

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

Žalujte pojišťovnu za špatnou radu!

Pojištění je jedním z nejkomplicovanějších finančních produktů na trhu. Existuje zde proto mnoho prostoru pro různá nedorozumění či podvody. Mnoho z nás tak uzavřelo v dobré víře naprosto nevhodné smlouvy. Kde hledat viníka? Víte, po kom žádat odškodnění?

Stejně jako jiné komplikované obory tak i **pojištění** je nakaženo virem asymetrie informací mezi poskytovatelem služby a jeho klientem. Pro pojištění je typickým znakem, že konečný produkt je obecně mnohem častěji prodáván než nakupován. Ve svém důsledku by však měla pojistná ochrana vždy odrážet individuální potřeby klienta. Vzhledem k tomu, že jsou zprostředkovatelé placeni z provizí, v nemálo případech byla potenciálním klientům, zdrojům příjmu, předložena zcela nevhodná nabídka. Těm z nás, co tlaku některých prodejců podlehla, vznikla nemalá škoda, o které však do této chvíle velká část vůbec neví. K prokázání vzniklé škody je však nutné mít důkazné materiály. Jen málokterý klient byl totiž tak prozíravý, že si všechna doporučení a zdůvodnění nechal vyhotovit v písemné podobě či nahrál na diktafon. Naprostá většina poškozených tak nemá v současné době žádnou šanci škůdci dokázat jeho vinu a přijít alespoň k částečné náhradě.

Nechte si ukázat velikost provize

Potřeby zvýšené ochrany spotřebitele pojišťovacích služeb a potažmo stability celého pojistného trhu vedla zákonodárce k zařazení dvou zcela nových právních úprav do právního systému, a to zákona o pojistné smlouvě a zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Od roku 2005 budou muset zprostředkovatelé sepsat se zájemcem o pojištění jeho konkrétní požadavky a potřeby. Na základě těchto potřeb musí klienta opět písemně informovat, jaké konkrétní pojištění mu doporučuje, a výsledné řešení musí zdůvodnit na základě přiložené analýzy dostatečného počtu nabídek pojišťoven. Klient musí být dále seznámen s rozsahem pojistného krytí, se všemi výlukami, slevami a přírážkami, podmínkami a možnostmi odstoupení od pojistné smlouvy a dokonce na požádání musí předložit velikost provize či jiný způsob, jakým bude za realizaci smlouvy prodejce odměněn. (pozn. Na zprostředkovatele (právnícké osoby), kteří budou registrováni mimo území ČR, se právní úprava nevztahuje. Klientovi tak nebudou muset tito zprostředkovatelé některé informace předkládat.)

Zprostředkovatelská činnost v oblasti pojištění	
Zaměstnanec pojišťovny	může nabídnout obvykle pouze produkty jedné pojišťovny
Vázaný pojišťovací zprostředkovatel	může nabídnout obvykle pouze produkty jedné pojišťovny, se kterou je smluvně svázán
Podřízený pojišťovací zprostředkovatel	může nabídnout pouze ty produkty, které nabízí nadřízený zprostředkovatel (agent nebo makléř)
Pojišťovací agent	může nabídnout produkty těch pojišťoven, pod jejichž jménem nabídku předkládá
Pojišťovací makléř	teoreticky může nabídnout produkty všech pojišťoven

Právní úprava jasně vymezuje subjekty působící na trhu na vázané zprostředkovatele spolupracující pro daný druh pojištění s jednou pojišťovnou, podřízené zprostředkovatele spolupracující s

pojišťovacím agentem nebo makléřem a na samotné pojišťovací agenty a makléře. V přístupném registru se klient dozví, do jaké kategorie zprostředkovatel, který ho navštívil, patří. Může tak jednoduše zjistit, zda-li příslušný zprostředkovatel nabízí produkty jedné či více pojišťoven.

Makléř není nezávislý

Zaměstnanci pojišťoven, na které se mimochodem právní úprava nevztahuje, vázaní zprostředkovatelé či pojistní agenti nemohou nabídnout klientovi adekvátní analýzu dostatečného množství produktů, neboť jednají jménem jedné resp. více pojišťoven (agenti). Logicky bychom tak měli dospět k závěru, že nejkvalitnější služby nabídne klientovi pouze pojistný makléř, který by měl být na jednotlivých pojišťovnách zcela nezávislý a hájit by měl výhradně zájmy klienta. Avšak neexistuje na trhu jediný pojistný makléř, který by měl ve svém portfoliu všechny pojišťovací instituce. Tedy i prostřednictvím takového „nezávislého“ makléře se ke klientovi nemusí dostat vždy nejkvalitnější produkt.

Jak již bylo zmíněno, od příštího roku zprostředkovatel bude muset svá doporučení zdůvodnit, a to na základě přiložené analýzy dostatečného počtu nabídek pojišťoven. A právě zde vzniká několik zásadních úskalí. Všechny zprostředkovatelské sítě jsou plně odkázány na informace samotných pojišťoven. Lektori pojišťoven nebudou logicky na školeních vyprávět o slabinách a úskalích toho či onoho produktu a tak i zprostředkovatel jakožto partner pojišťovny musí vynakládat značné úsilí a prostředky, aby tuto informační bariéru prolomil. Nejvíce úskalí čeká na zprostředkovatele a tedy potažmo na klienta v oblasti životního pojištění. Klientovi agent logicky nesdělí, že u produktu lze obvykle snížit jeho nákladnost snížením jeho vlastní provize. V rámci mnoha produktů navíc existují takové typy poplatků, které velká část pojišťoven velmi neochotně zveřejňuje. Obecně tedy platí, že co není v pojistné smlouvě explicitně uvedeno, je pouze manažerským rozhodnutím, na které nelze v žádném případě spoléhat. Nejchoulostivější je především v tomto ohledu poplatková politika či oblast připisování podílů na výnosech. Celková výhodnost takového produktu je v čase velmi variabilní, a tak produkt sjednaný za velmi výhodných podmínek se může za několik let změnit ve velmi nákladnou investici.

Klienti nemají ve většině případů vůbec žádnou šanci posoudit, zda-li jsou v předkládaných analýzách hodnotící ukazatele vůbec relevantní. S modelovými situacemi si lze v předkládaných materiálech vyloženě pohrávat, a to především s ohledem na skutečnost, že klienta v první řadě bude obvykle zajímat kolik bude platit a kolik za to dostane. Nebylo tak složité najít v prodejních materiálech pojišťoven kupříkladu kalkulace kapitálové hodnoty při předpokládaném zhodnocení 14 či 16 procent, jejichž závratné hodnoty sváděly potencionálního klienta.

Chyba na straně pojišťoven

Nyní se však dostáváme z teoretické roviny do roviny ryze praktické. Kdo nahradí zákazníkovi případnou škodu? Zprostředkovatelé jsou odpovědní za předkládané analýzy, avšak většina pojišťoven před nimi zatajuje informace. (Více čtěte [ZDE](#)). Pokud bude mít zprostředkovatel mít jak doložit, že samotné pojišťovny uvádějí neúplné či zavádějící informace, pak zodpovědnost za škodu je jasná. Otázkou je kupříkladu skutečnost, kdo nese zodpovědnost za to, že u nejprodávanějšího produktu životního pojištění na trhu není pojišťovnou sdělována velká část poplatků, která má zásadní vliv na jeho celkovou kvalitu. A co teprve vtíravé reklamní materiály s větami typu garantované zhodnocení vložených prostředků 4 procenta ročně (pozn. zhodnocuje se pouze část zaplaceného pojistného), či prezentace pojištění jako lepšího spoření. Může za to zprostředkovatel? Nikoliv.

Spory lze řešit pouze soudní cestou. Soudy v ČR jsou však ve složité oblasti pojištění málo kompetentní. Navíc málokterý poškozený je ochoten postoupit zdoluhavý a komplikovaný soudní

proces. Ministerstvo financí má do konce září předložit návrh na vznik finančního arbitra pro oblast pojištění. Tento ombudsman by měl hájit práva drobných spotřebitelů. Stát však nemůže vznik arbitra nařídít ani regulovat. Jeho velkým kompetencím se samozřejmě budou bránit jak zprostředkovatelé tak i pojišťovny, a tak o skutečném efektu této finanční instituce lze v současné době jen polemizovat.

Přestože přijaté právní úpravy jednoznačně přispějí ke kultivaci pojistného trhu, bude nadále jeho průvodním znakem provizní deformace, která podporuje tvorbu nekonkurenčního prostředí, na kterém v konečném důsledku rozhodují o prodeji pojištění zcela jiné faktory než jeho samotná kvalita. Pojistná ochrana se bude nadále mnohem více prodávat než kupovat. Kde není poptávka není nabídka. Je to začarovaný kruh. Ze strany prodejců je poptávka po vysokých provizích, ze strany pojišťoven pak jejich nabídka. Vše tedy směřuje k závěru, že nejkvalitnější poradenství může být poskytováno pouze za úplatu klienta. Slovo nezávislý je však i zde pojmem velmi diskutabilním. I tento konzultant je totiž plně závislý na poskytování informací ze strany pojišťoven. A ty je bohužel prozatím obvykle sdělují pouze tomu, kdo je pro ně „dobrý partner“, tedy pokud je vůbec sdělují. Mnohem zásadnějším problémem při poskytování pojistných služeb je tak vztah zprostředkovatele s pojišťovnou, než vztah zprostředkovatele s klientem. Zda-li někdy pojem pojišťovák ztratí svůj hanlivý nádech, to ukáže jedině čas. Bez ochoty a snahy všech hráčů na pojistném trhu poskytovat informace to bude běh na dlouhou trať.

Seznam informací, které by vám všechno měl od 1. ledna 2005 zprostředkovatel sdělit

§ 21 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí)

(1) Osoba provozující zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví nebo činnost samostatného likvidátora pojistných událostí je povinna tuto svoji činnost vykonávat s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, zejména nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Na požádání je povinna předložit klientovi, pojišťovně nebo zajišťovně osvědčení o svém zápisu do registru podle tohoto zákona. Na žádost klienta je povinna mu sdělit způsoby svého odměňování. V souvislosti se svojí činností pojišťovacího zprostředkovatele nebo samostatného likvidátora pojistných událostí nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy.

(2) Osoba provozující zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na území České republiky prostřednictvím systému umožňujícího dálkový přístup je povinna zabezpečit veřejnou dostupnost údajů o svém zápisu v registru, zejména číslo, pod kterým byla podle tohoto zákona zapsána v registru, rozsah zprostředkovatelské činnosti podle pojistných odvětví a území, na kterém může být tato činnost provozována, a den zahájení této činnosti.

(3) Pojišťovací zprostředkovatel a samostatný likvidátor pojistných událostí odpovídá za škodu způsobenou při provozování své činnosti. Této odpovědnosti se zproští, jestliže prokáže, že vzniku škody nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které na něm lze požadovat.

(4) Pojišťovací zprostředkovatel a samostatný likvidátor pojistných událostí je povinen zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu upravujícího pojišťovnictví¹⁰) o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s výkonem své činnosti, a nesmí je zneužít ve svůj prospěch nebo ve prospěch jiného.

(5) Před uzavřením pojistné smlouvy nebo, je-li to nezbytné, při její změně je pojišťovací zprostředkovatel povinen klientovi nebo pojistníkovi sdělit

- a) obchodní firmu nebo název, u právnické osoby sídlo, u fyzických osob jméno, popřípadě jména, příjmení, bydliště a místo podnikání, liší-li se od bydliště, popřípadě jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby, která jedná jménem pojišťovacího zprostředkovatele,
- b) registr, ve kterém je evidován, a způsob, jakým lze ověřit jeho zápis v registru,
- c) jakýkoliv přímý nebo nepřímý podíl pojišťovacího zprostředkovatele na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno, převyšující 10 %,
- d) zda pojišťovna, se kterou má být pojištění sjednáno, nebo osoba ovládající danou pojišťovnu má přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovacího zprostředkovatele, jestliže tento podíl převyšuje 10 %,
- e) údaje o postupech, podle nichž spotřebitel a ostatní dotčené osoby mohou podat stížnost, popřípadě žalobu na pojišťovacího zprostředkovatele.

(6) Pojišťovací zprostředkovatel je povinen klienta informovat, s ohledem na charakter zprostředkovávané pojistné smlouvy, o tom, že

- a) poskytuje zprostředkování pojištění způsobem, při kterém je povinen poskytovat řádnou analýzu podle odstavce 7,
- b) má smluvní povinnost vykonávat zprostředkování daného pojištění výhradně pro jednu pojišťovnu nebo více pojišťoven a na žádost klienta mu sdělí takové pojišťovny, nebo
- c) nevykonává zprostředkovatelskou činnost ani podle písmene a), ani podle písmene b) a na žádost klienta mu sdělí pojišťovny, se kterými je oprávněn sjednávat pojištění.

(7) Jestliže pojišťovací zprostředkovatel zakládá své doporučení klientovi na analýze nabídky pojišťoven, pak musí své doporučení poskytnout na základě analýzy dostatečného počtu pojistných produktů nabízených na trhu tak, aby mohl podle odborných kritérií doporučit uzavření pojistné smlouvy odpovídající potřebám a požadavkům klienta.

(8) Před uzavřením pojistné smlouvy je pojišťovací zprostředkovatel povinen, zejména na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu.

(9) Není-li dále stanoveno jinak, informace podle odstavců 5 až 8 je pojišťovací zprostředkovatel povinen poskytnout

- a) písemně nebo na nosiči dat, který je přístupný klientovi,
- b) jasně a přesně, klientovi srozumitelnou formou, a
- c) v úředním jazyce členského státu, ve kterém je pojištění sjednáváno, nebo v jiném dohodnutém jazyce.

(10) Informace poskytované podle tohoto zákona klientovi mohou být sděleny ústně nebo telefonicky, jestliže o to klient požádá nebo jestliže je to nutné s ohledem na charakter sjednávaného pojištění. V takovém případě musí být tyto informace ve formě podle odstavce 9 poskytnuty neprodleně po uzavření pojistné smlouvy.

(11) Ustanovení odstavců 5 až 10 se nevztahují na zprostředkování pojištění velkých rizik) a zprostředkování zajištění

§ 65, 66 a 67 zákona o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě)

Poskytování informací

(1) Zájemci musí být před uzavřením pojistné smlouvy oznámeny informace uvedené v § 66 a

pojistníkovi musí být během trvání této smlouvy oznamovány informace uvedené v § 67.

(2) Informace podle odstavce 1 musí být oznamovány jasným a přesným způsobem, písemně a v českém jazyce. Tyto informace mohou být poskytnuty i v jiném než v českém jazyce, pokud to výslovně zájemce nebo pojistník požaduje nebo pokud má možnost volby práva, které bude pro pojistnou smlouvu použito.

Informace, které musí být zájemci oznámeny před uzavřením pojistné smlouvy

(1) Zájemci musí být před uzavřením pojistné smlouvy oznámeny tyto informace o pojistiteli:

- a) obchodní firma a právní forma pojistitele,
- b) název členského státu, kde má pojistitel svoje sídlo, a tam, kde to přichází v úvahu, adresa agentury nebo pobočky pojistitele, která uzavírá pojistnou smlouvu,
- c) adresa sídla pojistitele, popřípadě agentury nebo pobočky, která uzavírá pojistnou smlouvu,
- d) a jedná-li se o pojistnou smlouvu uzavíranou na dálku, také místo registrace pojistitele v obchodním nebo obdobném veřejném registru, jeho registrační číslo nebo odpovídající prostředek identifikace v takovém registru a informace o názvu a sídle orgánu odpovědného za výkon státního dozoru nad jeho činností.

(2) Zájemci musí být před uzavřením pojistné smlouvy týkající se pojištění osob oznámeny tyto informace o závazku:

- a) definice všech pojištění a všech opcí,
- b) doba platnosti pojistné smlouvy,
- c) způsoby zániku pojistné smlouvy,
- d) způsoby a doba placení pojistného,
- e) způsoby výpočtu a rozdělení bonusů, pokud jsou obsahem pojistné smlouvy,
- f) způsob určení výše odkupného,
- g) informace o výši pojistného za každé sjednané soukromé pojištění včetně doplňkového soukromého pojištění, pokud bylo požadováno,
- h) v případě soukromého pojištění vázaného na investiční podíly definice podílů, na které je vázáno pojistné plnění,
- i) uvedení povahy podkladových aktiv pro pojistné smlouvy vázané na investiční podíly,
- j) podmínky a lhůty týkající se možnosti odstoupení od pojistné smlouvy, způsob určení možných odečítaných částek a informace o adrese, na kterou je možno odstoupení od pojistné smlouvy zaslat,
- k) obecné informace o daňových právních předpisech, které se vztahují k danému soukromému pojištění,
- l) způsob vyřizování stížností pojistníků, pojištěných nebo oprávněných osob, včetně možnosti obrátit se se stížností na Ministerstvo financí,
- m) právo platné pro pojistnou smlouvu tam, kde strany nemají volný výběr práva platného pro pojistnou smlouvu, nebo právo, které navrhuje pojistitel v případech, kdy strany mají možnost výběru platného práva.

(3) Před uzavřením pojistné smlouvy týkající se pojištění osob uzavírané na dálku musí být zájemci sděleny také informace o

- a) existenci daní nebo jiných poplatků, které nejsou hrazeny pojistitelem nebo jím nejsou ukládány,
- b) zvláštních poplatcích za použití prostředku komunikace na dálku,
- c) minimální délce trvání pojistné smlouvy,
- d) jazyku, popřípadě jazycích, ve kterých se souhlasem zájemce bude pojistitel komunikovat s pojistníkem během trvání smlouvy uzavřené na dálku a ve kterých jsou poskytovány pojistné podmínky a další informace podle tohoto ustanovení.

(4) Pojistitel je povinen informovat zájemce o uzavření pojistné smlouvy týkající se pojištění osob a

uzavírané na dálku, že na vyžádání může obdržet další informace, a o povaze těchto informací.

(5) Informace podle odstavců 3 a 4 musí být dány k dispozici zájemci na trvalém nosiči dat v dostatečné době před tím, než je zájemce pojistnou smlouvou vázán. Pojistník má právo obdržet kdykoli během trvání pojistné smlouvy uzavřené na dálku pojistné podmínky v tištěné podobě a změnit způsob komunikace na dálku.

Informace, které musí být pojistníkovi oznámeny během trvání pojistné smlouvy

Pojistníkovi musí být během trvání pojistné smlouvy oznámeny informace

a) o jakékoliv změně obchodní firmy pojistitele, změně jeho právní formy nebo adresy jeho sídla a tam, kde to přichází v úvahu, i o změně adresy agentury nebo pobočky, která uzavřela pojistnou smlouvu,

b) uvedené v § 66 odst. 2 písm. a) až i) při jakékoliv změně pojistných podmínek nebo při změně právního předpisu, kterým se řídí vztahy vzniklé z pojistné smlouvy, a

c) o každoročním stavu bonusů.

Považujete zpřísnění regulace prodeje za správné? Jaké máte zkušenosti s poskytováním informací na pojistném trhu? Těšíme se na Vaše názory a připomínky.

Zdroj: www.fincentrum.cz