

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Česká pojišťovna: vraťte nám staré smlouvy!

Pokud ještě do vaší domácnosti nedorazil dopis od České pojišťovny, můžete ho očekávat v nejbližší době. Předmětem zasílaného dopisu je avizování návštěvy finančního poradce. Co má být obsahem schůzky s finančním poradcem? Není porušován Kodex etiky v pojištnictví?

Česká pojišťovna již několik měsíců oslovuje prostřednictvím dopisu tisíce svých klientů s návrhem na změnu starých [pojistných smluv](#). V poslední době se největší česká pojišťovna zaměřila na přepracování dříve uzavřených úrazových a životních pojistek, přičemž při přesvědčování klientů pro sjednání nových smluv o pojištění je velice úspěšná. Před tím než se další klienti rozhodnou pro změnu své staré smlouvy, měli by být seznámeni alespoň s několika důležitými skutečnostmi, které se od agentů České pojišťovny nedozví.

Požadavky na úrazové pojištění se mění

Majitelům starých smluv [úrazového pojištění](#) nabízí Česká pojišťovna nové smlouvy s vyšší pojistnou ochranou a zároveň vyšším pojistným. Tato nabídka pojištěným je v tomto případě jistě žádoucí, neboť sjednávání výše pojistné ochrany u starých smluv již neodpovídá současným cenovým hladině - při vážnějším úrazu by plnění pojišťovny nepostačovalo k pokrytí finančního propadu vzniklého následkem úrazu. I přes tuto skutečnost by se vlastníci starých smluv úrazového pojištění měli zajímat, zda je pro ně úrazové pojištění ještě potřebné a zda nabídka pojišťovny je pro ně ta pravá.

Konkurence na pojistném trhu je značná a produkty úrazového pojištění dnes nabízí téměř každá pojišťovna. Vlastníci starých smluv u České pojišťovny však často se změnou smlouvy pod tíhou přesvědčivých argumentací prodejce a relativně nízké ceny úrazového pojištění souhlasí. Pokud by je však navštívil finanční poradce (nejen zástupce jedné pojišťovny), dozvěděli by se, že existují i lepší nabídky úrazového pojištění - při dané pojistné ochraně mohou platit nižší pojistné. Rovněž některé pojišťovny dokáží úrazové pojištění „ušít“ lépe na míru pojištěného, tzn. není vždy nutné sjednávat balíček úrazového pojištění u České pojišťovny, kde je v jedné smlouvě zahrnuto krytí rizika smrti, trvalých následků úrazu i doby nezbytného léčení bez ohledu na to, zda daný klient všechny uvedené složky skutečně potřebuje.

Vstupte do EU s novou smlouvou!

Mnohem více než staré smlouvy úrazového pojištění „pálí“ Českou pojišťovnu dříve uzavřené smlouvy [životního pojištění](#). Pro účely konverze těchto smluv byl údajně v pojišťovně vytvořen specializovaný tým, který má průběh celé této „akce“ na starosti. Argumentem pojišťovny pro sjednání nové smlouvy tentokrát není nabídnutí vyšší pojistné ochrany, ale neexistence některých moderních prvků u starých smluv. Těmi mají být tzv. platební prázdniny (možnost přerušení placení pojistného), dále flexibilita pojištění v podobě širších možností přizpůsobení pojištění aktuální životní situaci pojištěného apod. Vlastníkům starých smluv životního pojištění je tak při osobním pohovoru se zástupcem pojišťovny obvykle nabídnut převod aktuální kapitálové hodnoty pojištění (stavu úspor) na nový a mediálně podporovaný produkt Dynamik, který obsahuje výše uvedené modernější prvky a je jakousi vlajkovou lodí mezi produkty této pojišťovny.

Za normálních okolností by byl převod na modernější produkt jistě opodstatněný, ale v tomto případě

se klientům nezdůrazňuje **nižší garance minimálního zhodnocení rezervy pojištění (spořicí složky) u nových smluv**, která činí 2,4 % p.a., což je i o více než 3 % méně než u původních smluv. To je zřejmě skutečný důvod pro konverzi, neboť jinak by měla být změna smlouvy nabízena i pojištěným, kteří smlouvu s Českou pojišťovnou uzavřeli až v posledních letech a nemají v ní výše uvedené moderní prvky. Rovněž u produktu Dynamik není uplatňována otevřená poplatková politika, která by měla být pro kultivovaný pojistný trh již samozřejmostí. Nově nabízené pojištění Dynamik je tak i samotnými pojistnými matematiky charakterizováno jako druh **kapitálového životního pojištění**, kde pojištěným není sdělována pojistná částka pro případ dožití, ani relevantní poplatky nezbytné k posouzení nákladovosti tohoto pojištění.

Znění dopisu zasílaného Českou pojišťovnou klientům

„...Před delší dobou jste s námi uzavřel pojistnou smlouvu o životním pojištění. S tím, jak se mění prostředí, ve kterém žijeme, se ovšem mění i nároky a očekávání na rozsah a úroveň finančních služeb. Česká pojišťovna si je vědoma těchto trendů a v poslední době zavedla do svých produktů řadu nových prvků, které v době sjednání Vašeho pojištění nebylo možné realizovat. V současné době si Vás dovoluujeme oslovit s nabídkou moderních finančních produktů, které odpovídají evropským standardům životního pojištění. V nejbližších dnech Vás bude kontaktovat pojišťovací poradce České pojišťovny, který Vám vysvětlí nové možnosti a nabídne speciální úpravu produktů podle Vašich potřeb. Pokud přijmete osobní návštěvu pojišťovacího poradce, přinese Vám jako odměnu za Vaši vstřícnost dárek s tematikou hokejového MS 2004. Zároveň budete moci soutěžit o vstupenky na finálový zápas tohoto šampionátu v Praze.“

Česká pojišťovna však není jedinou institucí, která se snaží dostat se svými poradci ke klientům. Stále častěji se totiž dozvídáme, že jsou občané telefonicky kontaktováni zástupci různých pojišťoven (např. Kooperativou) a je jim nabízena osobní schůzka, která se má týkat daňových změn souvisejících se vstupem ČR do EU. Je zřejmé, že skutečným důvodem telefonického rozhovoru je snaha o dohodnutí schůzky, na které bude s klientem uzavřena nová smlouva. Domníváme se, že některé z uvedených projevů na trhu pojištění snad již ani nejsou v souladu s řadou ustanovení Kodexu etiky v pojišťovníctví, který má přispívat k šíření dobrého jména pojišťovníctví.

Posudte sami, zda výše uvedená jednání jsou v souladu s některými ustanovení Kodexu:

1. Úvodní ustanovení

1.1. Kodex stanoví etické normy jednání a chování v pojišťovníctví (dále jen „etické normy“), které budou ve své praxi uplatňovat pojišťovny, jejich zaměstnanci, právníké a fyzické osoby, které zprostředkovávají prodej pojištění výhradně pro tyto pojišťovny (dále jen „zprostředkovatelé“).

2. Obecné zásady chování pojišťoven

2.3. Veškerá reklama je vedena pravdivě, v souladu s pravidly soutěže a především bez prvků klamavé reklamy. V reklamě nelze používat metodu srovnávání s jinými pojišťovnami.

2.5. Pojišťovny vycházejí z toho, že zájem klienta a jeho spokojenost jsou prvořadé. K získání klienta lze používat pouze informace o vlastních pojišťovacích službách. Při sjednávání pojištění nelze uplatňovat agresivní způsoby a vyvíjet nátlak, narušovat právo na soukromí a nadměrně obtěžovat klienta. Údaje o možných klientech nelze získávat tak, aby bylo narušeno klientovo právo na ochranu osobnosti a osobních údajů.

4. Vztahy zaměstnanců pojišťovny a jejich zprostředkovatelů ke klientovi

4.3. Poskytuje všem účastníkům úplné, nezkrácené, pravdivé a srozumitelné informace a vyvaruje se klamavého popisu produktů a klamavé reklamy.

4.6. Nedává přednost svým zájmům před zájmy klienta.

Zdroj: Česká asociace pojišťoven

Notoricky známá prohlášení o založení pojistného vztahu na vzájemné důvěře snad již vzala za své. Praxe totiž nemilosrdně ukazuje, že zákazníci pojišťoven na straně jedné často chtějí získat z vlastní škody více než bylo ujednáno. Pojišťovny se na straně druhé snaží některé podstatné informace „skrýt“ do pojistných podmínek a kalkulačních zásad, zároveň provizně motivují prodejce k unifikovanému nastavení pojistného produktu či k honorování zrušení dříve uzavřených, pro klienty relativně výhodnějších smluv životního pojištění. To vše dohromady příliš nepřispívá k šíření pojistné myšlenky v duchu vzájemné pomoci před nepředvídatelnými událostmi, tak jak byla známa v době prvopočátků pojišťovnictví a ještě v době, kdy jeden z průkopníků českého pojišťovnictví František Josef, hrabě z Vrtby, spoluzakládal První českou vzájemnou pojišťovnu - předchůdkyni dnešní České pojišťovny. Současné pojišťovnictví je už jen o obchodu.

Domníváte se, že je pojišťovnami a jejich agenty dodržován Kodex etiky v pojišťovnictví? Snažil se Vás kontaktovat nějaký pojišťovací poradce? Těšíme se na Vaše názory.

Zdroj: Fincentrum