

Třídící znak						
2	0	7	1	2	5	6 0

**ÚŘEDNÍ SDĚLENÍ**  
**ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY**  
ze dne 2. května 2012

**k některým informačním povinnostem při sjednávání a během trvání životního pojištění**

Česká národní banka (dále jen „ČNB“) jako orgán dohledu v pojišťovnictví podle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovnictví“), zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů, a jako orgán dohledu nad dodržováním vybraných povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) sděluje:

### **I. Působnost ČNB**

Předmětem dohledu ČNB je mj. dodržování právních předpisů v rozsahu, v jakém se vztahují k provozování pojišťovací činnosti<sup>1</sup>, což zahrnuje dohled nad dodržováním předmluvních i následných informačních povinností stanovených zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojistné smlouvě“)<sup>2</sup>, dohled nad dodržováním odborné péče v souvislosti s uzavíráním pojistných smluv<sup>3</sup> a současně také dohled nad dodržováním zákazu používání nekalých obchodních praktik<sup>4</sup> a plnění povinnosti informovat spotřebitele o ceně<sup>5</sup> podle zákona o ochraně spotřebitele<sup>6</sup>.

### **II. Obecně k plnění informačních povinností**

1. ČNB upozorňuje, že formální splnění informačních povinností uvedených v zákoně o pojistné smlouvě nelze zaměňovat se splněním povinnosti jednat při sjednávání pojištění s odbornou péčí, jelikož z povinnosti jednat s odbornou péčí mohou plynout dodatečné nároky na rozsah, způsob či formu informování zájemců o uzavření pojistné smlouvy a pojistníků. Pokud je nedostatek při plnění informačních povinností v rozporu s požadavkem odborné péče a je navíc způsobitelný podstatně ovlivnit rozhodování zájemce o uzavření pojistné smlouvy nebo pojistníka tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil, může být vyhodnocen i jako nekalá obchodní praktika.
2. Jednání s odbornou péčí a zákaz nekalých obchodních praktik v případě nabídky pojištění mj. znamená, že zájemci o uzavření pojistné smlouvy jsou poskytnuty všechny nezbytné údaje o charakteru a vlastnostech nabízeného pojištění, včetně všech nákladů, které

<sup>1</sup> § 85 odst. 1 zákona o pojišťovnictví.

<sup>2</sup> § 65 až 67 zákona o pojistné smlouvě.

<sup>3</sup> § 6 odst. 1 zákona o pojišťovnictví, § 21 odst. 1 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>4</sup> § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

<sup>5</sup> § 12 zákona o ochraně spotřebitele.

<sup>6</sup> § 23 odst. 9 zákona o ochraně spotřebitele.

pojistník na toto pojištění vynakládá tak, aby mohl učinit informované rozhodnutí o přijetí nabídky pojištění. Při poskytování informací o vlastnostech nabízeného pojištění nesmí být zastírány důležité skutečnosti nebo zdůrazňovány pouze potenciální výhody, aniž by současně nebylo objektivně upozorněno na všechny náklady, rizika, závazky a případné nevýhody.

3. U pojistných smluv životního pojištění, zvláště pak u těch, kde je nositelem investičního rizika pojistník (tzv. investiční životní pojištění), ČNB i s ohledem na zákaz nekalých obchodních praktik očekává, že pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé vezmou v úvahu nejen vhodný rozsah, názornost a způsob sdělování informací, ale také individuální situaci zájemců o uzavření pojistné smlouvy, zejména jejich finanční gramotnost (tj. schopnost porozumět, pochopit a vyhodnotit sdělované informace), věk, finanční možnosti, požadavky a potřeby, včetně investičních cílů.
4. ČNB očekává, že pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel v rámci své povinnosti jednat s odbornou péčí a s ohledem na zákaz nekalých obchodních praktik poskytnou zájemci o uzavření pojistné smlouvy před uzavřením pojistné smlouvy životního pojištění úplné, aktuální a nezkrácené informace o nabízeném pojištění. Informace přitom musí být poskytnuty zájemci o uzavření pojistné smlouvy automaticky, tzn. bez toho, že by byl nucen činit jakýkoli úkon směřující k jejich zjištění. Obdobně je třeba, aby pojišťovna postupovala při informování pojistníka před návrhem na provedení změny pojistné smlouvy tak, aby mohl učinit rozhodnutí s vědomím všech následků navrhované změny. Při sjednávání pojištění nebo při jeho změně je pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel povinen poskytnout zájemci o uzavření pojistné smlouvy nebo pojistníkovi dostatečný časový prostor pro samostatné posouzení vhodnosti nabízeného pojištění či jeho změny, aniž by byl současně zavázán k následnému podepsání pojistné smlouvy nebo změny pojistné smlouvy.
5. Pokud jedná pojišťovna se zájemci o uzavření pojistné smlouvy životního pojištění nebo pojistníky prostřednictvím pojišťovacích zprostředkovatelů, nezbavuje se odpovědnosti za řádné splnění povinností, které jí shora uvedené právní předpisy ukládají. Pojišťovna je v takovém případě povinna poskytnout pojišťovacímu zprostředkovateli, který jedná na její účet, nutnou součinnost, zejména předat všechny informace a podkladové dokumenty. Pojišťovna by měla současně přiměřeně ověřovat, že informace jsou řádně předávány zájemcům o uzavření pojistné smlouvy a pojistníkům, případně zavést i další vnitřní kontrolní postupy, jejichž cílem je prokazatelně ověřit, že pojišťovací zprostředkovatel jednající jménem a na účet pojišťovny řádně plní informační povinnosti vůči zájemcům a pojistníkům.

### III. Informování o nákladovosti životních pojištění

1. ČNB dále upozorňuje na povinnost pojišťoven informovat zájemce o uzavření pojistné smlouvy životního pojištění o všech skutečnostech, které mají vliv na celkovou cenu nabízeného pojištění, tedy i o veškerých nákladech (poplaccích) vyplývajících z pojistné smlouvy a hrazených pojistníkem nad rámec sjednaného pojistného (např. poplatky za změnu smlouvy, mimořádný výběr či mimořádný vklad), a dále o předpokládaných nebo možných výnosech nebo vlastnostech investice.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> § 12 zákona o ochraně spotřebitele, § 66 odst. 5 písm. d) zákona o pojistné smlouvě.

2. Zájemce o uzavření pojistné smlouvy investičního životního pojištění musí být seznámen se všemi nákladovými parametry pojištění, a to nejen těmi, které jsou spojeny s uzavřením pojistné smlouvy, ale i těmi, které jdou nebo mohou jít k tíži pojistníka během trvání pojistné smlouvy, a dále se strukturou předepsaného pojistného, minimálně v členění na tyto položky: rizikové pojistné (v členění podle jednotlivých rizik), rezervotvorná složka pojistného, veškeré náklady spojené se vznikem a správou pojištění. Takovému zájemci o uzavření pojistné smlouvy investičního životního pojištění tedy musí být dány k dispozici informace o veškerých nákladech placených pojistníkem v rámci konkrétního pojištění, včetně informace o částkách nebo o způsobu výpočtu těchto částek (s uvedením konkrétních parametrů vstupujících do výpočtu) snižujících hodnotu podílů nebo cenu podílové jednotky podkladových fondů a informace o výši rizikové a rezervotvorné složky pojistného, a to alespoň na roční bázi.
3. Z povinnosti odborné péče a zákazu nekalých obchodních praktik také plyne, že jakékoliv informace, které nelze snadno pochopit a vyhodnotit na základě ústního sdělení, musí být předkládány písemně<sup>8</sup> a způsobem srozumitelným pro průměrného spotřebitele<sup>9</sup> a tedy i ve vhodně strukturované podobě. Za vhodnou strukturu informací považuje ČNB např. přehledné grafické znázornění anebo tabulku, aby bylo zjevné, jaká část z předepsaného pojistného připadá na úhradu nákladů spojených se vznikem a správou konkrétního pojištění a na jednotlivá rizika pojištění nebo připojištění, a dále jaká část tvoří rezervotvornou složku pojistného. Grafické znázornění nebo tabulka obsahuje dále informace o všech částkách snižujících hodnotu podílů nebo cenu podílové jednotky podkladových fondů.
4. ČNB doporučuje, aby pojišťovny na svých internetových stránkách uveřejnily maximum informací o nabízeném životním pojištění tak, aby případný zájemce o uzavření pojistné smlouvy mohl samostatně posoudit vhodnost nabízeného pojištění z hlediska svých potřeb, požadavků, finančních možností aj. ještě před samotným rozhodnutím o kontaktování pojišťovny či pojišťovacího zprostředkovatele jednajícího jménem a na účet pojišťovny.

#### IV. Informování o způsobu určení výše odkupného

1. Zájemci o uzavření pojistné smlouvy týkající se pojištění osob musí být oznámen způsob určení výše odkupného, a to písemně, jasným a přesným způsobem.<sup>10</sup>
2. ČNB shledává neposkytnutí informace podle bodu 1 nebo poskytnutí této informace zavádějícím způsobem jako jednání v rozporu s § 66 zákona o pojistné smlouvě. V případě, že by zájemce o uzavření pojistné smlouvy na základě této informace učinil rozhodnutí o přijetí nabídky pojištění, které by jinak neučinil může být tento postup vyhodnocen jako jednání v rozporu s § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
3. Za jasné a přesné oznámení lze považovat zejména takové, které využívá přehledné grafické znázornění anebo tabulku vývoje odkupného v čase se srozumitelnými

<sup>8</sup> Povinná písemná forma u informací poskytovaných zájemci o uzavření pojistné smlouvy a pojistníkovi plyne i z § 65 odst. 2 a 66 odst. 5 zákona o pojistné smlouvě.

<sup>9</sup> Např. rozsudky Soudního dvora EU ve věcech: Gut Springenheide (C-210/96, ECR, 1998, I-4657), CeWeColor AG (spojené případy T-178/03 a T-179/03,), New Look (spojené případy T-117/03 to T-119/03 a T-171/03), Lloyd Schuhfabrik (C-342/97, ECR, 1999, I-3819.), Miles Handelsgesellschaft International GmbH (T-385/03).

<sup>10</sup> § 66 odst. 2 písm. f) a § 65 odst. 2 zákona o pojistné smlouvě.

vysvětlivkami použitých parametrů vstupujících do výpočtu, které musí vycházet z realistických tržních předpokladů a s upozorněním na všechny okolnosti, které jsou způsobily model vývoje odkupného ovlivnit. Z uvedených informací by tak zájemci o uzavření pojistné smlouvy měly být zřejmé důsledky spojené s předčasným ukončením pojistné smlouvy. V obdobně přehledné a srozumitelné formě by měla pojišťovna sdělovat informace ohledně výše odkupného,<sup>11</sup> včetně názorně uvedeného výpočtu, také kdykoliv na žádost pojistníka.

4. ČNB dále očekává, že pojišťovna upozorní pojistníka, poskytuje-li mu informaci o aktuální hodnotě podílových jednotek, na skutečnost, že tato hodnota není totožná s výší odkupného, a poskytne mu informaci, kde a jakým způsobem lze aktuální výši odkupného zjistit. Neupozornění pojistníka by mohla ČNB vyhodnotit jako postup v rozporu s požadavkem odborné péče. Není-li pojistníkovi poskytnuta informace podle věty první a pojistník tak učiní rozhodnutí směřující k zániku pojištění, které by jinak neučinil, může být ČNB tento postup vyhodnocen jako jednání v rozporu s § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

Viceguvernér  
prof. PhDr. Ing. Vladimír Tomšík, Ph.D. v.r.

Sekce regulace a mezinárodní spolupráce na finančním trhu  
Odpovědný zaměstnanec:  
JUDr. Dana Králíčková, tel.: 224 412 597  
RNDr. Monika Šťásková, tel.: 224 414 501

---

<sup>11</sup> § 58 odst. 2 zákona o pojistné smlouvě.