

Dohledový benchmark č. 5/2012

K povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů vykonávat činnost s odbornou péčí, zejména ve vztahu k plnění informačních povinností při sjednávání investičního životního pojištění

I. Jednání s odbornou péčí při poskytování informací v souvislosti se zprostředkováním investičního životního pojištění (dále jen „pojištění“)

Pojišťovací zprostředkovatelé, kteří vykonávají zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví, mají povinnost tuto činnost vykonávat s odbornou péčí. V rámci této povinnosti musí řádně plnit zejména informační povinnosti vůči klientům resp. zájemcům o pojištění.¹

Pojišťovací zprostředkovatel, který **jedná jménem a na účet pojistitele**, musí před uzavřením pojistné smlouvy písemně a srozumitelným způsobem poskytnout klientovi informace týkající se sjednáváného pojištění, jako je např. doba platnosti pojištění, způsob jeho zániku, způsob určení výše odkupného, způsob výpočtu a rozdělení bonusů atd. Přitom platí, že pojišťovací zprostředkovatel nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Jednáním pojišťovacího zprostředkovatele s odbornou péčí při plnění informační povinnosti se rozumí takové jednání, kdy jsou informace nejen poskytnuty, ale jsou poskytnuty způsobem vylučujícím nejednoznačnost, nesrozumitelnost a nejasnost. Klientovi musí být veškeré aspekty sjednáváného pojištění vysvětleny tak, aby na základě obdržených informací a vysvětlení mohl činit svá zásadní rozhodnutí.

Součástí poskytovaných údajů musí být konkrétní informace o nákladovosti pojistného produktu² a případných rizicích (např. investiční rizika u pojištění). Informace o nákladech, které klientovi v souvislosti s uzavíráním pojistné smlouvy vzniknou, jsou nezbytné zejména v případě, kdy na doporučení pojišťovacího zprostředkovatele dochází k ukončení stávajícího pojištění a uzavření pojistné smlouvy nové, ať už u stávajícího nebo jiného pojistitele. V takovém případě je jednáním pojišťovacího zprostředkovatele s odbornou péčí, pokud před tímto doporučením nejdříve posoudí, zda takový postup nebude mít pro klienta negativní důsledky a pokud ano, tak jaké (např. nízká výše odkupného, povinnost dodatečného zdanění, nemožnost převodu kapitálové hodnoty, odkupného nebo technických rezerv mezi pojistiteli apod.). Jestliže pojišťovací zprostředkovatel není schopen posoudit závažnost a rozsah důsledků svého doporučení (např. pojišťovací zprostředkovatel doporučuje ukončení pojištění, s jehož parametry se dostatečným způsobem neseznámil), je povinen klienta na možnost negativních důsledků upozornit, aby si sám zjistil důsledky doporučovaného kroku, např. u svého pojistitele. Klient musí být v každém případě řádně informován o veškerých následcích ukončení pojištění, aby jeho konečné rozhodnutí bylo založeno na skutečně úplných, jednoznačných a nezkrácených údajích.

¹ Následující text se primárně vztahuje na situace, kdy dochází ke zprostředkování pojištění při osobním jednání zprostředkovatele a klienta (resp. zájemce o pojištění). Text se nezabývá dalšími povinnostmi zprostředkovatele při uzavírání pojištění na dálku.

² Podrobnosti k informacím o nákladovosti produktu životního pojištění viz také Dohledový benchmark č. 3/2012 „Nákladovost produktu životního pojištění_ Informace o odkupném“, dostupný na http://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/.

Za jednání pojišťovacího zprostředkovatele s odbornou péčí však **nelze považovat pouhé písemné obecné prohlášení klienta** o tom, že **byl řádně informován o důsledcích ukončení pojištění**. Pojišťovací zprostředkovatel by měl vždy zkoumat, zda klient skutečně konkrétní důsledky zná a je s nimi srozuměn. O tom by měl být učiněn prokazatelný zápis v záznamu požadavků a potřeb klienta a případné podstatné negativní důsledky ukončení stávajícího pojištění by měly být v zápise výslovně vyjmenovány.

II. Záznam o požadavcích a potřebách klienta

Konkrétní požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním je pojišťovací zprostředkovatel povinen zjistit vždy před uzavřením pojistné smlouvy. Tato fáze zprostředkování pojištění je velmi důležitá, a to zejména v případech, kdy se jedná o pojištění dlouhodobého charakteru, jakým je např. životní pojištění, které pro klienta znamená mnohdy závazek na několik desítek let. Aby mohl zprostředkovatel řádně doporučit výběr konkrétního pojistného produktu, je nezbytné zjistit podrobně požadavky, potřeby a možnosti klienta. O těchto požadavcích, potřebách a zároveň konkrétních důvodech, na kterých je založeno doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu, je pojišťovací zprostředkovatel vždy povinen sepsat záznam, jehož podrobnost odpovídá rozsahu informací poskytnutých klientem a charakteru sjednávaného pojištění, a podepsaný záznam předat klientovi. V zájmu právní jistoty lze doporučit, aby byl záznam podepsán nejen pojišťovacím zprostředkovatelem, ale i klientem, a aby si jedno jeho vyhotovení uschoval i zprostředkovatel.

V případě, kdy je záznam zachycen na trvalém nosiči dat, je třeba, aby s ním byl klient prokazatelným způsobem seznámen. Klient by pak měl, obdobně jako svým podpisem u písemné formy záznamu, prokazatelně potvrdit skutečnost, že záznam odpovídá příslušnému jednání s pojišťovacím zprostředkovatelem, a každá ze stran by měla obdržet nosič dat, který obsahuje příslušný záznam.

III. Zásadní změna pojištění

Výše uvedeným způsobem by měl pojišťovací zprostředkovatel postupovat i v případě, kdy dochází k zásadní změně pojištění.

Dále je nezbytné, aby veškeré informace a vysvětlení, jakož i záznam požadavků a potřeb klienta a důvodů pro doporučení konkrétního pojistného produktu, pojišťovací zprostředkovatel poskytl klientovi automaticky, **nikoliv pouze na základě vyžádání klienta**.

Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor pracovníků sekce dohledu nad finančním trhem ČNB, který je aplikován v dohledové praxi. Soud a případně i bankovní rada ČNB mohou zaujmout odlišný názor. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu však bude ČNB při výkonu dohledu nad finančním trhem považovat, v mezích okolností konkrétního posuzovaného případu, za postup v souladu s relevantními právními předpisy vztahujícími se k dané oblasti.

Datum: 19. prosince 2012