatel pojištěn podle § 13 ZDPZ.*<sup>184</sup>

Zadruhé pak ČNB zdůrazňuje, že povinnost získat od zákazníka potřebné informace není možné nahradit ani plošným definováním cílového trhu spolu s příliš obecným doporučením, že je produkt pro tuto širokou cílovou skupinu vhodný.<sup>185</sup>

Analýza zákaznických potřeb by tedy měla být v zásadě co nejvíce individualizovaná. Je při ní důležité klást otázky, aby bylo možné získat co nejvíce informací o zákaznickově životní situaci a potřebách. Například by se mohlo jednat o dotazy, jaká rizika zákazník vnímá jako největší a jak by chtěl být v případě těchto rizik pojištěn. Dále by mohl být dotazován na jeho zdravotní stav, způsob života a další faktory, které by mohly ovlivnit jeho potřeby v oblasti pojištění. Nicméně, v případě, že se jedná o zákazníka, kterého distributor již zná, je možné využít další informace, které má z předchozího obchodního vztahu k dispozici. Vždy by však mělo dojít k přiměřenému ověření jejich aktuálnosti samotným zákazníkem.

### ***Doporučení vhodnosti***

Na základě analýzy potřeb zákazníka by měl distributor nabídnout zákazníkovi ten nejvhodnější produkt, který má ve své nabídce. Při této nabídce je důležité, aby byl zákazník dostatečně informován o všech aspektech nabízeného pojištění, včetně jeho výhod, rizik a nákladů, tak aby dokázal pochopit jeho podstatu a pro koupi učinit dostatečně informované rozhodnutí. Doporučení vhodnosti pojištění musí být poskytnuto v písemné formě, a to v jazyce, kterému zákazník rozumí. Zákazník musí být rovněž informován o tom, jaké další možnosti pojištění jsou k dispozici, aby mohl srovnat nabídky a vybrat si tu nejvhodnější.

Doporučení vhodnosti pojištění musí být založeno na objektivních kritériích, jako jsou rizika, kterým je zákazník vystaven, jeho finanční situace a další faktory. Naopak nesmí být ovlivněno zájmy distributora pojištění nebo pojišťovny, jakým může být například nejvyšší marže nebo provize od poskytovatele.

---

<sup>184</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Požadavky, cíle a potřeby zákazníka, rada podle ZDPZ*. Online.

<sup>185</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Požadavky, cíle a potřeby zákazníka, rada podle ZDPZ*. Online.

Výsledek analýzy potřeb, doporučení a rozhodnutí zákazníka o přijetí či nepřijetí sjednání pojištění musí být písemně zaznamenány. V případě, že zákazník nepřijme doporučené pojištění, musí mu být nabídnuty další alternativy, které by mu mohly vyhovovat lépe. Pokud by naopak došlo k situaci, kdy by bylo nabízené pojištění vyhodnoceno jako nevhodné, nicméně zákazník by na jeho sjednání přesto trval, je třeba tento nesoulad taktéž do záznamu jednání uvést.

### 3.4. Poskytování (před)smluvní dokumentace

V rámci posílení transparency o jednotlivých pojistných smlouvách, které jsou zákazníkovi nabízeny, musí poskytovatelé a distributoři pojištění „s dostatečným předstihem před sjednáním pojištění, před tím, než zákazník učiní závazný návrh na uzavření pojistné smlouvy“ a v některých případech i „před podstatnou změnou pojistné smlouvy“ předat zákazníkovi tzv. před-smluvní dokumentaci.<sup>186</sup> Před-smluvní dokumentace je soubor dokumentů a informací, které jsou zákazníkovi poskytnuty před uzavřením smlouvy o pojištění. Tyto dokumenty jsou základem pro posouzení podmínek, výhod a rizik daného pojištění a slouží k informování zákazníka o tom, co od pojištění může očekávat a jaká jsou jeho práva a povinnosti plynoucí z pojistné smlouvy.

Poskytování před-smluvní dokumentace v obecném smyslu vyžaduje již přímo Směrnice IDD a jedná se o povinnost, jež je možné nalézt napříč celkovou regulací finančního trhu upravující podmínky uzavírání smluv se zákazníkem. Bližší detaily pak stanovuje Nařízení IPID, jež dále zpřesňuje některé požadavky na konkrétní formu poskytovaných informací.

#### **Obsah a forma**

ZDPZ definuje jednotlivé informace, které mají být poskytnuty zákazníkovi před sjednáním smlouvy, ve svém Díle 2 Hlavy II hned v několika oblastech. Jejich součástí musí být informace o pojišťovně, konkrétním pojištění, a v případě, že bylo pojištění sjednáno prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele, i informace o něm. Speciální je pak také vyžadování poskytnutí záznamu z jednání.

---

<sup>186</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 92.

### *Informace o pojišťovně, případně pojišťovacím zprostředkovateli*

Smyslem této sady informací je, aby si zákazník byl vědom, s kým pojistnou smlouvu uzavírá a prostřednictvím koho. Za tím účelem je nutné uvádět nejenom název poskytovatele pojištění včetně adresy sídla nebo pobočky, prostřednictvím které ke sjednání došlo, ale také jména všech pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří se na prodeji podíleli, a to včetně jmen všech pracovníků, kteří se zákazníkem jednali. Důvodem pro tento detail je, aby byl proces prodeje vždy rekonstruovatelný pro případ stížností, řešení případných sporů či kontroly ze strany dohledového orgánu.<sup>187</sup> Pojišťovací zprostředkovatel navíc musí zmínit také v jaké roli při sjednání pojištění vystupuje, jméno zastoupeného a označení, v jakém registru je zapsán.<sup>188</sup>

Další skupina informací pak obsahuje způsob, jakým dochází k vyřizování stížností, tedy, kam se zákazník může obrátit a případně odvolat, pokud není s výsledkem vyřízení spokojen. Kromě toho je nutné zákazníkovi zmínit také možnost obrátit se na ČNB a jaké jsou způsoby případného mimosoudního řešení sporů. V ČR tuto úlohu plní buď FA pro oblast pojištění životního, nebo ČOI pro pojištění neživotní.<sup>189</sup>

Poslední skupina informací je pak ekonomického charakteru a zahrnuje v sobě jak odkaz na zprávu o solventnosti, tak informace o povaze odměn pracovníků pojišťovny nebo pojišťovacího zprostředkovatele v návaznosti na sjednávané pojištění.<sup>190</sup> V případě pojišťovacího zprostředkovatele pak také ještě považována za relevantní informace o povaze odměn, kterou přijal od pojišťovny.<sup>191</sup>

### *Informace o pojištění*

Další kategorií předsmulvních informací jsou informace, které musí poskytnout pojišťovna zákazníkovi ohledně konkrétních parametrů a vlastností sjednaného pojištění. Mezi tyto informace patří zejména charakteristika a územní rozsah pojištění, výčet pojistných událostí a pojistných nebezpečí včetně pojistných výluk, výše pojistného, doba trvání a způsob ukončení pojištění,

---

<sup>187</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 83.

<sup>188</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 88.

<sup>189</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 83.

<sup>190</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 83.

<sup>191</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 88.

způsoby určení výše pojistného plnění. Taktéž se jedná o důsledky porušení povinností vyplývajících z pojištění, právo rozhodné pro pojistnou smlouvu, platby vyplývající z pojistné smlouvy a jejich výše.<sup>192</sup> Pokud se jedná o životní pojištění, musí pojišťovna zákazníka dále informovat o charakteristikách opcí, způsobu výpočtu a rozdělení bonusů, podmínkách a lhůtách odstoupení od pojistné smlouvy a informaci o daních a poplatcích.<sup>193</sup>

### *Záznam z jednání*

Kromě poskytnutí předmluvních informací je povinností pojišťovny, resp. pojišťovacího zprostředkovatele, vypracovat také záznam z jednání a ten zákazníkovi spolu s předmluvními informacemi poskytnout. Záznam z jednání má být zpracován zejména na základě informací, které byly poskytnuty ze strany zákazníka. Jeho součástí je také analýza potřeb, dále doporučení (případně rada) a informace o tom, jak nabízené pojištění kryje zákaznickovy potřeby. Závěrem je nutné také uvést, jestli se zákazník rozhodl doporučení akceptovat a jaké jsou případné rozpory výsledného jednání oproti navrženým variantám pojištění.<sup>194</sup>

Tento záznam z jednání musí být zpracován vždy, s výjimkou případů, kdy se jedná o pojištění velkých pojistných rizik, nebo podstatnou změnu neživotního pojištění, kde běžné roční pojistné nepřekročí částku 600 EUR, nebo které je sjednáno na dobu maximálně 3 měsíců a celková pojistná částka nepřekročí 200 EUR.<sup>195</sup>

### *Způsob a forma poskytnutí*

Jak je možné dovodit z jazykového výkladu pojmu, předmluvní informace je nutné poskytnout před uzavřením smlouvy. ZDPZ konkrétně stanovuje, že to má být v dostatečném předstihu. Co ale znamená tento neurčitý pojem, to už regulace blíže nespecifikuje. Pokud se ale zaměříme na smysl a účel tohoto ustanovení, tedy aby zákazník byl dostatečně informován o všech okolnostech ovlivňujících sjednávání pojištění, pak lze logicky dovodit, že by se mělo jednat o čas dostatečný k tomu, aby zákazník měl možnost si tyto informace pohodlně přečíst a vyhodnotit. Pojišťovna, respektive pojišťovací zprostředkovatel, tak musí nastavit proces poskytnutí takovým způsobem,

---

<sup>192</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 84.

<sup>193</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 85.

<sup>194</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 79.

<sup>195</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 79.

aby na zákazníka nebyl vyvíjen časový tlak pro rychlé prostudování. Při osobním jednání by měly navíc jejich pracovníci či vázaní zástupci zákazníkovi podrobně zodpovědět případné dotazy k těmto informacím. Je nicméně důležité mít stále na paměti, že předmluvní dokumentace musí být poskytnuta zákazníkovi kompletní a prokazatelným způsobem. K této problematice se vyjádřil v únoru 2019 také Nejvyšší soud, který jasně stanovil, že prokazatelným způsobem není prosté zveřejnění na webových stránkách zprostředkovatele pojištění, či zpřístupnění kopie podmínek na všech pobočkách.<sup>196</sup> Na druhou stranu by však nemělo být dáváno pojišťovně či zprostředkovateli k tíži, pokud se zákazník sám o své vůli rozhodne tento čas nevyužít a přejde k podpisu smlouvy po prohlášení, že se s informacemi seznámil a plně jim porozuměl.

Jistou výjimku k tomuto časovému testu připouští ZDPZ u smluv sjednaných na dálku, když v § 92 odst. 7 stanoví, že „[b]yla-li smlouva uzavřena na žádost spotřebitele s použitím takových prostředků komunikace na dálku, které neumožňují sdělit smluvní podmínky a další údaje v souladu s § 83 až 89, splní podnikatel tuto povinnost okamžitě po uzavření smlouvy.“<sup>197</sup> Klíčová podmínka této výjimky je tedy, že smlouva byla sjednána na žádost spotřebitele. To v praxi znamená, že by jí neměla předcházet aktivní nabídka ze strany pojišťovny nebo pojišťovacího zprostředkovatele a iniciace přichází ze strany zákazníka, například po telefonu. I v takovém případě by však mělo dojít alespoň k přiměřenému vysvětlení základních parametrů pojistného produktu. Je však třeba zdůraznit, že tato forma poněkud oslabuje důkazní možnosti obou stran a jelikož regulace staví důkazní břemeno, že informace byly poskytnuty, na stranu pojišťovny, je vhodné zvážit alespoň nahrávání těchto telefonních hovorů. Na rozdíl od investic totiž pro oblast pojištění povinnost nahrávat telefonní hovory z regulace není a pouze je stanoveno, že pokud jsou pořízeny, pak se musí uchovat podle stejných pravidel, jako ostatní písemné dokumenty.

Ve všech ostatních případech je způsob poskytnutí jasně daný, a to v písemné podobě. Opět na rozdíl od regulace investic, Směrnice IDD (a tedy i ZDPZ) předpokládají, že informace jsou zákazníkovi poskytovány primárně v listinné podobě a další formy (elektronickou komunikací či

---

<sup>196</sup> Rozsudek velkého senátu občanskoprávního a obchodního kolegia Nejvyššího soudu ze dne 13. 2. 2019, sp. zn. 31 Cdo 1566/2017, ECLI:CZ:NS:2019:31.CDO.1566.2017.1, Bod 36. Dostupné z: <https://sbirka.nsoud.cz/sbirka/5884/> [citováno 2023-01-14].

<sup>197</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 89.

na trvalém nosiči dat) je možné využít jen se souhlasem zákazníka.<sup>198</sup> To je ustanovení, které není úplně v souladu se současnými „trendy“ na finančním trhu, neboť jak již bylo opakovaně zmíněno, tato dokumentace může být i dosti rozsáhlá a její tisk je často v rozporu se současným trendem enviromentální odpovědnosti. Enviromentalismus se přitom dostává stále víc do popředí zájmu na celém finančním trhu. Kromě toho, pokud zákazník chce sjednat pojištění prostřednictvím některého z elektronických kanálů (například „samoobslužně“ prostřednictvím webové aplikace), může být trvání na listinné podobě značně komplikující pro celý proces.

Jistá doposud tolerovaná praxe ze strany ČNB je, že pojišťovny a distributoři místo aktivního sbírání souhlasu zákazníka s poskytnutím veškeré dokumentace v elektronické podobě pouze zákazníka upozorní, že pokračováním v procesu sjednání s tímto souhlasí. Tím je vytvořena určitá fikce pasivního souhlasu zákazníka. Jelikož však ČNB tento postup nikdy ve svých dohledových stanoviscích nepotvrdila, je otázkou, jak by tuto praxi při dohledové činnosti skutečně vyhodnotila. Na tomto místě je však třeba zdůraznit, že i v případě užití této alternativní cesty poskytnutí musí být pojišťovna, případně zprostředkovatel, připraveni a schopni poskytnout zákazníkovi dokumentaci také v listinné podobě, jestliže o to sám požádá.<sup>199</sup>

Aby bylo maximálně usnadněno srovnání jednotlivých neživotních pojištění mezi sebou a zároveň, aby zákazník měl lepší možnost jednotlivým informacím porozumět, stanovuje Nařízení IPID povinnost, že se některé předmluvní informace poskytují prostřednictvím standardizovaného informačního dokumentu. Tento IPID má kromě obsahu stanovenou i konkrétní podobu tak, že je ponechán jen minimální prostor pro jeho přizpůsobení celkové marketingové značce pojišťovny. Je stanoveno pořadí jednotlivých informací, formáty nadpisů i povinné vzory ikon, které musí být užity pro uvození jednotlivých oddílů. Dále je stanovena maximální délka dokumentu v počtu tří stran A4 a povinnost užívat prostý jazyk, aby se maximalizovala pochopitelnost i pro běžného zákazníka.<sup>200</sup>

---

<sup>198</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 90.

<sup>199</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 90 odst. 3.

<sup>200</sup> Prováděcí nařízení Komise kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu.

### ***Rozsah poskytnutých informací***

Jak je tedy z přehledu výše vidět, rozsah informací, které mají být poskytnuty zákazníkovi je opravdu široký. Smyslem regulace bylo co nejvíce odstranit informační bariéry a umožnit zákazníkům porovnat jednoduše produkty mezi sebou. Nicméně, jak již bylo zmíněno v Kapitole 1 této práce, rozsah Pojistných podmínek je často v desítkách stránek textu. Důvodem, který autor práce spatřuje je zřejmě kombinace čtyř základních faktorů, a to (i) rozsah informací, které regulace vyžaduje, aby byl poskytnut zákazníkům, (ii) duplikace těchto informací ve více dokumentech, které společně tvoří Pojistné podmínky, (iii) nedynamičnost Pojistných podmínek a (iv) snaha právních oddělení pojišťoven ošetřit každou možnost spotřebitelského sporu.

Rozsah informací, které regulace vyžaduje poskytnout zákazníkovi je oblast, kterou poskytovatelé pojištění nikterak neovlivní a je čistě na zákonodárci, aby do budoucna vyhodnotil potřebnost jejich poskytnutí. Některé z těchto informací, zejména ty matematického charakteru, jsou informace, které běžný spotřebitel většinou nevyužije. Příkladem může být informace o podílech na hlasovacích právech zastoupeného, dle § 88 odst. 1 písm. f) ZDPZ,<sup>201</sup> jehož smyslem je větší transparentnost trhu a sdělení zákazníkovi, že zprostředkovatel nedoporučuje produkty společnosti, kde je v majetkovém propojení. Tato informace by se nicméně dala doručit zákazníkovi i jiným způsobem, například povinným uvedením na webových stránkách poskytovatele, což by umožnilo zákazníkovi se v předmluvních informacích soustředit na v danou chvíli relevantnější aspekty. Základní informace, na kterou by se měl dle autora soustředit každý zákazník při sjednávání pojištění jsou ty, které definují rozsah pojistného krytí (pozitivní i negativní), cenu, kterou zaplatí a možnosti řešení sporů či odstoupení od smlouvy. Důvodem je fakt, že tyto informace úzce souvisí s poskytováním nejvhodnějšího produktu pro daného zákazníka, na základě vyhodnocení jeho skutečných potřeb.

Druhým problémem, který autor vyhodnotil jako klíčový je duplikace poskytnutých informací. Regulace sice vyžaduje poskytování informace jasně a srozumitelně zákazníkovi a v některých případech formou IPIDu, nicméně to platí jen pro část těchto povinně poskytovaných informací. Prakticky tak dochází k tomu, že některé informace se vyskytují nejenom v IPIDu, ale také v dalších dokumentech, které jsou klientovi poskytovány jako součást balíčku dokumentů, které

---

<sup>201</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 88 odst. 1 písm. f).

se navíc opakují ve fázi poskytnutí předmluvní dokumentace a následně dokumentace smluvní, čímž dochází k jejich duplikaci. Tohle je však aspekt, který již zákonodárce může ovlivnit méně, například tím, že by do regulace zanesl povinnost zákazu nadměrné duplikace informací a jasně stanovil místo, kde má být daná informace poskytnuta a pak by neměla být již kopírována jinam.

Aspekt nedynamičnosti předmluvní dokumentace spočítá v tom, že poskytovatelé a jejich zprostředkovatelé mají často připraveny univerzální Pojistné podmínky, které mají pokrývat více druhů pojištění. Typicky například veškeré neživotní pojištění, které daný poskytovatel nabízí. Nebo pojistný rozsah a výluky životního pojištění i za ta rizika, která si zákazník vůbec nepřál pokrýt. Přitom v dnešní digitální době, kdy většina poskytovatelů již pro sjednání pojištění využívá automatické systémy, ze kterých Pojistné podmínky buď zasílá elektronicky, nebo tiskne k podpisu, je možné nastavit procesy tak, aby se pojistné podmínky generovaly jen pro ta pojistná rizika, která si zákazník skutečně přeje sjednat.

Konečně čtvrtým aspektem, který „natahuje“ Pojistné podmínky je snaha právních oddělení pojišťoven, která nechtějí připustit sebemenší riziko soudních sporů či možností reklamací. Do Pojistných podmínek tak přidávají všemožné výluky a doložky, přímo kopírují části regulace, a to i tam, kde by stačil prostý odkaz v domnění, že to pomůže větší transparentnosti. Přitom, kdyby došlo k „laickému“ vysvětlení některých právních ustanovení, informace by byly v konečném důsledku pro zákazníka mnohem přehlednější.



## 4. Specifika vybraných pojistných smluv

Přestože Směrnice IDD a ZDPZ pokrývá základní pravidla poskytování a distribuce veškerého pojištění, v praxi mohou u některých druhů pojištění nastat zásadní odlišnosti. Na první místě je třeba zmínit skupinu hromadných pojistných smluv, nebo tzv. „flotilového“ či „linkovaného“ pojištění, jehož distribuci vůbec Směrnice IDD neřeší a úprava je tak ponechána na členských státech. Druhou skupinou jsou pak smlouvy investičního životního pojištění, které je naopak upraveno přísněji, a kromě Směrnice IDD jsou pak také přímo použitelné Nařízení IBIPs<sup>202</sup>. V neposlední řadě se pak jedná o aspekty povinných a zákonných pojištění, která jsou upravena taktéž mimo režim Směrnice IDD a ZDPZ, nicméně pro jejich specifickou povahu spočívající v kontraktní povinnosti se jim tato práce detailněji nevěnuje.

### 4.1. Hromadné pojistné smlouvy

Hromadné pojistné smlouvy jsou smlouvy o pojištění, které uzavírá určitá skupina lidí nebo organizací s pojišťovnou. Typický smluvní řetězec tvoří jeden pojistitel (pojišťovna), jeden pojistník (ten kdo pojistnou smlouvu podepisuje) a předem definovaná skupina většího počtu pojištěných osob, přičemž definování skupiny nemusí být nutně jmenovitě, ale postačí jen jasné stanovit v pojistné smlouvě, kdo může k pojištění přistoupit i po jejím uzavření. Tyto smlouvy se často používají pro zaměstnance v rámci firem, společenství vlastníků bytů, nebo pro členy profesních organizací. Velmi oblíbené jsou ale také mezi bankami či provozovateli různých služeb, kteří takto nabízejí svým zákazníkům možnost přistoupení k dané pojistné smlouvě.

Hromadné pojistné smlouvy mají několik výhod pro jednotlivé členy skupiny, včetně nižších pojistných příspěvků, přístupu ke skupinovým slevám a lepší ochrany před riziky. Pro pojišťovny mají tyto smlouvy výhodu v tom, že mohou zajistit větší objemy pojištění s menšími náklady na zprostředkování smluv.

Hromadné pojistné smlouvy obvykle poskytují stejné pokrytí pro všechny členy skupiny. To znamená, že všichni členové mají stejné podmínky a platí stejné pojistné příspěvky. Existují však i některé výjimky, kdy mohou být výhody rozdílné pro různé skupiny v rámci smlouvy, například

---

<sup>202</sup> Nařízení Komise v přenesené pravomoci kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou.

pro různé úrovně zaměstnanců, nebo při sjednání různých úrovní krytí pojistných rizik či doplňkových balíčků.

### ***Režim prodeje hromadných pojistných smluv***

Hromadné pojistné smlouvy mohou být uzavírány na různé druhy pojištění, včetně životního, úrazového, nemocenského a majetkového pojištění. Jak již bylo zmíněno, Směrnice IDD hromadné pojištění distribuované podnikatelským způsobem neřeší a případnou regulaci ponechává na jednotlivých členských státech. Nicméně SDEU se v září 2022 zabýval otázkou, zda není třeba vykládat tuto distribuci podnikatelským způsobem jako činnost regulovanou. SDEU v rozsudku ve věci Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV proti TC Medical Air Ambulance Agency GmbH uvedl, že „pod pojem „zprostředkovatel pojištění“, a tudíž i pod pojem „distributor pojištění“ ve smyslu těchto ustanovení spadá právnická osoba, jejíž činnost spočívá v tom, že svým zákazníkům nabízí, aby se za odměnu, kterou od nich obdrží, dobrovolně účastnili skupinového pojištění, které předem uzavřela s pojišťovnou.“<sup>203</sup> Toto představuje zásadní průlom, který do budoucna bude mít dopad napříč všemi členskými státy EU.

Česká republika nicméně od počátku využila možnosti přísnější úpravy a konkrétní podmínky nabízení možnosti stát se pojištěným jsou stanoveny v § 4 ZDPZ. Ten hned v prvním odstavci stanovuje, že se ustanovení ZDPZ použijí „i na činnost pojistníka spočívající v nabízení možnosti stát se pojištěným, pokud je provozována podnikatelským způsobem“<sup>204</sup>. Zároveň zde však dochází také k negativnímu vymezení, kdy je přímo zakázáno takto poskytovat smlouvy rezervotvorného pojištění<sup>205</sup>. Smyslem tohoto ustanovení je patrně minimalizovat možnost vzniku rizika využívání takovýchto smluv pro legalizaci výnosů z trestné činnosti, případně aby nedošlo ke znesnadnění identifikace skutečných majitelů prostředků na těchto smlouvách.

---

<sup>203</sup> Rozsudek Soudního dvora EU (prvního senátu) ze dne 29. září 2022, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. v. TC Medical Air Ambulance Agency GmbH., C-633/20, ECLI:EU:C:2022:733, bod 59. Dostupné z: <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=cs&td=ALL&num=C-633/20> [citováno 2023-06-13].

<sup>204</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 4 odst. 4.

<sup>205</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 4 odst. 4.

Jelikož přímo ZDPZ říká, že „[č]innost pojistníka spočívající v nabízení možnosti stát se pojištěným není zprostředkováním pojištění,“ je logické dovodit, že tímto způsobem dochází ke snížení standardů ochrany koncového zákazníka, pokud se tak děje podnikatelským způsobem. Z toho důvodu ZDPZ stanovuje alespoň minimální rozsah povinností, které musí v takovém případě pojistník splnit. Jedná se zejména o přiměřeně splněnou informační povinnost vůči zákazníkovi, a dále pak pravidla týkající se komunikace se zákazníkem a jeho základní profesionality. Problematický však může do jisté míry být výklad přiměřenosti. V kontextu práva se termín "přiměřené užití" týká způsobu, jakým lze používat části zákona pro účely jiné, než pro které byly původně vytvořeny. Při použití částí zákona pro jiné účely je důležité dbát na to, aby byl dodržen původní smysl a záměr zákona a aby tím nebylo porušeno právo a zájmy dalších subjektů. Proto, aby nedocházelo k případným výkladovým sporům, ČNB vydala svůj dohledový benchmark 1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným<sup>206</sup>, ve kterém stanovuje svá očekávání, jak bude vypadat alespoň minimální plnění povinností zákona.

### **„Pojistný zájem“ a nabízení možnosti stát se pojištěným**

Aby nedocházelo k excesivním prodejm, regulace připouští poskytování hromadných pojištění třetím osobám podnikatelským způsobem pouze při splnění určitých okolností. Zatímco dnes se jedná o taxativně vymezený výčet případů, dříve se užívalo pojmu „pojistný zájem“, který je občas stále ještě využíván v obecné rovině.<sup>207</sup> Pojistný zájem je zájem, který má pojistník nebo pojištěná osoba na tom, aby se pojistné riziko neuskutečnilo. Je to ekonomický zájem, který spočívá v ochraně majetku, zdraví, života nebo jiných hodnot, které jsou předmětem pojištění. Jeho vznik je podmínkou pro uzavření platné pojistné smlouvy. Pojistný zájem musí být reálný a existující v době uzavření smlouvy. Pokud by neexistoval, uzavření smlouvy by bylo bezdůvodné a pojištění

---

<sup>206</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*. Elektronický dokument. Česká národní banka, 2020. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/galleries/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2020\\_01.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2020_01.pdf) [citováno 2023-02-15].

<sup>207</sup> KULT, Alexander a Jan ŠKRABKA. *Regulace flotilového pojištění po novele v reflexi názorů ČNB*. Elektronický dokument. Pojistné rozpravy, 2020, 2020(37), s. 58-64, s. 58. ISSN 2571-1059. Dostupné z:

by se tak stalo spekulací. Například při sjednávání pojištění proti krádeži musí mít pojistník zájem na tom, aby se krádež neuskutečnila, a tím chránit svůj majetek.

Jak však bylo zmíněno výše, ZDPZ od své novely účinné k 1. květnu 2020 již pojem pojistného zájmu neužívá a místo toho nově taxativně definuje okolnosti možnosti nabízení přistoupení k

- 1) Pojištění související s prodáváním zbožím nebo poskytovanou službou v rámci podnikání pojistníka nebo jiné s ním propojené osoby, členstvím pojištěného v zájmovém nebo profesním sdružení, pracovněprávním, služebním nebo jiným obdobným vztahem pojištěného k pojistníkovi, nebo kulturními, sportovními či jinými obdobnými činnostmi pojistníka;
- 2) Pojištění souboru věcí se stejným vlastníkem;
- 3) Pojištění pojistníka a pojištěného, kteří jsou součástí stejného koncernu;
- 4) Pojištění, které se týká vady, poškození nebo ztráty zboží dodávaného pojistníkem, nevyužití nebo vady služby poskytované pojistníkem, poškození nebo ztráty zavazadla, nebo jiné pojistné události spojené s cestováním.<sup>208</sup>

V případě podnikatelského způsobu tedy budou jako řádný důvod připadat v úvahu situace z první nebo čtvrté kategorie.

### ***Produktové řízení, výběr a kontrola pojistníka***

Jak již bylo zmíněno, přestože jsou hromadné pojistné smlouvy v praxi oblíbené pro svoji jednoduchost, ve skutečnosti si s sebou nesou zvýšené riziko oproti smlouvám sjednávaným samostatně. Toto riziko je přitom riskem jak pro koncovou pojištěnou osobu, tak pro pojišťovnu samotnou. V případě pojištěné osoby toto riziko spočívá zejména ve skutečnosti, že jí nelze považovat za „zákazníka“ ve věcném smyslu ZDPZ, neboť nepodepisuje smlouvu, ale pouze podává přihlášku k přistoupení k pojištění. Tím nemá plnou kontrolu nad vlastní existencí smlouvy, případnou změnou jejích podmínek. Pro pojišťovnu to naopak znamená zvýšené riziko

---

<sup>208</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 4 odst. 7.

v oblasti řízení pojistného kmene, protože nemá přímou kontrolu nad tím, koho pojistník do pojištění přijme.<sup>209</sup>

ZDPZ tento stav napравuje alespoň částečně, když v § 4 odst. 5 a 6 stanovuje, že pojišťovna má povinnost kontrolovat ty pojistníky, kteří dále nabízejí možnost přistoupit k jejich pojistné smlouvě podnikatelským způsobem. Pokud by tak nečinila, dostává se do pozice ručitele za případné protiprávní činy, které by pojistník při tomto nabízení spáchal.<sup>210</sup> ZDPZ nedefinuje přímo konkrétní postup takovéto kontroly, nicméně ČNB vydala Dohledový benchmark č. 1/2020 který tuto povinnost zpřesňuje, zejména v kapitolách 1, 4 a 7.<sup>211</sup>

V kapitole 1 pak konkrétně ČNB stanovuje pravidla kontroly v případě naplnění oprávněnosti prodeje samotného hromadného pojištění, tedy splnění podmínek § 4 odst. 7 ZDPZ. ČNB v tomto ohledu říká, že „[p]okud 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. Pojišťovna se současně vystavuje riziku dalších finančních ztrát v důsledku vzniku ručitelského závazku za splnění povinnosti pojistníka k náhradě škody (§ 4 odst. 6 ZDPZ).“<sup>212</sup> To v praxi znamená, že pojišťovna musí pravidelně vyhodnocovat splnění podmínek u svých pojistných produktů u konkrétních pojistníků. Současně pak v souladu s § 4 odst. 5 vede evidenci všech těchto pojistníků, včetně vyznačení důvodu, který je u něj pro prodej hromadného pojištění splněn.

V kapitole 4 se ČNB věnuje vlastnímu výběru a průběžné kontrole jednotlivých pojistníků. Jednak zde ČNB opakovaně zdůrazňuje nutnost jednat s odbornou péčí, a současně pak stanovuje konkrétní oblasti, kterým by pojišťovny měly věnovat svoji pozornost. Kromě řádného plnění požadavků na transparentnost a informování zákazníků se jedná zejména o přiměřené naplnění

---

<sup>209</sup> JEMELKA a kol. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*, s. 21.

<sup>210</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 4 odst. 5 a 6.

<sup>211</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*.

<sup>212</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*, s. 1.

požadavků na odbornost a důvěryhodnost dle § 55 a 70 ZDPZ.<sup>213</sup> Problematická je právě otázka přiměřenosti.

Pro nabízení možnosti stát se pojištěným není nutná žádná certifikační zkouška, tak jako je tomu v případě pojištění distribuovaného standardním způsobem. To je dáno do jisté míry určitou „jednoduchostí“ takovýchto smluv a dále proto, že se nejedná o distribuci pojištění v plném smyslu zákona, ale jen o možnost nabízet podnikatelským způsobem jiným osobám přistoupit k již existující pojistné smlouvě. Aby však došlo k alespoň částečnému narovnání, dohodly se některé pojišťovny pod vedením České asociace pojišťoven k vytvoření samoregulačního standardu, který zavádí povinný e-learningový kurz, jež je možné absolvovat pouze u některých vybraných akreditovaných osob. Ten má za cíl narovnat tržní prostředí tak, aby všichni pojistníci těchto pojišťoven museli absolvovat speciální jednotný e-kurz s testem dle jimi nabízeného produktu předtím, než jim pojišťovny umožní nabízet přistoupení k jejich hromadným pojistným smlouvám. Jeho obsahem je pak nutné minimum znalostí z oblasti finanční gramotnosti a základů fungování pojistného trhu. Díky tomu je zajištěno, že každý z těchto pojistníků dosáhne alespoň minimální úrovně znalostí o obecných pravidlech pojištění a specifikách konkrétního pojistného produktu.<sup>214</sup>

Nevýhodou samoregulačního standardu je nicméně to, že je založen na čistě dobrovolné bázi, a ne všechny pojišťovny na trhu jsou tak povinny k němu přistoupit, což může do jisté míry vytvářet nerovnost mezi těmi, co ke standardu přistoupili, a těmi, co ne. Na druhou stranu se dá ale předpokládat, že vzhledem k závazku České bankovní asociace samotné by nepřistoupení mohlo být vnímáno ze strany ČNB minimálně jako jednání, které vnese určité pochybnosti nad nastavením systému kontroly pojistníků.

Aby byla kontrola pojistníka ze strany pojišťoven účinná a efektivní, musí pojišťovny zejména příslušně upravit své pojistné smlouvy s jednotlivými pojistníky. To potvrzuje například i sám samoregulační standard, když obsahuje ustanovení, že: „[p]řistoupením k tomuto

---

<sup>213</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*, s. 4.

<sup>214</sup> ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Samoregulační standard České asociace pojišťoven pro prokázání odborných znalostí a dovedností pojistníků při činnosti nabízení možnosti stát se pojištěným dle § 4 zákona č.170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále také „zákon“ nebo „ZDPZ“)*. Elektronický dokument. Česká asociace pojišťoven, 2022. Dostupné z: [https://www.cbaeduca.cz/doc/07.1\\_CAP\\_Samoregulacni\\_standard\\_2021-02-08\\_final.pdf](https://www.cbaeduca.cz/doc/07.1_CAP_Samoregulacni_standard_2021-02-08_final.pdf) [citováno 2023-03-19].

*samoregulačnímu standardu se pojišťovny zavazují uložit všem pojistníkům ve smyslu § 4 ZDPZ (jejich prostřednictvím i všem „povinným osobám“ těchto pojistníků) jako jednu z podmínek pro činnost nabízení možnosti stát se pojištěným v souladu a za podmínek dle § 4 ZDPZ úspěšné absolvování tohoto e-learningového kurzu.“<sup>215</sup> Druhý efektivní nástroj pak nastiňuje sama ČNB ve svém dohledovém benchmarku, kdy v kapitole 7 stanovuje také očekávání, že pojišťovna nastaví způsob odměňování takovým způsobem, aby nebylo motivační pro případné porušování ZDPZ. Současně tak lze dovodit, že tento způsob odměňování je právě tím nástrojem, který může dodržování povinností kontroly významně pomoci.<sup>216</sup>*

Kontrola pojistníka by však nemohla sama o sobě fungovat, pokud pojišťovna selhala hned na samém počátku přípravy produktu, a to v oblasti produktového řízení. Této oblasti se blíže věnuje kapitola 5 dohledového benchmarku. Součástí tvorby produktu by tedy měla být také příprava jasných a přehledných informací o produktu které jsou pojistníkům nabízeny. Tyto informace by měly zahrnovat hlavní rysy a charakteristiky pojistných produktů, jejich rizika a náklady, včetně implicitních nákladů, a další okolnosti, které mohou vést ke střetu zájmů. Pojišťovna by měla také vyvinout úsilí k tomu, aby předešla, zjistila a řídila střety zájmů, které by mohly vést k znevýhodnění konkrétních pojištěných osob.

Součástí řízení produktu musí být také přezkoumávání a pravidelné hodnocení pojistných produktů na základě informací, které pojišťovna získá o pojištěných osobách od jednotlivých pojistníků. Tento proces by měl být průběžný a měl by sloužit k průběžnému zlepšování kvality a účinnosti pojistných produktů, a to včetně vyhodnocení zpětné vazby od zákazníků.<sup>217</sup>

### ***Informační povinnost pojistníka a vyřizování stížností***

S ohledem na výše zmíněná rizika, kdy zákazník není vlastníkem pojistné smlouvy a k pojištění jako takovému pouze přistupuje, zdůrazňuje ČNB ve svém dohledovém stanovisku očekávání, že zákazníkům budou poskytnuty především informace, které jej na tato tento fakt upozorní. Jako

---

<sup>215</sup> ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Samoregulační standard České asociace pojišťoven pro prokázání odborných znalostí a dovedností pojistníků při činnosti nabízení možnosti stát se pojištěným dle § 4 zákona č.170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále také „zákon“ nebo „ZDPZ“)*, s. 2.

<sup>216</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*, s. 6.

<sup>217</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*, s. 5.

zcela nezbytné pak ČNB vidí zejména potřebu informovat zákazníka o jeho rozdílných právech a povinnostech, které po přistoupení bude mít oproti tomu, kdyby si sjednal klasické samostatné pojištění, kde by byl sám pojistníkem. Tím je myšlena například skutečnost nemožnosti sjednat změnu nebo zánik pojistné smlouvy, informace o možnostech řešení sporů, či možnosti, jak může uplatnit své právo na pojistné plnění. Jelikož zákazník hradí poplatek za pojištění pojistníkovi, který jej dále hradí dál pojišťovně, je také nutné nezapomenout na informaci jakým způsobem je možné se bránit v případě, že by pojistník toto pojištění neuhradil včas.<sup>218</sup>

Jelikož § 4 ZDPZ odst. 2<sup>219</sup> stanovuje, že se informační povinnost má plnit „přiměřeně“, věnuje se ČNB ve svém stanovisku také tomuto výkladu. Podle Alexandra Kulta a Jana Škrábka jsou však závěry ČNB chybné, neboť vedou k tomu, že by přiměřenost měla ve skutečnosti znamenat „v plném rozsahu“. Důvodem pro tyto závěry je dle Kulta a Škrabky skutečnost, že ČNB chybně vyhodnocuje stupeň ochrany zákazníka jako nižší, přičemž nebere v potaz, že není ve skutečnosti stranou pojistné smlouvy. Dále pak argumentují, že logika ČNB je posunutá a závěr nesprávný, neboť přiměřenost informační povinnosti by měla být hodnocena s ohledem na její obsah a účel, nikoli na postavení stran. V neposlední řadě pak mají výhrady také k faktu, že ČNB nesprávně využívá argumentace a *minor ad maius*, když požaduje vyšší ochranu pro flotilové pojištěné než pro pojistníky v klasické formě distribuce a že ČNB dospívá k závěru, že nabízení možnosti stát se pojištěným je považováno za distribuci pojištění. Dle mínění autora je tato argumentace správná jen částečně. Kult a Škrabka mají sice pravdu v tom, že je třeba posuzovat přiměřenost s ohledem na obsah a účel, nikoliv terminologické postavení stran, nicméně již nelze souhlasit s tím, že by stupeň ochrany zákazníka nebyl nižší, že v případě standardní samostatné smlouvy, kdy je zákazník současně pojistníkem. Už jen pouhý fakt, že zákazník nemůže disponovat s pojistnou smlouvou a nemůže se samostatně rozhodnout kdy ji případně ukončí, ve spojení s tím, že za pojištění hradí pouze poplatek pojistníkovi a je tedy odkázán na to, že pojistník dále zaplatí pojišťovně činí jeho postavení slabší. Dá se sice předpokládat, že s ohledem na výše zmíněný fakt, že poskytovatel pojištění je odpovědný za řádný výběr svého pojistníka, by zákazník mohl uplatnit reklamaci přímo u tohoto poskytovatele a ten by pak mohl uplatnit případnou možnost regresu

---

<sup>218</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*, s. 3.

<sup>219</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 4 odst. 2.



vůči chybuujícímu pojistníkovi. Nicméně tato možnost nikde stanovena není a jelikož zatím nedošlo k „prosouzení“, tak je tato úvaha pouze hypotetická. Nicméně, jestliže pojistník nabízí možnost stát se pojištěným za účelem dosažení zisku, tedy podnikatelským způsobem, mělo by se na něj zcela jistě pohlížet stejnou optikou, jako na distributora a takový pojistník by měl splňovat všechny požadavky které jsou kladeny na podnikatelem s ohledem na ochranu zákazníka (spotřebitele). Tento názor taktéž podporuje již dříve zmíněné stanovisko ESLP.<sup>220</sup>

Co se týče obecné možnosti zákazníka uplatnit své stížnosti vůči danému hromadnému pojištění, ČNB ve svém dohledovém stanovisku předpokládá, že poskytovatel pojištění zavede taková opatření, aby věděl o všech stížnostech zákazníků, včetně těch, které byly adresovány přímo pojistníkovi. Zároveň si tak musí zajistit adekvátní tok informací, aby mohl všechny stížnosti řádně posuzovat a vyhodnocovat jejich věcnou podstatu tak, aby docházelo k adekvátnímu odstraňování nedostatků, zejména systémového charakteru.<sup>221</sup>

## 4.2. Investiční životní pojištění

Jestliže hromadné pojistné smlouvy patří mezi nejvolněji regulovanou oblast ve směrnici IDD, potom investiční (neboli rezervotvorné) životní pojištění stojí na opačné straně stupnice. Investiční životní pojištění je druh pojištění, které kombinuje ochranu před riziky a zhodnocení finančních prostředků. Jedná se o dlouhodobý finanční produkt, který zahrnuje úroveň životního pojištění a investice. Pojistitel platí pravidelné pojistné, které zahrnuje jak náklady na krytá rizika životního pojištění, tak i investiční složku. Část pojistného je tedy investována do různých investičních fondů, a tím dochází ke zhodnocení finančních prostředků.<sup>222</sup> Výnosy z investic jsou obvykle vypláceny po sjednané době nebo v případě smrti pojištěné osoby. Investiční životní pojištění také často nabízí daňové výhody, jako například možnost snížení základu daně z příjmu. Obecně pak

---

<sup>220</sup> Rozsudek Soudního dvora EU (prvního senátu) ze dne 29. září 2022, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. v. TC Medical Air Ambulance Agency GmbH., C-633/20, ECLI:EU:C:2022:733, Bod 59. Dostupné z: <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=cs&td=ALL&num=C-633/20> [citováno 2023-06-13].

<sup>221</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným.*

<sup>222</sup> KARFÍKOVÁ a kol. *Pojišťovací právo*, s. 328.

distribuci investičního pojištění upravuje kromě Směrnice IDD ještě také tzv. Regulace PRIIPS,<sup>223</sup> která stanovuje pravidla pro prodej a poskytování informací o balíčkových maloobchodních investičních produktech a investičních pojištěních. Tato regulace byla zavedena Evropskou unií s cílem zvýšit transparentnost, ochranu spotřebitelů a usnadnit srovnávání těchto produktů, přičemž se vztahuje na širokou škálu finančních produktů, včetně investičních fondů, strukturovaných produktů, pojistných investičních produktů a důchodových plánů.<sup>224</sup>

### **Reklama**

V případě investičního životního pojištění, je nad rámec základních pravidel popsanych v kapitole 3.2 kladen důraz zejména na řádné pojmosloví tak, aby nedocházelo ke klamání zákazníka záměnou s jiným typem produktu. ČNB pak ve svém dohledovém benchmarku z roku 2013 explicitně zmiňuje, že nesmí docházet k zaměňování pojmů „investice“ a „spoření“ a to tak, že by například v reklamních materiálech bylo investiční životní pojištění označováno jako „vhodný spořicí produkt“ nebo zaměňováno se „spořením na důchod“.<sup>225</sup> Jak ČNB dále v textu uvádí, důvodem pro tento požadavek je ten, že investiční životní pojištění není primárně produktem spořicím, neboť úroveň rizik neodpovídá depozitním produktům, nýbrž investičním produktům, které slouží jako podkladová aktiva. Pojistník tak podstupuje riziko nulové návratnosti investice či dokonce její ztráty.<sup>226</sup>

Právě z důvodů těchto zvýšených rizik tak ČNB klade důraz na to, aby v případě propagace produktů investičního životního pojištění docházelo formou zřetelných disclaimerů k informování zákazníka o riziku kolísání aktuální hodnoty investice a nezaručenosti její návratnosti s ohledem na zvolené podkladové aktivum. Dále pak, aby docházelo k uvádění investičního horizontu, v případě, že je podkladovým aktivem fond určený veřejnosti odkaz na jeho statut a v neposlední

---

<sup>223</sup> EVROPSKÁ, Unie. *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 ze dne 26. listopadu 2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou (Konsolidované znění)*. EUR-Lex, 2014 2014. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:02014R1286-20211221> [citováno 2022/04/09/18:07:45].

<sup>224</sup> EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPs)*. Online. EIOPA. European Insurance and Occupational Pensions Authority. 31. January 2023. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/packaged-retail-and-insurance-based-investment-products-priips\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/packaged-retail-and-insurance-based-investment-products-priips_en) [citováno 2023-04-16].

<sup>225</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 5/2013 - Propagace pojistných produktů*, s. 5.

<sup>226</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 5/2013 - Propagace pojistných produktů*, s. 7.

řadě, pokud je nabízeno investiční životní pojištění s tzv. zajištěnou či garantovanou investicí také podstatné okolnosti takového zajištění.<sup>227</sup>

### ***Doporučení a rada o vhodnosti***

Investiční životní pojištění nabízí možnost výběru z různých typů investic, které jsou obvykle nabízeny v rámci portfolia dané pojišťovny. Mezi investice patří například podílové fondy, akcie, dluhopisy, nemovitosti, drahé kovy a další. Každý z těchto investičních nástrojů s sebou však nese různou míru rizika. Investiční životní pojištění je vhodné pro ty, kteří hledají kombinaci ochrany a investic, a chtějí dosáhnout určitého zhodnocení svých finančních prostředků. Je však důležité si uvědomit, že investice jsou spojeny s určitým rizikem a výnosy z investic nejsou zaručeny. To se sice některé pojišťovny snaží vyvážit přípravou produktů s vysokým podílem do konzervativní investiční složky s nízkou mírou rizika, případně tzv. „garantovanými fondy“, kde dochází k plnému vyplacení zainvestované částky, pokud by podkladové aktivum při „dožití“ vykázalo ztrátu hodnoty. I přesto je nutné počítat s rizikem, že aby bylo možné dosáhnout maximálního výnosu, je třeba dodržet tzv. „investiční horizont“ daného podkladového aktiva.<sup>228</sup>

Jelikož už z podstaty věci je pojištění spojeno s rizikem, že se pojištěná osoba sjednané doby pojištění vůbec nedožije, je třeba velmi dobře zvážit její potřeby, investiční cíle, znalosti, zkušenosti a také finanční zázemí s ochotou a schopností nést případnou ztrátu. To se v praxi děje prostřednictvím tzv. investičních dotazníků, které by měly zjistit všechny tyto požadované informace a zákazníka zařadit do adekvátního cílového trhu. Následně je možné zákazníkovi nabízet jenom ty produkty, v jejichž pozitivním cílovém trhu se nachází.

### ***(Před)smluvní dokumentace***

V případě investičního životního pojištění musí být oproti jiným druhům pojištění poskytnuty rozšířené informace, které mají za cíl zákazníka informovat o dodatečných investičních rizicích a o nákladech spojených s krytím sjednaných rizik a výši pojistného, která se použije k výpočtu této částky.<sup>229</sup> Regulace PRIPS pak dále stanovuje povinnost poskytovat tyto informace formou

---

<sup>227</sup> ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 5/2013 - Propagace pojistných produktů*, s. 3-4.

<sup>228</sup> KARFÍKOVÁ a kol. *Pojišťovací právo*, s. 328.

<sup>229</sup> Zákon, o distribuci pojištění a zajištění, § 86.

standardizovaného dokumentu Sdělení klíčových informací (Key Information Document, dále jen „KID“). KID obsahuje důležité informace, jako je popis produktu, náklady, rizika spojená s investicí, výnosové scénáře a další údaje, které mají zákazníkům pomoci při rozhodování o výběru pro ně nejvhodnějšího produktu, a to s ohledem na jejich investiční profil. Z toho důvodu je kladen důraz zejména na harmonizaci způsobu výpočtu a zobrazování nákladů spojených s podkladovými investičními aktivy. Cílem je umožnit zákazníkům snadnější srovnání nákladů a rizik mezi různými produkty od různých poskytovatelů.

Kromě informací směřujících k výše zmíněné nákladovosti je třeba závěrem zmínit, že v posledních letech roste důraz také na faktory udržitelného investování (dále jen „**Faktory ESG**“) a regulace PRIIPS je tímto trendem taktéž ovlivněna. Z toho důvodu je kladen důraz na to, aby byly zákazníkům poskytovány také klíčové informace o Faktorech ESG souvisejících s daným produktem. To zahrnuje informace o způsobu, jakým se v investičním produktu Faktory ESG zohledňují, jak jsou tyto faktory integrovány do investiční strategie a jaký je očekávaný dopad na výnosy a rizika produktu. Díky tomu mají zákazníci možnost lépe porozumět Faktorům ESG u daných podkladových investičních aktiv a zvážit je při svém investičním rozhodování.

## **Závěr**

Tato práce si kladla za cíl sledovat postavení spotřebitele při distribuci pojistných produktů, a to zejména s ohledem na aktuální vývoj “postcovidového” světa 21. století. Cílem autora bylo poskytnout pohled co nejvíce praktický, a který by mohl sloužit také jako základní odrazový můstek do problematiky. Jelikož se jedná o oblast velmi živou a neustále se vyvíjející, muselo být v průběhu psaní práce přistoupeno k drobnému přehodnocení původní zamýšlené struktury tak, aby bylo možné poskytnout více prostoru aktuálním tématům. Práce tak rozhodně nebyla zkrácena o tradiční popis historického vývoje zkoumané problematiky, nicméně místo samostatné kapitoly je vývoj regulace zakomponován přímo do druhé kapitoly, která popisuje, jaký vztah (a výsledný dopad) mají jednotlivé předpisy, které oblast distribuce pojištění upravují.

Hlavní výzkumnou otázkou této práce bylo postavení spotřebitele při distribuci pojištění. Konkrétně si autor dával za cíl zjistit, co vše jej zajišťuje a jestli je výsledné postavení adekvátní distribuci pojištění v digitálním světě. Faktickým problémem zde byla vlastní definice spotřebitele, neboť ZDPZ tuto kategorii při stanovování úrovně ochrany překračuje a systematicky pracuje s pojmem zákazníka, který může zahrnovat také osoby podnikající či dokonce právnické. Aby byla práce co nejvíce konzistentní, došlo tak k rozšíření zkoumání na pojem zákazníka, jak jej definuje ZDPZ. Zákazník je vnímán jak regulací, tak dohledovými orgány jako slabší strana. Celá regulace distribuce pojištění je tak postavena na základním předpokladu, že by zájem a potřeby zákazníka měly být na prvním místě. To má být zajištěno maximální možnou profesionalitou poskytovatelů pojištění a jejich distributorů, dohledem nad tvorbou a distribucí konkrétního produktu, až po informační povinnost vůči zákazníkovi.

Nicméně, je to právě informační povinnost, která může být zákazníkovi spíše ku škodě než ku prospěchu. Požadavek na jednotný informační dokument o produktu, tzv. IPID, měl situaci zákazníkům usnadnit a poskytnout jim jednoduchou formou základní přehled všech vlastností a výluk. Snaha právních oddělení pojišťoven mít neprůstředné smlouvy, které nebude možné oprávněně reklamovat, však vede často k tomu, že se díky opakujícím a nadbytečným ustanovením natahují do mnohastránkových, zákazníkovi zcela nesrozumitelných textů. Spolu s množstvím dalších informací, které jsou pojišťovna a její distributoři povinni zákazníkovi sdělovat, to vede k tomu, že je zákazník zahlcen množstvím textu, který nicméně ne vždy účelně napomáhá jeho porozumění obsahu. Možná by tedy v dalším kroku stálo za zvážení, jak poskytované informace ještě více zpřehlednit a zjednodušit, případně zamezit jejich duplikaci.

Významným vedlejším tématem, který se prolíná celou prací bylo průběžné srovnání s regulací MiFID II upravující podnikání na kapitálových trzích, u které došlo pro regulaci pojištění k významné inspiraci. Zejména pak pohled, zda si mají tyto dvě regulace ještě vzájemně co předat, či byl-li tento prostor už beze zbytku vyčerpán. Odpověď na tuto otázku je poměrně jednoduchá a to, že prostor pro obohacení zde rozhodně zůstává. Přes některé významné odlišnosti co do základních vlastností těchto produktů oba sledují společný cíl – zajistit zákazníka proti nenadálým událostem. Zatímco investování k tomu využívá jeho vlastních prostředků jejich zhodnocením, pojištění pak prostředků pojišťovny využívá jakožto poskytnuté služby, kterou může zákazník jednou čerpat, avšak také nikdy nemusí.

Konkrétní obohacení Směrnice IDD a následné regulace by tak mohlo být zejména ve dvou oblastech. Jednak je to možnost prodávat pojištění v tzv. režimu „execution only“, kdy pojišťovna přímo vykonává přání zákazníka. To by mohlo být možné zejména u jednodušších produktů neživotního pojištění s minimálním množstvím vstupních individuálních parametrů, jako je třeba cestovní pojištění. Ve chvíli, kdy je toto pojištění prodáváno například přes webové stránky, kde dochází k tomu, že si zákazník pojištění kompletně modeluje sám, je jen minimální prostor pro chybu a složité formuláře mohou zákazníka spíše odradit. Druhou oblastí je pak jistě možnost upustit od získávání souhlasu zákazníka s poskytnutím předmluvní a smluvní dokumentace primárně v listinné podobě, a to i v případě, že si pojištění sjednává vzdáleným způsobem, např. elektronicky přes webové rozhraní pojišťovny. V investiční oblasti již došlo k obrácení této logiky a listinnou podobu je nutné poskytovat jen na výslovné přání zákazníka. To je v kombinaci s požadavkem na jednotné informační dokumenty o produktu, které zajišťují jednoduché srovnání mezi nabídkami jednotlivých pojišťoven, jistě více než dostatečné.

Přestože se omezení tématu na samotné postavení spotřebitele mohlo z počátku zdát dosti limitující, vzájemná provázanost jednotlivých prvků ukázala, že se jedná naopak o téma stále široké. Prostor pro následné rozšíření je tedy jistě v oblasti větších detailů jednotlivých konkrétních produktů. Větší detail by si určitě zasloužila sama regulace investičního životního pojištění, kde by bylo možné více prozkoumat přiměřenost rozsahu jednotlivých investičních dotazníků. Taktéž nově nastupující otázka udržitelnosti a sociální odpovědnosti, známá pod zkratkou ESG, je téma hodné následného zkoumání.

## Seznam zkratek

### AI

Umělá inteligence (Artificial Intelligence).....24

### Alza.cz

Alza.cz a.s. ....57

### AML/CFT

Opatření, která mají bránit legalizaci výnosů z trestné činnosti (tj. „praní špinavých peněz“) a financování terorismu ..... 19

### AXA

Společnost AXA životní pojišťovna a.s. ....36

### ČAP

Česká asociace pojišťoven..... 10

### ČNB

Česká národní banka..... 8

### ČOI

Česká obchodní inspekce.....38

### ČR

Česká republika ..... 12, 14

### DPP

doplňkové pojistné podmínky..... 12

EBA	
Evropský orgán pro bankovníctví.....	22
EIOPA	
Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění .....	8
EK	
Evropská komise.....	13
ESFS	
Evropský systém dohledu nad finančním trhem.....	21
ESMA	
Evropský orgán pro cenné papíry a trhy .....	22
EU	
Evropská unie .....	8
FA	
Finanční arbitér.....	37
Faktory ESG	
Faktory udržitelného investování .....	92
IPID	
Informační dokument o pojistném produktu .....	42
KID	
Key Information Document.....	92
Sdělení klíčových informací .....	43



## Koncepce dohledu

Dlouhodobá koncepce dohledu nad finančním trhem ..... 18

## mBank

mBank S.A., organizační složka.....36

## MFČR

Ministerstvo financí České republiky ..... 12

## MPO

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR.....38

## Nářízení IBIPs

Nářízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2359 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou..... 15, 43

## Nářízení IPID

Prováděcí nařízení Komise (EU) 2017/1469 ze dne 11. srpna 2017, kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu.....42

## Nářízení o udržitelném pojištění

Nářízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2021/1257 ze dne 21. dubna 2021, kterým se mění nařízení v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 a (EU) 2017/2359, pokud jde o začlenění faktorů udržitelnosti a rizik a preferencí týkajících se udržitelnosti do požadavků na dohled nad produktem a jeho řízení vztahujících se na pojišťovny a distributory pojištění a do pravidel pro výkon činnosti a investiční poradenství pro pojistné produkty s investiční složkou .....44

## Nářízení POG

Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení .....	42
Nařízení RTS základních částek	
Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2019/1935 ze dne 13. května 2019, kterým se mění směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o regulační technické normy, jimiž se přizpůsobují základní částky v eurech pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání a pro finanční kapacitu zprostředkovatelů pojištění a zajištění .....	43
Návrh směrnice o vzdáleném prodeji	
Návrh EK na reformu evropského regulačního rámce upravujícího smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku .....	16
NOZ	
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník .....	8
Ombudsman ČAP	
Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. ....	38
<b>OSFT</b>	
rámcová politika ochrany spotřebitele na finančním trhu .....	13
Platforma ODR	
Evropská platforma pro řešení sporů on-line .....	39
<b>Pojistné podmínky</b>	
Souhrnné označení pro Všeobecné pojistné podmínky spolu s doplňkovými či zvláštními pojistnými podmínkami .....	12
Pokyny IŽP	

Obecné pokyny EIOPA-17/651 ze dne 4. října 2017 podle směrnice o distribuci pojištění k pojistným produktům s investiční složkou, jejichž struktura by zákazníkům znesnadňovala porozumění souvisejícím rizikům.....	46
Pokyny POG	
Přípravné obecné pokyny EIOPA-BoS-16/071 k opatřením pro dohled nad produktem a jeho řízení přijímaným pojišťovnami a distributory pojištění .....	45
SČS	
Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. ....	38
SDEU	
Soudní dvůr EU .....	70
Směrnice IDD	
Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění.....	9
Směrnice IMD	
Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002, o zprostředkování pojištění .....	26
Směrnice MiFID II	
Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů.....	14
Směrnice Solventnost II	
Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II) .....	14
VPP	

Všeobecné pojistné podmínky .....	12
<b>ZDPZ</b>	
Zákon o distribuci pojištění a zajištění .....	8, 15
<b>ZoFA</b>	
Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi .....	38
<b>ZOS</b>	
Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.....	8
Zákon o ochraně spotřebitele.....	35
<b>ZPKT</b>	
Zákon o podnikání na kapitálovém trhu .....	40
<b>ZPP</b>	
zvláštní pojistné podmínky .....	12
<b>Zpráva o dohledu</b>	
Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem.....	21

## Seznam použitých zdrojů

### 1. Literatura

GODIN, Seth. *Všichni marketéři jsou lháři: síla vyprávění věrohodných příběhů v nevěrohodném světě*. Praha: Management Press, 2006. ISBN 80-7261-151-8.

JANDOVÁ, Lucie. *První zkušenosti s aplikací nového občanského zákoníku v pojištění a první podněty k jeho novelizaci* Elektronický dokument. Pojistné rozpravy: pojistně-teoretický bulletin, 2014, 2014(32), s. 100-110. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/archiv/41-2014-32> [citováno 2022-11-26].

JEMELKA, Luboš, Tomáš CHUDÝ, Olga KOČOVÁ a Dita KOMÁRKOVÁ. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2022. ISBN 978-80-7552-354-9.

JEŽDÍK, Jan, Jiří BERAN a Lenka PĚNČÍKOVÁ. *Zákon o distribuci pojištění a zajištění: komentář*. Praha: C.H. Beck, 2022. ISBN 978-80-7400-884-9.

KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-935-0.

KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL, Roman VYBÍRAL a kol. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

KOTÁŠKA, Miroslav. *Střet zájmů – kde všude hrozí a jak se mu vyhnout?* Elektronický dokument. Pojistný obzor, 1. června 2016 2016, 2016(2), s. 28-30. Dostupné z: <https://pojistnyobzor.cz/archiv/pojistny-obzor-02-16> [citováno 2022-09-11].

KRÁL, Filip. *Zkvalitnění distribuce životního pojištění jako cíl pojišťoven*. Elektronický dokument. Pojistný obzor, 1. června 2016 2016, 2016(2), s. 20-21. Dostupné z: <https://pojistnyobzor.cz/archiv/pojistny-obzor-02-16> [citováno 2022-09-11].

KULT, Alexander. *Odborná péče a judikatura v praxi správního dozoru aneb kde začíná a končí dohled ČNB*. Elektronický dokument. Pojistný obzor, 01. června 2022 2022, 2022(2), s. 7-10. Dostupné z: <https://pojistnyobzor.cz/archiv/pojistny-obzor-02-22> [citováno 2023-01-13].

KULT, Alexander. *Tvorba a distribuce pojištění osob*. Elektronická kniha. Praha: C. H. Beck, 2022. ISBN 978-80-7400-873-3.

KULT, Alexander a Jan ŠKRABKA. *Regulace flotilového pojištění po novele v reflexi názorů ČNB*. Elektronický dokument. Pojistné rozpravy, 2020, 2020(37), s. 58-64. Dostupné z:

MARANO, Pierpaolo a Kyriaki NOUSSIA (eds.). *Insurance distribution directive: a legal analysis*. Springer, 2021. ISBN 978-3-030-52737-2.

MELZER, Filip, Petr TÉGL a kol. *Velký komentář: občanský zákoník: § 2716-2893*. Elektronická kniha. Praha: C. H. Beck, 2021. ISBN 978-80-7400-818-4.

PICHT, Jan. *IV. Právní úprava agenturního zaměstnávání v ČR – obsah závazkových vztahů*. In BĚLINA, Miroslav a kol. (eds). *Pracovní právo*. Praha: C. H. Beck, 2017.

PICHT, Jan. *Kapitola 2 [Druhy (trídění) pracovněprávních vztahů]*. In BĚLINA, Miroslav a kol. (eds). *Pracovní právo*. Praha: C. H. Beck, 2017.

ŠIMEK, Robert. *Řízení externí distribuční sítě*. Elektronický dokument. *Pojistný obzor*, 2020, 2020(1), s. 28-37. Dostupné z: <https://pojistnyobzor.cz/uploads/1672700352.pdf> [citováno 2023-03-11].

ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA, Karel BERAN, Tomáš DVOŘÁK a kol. *Občanský zákoník: komentář. Svazek 1, Obecná část (§ 1 až 654)*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2020. ISBN 978-80-7598-656-6.

VÍTOVÁ, Blanka a ČESKO. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. 2016. ISBN 978-80-7478-984-7.

VYBÍRAL, Roman. *Aktuální tendence v sektoru pojišťovnictví*. Online. *Acta Universitatis Carolinae. Iuridica*, 2018, 64(1), 35-41. Dostupné z: <https://www-ccc-ol-com.ezproxy.is.cuni.cz/search/article-detail?id=615471> [citováno 2023-04-10].

WHELANOVÁ, Markéta, Robert ZBÍRAL a Jan GRINC. *Praktická příručka pro implementaci práva Evropské unie do českého právního řádu*. Elektronická kniha. Brno: Masarykova univerzita, 2022. ISBN 978-80-280-0066-0.

## 2. Internetové zdroje

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Které pobídky v penzijním připojištění jsou přípustné a které nikoliv?* Online. Česká národní banka. 11. prosince 2009. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Ktere-pobidky-v-penzijnim-pripojisteni-jsou-pripustne-a-ktere-nikoliv/> [citováno 2023-06-09].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Informace pro veřejnost ohledně odstoupení od pojistné smlouvy podle občanského zákoníku*. Online. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Česká národní banka. 5. října 2015. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financi-trh/vykon-dohledu/upozorneni-pro-verejnost/Informace-pro-verejnost-ohledne-odstoupeni-od-pojistne-smlouvy-podle-obcanskeho-zakoniku> [citováno 2022-10-19].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*. Online. Česká národní banka. duben 2017. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financi-trh/dlohodoba-koncepce-dohledu/> [citováno 2023-06-08].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Pojem pracovník z pohledu požadavků na odbornost a důvěryhodnost podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru*. Online. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Česká národní banka. 19. 10. 2018. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financi-trh/legislativni-zakladna/stanoviska-k-regulaci-financniho-trhu/RS2018-11/> [citováno 2023-01-17].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Požadavky, cíle a potřeby zákazníka, rada podle ZDPZ*. Online. ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. Česká národní banka. 30. září 2019. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/stanoviska-k-regulaci-financniho-trhu/RS2019-23/> [citováno 2023-01-14].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Úřední sdělení České národní banky ze dne 5. srpna 2020 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost*. Elektronický dokument. Věstník ČNB, 5. srpna 2020, (částka 18/2020). Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2020/vestnik\\_2020\\_18\\_22320560.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2020/vestnik_2020_18_22320560.pdf) [citováno 2023-06-11].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 3/2021 - K programům následného vzdělávání pro distribuci pojištění nebo zajištění a k podmínkám odborné způsobilosti a jejich prokazování*. Elektronický dokument. Praha: Česká národní banka, 2021. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/.galleries/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2021\\_03.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2021_03.pdf) [citováno 2023-06-11].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Stanoviska k regulaci finančního trhu*. Online. Česká národní banka. [b.d.]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/stanoviska-k-regulaci-financniho-trhu/> [citováno 2022-04-09].

EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Guidelines under the Insurance Distribution Directive on Insurancebased investment products that incorporate a structure which makes it difficult for the customer to understand the risks involved*. Online. 04 Oct. 2017. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-under-insurance-distribution-directive-insurance-based-investment-products-incorporate\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-under-insurance-distribution-directive-insurance-based-investment-products-incorporate_en) [citováno 2022-04-17].

EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements by insurance undertakings and insurance distributors*. Online. 1 January 2019. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/publications/preparatory-guidelines-product-oversight-and-governance-arrangements-insurance-undertakings-and\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/publications/preparatory-guidelines-product-oversight-and-governance-arrangements-insurance-undertakings-and_en) [citováno 2022-04-17].

EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPs)*. Online. EIOPA. European Insurance and Occupational Pensions Authority. 31. January 2023. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/packaged-retail-and-insurance-based-investment-products-priips\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/packaged-retail-and-insurance-based-investment-products-priips_en) [citováno 2023-04-16].

EVROPSKÁ KOMISE. *Řešení sporů online - Subjekty pro řešení sporů*. Online. EVROPSKÁ KOMISE. Evropská komise. [b.r.]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [citováno 2023-06-11].

EVROPSKÁ KOMISE. *Řešení sporů online - Jak systém funguje*. Online. EVROPSKÁ KOMISE. Evropská komise. [b.r.]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks> [citováno 2023-06-11].

LENZ, Jindřich. *Výzkum: Více než čtvrtina Čechů nerozumí svým pojistkám, třetina ani neče všeobecné obchodní podmínky* | LinkedIn. Online. LinkedIn. 2019/11/29. Dostupné z: <https://www.linkedin.com/pulse/v%C3%BDzkum-v%C3%ADce-ne%C5%BE-%C4%8Dtvrtina-%C4%8Dech%C5%AF-nerozum%C3%AD-sv%C3%BDm-pojistk%C3%A1m-jind%C5%99ich-lenz/?originalSubdomain=cz> [citováno 2022-04-17].

MAC, Tony. *Mission and tasks*. Online. European Insurance and Occupational Pensions Authority. 2018/10/16. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/about/eiopa-glance/mission-and-tasks\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/about/eiopa-glance/mission-and-tasks_en) [citováno 2022-04-17].

MCKINSEY & COMPANY. *COVID-19 digital transformation & technology* | McKinsey. Online. McKinsey & Company. 2020/10/05/. Dostupné z: <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever> [citováno 2022-04-16].

MINISTERSTVO FINANČÍ ČR. *Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu*. Online. 2007/09/05. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/ochrana-spotrebitel/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitel> [citováno 2022-04-17].

MINISTERSTVO FINANČÍ ČR. *Pojišťovny mohou v EU podnikat na základě tzv. jednotného evropského pasu již od roku 2004*. Online. 26. 8. 2016 17:00. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2016/pojistovny-mohou-v-eu-podnikat-na-zaklad-25958> [citováno 2023-03-03].

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR. *Nový subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění*. Online. MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR. Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. 6. února 2019. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitel/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/novy-subjekt-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu-v-oblasti-nezivotniho-pojisteni--243463/> [citováno 2023-06-11].

NACHER, Patrik, Věra ADÁMKOVÁ, Roman KUBÍČEK, Andrea BABIŠOVÁ, Josef BĚLICA a kol. *Sněmovní tisk 1026 - Novela z. o finančním arbitrovi*. Online. POSLANECKÁ SNĚMOVNA. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky. 22. 1. 2021. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=8&t=1026> [citováno 2023-06-11].

ODDĚLENÍ PRO ZÁLEŽITOSTI EVROPSKÉ UNIE. *FAQ - Evropská unie*. Online. PARLAMENTNÍ INSTITUT. Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky. [b.r.]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/hp.sqw?k=2506> [citováno 2023-06-10].

PARENTI, Radostina. *Evropský systém dohledu nad finančním trhem (ESFS)*. Online. EVROPSKÝ PARLAMENT. Evropský parlament. 09-2022. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/84/evropsky-system-dohledu-nad-financnim-trhem-esfs-> [citováno 2023-06-11].



PARENTI, Radostina. *Politika v oblasti finančních služeb*. Online. EVROPSKÝ PARLAMENT. Evropský parlament. 04-2023. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/83/politika-v-oblasti-financnich-sluzeb> [citováno 2023-02-18].

POKORNÝ, Marek. *Na falešnou záruku Alzy si stěžují další zákazníci. Firma se přesto může vyhnout trestu*. Online. ECONOMIA, a.s. Hospodářské noviny. 26. 5. 2022. Dostupné z: <https://archiv.hn.cz/c1-67073400-na-falesnou-zaruku-alzy-si-stezuji-dalsi-zakaznici-firma-se-presto-muze-vyhnout-trestu> [citováno 2023-01-17].

RADA PRO REKLAMU. *Kodex reklamy*. Elektronický dokument. Praha: Rada pro reklamu, 2013. Dostupné z: <https://www.rpr.cz/download/rpr/kodex.doc> [citováno 2023-11-23].

RADA PRO REKLAMU. *Profil RPR*. Online. RADA PRO REKLAMU. Rada pro reklamu. [b.r]. Dostupné z: <https://www.rpr.cz/cz/profil.php> [citováno 2022-11-23].

REDAKCE EKONOMIKY. *Alza nabízí falešnou záruku, stěžují si zákazníci. "Skryté pojištění" už řeší i soudy*. Online. ECONOMIA, a.s. Aktuálně.cz. 27. 5. 2022. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/zakaznici-si-stezuji-na-falesnou-zaruku-alzy/r~a39d9c4edd8f11ec8c6f0cc47ab5f122/> [citováno 2023-01-17].

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ. *Naše pověření pro ADR*. Online. SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ. Sdružení řeškových spotřebitelů. [2023]. Dostupné z: <https://www.konzument.cz/poradenstvi/jak-resit-spory/mimosoudni-reseni-vaseho-sporu/povereni-scs.php> [citováno 2023-06-11].

UŠETŘENO S.R.O. *Cestovní pojištění*. Online. Top-Pojištění.cz. [b.d.]. Dostupné z: [https://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni/kalkulace-a-srovnani?phase=travelcz\\_quotes](https://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni/kalkulace-a-srovnani?phase=travelcz_quotes) [citováno 2022-04-16].

VOJTĚCHOVSKÁ, Martina. *Kooperativa rozvíjí v nové kampani koncept „Někde tam je“*. Online. MEDIAGURU. Mediaguru. 20. května 2021. Dostupné z: <https://www.mediaguru.cz/clanky/2021/05/kooperativa-rozviji-v-nove-kampani-koncept-nekde-tam-je> [citováno 2023-02-06].

### 3. Právní předpisy

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání.

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu.

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce.

Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Zákon č. 171/2018 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o distribuci pojištění a zajištění.

Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008, o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS.

Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení vztahující se na pojišťovny a distributory pojištění.

Prováděcí nařízení Komise (EU) 2017/1469 ze dne 11. srpna 2017, kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu.

Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2019/1935 ze dne 13. května 2019, kterým se mění směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o regulační technické normy, jimiž se přizpůsobují základní částky v eurech pro pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu povolání a pro finanční kapacitu zprostředkovatelů pojištění a zajištění.

Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2021/1257 ze dne 21. dubna 2021, kterým se mění nařízení v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 a (EU) 2017/2359, pokud jde o začlenění faktorů udržitelnosti a rizik a preferencí týkajících se udržitelnosti do požadavků na dohled nad produktem a jeho řízení vztahujících se na pojišťovny a distributory pojištění a do pravidel pro výkon činnosti a investiční poradenství pro pojistné produkty s investiční složkou.

EVROPSKÁ, Unie. *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 ze dne 26. listopadu 2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou (Konsolidované znění)*. EUR-Lex, 2014 2014. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:02014R1286-20211221> [citováno 2022/04/09/18:07:45].

Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2359 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002, o zprostředkování pojištění.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009, o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II).

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011, o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES Text s významem pro EHP.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014, o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016, o distribuci pojištění.

Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady 2022/0147(COD) ze dne 11. května 2022, kterou se mění směrnice 2011/83/EU o smlouvách o finančních službách uzavřených na dálku a zrušuje směrnice 2002/65/ES.

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Vládní návrh na vydání zákona občanský zákoník*. Česká republika: Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, 2011. VI. volební období, Sněmovní tisk 362/0. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=6&t=362> [citováno 2023-03-19].

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. SCHILLEROVÁ, Alena (předkladatel). *Vládní návrh zákona o distribuci pojištění a zajištění*. Česká republika: Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, 2018. VIII. volební období, Sněmovní tisk 48/0. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?o=8&ct=48&ct1=0> [citováno 2022-04-16].

#### 4. Judikáty a vyjádření dohledových orgánů

Rozsudek Soudního dvora EU ze dne 1. března 2011, Association Belge des Consommateurs Test-Achats a další, C-236/09, ECLI:EU:C:2011:100. Dostupné z: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=80019&pageIndex=0&doclang=cs&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=24137999> [citováno 2023-06-11].

Nález Ústavního soudu ze dne 8. 3. 2016, sp. zn. IV. ÚS 3073/15. Dostupné z: [https://www.usoud.cz/fileadmin/user\\_upload/Tiskova\\_mluvci/Publikovane\\_nalezky/2016/IV.\\_US\\_3073\\_15\\_an.pdf](https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/2016/IV._US_3073_15_an.pdf) [citováno 2023-06-13].

Nález Ústavního soudu ze dne 10. 8. 2017, sp. zn. I. ÚS 615/17. Dostupné z: [https://www.usoud.cz/fileadmin/user\\_upload/Tiskova\\_mluvci/Publikovane\\_nalezky/2017/I.\\_US\\_615\\_17\\_an.pdf](https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/2017/I._US_615_17_an.pdf) [citováno 2023-06-13].

Rozsudek velkého senátu občanskoprávního a obchodního kolegia Nejvyššího soudu ze dne 13. 2. 2019, sp. zn. 31 Cdo 1566/2017, ECLI:CZ:NS:2019:31.CDO.1566.2017.1. Dostupné z: <https://sbirka.nsoud.cz/sbirka/5884/> [citováno 2023-01-14].

Rozsudek Soudního dvora EU (prvního senátu) ze dne 29. září 2022, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. v. TC Medical Air Ambulance Agency GmbH., C-633/20, ECLI:EU:C:2022:733. Dostupné z: <https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=cs&td=ALL&num=C-633/20> [citováno 2023-06-13].

ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Samoregulační standard České asociace pojišťoven pro prokázání odborných znalostí a dovedností pojistníků při činnosti nabízení možnosti stát se pojištěným dle § 4 zákona č.170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále také „zákon“ nebo „ZDPZ“)*. Elektronický dokument. Česká asociace pojišťoven, 2022. Dostupné z: [https://www.cbaeduca.cz/doc/07.1\\_CAP\\_Samoregulacni\\_standard\\_2021-02-08\\_final.pdf](https://www.cbaeduca.cz/doc/07.1_CAP_Samoregulacni_standard_2021-02-08_final.pdf) [citováno 2023-03-19].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č. 5/2013 - Propagace pojistných produktů*. Praha: Česká národní banka, 2013. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2013\\_05.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2013_05.pdf) [citováno 2023-02-13].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky*. Elektronický dokument. Praha: Česká národní banka, 2017. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/dlohodobá\\_koncepce\\_dohledu/dlohodobá\\_koncepce\\_dohledu.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/dlohodobá_koncepce_dohledu/dlohodobá_koncepce_dohledu.pdf) [citováno 2023-06-08].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Dohledový benchmark č.1/2020, k některým povinnostem pojišťovny a pojistníka při nabízení možnosti stát se pojištěným*. Elektronický dokument. Česká národní banka, 2020. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2020\\_01.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2020_01.pdf) [citováno 2023-02-15].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Příkaz společnosti AXA životní pojišťovna a.s., ze dne 19. dubna 2021, Sp.zn. Sp/2019/564/573, ve věci porušení povinností při nabídce možnosti stát se pojištěným v rámci jí připraveného programu mDoktor*. Elektronický dokument. Česká národní banka, 2021. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/prilohy/S-Sp-2019\\_00564\\_CNB\\_573.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/prilohy/S-Sp-2019_00564_CNB_573.pdf) [citováno 2022-11-26].

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA. *Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem (za rok 2022)*. Elektronický dokument. Praha: Česká národní banka, 2023. ISBN 978-80-88424-16-1. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/souhrne\\_informace\\_fin\\_trhy/zpravy\\_o\\_vykonu\\_dohledu/download/dnft\\_2022\\_cz.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/souhrne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/download/dnft_2022_cz.pdf) [citováno 2023-06-08].

EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Digital Transformation Strategy - Promoting sound progress for the benefit of the European Union economy, its citizens and businesses*. Elektronický dokument. Frankfurtu nad Mohanem: EIOPA, 2021. Dostupné z: [https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2021-12/digital\\_transformation\\_strategy\\_-\\_final.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2021-12/digital_transformation_strategy_-_final.pdf) [citováno 2023-06-09].

EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Final Single Programming Document 2023-2025*. Elektronický dokument. Frankfurtu nad Mohanem: EIOPA, 2023. Dostupné z: <https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2022-12/eiopa-revised-spd-2023-2025.pdf> [citováno 2023-06-09].

EUROPEAN INSURANCE AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY. *Advice to the European Commission on Greenwashing – Progress report*. Elektronický dokument. Frankfurtu nad Mohanem: EIOPA, 2023. Dostupné z: <https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2023-06/EIOPA%20Progress%20Report%20on%20Greenwashing.pdf> [citováno 2023-06-09].

MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Transpozice směrnice IDD*. Konzultační materiál. Online. Praha: Ministerstvo financí ČR, 2016. Dostupné z: [https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace\\_2016-07-01\\_KM-IDD.pdf](https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2016-07-01_KM-IDD.pdf) [citováno 2023-06-06].

REKLAMU, Arbitrážní komise Rady pro. *Rozhodnutí arbitrážní komise RPR ve věci stížnosti na neetičnost reklamy společnosti Kooperativa, pojišťovna, a.s.* Elektronický dokument. Praha: Rada pro reklamu, 2007. Dostupné z: [https://www.rpr.cz/download/kauzy/2007/040-200\\_%20Kooperativa-ROZHODNUTI-final.doc](https://www.rpr.cz/download/kauzy/2007/040-200_%20Kooperativa-ROZHODNUTI-final.doc) [citováno 2023-01-13].

## 5. Ostatní zdroje

*Vyzrajte na všechny záškodníky*, 2016 TV spot. Režie [NEZNÁMÝ]. Česká republika: Česká pojišťovna.

*Love and Death*, 1975 Film. Režie ALLEN, Woody. USA: PB Publishing.

HERINKOVÁ, Kamila, Max KUBÁT, David NEJEDLÝ a Vladimír PETRÍK. *Poznatky z dohledových šetření v oblasti produktového řízení (product governance) a pravidel propagace v rámci investičních služeb*. Praha: Česká národní banka, 2023. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/verejnost/.galleries/pro\\_media/konference\\_projevy/vystoupeni\\_projevy/download/produktove\\_rizeni\\_propagace\\_20230207\\_akat.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/verejnost/.galleries/pro_media/konference_projevy/vystoupeni_projevy/download/produktove_rizeni_propagace_20230207_akat.pdf) [citováno 2023-06-11].

JOUROVÁ, Věra. *Hlavní projev Věry Jourové, místopředsedkyně Evropské komise pro hodnoty a transparentnost*. Praha, 2022. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=ZjIMbC-vkDQ> [citováno 2023-06-10].

*Táta je pro svoji rodinu hrdina*, 2016 TV spot. Režie KLEMPERER, Rust. Česká republika: Pojišťovna České spořitelny,.

OXFORD UNIVERSITY PRESS. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Online. [b.r.]. Dostupné z: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/greenwash?q=greenwashing> [citováno 2023-06-09].

STEM/MARC. *Znalost obsahu pojistných podmínek ze strany klientů pro životní pojištění Mutumutu*. Průzkum veřejného mínění. Praha: Mutumutu, 2019. Dostupné z: Soukromý archív Mutumutu [citováno

*Uhlídat majetek je někdy Voříšek*, 2017 TV spot. Režie ŠVEJKAR, Jan. Česká republika: ČSOB Pojišťovna.

## Seznam obrázků

Obrázek 1 .....	31
-----------------	----

## Seznam tabulek

Tabulka 1 .....	53
-----------------	----

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

The position of the consumer in the field of insurance distribution in the digital age:

Valid regulation of the Czech Republic in the light of the basic rules of capital markets

Abstract

This work deals with the position of the consumer in the field of insurance distribution in the digital age. The main research question is the position of the consumer in insurance distribution. Specifically, the work describes what influences the consumer's position and whether this position is adequate for insurance distribution in the digital world. The pandemic did not initiate the transformation into the digital environment, but only accelerated it. Individual insurance companies have been trying to sell through digital channels even before the pandemic. However, this was not always successful. In the past, these shortcomings were naturally associated with the traditional "face-to-face" sales process. As the largest shortcomings in the past were associated with investment life insurance, this work also attempts to answer the secondary question of how the consumer fares compared to the regulation of business in capital markets.

The structure of the work is divided into four main chapters, which are logically arranged from the general concept of the consumer to the most exposed area of the environment. The first chapter, as an introduction, describes the concept of the consumer and the concepts governing their position in the financial market. The second chapter focuses on the general definition of the consumer in the new Civil Code and the Consumer Protection Act, and further describes the differences that exist in the law regarding financial market products. Subsequently, the chapter closely examines the special regulation of the consumer in the Insurance Distribution Directive (IDD) and the Consumer Credit Directive (CCD). Finally, the chapter focuses on the relevant supervisory benchmarks set by EIOPA and their national transposition through the Czech National Bank (CNB).

The pivotal part of the work is then formed by the third chapter. It describes in detail the individual elements that influence the consumer's position in the financial market. In particular, it concerns the regulation of the insurance market and the necessity of obtaining permission from the CNB, the appropriate expertise and credibility of distributors, and the rules of conduct with the customer before and during the conclusion of the contract, as well as throughout its duration.

The fourth chapter initially focuses on the specifics of group insurance contracts, specifically those that function based on "linking" to another, often banking, product. In its second part, the chapter focuses on the specifics of life insurance, whose regulation is the strictest and goes beyond the scope of the IDD directive itself at the European level.

Keywords: [3 keywords in English] Insurance distribution, consumer position, financial markets