

## Dohledový benchmark č.1/2019

### k některým povinnostem pojišťovny souvisejícím zejména s ukončením pojistných smluv rezervotvorného životního pojištění dožitím se určitého věku nebo dne určeného smlouvou jako konec pojištění

Česká národní banka v rámci své dohledové činnosti identifikovala nesoulad mezi očekáváním pojistníků a postupem některých pojišťoven při zániku pojištění v případě dožití se určitého věku nebo dne určeného smlouvou jako konec pojištění (dále jen „dožití pojistné smlouvy“)<sup>1</sup>. Někteří pojistníci očekávají v souvislosti s dožitím pojistné smlouvy aktivní kroky ze strany pojišťovny, zejména informování o dožití pojistné smlouvy. Některé pojišťovny naopak předpokládají v nastavených postupech pro dožití pojistné smlouvy aktivní krok ze strany pojistníka, resp. oprávněné osoby, která oznámí vznik pojistné události a zažádá si o výplatu pojistného plnění.

Česká národní banka tímto sděluje svá očekávání týkající se postupu pojišťoven v souvislosti s dožitím pojistných smluv.

#### I. Provozní systém pojišťovny

Podle ustanovení § 7 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovnictví“), je povinností pojišťovny zavést, udržovat a uplatňovat účinný **řídící a kontrolní systém**, v rámci něhož má být mj. řádně nastaven proces a dána pravidla pro uzavírání, správu a ukončování pojistných smluv. Tato povinnost zahrnuje mj. i vhodné **nastavení a vedení provozních systémů pojišťovny, které musí odrážet aktuální informace o pojistném vztahu**.

Pojišťovna je tak povinna bezodkladně zohlednit ukončení pojistné smlouvy v provozním systému, což v případě dožití pojistné smlouvy představuje zejména manuální zanesení či automatické vygenerování data ukončení pojistné smlouvy a s tím související zastavení automatického generování předpisu pojistného na další období. Pojišťovna je rovněž povinna zamezit dalšímu jednání, které by v pojistníkovi vyvolalo dojem, že pojištění nadále trvá.

**Česká národní banka považuje za porušení povinnosti zavést, udržovat a uplatňovat účinný řídící a kontrolní systém v oblasti správy pojistných smluv, pokud se jakákoliv změna pojistné smlouvy či její ukončení bezodkladně nepromítne do provozního systému pojišťovny.**

Správné zanesení data ukončení pojistné smlouvy do provozního systému je pro pojišťovnu důležité i z hlediska zániku jejího nároku na pojistné, běhu promlčecí lhůty, šetření škodné události, likvidace pojistné události, adekvátního informování o stavu pojistné smlouvy (např. ze strany pracovníků call centra) a taktéž pro výpočet pojistného plnění, kdy pojišťovna je povinna stanovit výši pojistného plnění k datu zániku pojištění bez ohledu na to, kdy oprávněná osoba uplatní svůj nárok na výplatu pojistného plnění.

<sup>1</sup> Dožitím pojistných smluv rezervotvorného životního pojištění se rozumí ukončení pojistné smlouvy dožitím se určitého věku nebo dne určeného smlouvou jako konec pojištění. K zániku pojištění tak dochází na základě některé z uvedených skutečností v případě, že není sjednána automatická prolongace a nedošlo-li dříve k zániku pojištění v důsledku smrti pojištěné osoby.

Konkrétní postupy a povinnosti pracovníků pojišťoven při dožití pojistných smluv by měly být náležitě promítnuty do vnitřního předpisu pojišťovny, a to včetně postupů pro nakládání s nevyplacenými částkami pojistného plnění a příslušných lhůt. V této souvislosti Česká národní banka očekává, že pojišťovna bude zacházet s nevyplacenými prostředky obezřetně, zejména tak, aby peněžní prostředky byly disponibilní ve výši odpovídající podmínkám dané pojistné smlouvy až do okamžiku výplaty pojistného plnění.

## II. Jednání pojišťovny ve vztahu k pojistníkovi a jiné oprávněné osobě v souvislosti s dožitím pojistné smlouvy

Pojišťovna je povinna zákazníkovi poskytovat informace o pojištění po dobu trvání pojištění podle ustanovení § 89 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, v platném znění (dále jen „ZDPZ“)<sup>2</sup>, přičemž tyto informace musí být sdělovány v souladu s požadavky kladenými v ustanovení § 73 téhož zákona. Sdělované informace nesmí být nejasné, nepravdivé, zavádějící ani klamavé.

Podle ustanovení § 72 odst. 1 ZDPZ je pojišťovna povinna jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a **v nejlepším zájmu zákazníka**. Jednání v nejlepším zájmu zákazníka v sobě obnáší povinnost pojišťovny upozornit zákazníka na jeho právo požádat si o pojistné plnění při dožití se určitého věku nebo dne určeného v pojistné smlouvě jako konec pojištění, přičemž toto upozornění musí vyhovovat požadavkům stanoveným v ustanovení § 73 ZDPZ, tedy zákazníkovi musí být tato informace podána jasným, výstižným a srozumitelným způsobem.

Česká národní banka očekává, že pojistník bude prokazatelně **informován** o právu na pojistné plnění v důsledku dožití pojistné smlouvy minimálně **v rámci pravidelné informační povinnosti bezprostředně předcházející datu ukončení pojistné smlouvy** (ustanovení § 89 ZDPZ).

S ohledem na výše uvedené povinnosti při správě pojistné smlouvy Česká národní banka dále očekává, že pojišťovna prokazatelně informuje pojistníka taktéž bezprostředně **po dožití** pojistné smlouvy, kdy pojistníkovi sdělí, jakým způsobem si má pojistník či oprávněná osoba o pojistné plnění požádat, dále uvede, zda jsou **vypořádány přeplatky či nedoplatky** z ukončené pojistné smlouvy, případně kdy dojde k jejich vypořádání, a jaká je výše kapitálové hodnoty či hodnoty jeho podílového účtu. Česká národní banka dále očekává, že pokud se takto sdělená výše kapitálové hodnoty či hodnoty podílového účtu významně liší od té, která byla naposledy poskytnuta zákazníkovi (například v posledním výročním dopise či zprávě o službách podle ustanovení § 89 odst. 3 ZDPZ), pojišťovna zdůvodní, proč k této změně došlo.

Řádnému zajištění splnění výše uvedených informačních povinností pojišťovnou (nikoliv povinnosti vyplatit pojistné plnění) nebrání jejich faktické splnění prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele za předpokladu, že je činnost pojišťovacího zprostředkovatele předmětem systémových kontrol zavedených za účelem prevence missellingu a nekalých obchodních praktik.

## III. Likvidace pojistných událostí z dožitých pojistných smluv

Výše uvedeným není dotčena skutečnost, že likvidace pojistné události a výplata pojistného plnění je podmíněna podle současné i předchozí právní úpravy oznámením škodné události

<sup>2</sup> Tato povinnost v sobě zahrnuje i poskytnutí zákazníkovi pravidelné zprávy o službách a obchodech realizovaných jménem zákazníka podle ustanovení § 89 odst. 3 ZDPZ ve spojení s článkem 18 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.

oprávněnou osobou (pojistníkem, pojištěným či osobou s právním zájmem na pojistném plnění). **Povinnosti pojišťovny při likvidaci pojistné události nelze směřovat s povinnostmi pojišťovny při řádné správě pojistné smlouvy<sup>3</sup>.**

Řádné nastavení procesu likvidace pojistných událostí zahrnuje mj. povinnost pojišťovny vyznačit datum ukončení šetření tak, aby bylo možné určit začátek běhu lhůty rozhodné pro splatnost pojistného plnění. Šetření pojistné události končí sdělením jejího výsledku osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění. Sdělením výsledku se rozumí zejména sdělení výše pojistného plnění a, požádala-li o to tato osoba, zdůvodnění výše plnění nebo v případě zamítnutí zdůvodnění, proč nemůže být pojistné plnění vyplaceno.

Upozornění:

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

Datum: 28. února 2019

---

<sup>3</sup> Povinnosti pojišťovny mohou taktéž směřovat vůči rozdílným osobám – při správě pojistné smlouvy vůči pojistníkovi a při likvidaci vůči osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění.