

**UNIVERZITA KARLOVA**

**Právnická fakulta**

**Mgr. Monika Hudačová**

**Pojišťovací agent**

Rigorózní práce

Pověřený akademický pracovník: Prof. JUDr. Marie Karfíková, CSc.

Tematický okruh: Finanční právo

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 05. 05. 2018

Prohlašuji, že jsem předkládanou rigorózní práci vypracovala samostatně, že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce včetně poznámek pod čarou má 359.705 znaků včetně mezer.

Mgr. Monika Hudačová

V Praze dne 5. května 2018

## **Poděkování**

Děkuji Prof. JUDr. Marii Karfíkové, CSc., za cenné rady a odborné vedení při zpracování této práce.

## Obsah

1	Úvod .....	1
2	Historie právní úpravy zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví .....	4
2.1	Počátky pojištění a pojišťovnictví .....	4
2.2	Období od roku 1918 do roku 1945 .....	5
2.3	Období od roku 1945 do roku 1990 .....	6
2.4	Období od roku 1990 do současnosti.....	9
2.4.1	Zákon č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví .....	9
2.4.2	Zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví .....	10
2.5	Vývoj unijní právní úpravy .....	11
2.5.1	Směrnice Rady (77/92/EHS) .....	11
2.5.2	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění.....	12
2.5.3	Změna směrnice 2002/92/ES .....	14
3	Pojišťovací agent – definice a podmínky výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví .....	15
3.1	Definice pojišťovacího agenta .....	15
3.2	Zápis do registru ČNB .....	18
3.3	Důvěryhodnost pojišťovacího agenta.....	21
3.3.1	Důvěryhodnost fyzických osob.....	21
3.3.2	Důvěryhodnost právnických osob.....	24
3.4	Odborná způsobilost.....	25
3.5	Odpovědný zástupce pojišťovacího agenta.....	29
3.6	Povinnosti pojišťovacího agenta při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví .....	30

3.6.1	Mlčenlivost pojišťovacího agenta .....	30
3.6.2	Roční výkaz činnosti pojišťovacího agenta .....	32
3.6.3	Povinnosti pojišťovacího agenta při sjednávání pojištění podle § 21 ZPZ .....	35
3.6.4	Pojišťovací agent s distribuční sítí .....	64
3.6.5	Spolupráce pojišťovacího agenta s tzv. tipaři.....	73
4	Povinnosti pojišťovacího agenta dle některých zvláštních zákonů .....	77
4.1	Povinnosti ve vztahu k ochraně osobních údajů .....	77
4.1.1	Úvod – definice pojmů, vymezení postavení pojišťovacího agenta.....	77
4.1.2	Základní povinnosti správce osobních údajů .....	84
4.1.3	GDPR – vybrané novinky .....	85
4.2	Obchodní sdělení (zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti) .....	88
4.3	Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti .....	92
4.4	Mezinárodní finanční sankce .....	101
5	Odpovědnost pojišťovacího agenta za škodu .....	103
5.1	Obecně k odpovědnosti za škodu .....	103
5.2	Odpovědnost za škodu způsobenou přímo pojišťovacím agentem .....	105
5.3	Odpovědnost pojišťovacího agenta za škodu způsobenou dalšími osobami.....	110
6	Dohled nad činností pojišťovacích agentů .....	111
6.1	Obecná charakteristika dohledu.....	111
6.2	Kontrolní, vynucovací a sankční složka dohledu ČNB ve vztahu k pojišťovacím zprostředkovatelům, vč. pojišťovacích agentů .....	116
6.2.1	Opatření k nápravě.....	117
6.2.2	Zrušení registrace pojišťovacího agenta .....	119
6.2.3	Přestupky pojišťovacích agentů dle ZPZ a zákona o ochraně spotřebitele.....	119

6.3	Přehled sankcí udělených ČNB pojišťovacími zprostředkovatelům v letech 2015 až 2017	126
7	Komparace s vybranými právními úpravami.....	133
7.1	Slovenská republika .....	133
7.2	Švýcarsko .....	137
8	Perspektivy vývoje právní úpravy.....	140
8.1	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění.....	140
8.2	Implementace IDD v České republice – návrh zákona o distribuci pojištění a zajištění	144
9	Závěr .....	149

## 1 Úvod

Jako téma své rigorózní práce jsem si zvolila pojišťovacího agenta, který je jedním z významných subjektů pohybujících se na poli distribuce pojištění. Jde o kategorii pojišťovacích zprostředkovatelů sice nevýznamnou z hlediska jejich celkového počtu, ale o to zajímavější z hledisek jiných. Pojišťovací agenti jsou, pokud jde o pojišťovací zprostředkovatele, kteří svoji činnost vykonávají na základě smlouvy s pojišťovnou, totiž „nejsvobodnější“ pokud jde o počet pojišťoven, se kterými mohou spolupracovat a též co do produktů, které mohou zprostředkovávat. To však na ně současně klade zvýšené nároky, především z hlediska jejich odbornosti. Dalším zajímavým aspektem postavení pojišťovacích agentů je skutečnost, že pojišťovací agenti často vytvářejí rozsáhlé „sítě“ svých spolupracovníků, které vyžadují efektivní řízení a kontrolu.

Volba tématu práce byla odůvodněna i mým profesním zaměřením, konkrétně tím, že pracuji v pojišťovně na úseku, do jehož působnosti spadají mj. vztahy mezi pojišťovnou a spolupracujícími pojišťovacími zprostředkovateli, tedy i pojišťovacími agenty. Prakticky denně se tak setkávám s právní úpravou zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví nejenom v rovině teoretické, ale především prakticky. Ve své práci bych tyto své znalosti a praktické zkušenosti chtěla uplatnit, proto se v ní hodlám zaměřit nejenom na teoretické pojednání o stávající, resp. budoucí právní úpravě, ale na příslušných místech bych chtěla zmínit i vlastní poznatky týkající se aplikace toho kterého ustanovení. Pokud to bude možné, chtěla bych práci na příslušných místech obohatit i o poukazy na rozhodnutí České národní banky (dále jen „ČNB“) týkající se pojišťovacích agentů, příp. i rozhodnutí soudů a též finančního arbitra. Rozhodnutím ČNB bych se chtěla věnovat podrobněji, jelikož právě v nich lze hledat inspiraci a poučení, jak vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví v souladu se zákonem. Proto hodlám do práce zařadit i část s přehledem sankčních rozhodnutí ČNB týkajících se pojišťovacích zprostředkovatelů, ve které též poukáži na nejčastěji zjišťované nedostatky.

Kromě již zmíněných rozhodnutí ČNB a dalších orgánů chci při psaní práce i z příslušných právních předpisů, vč. unijních, odborné literatury, ale též z úředních sdělení a dohledových benchmarků ČNB; ráda bych též využila znalosti a zkušenosti, které jsem nabyla v rámci své pracovní činnosti.

Po úvodní kapitole bude následovat část pojednávající o historii zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví a vývoji právní úpravy na národní i unijní úrovni. Následující kapitoly budou věnovány samotnému pojišťovacímu agentovi a podmínkám jeho činnosti tak, jak je vymezuje stávající právní úprava. Speciální pozornost bude věnována povinnosti pojišťovacího agenta jednat s odbornou péčí, která je ve vztahu ke klientům klíčová, přesto zde často dochází k pochybením a následným sankcím ze strany ČNB.

Vzhledem k tomu, že činnost pojišťovacích agentů neexistuje v právním vakuu, ale vztahují se na ni samozřejmě i další zákony, chtěla bych se věnovat i některým z nich. Bude se jednat především o právní úpravu ochrany osobních údajů a zasílání obchodních sdělení, dále pak o problematiku opatření proti praní špinavých peněz a financování terorizmu.

Samostatná kapitola bude věnována odpovědnosti za škodu způsobenou činností pojišťovacího agenta, jelikož v případě vzniku škody je právě odpověď na otázku, kdo za ni bude odpovídat a případně ji i nahrazovat klientovi, klíčová.

Vzhledem k významu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví pro ekonomiku a též k potřebě ochrany spotřebitelů, stanovují příslušné zákony pravomoci ČNB v oblasti dohledu nad výkonem této činnosti. Dohledu vykonávanému ČNB se budu věnovat v samostatné kapitole, ve které chci mj. uvést některá statistická data týkající se rozhodnutí ČNB zveřejněných v letech 2015 až 2017 ve vztahu k pojišťovacím zprostředkovatelům.

Distribuce pojištění, stejně jako pojištění a pojišťovnictví samotné, jsou významnými a současně dynamicky se rozvíjejícími oblastmi finančního trhu. Za několik posledních let lze z nových předpisů přímo se týkajících pojištění či pojišťovnictví zmínit např. Solvency II<sup>1</sup>, PRIIPs<sup>2</sup>, IDD<sup>3</sup>, výhledově např. IFRS 17<sup>4</sup>. Stranou však nelze ponechat ani obecnější předpisy, které se však rovněž pojištění a pojišťovnictví dotýkají, jako např. GDPR<sup>5</sup>, resp. připravované

---

<sup>1</sup> Směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu.

<sup>2</sup> Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 ze dne 26. listopadu o sdělení klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

<sup>3</sup> Směrnice Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění.

<sup>4</sup> Samostatný účetní standard pro pojistné smlouvy, který vydala Rada pro mezinárodní účetní standardy (IASB).

<sup>5</sup> Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.



tzv. nařízení e-Privacy<sup>6</sup>. Z hlediska dopadu na činnost pojišťovacích agentů je jednoznačně nejvýznamnější dlouho připravovaná tzv. směrnice IDD, upravující distribuci pojištění. V závěrečné části práce se proto chci věnovat IDD samotné, a to z hlediska hlavních změn, které přináší; ráda bych též zmínila i doprovodné předpisy, zejm. tzv. Level2 akty Evropské Unie. Jak již bylo zmíněno, IDD je směrnice, tudíž sama o sobě není pro adresáty norem závazná, je proto nutná její implementace do národní legislativy. K tomu, jakým způsobem bude tato implementace pravděpodobně provedena do českého právního řádu, bych se ráda vyjádřila v poslední části práce.

Cílem mé práce není pouze podání teoretického popisu právní úpravy, ale tam, kde to bude s ohledem na mé zkušenosti možné, mám v úmyslu tento popis doplnit i o informace týkající se jejího praktického uplatňování. Jsem si vědoma toho, že zejm. v úvodních kapitolách práce se nevyhnu spíše teoretickému vymezení zkoumané problematiky, přesto se vynasnažím, aby čtenář očekávající i praktičtější informace, nebyl pro přečtení práce v tomto ohledu zklamán.

---

<sup>6</sup> Nařízení o respektování soukromého života a ochrany osobních údajů v elektronických komunikacích.

## 2 Historie právní úpravy zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví

### 2.1 Počátky pojištění a pojišťovnictví

Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví je nerozlučně spjata s existencí samotného pojišťovnictví, resp. pojištění. Lépe řečeno, aby mohlo existovat zprostředkování pojištění, musí nejdřív vzniknout pojištění jako takové. Důkazy o existenci různých druhů životního pojištění a pojištění majetku máme již ze starého Říma, kde byly vytvořeny různé spolky pro poskytnutí pojistného plnění, např. na vypravení pohřbu či pro poskytnutí věna nevěstě apod. Větší rozvoj pojištění v Evropě začíná s rozvojem obchodu a řemesel – první pojistná smlouva neživotního pojištění (konkrétně pojištění námořního) byla podepsána v Pise v r. 1379. Námořní pojištění je zajímavé i z hlediska „zprostředkovatelské“ činnosti – v 17. století se jeho centrem stala Anglie, Londýn, Tower Street – kavárna Edwarda Lloyda. Zde se scházeli makléři (brokerers), jejichž úkolem bylo pojistit loď za nejvýhodnějších podmínek.<sup>7</sup>

V Českých zemích, jakožto součásti habsburské monarchie, se pojištění a pojišťovnictví vyvíjelo pod silným vlivem hlavních proudů světové pojišťovací činnosti. V r. 1811 byl přijat Všeobecný zákoník občanský pro veškeré německé země dědičné rakouského mocnářství, který obsahoval i právní úpravu pojistné smlouvy. Právní úprava pojištění a pojišťovnictví byla v Českých zemích pozitivně řešena patentem císaře Františka I. ze dne 4. září 1819, jímž se pojištění povolovalo pouze jako soukromé podnikání.<sup>8</sup>

Následně a téměř současně vznikly v Českých zemích první dvě pojišťovny – První česká vzájemná pojišťovna (dále též „První česká“), která zahájila svoji činnost v r. 1828, a Moravsko-slezská vzájemná pojišťovna (dále též „Moravsko-slezská“), která svoji činnost zahájila o rok dříve, tzn. v r. 1827. Obě tyto pojišťovny si v počátcích své činnosti nekladly komerční cíle, šlo jim o získání stabilního počtu členů, kteří by si na základě vzájemnosti poskytovali pojistnou ochranu. To bylo důvodem neexistence obchodní služby v podobě, v jaké existovala

---

<sup>7</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>8</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

u akciových pojišťoven, tj. jako systém stálých obchodních zástupců, získávajících pojištění v určité oblasti, případně později „cestujících zástupců“, kteří objížděli všechny země monarchie.<sup>9</sup>

Po revoluci v r. 1848-1849 došlo ve veřejné správě ke strukturálním změnám, které měly dopady i na obchodní službu obou českých vzájemných pojišťoven. Obě nejstarší české pojišťovny v souvislosti se zaváděním nových typů pojištění a zvyšující se konkurencí jiných pojišťoven naznaly, že je třeba vybudovat síť vlastních obchodních zástupců, obdobnou jako mají velké komerční (akciové) pojišťovny. Do konce roku 1865 tak bylo jmenováno 450 soukromých jednatelů První české. Všechny další nově zakládané české pojišťovny se opíraly výhradně jen o síť svých vlastních jednatelů.<sup>10</sup>

Dalším předpisem upravujícím pojišťovnictví, bylo nařízení č. 31/1896 Sbírkou říšských zákonů, o zakládání, zařízení i hospodaření pojišťoven (pojišťovací regulativ). Nařízení zavedlo státní dozor v pojišťovnictví.<sup>11</sup> O rozvoji pojišťovacích obchodů svědčilo to, že byla výslovně formulována povinnost náležitě vybavit plnými mocemi zástupce ústavů.<sup>12</sup>

S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že v nejstarších dobách obvykle nebývala zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví pozitivněprávně upravena - autoři předpisů se zaměřují především na úpravu samotného pojištění a pojišťoven, zprostředkovatelská činnost není zmiňována buď vůbec, případně pouze marginálně a především z hlediska soukromoprávního (zastupování při uzavírání pojistných smluv, vliv podvodu ze strany zástupce na existenci pojistné smlouvy), nikoli z hlediska veřejnoprávní úpravy podmínek pro výkon této činnosti.

## 2.2 Období od roku 1918 do roku 1945

Po vzniku Československé republiky, konkrétně od října 1922, platilo nařízení vlády č. 307/1922 Sb., kterým byl upraven a zaveden státní dozor v pojišťovnictví. Toto nařízení se

---

<sup>9</sup> MARVAN, Miroslav. *Dějiny pojišťovnictví v Československu*. Praha: Vydavatelství a nakladatelství Novinář, 1989.

<sup>10</sup> MARVAN, Miroslav. *Dějiny pojišťovnictví v Československu*. Praha: Vydavatelství a nakladatelství Novinář, 1989.

<sup>11</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>12</sup> SCHELLE, Karel. *Vývoj právní úpravy pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 80-210-1014-2.

však brzy ukázalo jako neefektivní, proto došlo k přijetí nové právní úpravy, a to zákona č. 145/1934 Sb., o pojistné smlouvě, a zákona č. 147/1934 Sb., o zabezpečení nároků pojistníků v pojištění soukromém a o státním dozoru na soukromé pojišťovny. Zákon o pojistné smlouvě obsahoval i úpravu pojišťovacích jednatelů, přičemž rozlišoval jednatele zprostředkující a plnomocné. Pouze plnomocný jednatel byl oprávněn pojistnou smlouvu i podepsat.<sup>13</sup>

Pokud jde o obchodní službu pojišťoven, obecně lze konstatovat, že pojišťovny působící po roce 1918 v Československu navázaly na svůj dosavadní systém organizace a činnosti obchodní služby, to znamená, že využívaly v podstatě jen jednatele (agenty) z povolání, zaměstnané buď přímo v pojišťovně, nebo pracující za provizi „na volné noze“.<sup>14</sup>

### 2.3 Období od roku 1945 do roku 1990

V roce 1945 došlo na území Československa ke znárodnění mj. pojišťovnictví – stalo se tak dekretem prezidenta republiky č. 103/1945 Sb. Postavení pojišťoven se tímto dekretem podstatně změnilo – jako národní podniky se staly majetkem státu. V roce 1946 došlo na základě § 10 uvedeného dekretu k vytvoření pěti pojišťoven, do kterých byly začleněny všechny dřívější pojišťovny se sídlem na československém území. Od 1. ledna 1948 pak došlo ke sloučení těchto pěti pojišťoven do jedné, která nesla název Československá pojišťovna, n.p.<sup>15</sup>

Vytvoření jediné pojišťovny znamenalo zásadní přelom v obchodní službě československého pojišťovnictví. Na dlouhou dobu zanikla konkurence a s ní spojené nejen některé její záporné stránky, ale i některé stránky kladné. Jediná pojišťovna se musela na úseku tzv. vnější služby (obchodní služby, naproti tomu tzv. vnitřní služba byla službou administrativní) vypořádávat se zvyklostmi a organizačními formami vybudovanými v uplynulých obdobích, které bylo možné členit takto:

---

<sup>13</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>14</sup> MARVAN, Miroslav a Josef CHALOUPECKÝ. *Dějiny pojišťovnictví v Československu*. 1. vyd. Bratislava: Alfa Konti, 1993. ISBN 80-887-3901-2.

<sup>15</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

- Organizační pracovníci (komisaři), kteří měli své pracoviště většinou v centrálách pojišťoven a pracovali na určitém teritoriu zahrnujícím i několik okresů. Jejich úkolem bylo organizovat a kontrolovat činnost místních obchodních pracovníků a zvyšovat jejich odbornou úroveň.
- Obchodní zástupci (inspektoři), které bylo možné dále členit takto:
  - a) Základním článkem byli tzv. „štokaři“ („štok“- pojistný kmen), kteří byli označováni různě, např. inspektor, vedoucí vládního jednatelství apod. Jejich činnost spočívala jednak v přímém sjednávání pojištění na svůj osobní účet u pojišťovny, jednak v organizování a řízení sítě spolupracovníků – jednatelů, kteří nebyli kmenovými pracovníky pojišťovny v pracovním poměru. Pojistné kmeny byly podle smlouvy majetkem „štokařů“, a proto v případě úmrtí „štokaře“ přecházely na další členy rodiny, nebo se prodávaly za odbytné. Postupně se vytvářely svérázné pojišťovací dynastie. Pojištěný často ani nevěděl, u které pojišťovny je pojištěn, byl prostě pojištěn u pana Karla Nováka, Antonína Kotta, atd. V době, kdy vývoj jasně směřoval k vytvoření jediné pojišťovny, řada „štokařů“ prodala své „štoky“ té které pojišťovně a tím vznikaly tzv. „režijní kanceláře“, jejichž pracovník za pevný plat obhospodařoval pojistný kmen na příslušném území.
  - b) Jednatelé sjednávali pojištění v rámci svého pověření v příslušném rajonu a byli odměňováni provizí, která byla nižší než provize „štokařů“.<sup>16</sup>

Tento systém ale s monopolizací pojišťovnictví doznal značných změn. V Československé pojišťovně, n. p. byla vytvořena funkce tzv. úsekových náborových (obchodních) pracovníků, jejichž prvořadým úkolem bylo uspokojovat potřebu pojištění na teritoriu celého svěřeného úseku. V roce 1953 došlo ke vzniku nového typu pracovníků obchodní služby, pro které se vžilo označení inspektor pro pojištění. Inspektoři pro pojištění si s cílem racionálnějšího využívání obchodních možností a lepšího styku s pojištěnými začali budovat síť tzv. důvěrníků. Ti svou činnost vykonávali jako vedlejší povolání. Výhodou bylo, že tito důvěrníci byli ochotni pracovat i době pracovního klidu, kdy bylo možné jednat se zájemci o pojištění, takže jejich produkce byla poměrně vysoká. Nevýhodou ale bylo, že někteří důvěrníci v touze po maximalizaci zisku vykonávali svou činnost nekvalitně - např. nabízeli

---

<sup>16</sup> MARVAN, Miroslav a Josef CHALOUPECKÝ. *Dějiny pojišťovnictví v Československu*. 1.vydání. Praha: Česká pojišťovna a.s., 1997.

pojištění za neúnosné částky pro pojištěného apod.<sup>17</sup> Je tedy zřejmé, že problémy, se kterými se potýká distribuce pojištění dnes, nejsou nové a existovaly i v dobách minulých.

V roce 1950 byla přijata trojice zákonů o pojišťovnictví, konkrétně zákon č. 95/1950 Sb., kterým se upravují některé poměry v pojišťovnictví (upravoval znárodněné pojišťovací ústavy, tuzemská pojištění u cizozemských pojišťoven atd.), zákon č. 189/1950 Sb., o pojistné smlouvě a zákon č. 190/1950 Sb., o organizaci a úkolech pojišťovnictví.

Další zákon o pojišťovnictví byl přijat poměrně rychle – jednalo se o zákon č. 85/1952 Sb., o pojišťovnictví.<sup>18</sup> Tento zákon změnil Československou pojišťovnu, národní podnik, na státní pojišťovací ústav s názvem Státní pojišťovna, jejíž organizaci a působnost, způsob jejího hospodaření, druh a výši jejích prostředků stanovil statut, který vydal ministr financí po schválení vládou. S ohledem na toto pojetí nebylo třeba ani upravovat výkon státního dozoru zákonem a příjmy z pojištění a přebytky z pojištění se staly významným přerozdělovacím zdrojem.<sup>19</sup>

Zákon č. 85/1952 Sb., o pojišťovnictví, byl následně nahrazen zákonem č. 82/1966 Sb., o pojišťovnictví. Na základě tohoto zákona měla právo podnikat v pojišťovnictví výlučně Státní pojišťovna. Zákon upravoval vnitřní organizační členění Státní pojišťovny, pravomoci ministerstva financí, ministra financí i generálního ředitele.<sup>20</sup>

K významnější změně v oblasti organizace pojišťovnictví pak dochází od 1. ledna 1969, kdy byly – v souvislosti s federalizací státu – ustaveny dva samostatné pojišťovací a zajišťovací podniky (Česká státní pojišťovna se sídlem v Praze a Slovenská státní pojišťovna se sídlem v Bratislavě).<sup>21</sup> Tato právní úprava platila až do přijetí zákona č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví.

---

<sup>17</sup> MARVAN, Miroslav a Josef CHALOUPECKÝ. *Dějiny pojišťovnictví v Československu*. 1.vydání. Praha: Česká pojišťovna a.s., 1997.

<sup>18</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>19</sup> ŠKOPOVÁ, Věra. *Pojistné právo*. Přeprac. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1997. ISBN 80-707-9488-7.

<sup>20</sup> ŠKOPOVÁ, Věra. *Pojistné právo*. Přeprac. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1997. ISBN 80-707-9488-7.

<sup>21</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

## 2.4 Období od roku 1990 do současnosti

### 2.4.1 Zákon č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví

Po roce 1990 dochází k zásadním změnám v oblasti pojišťovnictví – s ohledem na to, že pojišťovnictví bylo ústavním zákonem č. 143/1968 Sb., o československé federaci, svěřeno do samostatné kompetence jednotlivých republik, upravovala každá republika tuto oblast zvlášť. Pro Českou republiku (dále též „ČR“) se tak stalo zákonem ČNR č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví. Přijetím tohoto zákona se mj. ruší monopol České státní pojišťovny a dochází k tzv. demonopolizaci pojišťovnictví. Tento zákon upravoval především postavení pojišťoven, obsahoval však už i (velmi stručnou) úpravu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.<sup>22</sup>

Zákon č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, neupravoval žádné kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů, jak je známe dnes (pojišťovací agent, pojišťovací makléř atd.), pouze připouštěl možnost, že zprostředkovatelskou činnost směřující k uzavření pojistné smlouvy mezi třetí osobou a pojišťovnou může vykonávat fyzická či právnická osoba s bydlištěm/sídlem na území ČR, a to pouze pro pojišťovnu, která má povolení dozorčího orgánu – v té době Ministerstva financí – k podnikání na území ČR.

Za účinnosti tohoto zákona nebyl zcela jasný režim zprostředkovatelů pojištění – existovaly názory, že se jedná o živnost (tudíž se na tuto činnost použije i živnostenský zákon, který mj. stanovoval předpoklady (i překážky) pro provozování živnosti), ale i názory opačné. Například Hrubošová uvádí, že před rokem 1993 byl zájemce o výkon činnosti „pojišťovacího zprostředkovatele“ povinen hlásit se u městského úřadu, kde mu bylo vydáno osvědčení o činnosti. Po r. 1993 se s nástupem nové daňové soustavy a změnách živnostenského zákona stala činnost „pojišťovacího zprostředkovatele“ živností, přičemž pro její provozování postačil živnostenský list na obchodní činnost.<sup>23</sup> Ovšem Škopová uvádí, že „podle stanoviska Ministerstva obchodu a cestovního ruchu ČR byla činnost zprostředkovatelů pojištění podnikáním ve smyslu obchodního zákoníku, a to na základě jiného než živnostenského

---

<sup>22</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>23</sup> HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel, aneb, Co by měl každý "pojišťovák" vědět*. Praha: Linde, 2009. Praktická příručka (Linde). ISBN 978-80-7201-775-1.

oprávnění. Na tyto podnikatele se tedy nevztahoval živnostenský zákon.“<sup>24</sup> Světlo do této problematiky bylo definitivně a závazně vneseno až přijetím nového zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví.

#### 2.4.2 Zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví

Důvodem pro přijetí nové právní úpravy byla potřeba upravit ty problémy, které předchozí zákon o pojišťovnictví neřešil a též potřeba reagovat na podněty, které přinesla praxe. Navíc tento nový zákon znamenal přiblížení právní úpravy pojišťovnictví legislativě Evropské unie.<sup>25</sup>

Z hlediska úpravy zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví znamenal tento zákon výrazný posun, protože poprvé zavedl pojmy „pojišťovací agent“ a „pojišťovací nebo zajišťovací makléř“, zřídil registr pojišťovacích a zajišťovacích makléřů a stanovil podmínky, které musí žadatel o registraci splňovat.<sup>26</sup>

Zprostředkovatelskou činností v pojišťovnictví se dle zákona č. 363/1999 Sb. rozuměla odborná činnost směřující k uzavírání pojistných nebo zajišťovacích smluv a činnosti s tím související. Zákon rozeznával 2 kategorie zprostředkovatelů – pojišťovacího agenta, který prováděl zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě smlouvy s pojišťovnou, a pojišťovacího (nebo zajišťovacího) makléře, který prováděl zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě smlouvy s osobou, která má zájem o uzavření pojistné nebo zajišťovací smlouvy.

Zákon stanovoval podmínky pro výkon činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů – podmínky pro výkon činnosti pojišťovacího (zajišťovacího) makléře byly přísnější<sup>27</sup>.

Pojišťovací agent musel splňovat podmínku bezúhonnosti, nesměl být v posledních třech letech členem statutárního nebo dozorčího orgánu nebo prokuristou osoby, která se v této době dostala do úpadku, a nesmělo mu být odejmuto oprávnění k podnikání

---

<sup>24</sup> ŠKOPOVÁ, Věra. *Pojistné právo*. Přepřac. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1997. ISBN 80-707-9488-7.

<sup>25</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>26</sup> BŮHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-035-5.

<sup>27</sup> Např. pouze pojišťovací (zajišťovací) makléř byl povinen registrovat se u Ministerstva financí; pojišťovací agent takovou povinnost neměl.



pro porušení činností stanovených zvláštním právním předpisem (např. živnostenským zákonem). Pro všechny tři podmínky platilo, že pokud měla být pojišťovacím agentem právnická osoba, musely tuto podmínku splňovat všechny fyzické osoby, které byly oprávněny jednat jménem této právnické osoby. Další podmínkou pro provozování zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví bylo povinné pojištění. Pojišťovací agent byl (stejně jako je tomu dnes) povinen provozovat zprostředkovatelskou činnost s odbornou péčí.

Zákon č. 363/1999 Sb. též odstranil nejasnosti ohledně charakteru zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, když novelizoval i zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, tak, že výslovně stanovil, že činnost pojišťovacích agentů a pojišťovacích a zajišťovacích makléřů není živností. Zákon č. 363/1999 Sb. platil až do účinnosti stále ještě účinného zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (dále jen „ZPZ“).

## 2.5 Vývoj unijní právní úpravy

S ohledem na skutečnost, že vývoj unijní úpravy probíhal po značnou dobu nezávisle na vývoji vnitrostátní úpravy, bude o historii unijní úpravy pojednáno samostatně v této zvláštní kapitole. Zprostředkování pojištění je na úrovni unijního práva regulováno od r. 1976, a to přesto, že právní úpravy v jednotlivých státech jsou značně rozdílné. Zprostředkování pojištění má v členských státech EU dlouhou tradici a také svá specifika. Právní úpravy byly v jednotlivých členských státech v sedmdesátých letech minulého století značně odlišné, což se promítalo do postojů jednotlivých členských států k návrhům jakékoli unijní úpravy zprostředkování pojištění tak, že shoda se hledala velice obtížně.<sup>28</sup>

### 2.5.1 Směrnice Rady (77/92/EHS)

I přes výše uvedené komplikace spočívající v odlišnosti národních právních úprav, byl první právní akt týkající se zprostředkování pojištění na unijní úrovni schválen již v roce 1976. Šlo o směrnici Rady (77/92/EHS) ze dne 13. prosince 1976 o opatřeních k posílení účinného

---

<sup>28</sup> MESRŠMÍD, Jaroslav. *Regulace pojišťovnictví v EU*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2015. ISBN 978-80-7431-146-8.

výkonu svobody usazování a svobody poskytování služeb s ohledem na činnosti pojišťovacích agentů a makléřů (ze skupiny 630 ISIC) a obzvláště o přechodných opatřeních s ohledem na tyto činnosti.

Směrnice nezavedla jednoznačnou a komplexní definici zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, proto byl do ní zahrnut i čl. 2 odst. 2, v němž jsou vymezeny konkrétní činnosti, a tyto byly definovány svým obvyklým pojmenováním v jednotlivých členských státech. Tvůrci směrnice si byli vědomi toho, že právní režimy v jednotlivých členských státech tehdejší EU byly poměrně rozdílné. Stěžejním cílem směrnice bylo umožnit usazování vybraných typů pojišťovacích zprostředkovatelů v jiném členském státě – směrnice řešila především situace, kdy pojišťovací zprostředkovatel hodlal působit v jiném členském státě, než byl jeho domovský členský stát, a tento jiný členský stát stanovoval jiné podmínky pro výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. Řešení takové situace spočívalo ve stanovení výjimek – např. v čl. 4 se upravovalo, že členský stát uzná jako dostatečný důkaz těchto znalostí a schopností tu skutečnost, že jedna z činností přesně ve směrnici specifikovaných již byla v minulosti vykonávána v jiném členském státě.<sup>29</sup> Shodně s Mesršmídem lze tedy konstatovat, že záběr této směrnice byl poměrně úzký, zaměřený na odstranění překážek svobody usazování.

#### 2.5.2 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění

Impulzem pro přijetí Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění (též Insurance Mediation Directive, dále jen „IMD“) byla snaha o sblížení národních právních úprav v oblasti zprostředkování pojištění, a to zejména s ohledem na umožnění volného působení zprostředkovatelů pojištění v Evropské unii (dále jen „EU“). V době vzniku IMD existovaly značné rozdíly mezi vnitrostátními předpisy členských států, což vytvářelo překážky pro přístup k činnosti zprostředkovatelů pojištění (zajištění) na vnitřním trhu a pro výkon těchto činností. Proto bylo rozhodnuto o nahrazení směrnice 77/92/EHS novou směrnicí, která by tyto překážky odstranila. Cílem jejího přijetí tedy bylo dosažení stavu, kdy by zprostředkovatelé pojištění (a zajištění) měli mít možnost

---

<sup>29</sup> MESRŠMÍD, Jaroslav. *Regulace pojišťovnictví v EU*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2015. ISBN 978-80-7431-146-8.

využívat svobod usazování i volný pohyb služeb, které zaručuje Smlouva o založení Evropského společenství a tím přispět jak k dotvoření jednotného trhu finančních služeb, tak ke zvýšení ochrany spotřebitele v této oblasti. Tohoto cíle mělo být dosaženo koordinací vnitrostátních právních předpisů týkajících se požadavků na profesní způsobilost a registraci osob vykonávajících zprostředkovatelskou činnost v oblasti pojištění (i zajištění – s ohledem na zaměření této práce bude dále pojednáno pouze o pojištění) a dále stanovením pravidel pro jednání s klienty těchto osob.

IMD tedy zavedla jednotný režim pro osoby, jejichž podnikatelskou činností je zprostředkování pojištění, přičemž zprostředkováním pojištění se rozumí činnost spočívající v předkládání, navrhování nebo provádění jiných přípravných prací pro uzavírání pojistných smluv nebo uzavírání takových smluv nebo napomáhání při správě a plnění takových smluv, zejména v případě pojistné události. Osoby provozující aktivity spadající do působnosti IMD a zároveň nepředstavující některou z výjimek, musí být registrovány v některém z členských států. Na základě této registrace mohou využít výhod tzv. jednotné licence (jednotného pasu) a poskytovat své služby i v jiných členských státech, a to buď prostřednictvím tam zřízené pobočky, nebo přeshraničně (na základě svobody dočasně poskytovat služby).<sup>30</sup> Směrnice stanovuje základní předpoklady pro výkon činnosti zprostředkovatele pojištění s tím, že členské státy mohou pro zprostředkovatele registrované na jejich území požadavky zpřísnit, příp. zavést i požadavky další.

Směrnice akcentuje ochranu zákazníků zprostředkovatelů pojištění, a to např. ustanoveními upravujícími inkaso pojistného zprostředkovateli, jejich informační povinnosti, povinnost vytvářet záznam z jednání s klientem atd. Směrnice obsahuje i úpravu dalších otázek, např. spolupráci mezi členskými státy za účelem řádného uplatňování této směrnice, ustanovení o podpoře mimosoudního řešení sporů atd.

Směrnice byla do českého právního řádu implementována zákonem č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí

---

<sup>30</sup> ČÍŽEK, Bedřich. *Poznámka ke Směrnici o zprostředkování pojištění* [online]. b.r. [cit. 2017-05-13]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/poznamka-ke-smernici-o-zprostredkovani-pojisteni-81525.html>

a o změně živnostenského zákona (dále jen „ZPZ“), o kterém bude pojednáno v dalších částech této práce.

### 2.5.3 Změna směrnice 2002/92/ES

Potřeba revidovat IMD byla identifikována již v roce 2007, a to ve zprávě Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (“CEIOPS”, dnes EIOPA), která se týkala stavu transpozice IMD v jednotlivých členských státech. Také Evropská komise zamýšlela v roce 2008 provést komplexní revizi IMD, nicméně tento záměr odložila, a to především proto, že přes závazné datum transpozice byla IMD v řadě členských států prakticky transponována až v roce 2008. Evropská komise dala tehdy přednost zajištění reálné transpozice ve všech členských státech před komplexní revizí a případným doplněním IMD.<sup>31</sup>

Návrh směrnice Evropského parlamentu (EP) a Rady o zprostředkování pojištění označovanou jako IMD2 zveřejnila Evropská komise počátkem července 2012. Zmíněný návrh nebyl ale novelou IMD1, jak se původně předpokládalo, nýbrž návrhem nové směrnice, jíž se IMD1 ruší. Některé části návrhu IMD2 byly podrobeny značné kritice, a to nejen ze strany zástupců evropského pojišťovacího průmyslu. Vyjevily se i protikladné postoje EP a Rady k nutným úpravám návrhu, takže teprve dne 30. června 2015 se podařilo shodnout v rámci trialogu (EP, Rada, Komise) na textu návrhu směrnice o distribuci pojištění (tj. Insurance Distribution Directive, též „IDD“), neboť v průběhu legislativního procesu v EU se změnil název i rozsah navrhované směrnice.<sup>32</sup> Následně byl návrh schválen EP a Radou a dne 2. února 2016 byla v Úředním věstníku EU zveřejněna směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění. IDD a její implementace do českého právního řádu bude podrobněji popsána v kapitole 7.

---

<sup>31</sup> ČÍŽEK, Bedřich. *Poznámka ke Směrnici o zprostředkování pojištění* [online]. b.r. [cit. 2017-05-13]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/poznamka-ke-smernici-o-zprostredkovani-pojisteni-81525.html>

<sup>32</sup> MESRŠMÍD, Jaroslav. *Pojistné rozpravy* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2015, (33) [cit. 2017-05-13]. ISSN 0862-6162. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/archiv/26-2015-33>

## 3 Pojišťovací agent – definice a podmínky výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví

### 3.1 Definice pojišťovacího agenta

Pojišťovací agent (dále též „PA“) je pojišťovacím zprostředkovatelem, který vykonává zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví na základě písemné smlouvy, a to jménem a na účet jedné nebo více pojišťoven.

Pojišťovací agenti tvoří druhou nejméně početnou kategorii pojišťovacích zprostředkovatelů (nejméně jsou zastoupeni pojišťovací makléři). Konkrétně např. ke dni 17. března 2018 bylo v registru pojišťovacích zprostředkovatelů vedeném ČNB (dále též „registr“ nebo „registr pojišťovacích zprostředkovatelů“) celkem 159.905 pojišťovacích zprostředkovatelů, z toho pojišťovacích agentů bylo 1.350.

Jedná se o velmi různorodou skupinu subjektů – od jednotlivých podnikajících fyzických osob, po největší společnosti typu Fincentrum a.s., OVB Allfinanz, a.s. atd. Pro pojišťovací agenty je typická mnohost spolupracujících pojišťoven – případ, kdy pojišťovací agent spolupracuje pouze s jednou pojišťovnou, je spíše výjimkou (nicméně i takové případy existují). Spolupracuje-li pojišťovací agent s více pojišťovnami, mohou být pojistné produkty pojišťoven, které nabízí, vzájemně konkurenční (což je rozdíl oproti výhradnímu pojišťovacímu agentovi (a částečně i oproti vázanému pojišťovacími zprostředkovateli). Pojišťovací agent tedy může spolupracovat s více pojišťovnami, což znamená, že může zprostředkovávat širší portfolio pojistných produktů. Tato skutečnost je výhodou, protože může oslovit větší množství potenciálních klientů, současně však klade na pojišťovacího agenta vyšší nároky stran jeho odbornosti a nutnosti neustálého vzdělávání se. Je jistě rozdíl, když má pojišťovací zprostředkovatel k dispozici např. jeden produkt životního pojištění jedné pojišťovny, a když nabízí životní pojištění třeba pěti různých pojišťoven. Navíc i produkty jednotlivých pojišťoven se v čase mění, pojišťovny je neustále inovují tak, aby mohly klientům nabízet adekvátní pojistnou ochranu, která bude současně vyhovovat i měnícím se zákonným podmínkám. To vše způsobuje, že pokud chce PA svým klientům poskytovat služby na odpovídající úrovni, musí se neustále vzdělávat (rozhodně přitom nestačí pouhé absolvování doškolovacího kurzu jednou za 5 let tak, jak to vyžaduje ZPZ).

Pojišťovací agent je za svou zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví odměňován pojišťovnami, se kterými spolupracuje. S každou spolupracující pojišťovnou musí mít uzavřenou písemnou smlouvu, ve které jsou stanoveny podmínky spolupráce, vč. odměňování za činnost pro příslušnou pojišťovnu.

Pokud se tak PA dohodne s pojišťovnou, se kterou spolupracuje, může od jejích klientů (pojistníků) přijímat pojistné nebo zprostředkovávat jejím klientům plnění z pojistných smluv. PA se může takto dohodnout i jen s některými svými spolupracujícími pojišťovnami. V případě, že PA oprávněn přijímat pojistné nebo zprostředkovávat výplatu pojistného plnění, je povinen buď udržovat trvale likvidní finanční jistinu ve výši 4 % z ročního objemu jím inkasovaného pojistného, nejméně však ve výši odpovídající hodnotě 17.000,- €, nebo používat pro převody pojistného a pojistného plnění výhradně zvlášť k tomu zřízené a od vlastního hospodaření oddělené bankovní účty.

V této souvislosti je třeba poukázat na ustanovení § 28 odst. 1 ZPZ, dle kterého pojistné uhrazené pojistníkem pojišťovně prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele (tedy i prostřednictvím PA) se považuje za pojistné uhrazené pojišťovně; pojistné vrácené pojistníkovi pojišťovnou se považuje za uhrazené okamžikem, kdy je pojistník skutečně obdrží. Účel tohoto ustanovení je zřejmý – ochrana klienta (pojistníka). Pokud pojistník uhradí pojistné prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele, je pojistné uhrazeno již dnem, kdy pojišťovací zprostředkovatel pojistné od pojistníka převzal, bez ohledu na to, kdy (a zda vůbec) toto pojistné odvedl pojišťovně. Jedná-li se však o opačnou situaci, tzn. případ, kdy pojišťovna z nějakého důvodu<sup>33</sup> vrací pojistníkovi pojistné, pak se pojišťovna nemůže dovolávat toho, že pojistné předala za účelem jeho vrácení pojišťovacímu zprostředkovateli – pojistné se totiž považuje za uhrazené, až když ho pojistník reálně obdrží. Podobná je situace v případě výplaty pojistného plnění – pokud výplata oprávněné osobě probíhá prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele (nebo samostatného likvidátora pojistných událostí), pak se pojistné plnění považuje za uhrazené okamžikem, kdy ho oprávněná osoba skutečně obdrží (nikoli tedy okamžikem, kdy je předáno pojišťovacímu zprostředkovateli, resp. samostatnému likvidátorovi pojistných událostí).

---

<sup>33</sup> Např. v případě předčasného ukončení pojistné smlouvy.

Dalším prostředkem ochrany finančních prostředků pojistníků i pojišťoven je ustanovení § 28 odst. 2 ZPZ, dle kterého se prostředky pojišťovny, zajišťovny nebo pojistníků a pojištěných na účtu pojišťovacího zprostředkovatele určeného pro přijímání pojistného, resp. výplaty pojistných plnění, nezahrnují do majetkové podstaty podle zvláštního právního předpisu, kterým je insolvenční zákon. Prakticky to znamená, že tyto prostředky nelze v rámci insolvenčního řízení použít pro účely uspokojení pohledávek přihlášených věřitelů. ZPZ ani insolvenční zákon výslovně neřeší, co se v rámci insolvenčního řízení s takovými finančními prostředky má stát. Nicméně, domnívám se, že logickým důsledkem předmětné právní úpravy je to, že tyto finanční prostředky by měly být vyplaceny osobám, kterým náleží – tzn. pojistné příslušné pojišťovně, pojistné plnění příslušné oprávněné osobě.

Jednou z podmínek pro výkon činnosti PA je jeho pojištění pro případ škody způsobené zprostředkovatelskou činností. V souladu s ustanovením § 7 odst. 4 ZPZ musí být PA po celou dobu výkonu činnosti pojišťovacího zprostředkovatele pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem této činnosti účinnou na celém území Evropského hospodářského prostoru, s limitem pojistného plnění nejméně ve výši odpovídající hodnotě 1.200.000,- € na každou pojistnou událost, v případě souběhu více pojistných událostí v jednom roce nejméně ve výši odpovídající hodnotě 1.700.000,- €.

Alternativou povinného pojištění je převzetí odpovědnosti pojišťovnou, jejímž jménem a na jejíž účet PA jedná, za škody způsobené touto jeho zprostředkovatelskou činností. Takové případy převzetí odpovědnosti za činnost PA ze strany pojišťovny však nejsou obvyklé (k odpovědnosti PA za škodu viz kapitola 5). Ustanovení § 27 odst. 1 ZPZ řeší, podle jakého kurzu se přepočítávají hodnoty stanovené v ZPZ v měně euro – od 31. prosince kalendářního roku se přepočítávají na české koruny podle kurzu devizového trhu vyhlášeného ČNB k poslednímu dni předcházejícího kalendářního měsíce října. Tento způsob přepočtu platí obecně – tzn. nejen pro pojistné smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou činností PA, ale např. i pro výši jistiny, kterou by měl PA držet pro účely např. přijímání pojistného od pojistníků, pokud zvolí tuto variantu.

Ustanovení § 27 odst. 2 ZPZ pak podrobněji řeší parametry pojistné smlouvy pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zprostředkovatelskou činností PA. Konkrétně jsou v něm stanoveny další podmínky, které musí tato pojistná smlouva splňovat:

- a) spoluúčast, byla-li sjednána, nesmí překročit 1 % sjednaného limitu pojistného plnění;
- b) pojištění se musí vztahovat i na odpovědnost osob jednajících jménem PA (tzn. zejm. PPZ)
- c) mezi výlukami z pojištění nesmí být škody způsobené jednáním z nedbalosti, omylu nebo opomenutí;
- d) pojištění se musí vztahovat i na náhradu za ztrátu na majetku a za ztrátu dokladů pojistníka, pojištěného a poškozeného nebo jiné oprávněné osoby.

Třetí odstavec § 27 ZPZ obsahuje zvláštní (další) podmínku pro pojistnou smlouvu v případě, že se jedná o pojišťovacího agenta, který provozuje současně činnost jak pojišťovacího agenta, tak i pojišťovacího makléře. V takovém případě musí pojistná smlouva pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti pojišťovacího zprostředkovatele zahrnovat odpovědnost za škodu způsobenou výkonem obou činností s celkovým limitem pojistného plnění nejméně ve výši odpovídající hodnotě 1.200.000,-€ na každou pojistnou událost, v případě souběhu více pojistných událostí v jednom roce nejméně ve výši odpovídající hodnotě 1.700.000,- €. Jedná se o jisté ulehčení situace PA, který je současně i pojišťovacím makléřem, jelikož výše uvedené limity platí pro škody způsobené výkonem obou činností společně – pokud by se totiž takový PZ řídil úpravou povinného pojištění pro PA (viz § 7 odst. 4 ZPZ) a pojišťovacího makléře – dále též „PM“ (viz § 8 odst. 5 ZPZ) odděleně, pak by se musel pojistit na součet limitů pojistného plnění, tzn. v podstatě by se jednalo o dvojnásobné limity pojistného plnění, což by se samozřejmě odrazilo i na výši pojistného. Všechny výše uvedené skutečnosti je třeba zohlednit při nastavování parametrů pojistné smlouvy na pojištění profesní odpovědnosti pojišťovacího agenta.

Aby mohl pojišťovací agent vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovníctví, musí být zapsán do registru, splňovat podmínky důvěryhodnosti a podmínky stanovené ZPZ pro střední kvalifikační stupeň odborné způsobilosti. O všech těchto povinnostech PA bude pojednáno v následujících samostatných kapitolách této práce.

### 3.2 Zápis do registru ČNB

Registr pojišťovacích zprostředkovatelů vede ČNB. Zápis pojišťovacího agenta do tohoto registru provede ČNB na základě jeho žádosti – předpokladem samozřejmě je, že PA



splňuje všechny zákonem stanovené předpoklady, a jejich splnění doloží ČNB příslušnými doklady. Splnil-li žadatel o zápis podmínky stanovené v ZPZ, pak jeho žádosti o zápis do registru ČNB vyhoví – na zápis do registru tedy je – za předpokladu splnění zákonných podmínek – právní nárok. Jinak řečeno, pokud žadatel podmínky splňuje, není věcí správního uvážení, zda ČNB jeho žádosti vyhoví, či nikoli.

ČNB rozhoduje o žádosti ve správním řízení podle správního řádu<sup>34</sup>. Podání žádosti o zápis do registru podléhá správnímu poplatku – v případě, že žádosti o zápis není vyhověno, poplatek se nevrací (nejedná se totiž o poplatek za zápis, ale za podání žádosti). ČNB musí o žádosti rozhodnout do 60 dnů ode dne doručení žádosti ČNB – pokud je však žádost neúplná, počítá se lhůta až ode dne, kdy byla žádost doplněna. ČNB tedy rozhodne buď tak, že žádosti vyhoví a žadatele do registru zapíše, nebo žádost svým rozhodnutím zamítne.

Pokud jde o samotnou žádost, žadatel, který žádá o zápis do registru v postavení pojišťovacího agenta, v žádosti uvede:

1. Je-li fyzickou osobou:

- a. jméno, popřípadě jména, příjmení, datum narození, adresa bydliště, identifikační číslo poskytnuté správcem základního registru osob, popřípadě obchodní firma a místo podnikání, u fyzické osoby s bydlištěm v třetím státě též místo trvalého nebo dlouhodobého pobytu v ČR,
- b. rozsah provozované zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví podle pojistných odvětví a podle území, na kterém má být činnost provozována,
- c. předpokládaný den zahájení zprostředkovatelské činnosti,
- d. identifikační číslo, bylo-li přiděleno. Pokud fyzická osoba zatím IČO přiděleno nemá, bude jí přidělenou ČNB.

2. Je-li právnickou osobou:

- a. obchodní firma včetně právní formy, popřípadě název, sídlo, identifikační číslo, jméno, popřípadě jména, příjmení, datum narození a bydliště osob, které jsou členy statutárního orgánu právnické osoby, nebo osoby, která je statutárním orgánem žadatele, u odpovědného zástupce jméno, popřípadě

---

<sup>34</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

- jména, příjmení, datum narození a adresa bydliště, u organizační složky podniku právnické osoby se sídlem v třetím státě její adresa v ČR,
- b. rozsah provozované zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví podle pojistných odvětví a podle území, na kterém má být činnost provozována,
  - c. předpokládaný den zahájení zprostředkovatelské činnosti,
  - d. identifikační číslo, bylo-li přiděleno.

Výše uvedené lze shrnout tak, že žadatel v žádosti uvede své identifikační údaje (liší se podle toho, zda se jedná o žadatele fyzickou či právnickou osobu), rozsah provozované zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví podle pojistných odvětví a podle území, na kterém má být činnost provozována a předpokládaný den zahájení zprostředkovatelské činnosti.

Žadatel, který žádá o zápis v postavení pojišťovacího agenta, musí ke své žádosti připojit tyto doklady:

- jde-li o fyzickou osobu (dále též „FO“), doklady prokazující odbornou způsobilost žadatele a též všech osob, které tato FO zaměstnává, a které se přímo podílejí na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví
- jde-li o právnickou osobu (dále též „PO“), doklady prokazující odbornou způsobilost odpovědného zástupce žadatele a též všech osob, které tato PO zaměstnává, a které se přímo podílejí na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví
- doklady prokazující důvěryhodnost žadatele
- Pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, nebo potvrzení pojišťovny, jejímž jménem a na jejíž účet bude jednat o tom, že se tato pojišťovna zavazuje převzít odpovědnost za škody způsobené touto činností pojišťovacího agenta (takové prohlášení pojišťovny však není v případě PA obvyklé)
- Jde-li o žadatele-právnickou osobu, též úplný výpis z obchodního rejstříku, ne starší 3 měsíců
- V případě, že pojišťovací agent má být oprávněn přijímat od pojistníků pojistné nebo zprostředkovávat pro pojišťovnu výplaty pojistných plnění, pak musí doložit doklady prokazující, že v majetku žadatele jsou finanční prostředky nejméně ve výši odpovídající hodnotě 17.000,- €. Tato povinnost se nevztahuje na ty pojišťovací agenty,

kteří budou pro tyto účely využívat zvlášť zřízený účet, a to přesto, že v § 13 ZPZ tato výjimka není zmíněná – vyplývá však z definice pojišťovacího agenta, když v § 7 odst. 5 ZPZ jsou pro účely inkasa pojistného, resp. výplat pojistných plnění zmíněné obě tyto alternativy. Pokud by tato výjimka nebyla možná, pak by prakticky nebyla varianta spočívající ve zvláštním účtu prakticky využitelná, když PA by stejně musel prokazovat, že má k dispozici finanční prostředky nejméně ve stanovené výši.

### 3.3 Důvěryhodnost pojišťovacího agenta

Jednou z podmínek, kterou musí zájemce o registraci v postavení pojišťovacího agenta splňovat je to, že musí být důvěryhodný. Podmínky, kdy je osoba důvěryhodná, stanovuje přímo ZPZ – neuplatní se tudíž Úřední sdělení ČNB ze dne 3. prosince 2013 k výkladu pojmu důvěryhodnost a odborná způsobilost, které stanovuje obecné podmínky důvěryhodnosti (a odborné způsobilosti) pro případ, že tyto nejsou stanoveny zvláštním zákonem. Podmínky důvěryhodnosti jsou stanoveny zvlášť pro fyzické a zvlášť pro právnické osoby – v případě právnických osob se jedná především o podmínky vztahující se k fyzickým osobám spjatým s příslušnou právnickou osobou.

#### 3.3.1 Důvěryhodnost fyzických osob

Aby byla fyzická osoba považována za důvěryhodnou ve smyslu § 19 ZPZ musí splňovat tyto čtyři podmínky:

- a) Musí být plně způsobilá k právním úkonům.

V terminologii zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“), se tedy musí jednat o osobu, která je plně svéprávná (platné a účinné znění ZPZ stále používá terminologii předchozí právní úpravy, zatím nedošlo k novelizaci – s ohledem na připravovaný nový zákon o distribuci pojištění k ní už zřejmě ani nedojde).

- b) Musí být bezúhonná.

Musí se tedy jednat o osobu, která nebyla pravomocně odsouzena pro trestný čin proti majetku, pro trestný čin hospodářský nebo pro jiný úmyslný trestný čin nebo, jejíž odsouzení pro tyto trestné činy bylo zhlazeno nebo se na ni z jiného důvodu hledí, jako by nebyla

odsouzena. Faktem, který si ne všichni zájemci o výkon činnosti pojišťovacího agenta uvědomují, je skutečnost, že překážkou bezúhonnosti je nejen pravomocné (a nezahlazené – viz dále) odsouzení pro trestný čin proti majetku či hospodářský trestný čin, ale pro jakýkoli jiný *úmyslný* trestný čin. Jinak řečeno, překážkou bezúhonnosti dle ZPZ je u FO např. i odsouzení pro trestný čin neplacení výživného, příp. maření výkonu úředního rozhodnutí – kde spadají mj. případy řízení motorového vozidla poté, co bylo osobě odňato řidičské oprávnění. Na rozdíl od trestných činů proti majetku, resp. hospodářských trestných činů tak může být překážkou pro výkon činnosti pojišťovacího agenta i odsouzení pro trestný čin, který na první pohled nemá s výkonem zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví nic společného. Mám však za to, že tato konstrukce je správná. Lze se domnívat, že osoba, která spáchá *úmyslný* trestný čin – ať už jakýkoliv – má pravděpodobně morální standardy jistým způsobem „posunuté“. Vzhledem k tomu, že výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví skýtá příležitost i pro jednání ne zcela morální, je jistě správné, pokud jsou osoby, které již prokázaly, že jsou schopny nerespektovat zákon, z výkonu této činnosti vyloučeny. Navíc se nejedná o vyloučení trvalé – dojde-li k zahlazení odsouzení (tudíž se lze domnívat, že se dotyčná osoba „napravila“), překážka bezúhonnosti odpadá.

Je-li žadatelem o zápis fyzická osoba, která není státním občanem ČR nebo jde o občana ČR, který se v posledních 3 letech zdržoval nepřetržitě po dobu delší než tři měsíce v zahraničí, dokládá svoji bezúhonnost odpovídajícími doklady vydanými státy, jehož je občanem, nebo ve kterém se zdržoval. ZPZ dále v § 27 odst. 8 a 9 vypočítává, jaké doklady lze v případě osob uvedených v předchozí větě akceptovat, pokud stát, jehož jsou občanem, resp. kde se zdržovaly, nevydává doklady rovnocenné výpisu z rejstříku trestů.

Další 2 podmínky se vztahují k insolvenčnímu řízení:

- c) Důvěryhodnou je osoba, ohledně jejíhož majetku nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku  
a
- d) která nebyla v posledních 5 letech přede dnem podání žádosti, se kterou je podle tohoto zákona spojena povinnost prokázání důvěryhodnosti fyzické osoby, členem statutárního orgánu nebo jiného orgánu právnické osoby, na jejíž majetek byl prohlášen konkurs, nebo byl-li insolvenční návrh na majetek takové právnické osobě zamítnut proto, že majetek této právnické osoby nepostačuje k úhradě nákladů

insolvenčního řízení nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek právnické osoby je zcela nepostačující.

Obě výše uvedené podmínky mají souvislost s insolvenčním řízením, tzn. s řízením podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). První z nich se vztahuje přímo k fyzické osobě – zájemci o výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. Podle tohoto písm. c) se musí jednat o osobu, ohledně jejíhož majetku nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku, přičemž zde není žádné časové omezení (na rozdíl od následujícího písmene). Domnívám se, že se nejedná o zcela šťastné řešení – pokud totiž u fyzické osoby dojde k prohlášení úpadku, je dle současného znění ZPZ již navždy diskvalifikována z výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. Je zřejmé, že osoba, u které byl prohlášen úpadek, má zřejmě problém s nakládáním s finančními prostředky, a proto by neměla radit jiným osobám v oblasti, která je s nakládáním s finančními prostředky nerozlučně spjata. Ovšem na druhou stranu, v případě, že je překážkou pro výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví odsouzení pro trestný čin, jedná se o překážku dočasnou – poté, co je odsouzení zahlazeno, překážka odpadá. Přitom nelze pominout skutečnost, že odsouzení za trestný čin je skutečností závažnější než to, že u osoby byl prohlášen úpadek. Proto mám za to, že by bylo vhodné i zde zavést určité časové omezení pro tuto diskvalifikaci – např. v délce pěti let, tj. obdobně jako je tomu hned u další překážky důvěryhodnosti související s insolvenčním řízením.

Zmíněnou další překážkou je to, že zájemce o registraci v postavení pojišťovacího agenta nebyl v 5 letech před podáním žádosti o registraci členem statutárního nebo i jiného orgánu právnické osoby:

- na majetek které byl prohlášen konkurs, nebo
- nebo konkurs sice prohlášen nebyl, ale pouze proto, že majetek této právnické osoby nepostačoval k úhradě nákladů insolvenčního řízení<sup>35</sup>, anebo
- konkurs byl prohlášen a později byl zrušen proto, že majetek právnické osoby je zcela nepostačující.

---

<sup>35</sup> Tato možnost se v aktuálně účinném znění InsZ nenachází.

Společným znakem všech 3 výše uvedených případů je tedy skutečnost, že zájemce o registraci v postavení pojišťovacího agenta se v posledních 5 letech angažoval v jakémkoli orgánu právnické osoby, která skončila v konkursu, resp. v něm neskončila pouze proto, že její majetek nepostačoval k úhradě nákladů insolvenčního řízení.

Poslední podmínkou, kterou musí žadatel o registraci pojišťovacího agenta splňovat je, že je osobou:

- e) které nebylo odejmuto povolení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo samostatného likvidátora pojistných událostí pro porušení podmínek stanovených ZPZ.

Tato podmínka je logická, pokud osoba porušovala ZPZ, a v důsledku toho jí ČNB odebrala povolení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, je zřejmé, že by taková osoba neměla mít možnost obejít odnětí povolení tím, že o něj požádá znovu.

### 3.3.2 Důvěryhodnost právnických osob

V souladu s § 20 odst. 1 ZPZ se za důvěryhodnou považuje právnická osoba splňující tyto podmínky:

- a) Je bezúhonná, tzn. nebyla pravomocně odsouzena pro trestný čin. Na rozdíl od fyzických osob zde není blíže specifikováno, kterých trestných činů se tato podmínka týká, takže platí, že jde o jakýkoli trestný čin, který může spáchat právnická osoba. To, které trestné činy může PO spáchat, je stanoveno v zákoně č. 480/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim.
- b) Všichni členové statutárního a dozorčího orgánu této právnické osoby splňují podmínky důvěryhodnosti dle § 19 ZPZ (blíže viz kapitola 3.3.1),
- c) Jde o osobu, které nebylo odejmuto povolení k provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo samostatného likvidátora pojistných událostí pro porušení podmínek stanovených tímto zákonem.
- d) Ohledně majetku dotyčné právnické osoby nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku (s výjimkou stanovenou v § 20 odst. 2 ZPZ).

Pokud jde o podrobnější výklad jednotlivých podmínek důvěryhodnosti PO, dovoluji si odkázat na kapitolu 3.3.1.

Závěrem pak lze uvést, že pokud osoba (ať už fyzická nebo právnická), která je povinna splňovat podmínku důvěryhodnosti, důvěryhodnost z jakéhokoli důvodu ztratí, je povinna informovat o tom ČNB bez zbytečného odkladu a zdržet se dalšího výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. Dle mých zkušeností se tak ne vždy děje – zejm. v případě ztráty důvěryhodnosti z důvodu prohlášení úpadku, PZ takové skutečnosti ČNB ne vždy hlásí. Lze se jen domnívat, zda tak činí z nedbanlivosti či nevědomosti. Osobně se obvykle setkávám s druhou zmíněnou příčinou, která však, jak známo, neomlouvá.

### 3.4 Odborná způsobilost

Podle důvodové zprávy k ZPZ platí, že: „Profesní požadavky kladené na zprostředkovatele a likvidátory jsou jedním z nejdůležitějších institutů upravujících jejich činnost. Cílem je zabezpečit, aby tyto činnosti byly prováděny osobami způsobilými kvalifikovaně poradit při výběru pojistného produktu, sjednat pojištění tak, aby krylo skutečné potřeby spotřebitele, aby použité formulace byly jednoznačně vysvětlovány a nevyvolávaly zbytečně nedorozumění a spory zejména v případě požadavku na pojistné plnění. Stejně tak je důležité, aby případné doprovodné služby zprostředkovatele byly poskytovány na odpovídající odborné úrovni.“<sup>36</sup> Je tedy zřejmé, že požadavky na odbornou způsobilost PA (i dalších typů PZ) jsou jedním z pilířů právní úpravy postavení a činnosti pojišťovacího agenta.

Odbornou způsobilostí PA se ve smyslu § 18 ZPZ rozumí získání všeobecných a odborných znalostí nezbytných pro výkon činnosti PA, přičemž PA je povinen svou odbornou způsobilost prokázat.

Všeobecné znalosti se prokazují dokladem o dokončení střední školy<sup>37</sup> - v současnosti tedy pro výkon činnosti PA postačuje neúplné střední vzdělání. „Důvodem je to, aby PA měl nejméně základní jazykové a matematické znalosti, které jsou podmínkou, pro srozumitelné vyjadřování a výpočty související s pojištěním.“<sup>38</sup> Podle návrhu zákona o distribuci pojištění, který je aktuálně projednáván Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR jako sněmovní tisk

---

<sup>36</sup> Str. 52 DZ.

<sup>37</sup> Viz ustanovení § 18 odst. 2 věta první ZPZ.

<sup>38</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

č. 48/0, však do budoucna bude potřebné minimálně středoškolské vzdělání s maturitou. Je tedy patrné, že existují tendence ke zvýšení odbornosti PA – domnívám se, že jsou to tendence správné, když není pochyb o tom, že pojistné produkty jsou čím dál sofistikovanější, povinnosti PA, zejm. ty informační ve vztahu ke klientům, čím dál širší, a to vše klade na PA poměrně vysoké nároky, které se zřejmě budou dále zvyšovat.

Odborné znalosti PA prokazuje dokladem o absolvování odborného studia na střední nebo vysoké škole nebo složením odborné zkoušky<sup>39</sup>, přičemž odborným studiem se rozumí středoškolské nebo vysokoškolské studium, zaměřené na problematiku pojišťovnictví, finančních služeb a s tím souvisejících oblastí. Seznam dokladů, kterými se prokazuje ukončení odborného studia je stanoven vyhláškou č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí. Těmito doklady jsou vysokoškolský diplom o ukončení studia v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu, nebo doklad o ukončení odborného studia na vyšší odborné škole nebo střední škole<sup>40</sup>.

Nemůže-li PA své odborné znalosti prokázat doložením dokladu o absolvování příslušného studia, musí absolvovat odbornou zkoušku. Vzhledem k tomu, že PA musí mít odbornou způsobilost na úrovni středního kvalifikačního stupně, může PA odbornou zkoušku vykonat pouze před zkušební komisí, která je složena nejméně ze tří členů jmenovaných bankovní radou ČNB. Na rozdíl od výhradního pojišťovacího agenta (dále jen „VPA“), vázaného pojišťovacího zprostředkovatele a podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele (dále jen „PPZ“) tedy nemůže odbornou zkoušku vykonat v instituci, která je k tomu oprávněna ve smyslu § 18 odst. 3 ZPZ (takovou institucí může být např. i pojišťovna). Jak již bylo uvedeno, PA musí splňovat podmínky pro střední kvalifikační stupeň odborné způsobilosti<sup>41</sup>, což znamená, že v souladu s § 18 odst. 7 ZPZ musí prokázat:

- všeobecné znalosti
- znalosti v rozsahu odborného minima stanoveného pro střední stupeň odborné způsobilosti. Rozsah těchto znalostí stanovuje ČNB vyhláškou – v současnosti se jedná

---

<sup>39</sup> Viz ustanovení § 18 odst. 2 věta druhá ZPZ.

<sup>40</sup> Podrobnosti k jednotlivým typům škol a způsobu jejich ukončování pak stanovuje zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).

<sup>41</sup> Viz ustanovení § 7 odst. 3 ZPZ:



o vyhlášku č. č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí; konkrétně pro PA je rozsah odborného minima znalostí stanoven v příloze č. 4 této vyhlášky.

- nejméně dvouletou odbornou praxi. Odbornou praxí se pro účely odborné způsobilosti rozumí činnost v pojišťovně nebo zajišťovně související s uzavíráním pojistných smluv nebo v oblasti zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.
- znalosti pojistných produktů, jejichž zprostředkování nabízí a
- schopnosti řádně tyto produkty klientovi vysvětlit, provést analýzu konkurenčních produktů pojišťoven, jejichž jménem je oprávněn jednat, a nabídnout klientovi pojistný produkt nejlépe vyhovující jeho potřebám.

K zabezpečení úplnosti a aktuálnosti odborných znalostí ZPZ ukládá PA povinnost průběžně si doplňovat svoje odborné znalosti a nejpozději do 6 měsíců po uplynutí každých pěti let od registrace absolvovat doškolovací kurz.<sup>42</sup> ČNB se problematikou doškolovacích kurzů zabývá jednak v již zmiňované vyhlášce č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, a též v Úředním sdělení ČNB ze dne 28. dubna 2009, o povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, absolvovat doškolovací kurz. V tomto úředním sdělení ČNB nejprve uvádí, kterých osob se týká povinnost absolvovat doškolovací kurz – jedná se o samotného PA, odpovědného zástupce a zaměstnance PA, kteří se přímo podílejí na jeho zprostředkovatelské činnosti. V úředním sdělení se výslovně nezmiňují členové statutárního orgánu, resp. statutární orgány PA, který je právnickou osobou. Domnívám se však, že pokud se tyto osoby přímo podílejí na zprostředkovatelské činnosti PA, týká se povinnost absolvovat doškolovací kurz i jich.

Úřední sdělení následně poměrně podrobně rozebírá, od jakého momentu se počítá pětiletá lhůta, po uplynutí které vzniká PA (resp. i dalším výše uvedeným osobám) povinnost absolvovat doškolovací kurz. Základním pravidlem je, že není-li uvedeno jinak, je počátek pětiletého období pro absolvování doškolovacího kurzu odvozován ode dne zápisu PA do

---

<sup>42</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

registru pojišťovacích zprostředkovatelů; totéž platí i pro případ, kdy se odborná způsobilost dokládá dokladem o absolvování odborného studia na střední nebo vysoké škole (viz i dále).

Zvláštní úprava je stanovena pro ty PA, kteří vykonávali zprostředkovatelskou činnost i podle předchozí právní úpravy, tzn. podle zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví. Je stanoveno, že v případě, že takový PA provozoval svou činnost přede dnem 1. ledna 2005 a současně prokázal svou odbornou způsobilost podle § 29 odst. 4 ZPZ nejpozději do 1. ledna 2007, je povinen absolvovat první doškolovací kurz (po nabytí účinnosti ZPZ) po pěti letech ode dne ukončení odborného studia nebo od data vykonání odborné zkoušky. Zde se tedy jedná o výjimku pro ty PA, kteří vykonávali zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví již za předchozí právní úpravy, a kteří po nabytí účinnosti ZPZ museli prokázat svou odbornou způsobilost složením odborné zkoušky ve lhůtě 2 let od nabytí účinnosti ZPZ, protože nedisponovali dokladem o dosažení příslušného odborného vzdělání. Těmto PA se tedy počátek pětiletého období nepočítá ode dne jejich zápisu v registru pojišťovacích zprostředkovatelů, nýbrž až od (pozdějšího) dne vykonání odborné zkoušky. Tím bylo zajištěno, aby se těmto PA nezkrátilo první období do konání doškolovacího kurzu.

ZPZ (a shodně i citované úřední sdělení) stanoví, že PA musí doškolovací kurz absolvovat do 6 měsíců po uplynutí příslušného pětiletého období. Pokud jde o počátek dalších (všech následujících) pětiletých období, pak platí, že ten se odvíjí od data počátku pětiletého období pro absolvování doškolovacího kurzu, a to bez ohledu na datum absolvování konkrétního doškolovacího kurzu. To má zajistit jednoduché počítání pětiletých období, kdy v podstatě záleží pouze na datu počátku prvního pětiletého období bez ohledu na to, kdy konkrétně došlo k absolvování doškolovacího kurzu – tj. pokud PA absolvuje doškolovací kurz až např. po 3 měsících po uplynutí 5 let od registrace, neprodlužuje se mu o tyto 3 měsíce pětileté období – to se i nadále bude počítat od data uplynutí předchozího pětiletého období (které se počítalo od data registrace).

Pokud PA neplní své zákonné povinnosti a neabsolvuje doškolovací kurz v zákonné lhůtě (pět let + šest měsíců) jedná se postup, který není v souladu se ZPZ, a ČNB v případě takového zjištění ukládá jako opatření k nápravě povinnost absolvovat doškolovací kurz (a nikoli tedy povinnost absolvovat znovu odbornou zkoušku). Teprve pokud by PA opatření k nápravě nesplnil, mohla by ČNB přistoupit k uložení peněžité sankce. ČNB takto postupovala

např. v případě společnosti S plus S, spol. s r.o.<sup>43</sup>, jejíž jednatel a současně odborný zástupce neabsolvoval nejpozději do 6 měsíců po uplynutí pěti let od registrace pojišťovacího agenta (a pojišťovacího makléře) doškolovací kurz.

### 3.5 Odpovědný zástupce pojišťovacího agenta

Povinnost jmenovat odpovědného zástupce se týká pouze těch pojišťovacích agentů, kteří jsou právníckými osobami; kromě pojišťovacích agentů mají povinnost jmenovat odpovědného zástupce už jen pojišťovací makléři (rovněž za předpokladu, že jde o pojišťovacího makléře, který je právníckou osobou). Odpovědný zástupce odpovídá za dodržování právních předpisů se vztahem k provozované činnosti pojišťovacího agenta. Zjistí-li odpovědný zástupce nedostatky v činnosti PA, je povinen navrhnout bezodkladně opatření k nápravě a tuto skutečnost bezodkladně oznámit ČNB – je však otázkou, nakolik odpovědní zástupci tuto svou oznamovací povinnost plní.

Odpovědným zástupcem může být pouze fyzická osoba, přičemž tato osoba musí být v obchodním vedení pojišťovacího agenta – přesto, že důvodová zpráva k tomuto mlčí, lze se domnívat, že motivem pro tuto podmínku je to, aby odpovědný zástupce mohl reálně ovlivňovat chod věcí v rámci pojišťovacího agenta a nebyl jen jakousi „loutkou“ bez reálné možnosti působit na výkon činnosti PA.

Jedna fyzická osoba může vykonávat funkci odpovědného zástupce pouze pro jednoho pojišťovacího zprostředkovatele – i zde je patrně motivem zabezpečení řádného výkonu funkce odpovědného zástupce, který by měl mít dostatek času na plnění úkolů vyplývajících z titulu této funkce. Dalším způsobem, jak se zákonodárce snaží řádné plnění povinností odpovědného zástupce zajistit, je ustanovení, dle kterého musí odpovědný zástupce splňovat podmínky důvěryhodnosti a odborné způsobilosti stanovené ZPZ v závislosti na charakteru provozované činnosti – ve vztahu k odborné způsobilosti to znamená, že odpovědný zástupce pojišťovacího agenta musí být odborně způsobilý na úrovni středního kvalifikačního stupně;

---

<sup>43</sup> Rozhodnutí č.j. 2013/4976/767.300 ze dne 17. června 2013, dostupné zde: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/prilohy/Sp\\_2013\\_228\\_573.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2013_228_573.pdf)

ohledně podrobností si autorka dovoluje odkázat na kapitolu 3.4, kde je odborná způsobilost PA rozebrána podrobněji. Konečně je podmínkou pro výkon funkce odpovědného zástupce bydliště na území ČR.

Pokud odpovědný zástupce přestane splňovat podmínky stanovené pro něj v ZPZ nebo pokud přestane vykonávat svou funkci, musí pojišťovací agent nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy taková situace nastala, ustanovit nového odpovědného zástupce. Pokud se tak nestane, postupuje ČNB způsobem, který je popsán v kapitole 6.2.

### 3.6 Povinnosti pojišťovacího agenta při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví

#### 3.6.1 Mlčenlivost pojišťovacího agenta

Pojišťovací agent získává v rámci výkonu své činnosti velké množství informací, které jsou často velmi důvěrného charakteru – typicky informace o zdravotním stavu, které získává při sjednávání životního pojištění (kdy pravidelně dochází k vyplňování tzv. zdravotního dotazníku). Zneužití těchto informací by mohlo klientům, případně i pojišťovnám způsobit citelnou újmu, proto je povinnost mlčenlivosti PA výslovně stanovena zákonem.

Konkrétně je povinnost mlčenlivosti upravena v § 21 odst. 4 ZPZ, dle kterého je pojišťovací zprostředkovatel povinen zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu upravujícího pojišťovníctví o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s výkonem své činnosti, a nesmí je zneužít ve svůj prospěch nebo ve prospěch jiného. Zvláštním předpisem, na který odkazuje ZPZ, je v současnosti zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovníctví (dále jen „ZPoj“), který mlčenlivost upravuje v ustanoveních § 127 a násl. Povinnost mlčenlivosti je v § 127 odst. 1 ZPoj formulována takto: „Členové statutárního a kontrolního orgánu a zaměstnanci pojišťovny a zajišťovny, likvidátor, správce a jeho zástupce podle § 100, jakož i osoby činné pro pojišťovnu nebo zajišťovnu zachovávají mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob. Povinnost zachovávat mlčenlivost mají tyto osoby i po skončení pracovního nebo jiného než pracovního poměru.“ Pojišťovací agent je nepochybně „osobou činnou pro pojišťovnu“. PA musí zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických i právnických osob. Na rozdíl od úpravy ochrany osobních údajů, která se vztahuje pouze na fyzické osoby (příp. i

fyzické osoby podnikající – podrobněji k tomu dále) jde tedy o mnohem širší okruh osob, jejichž zájmy jsou chráněny, když povinnost mlčenlivosti se vztahuje i na skutečnosti týkající se pojištění osob právnických. Povinnost mlčenlivosti není časově omezena, trvá i po skončení smluvního vztahu s pojišťovnou, pro kterou byl PA činný.

Přesto, že je povinnost mlčenlivosti pojišťovacího agenta velmi široká, není bezbřehá – existují výjimky, kdy lze mlčenlivost prolomit. Pro úplnost je třeba uvést, že PA je v souladu s § 127 odst. 2 ZPoj povinen zachovávat mlčenlivost též o činnosti pojišťovny a ve věcech s ní souvisejících, s výjimkou informací podaných v souhrnné nebo celkové podobě, ze které není možno identifikovat jednotlivou pojišťovnu, přičemž i tato povinnost trvá též po skončení smluvního vztahu s pojišťovnou.

Pokud jde o výjimky z povinnosti mlčenlivosti, ZPoj formuluje pravidla, kdy je možné mlčenlivost prolomit. Ve vztahu k pojišťovacímu agentovi<sup>44</sup> existují 4 okruhy výjimek z povinnosti mlčenlivosti, konkrétně:

#### 1. souhlas dotčené osoby

V první řadě není porušením mlčenlivosti poskytnutí informací se souhlasem osob, jichž se údaje týkají – ZPoj nevyžaduje, aby se jednalo o souhlas písemný, je však nepochybné, že musí jít o souhlas prokazatelný (lze si představit např. souhlas daný prostým e-mailem, příp. telefonicky s tím, že takový hovor bude nahrán a uložen). V opačném případě by pojišťovací agent v případě sporu týkajícího se zachování mlčenlivosti, nemohl souhlas dotčené osoby prokázat, čímž by se dostal do důkazní nouze, která by mohla mít za následek jeho neúspěch v takovém sporu. Pokud jde o samotný souhlas, domnívám se, že podobně jako v případě souhlasu se zpracováním osobních údajů, by se mělo jednat o souhlas, který bude odpovídat požadavkům na platné právní jednání, tzn. bude dostatečně určitý, prostý omylu atd.

#### 2. žádost zákonem stanoveného orgánu/úřadu

---

<sup>44</sup> Obecně je výjimek více – některé se však vztahují pouze na pojišťovny (typicky sdělení v souvislosti s převodem pojistného kmene přebírající pojišťovně), nebo pouze na pracovníky ČNB (výměna informací mezi ČNB a orgány dohledu jiných členských států). S ohledem na zaměření této práce o nich nebude pojednááno.

Vyjma souhlasu dotčené osoby je možné poskytnout informace o pojištění orgánům, resp. úřadům taxativně vyjmenovaným v § 128 odst. 1 písm. a) až n) ZPoj, přičemž současně musí být splněny tyto podmínky:

- žádost musí být písemná a
- požadované informace se budou vztahovat ke konkrétní osobě a
- požadované informace lze použít pouze ke splnění povinnosti vyplývající z působnosti příslušného orgánu, resp. úřadu a
- písemné vyžádání musí obsahovat údaje, ze kterých je zřejmý oprávněný důvod tohoto vyžádání. Všechny výše uvedené podmínky musí být splněny kumulativně. Pokud jde o výčet orgánů, které jsou dle § 128 odst. 1 ZPoj oprávněny o informace žádat, jde např. o ČNB, soudy, finančního arbitra v souvislosti s šetřením podle zákona upravujícího jeho působnost atd.

### 3. vysvětlení, resp. svědecká výpověď.

V souladu s § 128 odst. 6 ZPoj není porušením povinnosti zachovávat mlčenlivost ani podání vysvětlení, či svědecké výpovědi v trestním řízení, občanském soudním řízení a ve správním řízení.

### 4. Další výjimky – plnění povinností dle zvláštních zákonů

Ustanovení § 128 odst. 7 ZPoj výslovně stanoví, že porušením povinnosti zachovávat mlčenlivost není ani plnění dalších povinností, z nichž pro PA prakticky přichází v úvahu především plnění oznamovacích povinností dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti (dále jen „ZAML“) – podrobněji viz kapitola 4.3.

S povinností zachovávat mlčenlivost úzce souvisejí i povinnosti ve vztahu k ochraně osobních údajů podle zvláštního zákona. O této problematice bude pojednáno v kapitole 4.1.

#### 3.6.2 Roční výkaz činnosti pojišťovacího agenta

Pojišťovací agent je povinen každoročně, do 31. března následujícího kalendářního roku, předkládat ČNB roční výkaz činnosti. Obsahem tohoto výkazu jsou informace pojišťovně nebo pojišťovacích zprostředkovatelích, pro které byl v uplynulém kalendářním

roce činný, objem uzavřených obchodů za uplynulý kalendářní rok a objem pojistného, popřípadě pojistného plnění, pokud byl v uplynulém kalendářním roce zmocněn k jeho přenosu. Podrobnosti a formu ročního výkazu činnosti stanoví ČNB vyhláškou. V současnosti se jedná o vyhlášku č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí. Tato vyhláška především podrobněji specifikuje, jaké informace mají být ve výkazu uvedeny a též způsob vyhotovení a předání výkazu ČNB.

Pojišťovací agent předkládá ČNB roční výkaz činnosti v elektronické podobě prostřednictvím k tomu určené aplikace ČNB. Kromě této elektronické podoby je však PA povinen vyhotovit roční výkaz činnosti též v listinné podobě, kterou musí podepsat oprávněná osoba, v případě že jde o PA právnickou osobu, též její odpovědný zástupce. Tento listinný roční výkaz činnosti pojišťovací agent ČNB nepředkládá, je však povinen ho archivovat pro účely výkonu dohledu ze strany ČNB.

Některé další podrobnosti týkající se obsahu ročních výkazů činnosti, a především jejich vzory (pro PA fyzické i pro PA právnické osoby; obdobně pro pojišťovací makléře) jsou obsaženy v Úředním sdělení ČNB ze dne 16. prosince 2015 o předkládání ročního výkazu činnosti pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře.

Z veřejně přístupného seznamu sankcí udělených ČNB je zřejmé, že ČNB roční výkazy činnosti skutečně požaduje a jejich případné nepředložení, resp. předložení s chybami, sankcionuje. V letech 2015 až 2017 bylo zveřejněno celkem 161 rozhodnutí, kde ČNB postihovala pochybení ve vztahu k ročnímu výkazu činnosti. Zpravidla se jedná o to, že PA buď výkaz vůbec nepředložil, nebo jej sice předložil, ale údaje v něm uvedené neodpovídaly skutečnosti. Výjimečným byl z tohoto hlediska rok 2015, kdy bylo na stránkách ČNB zveřejněno celkem 132 rozhodnutí, kde jediným pochybením PZ bylo nepředložení ročního výkazu činnosti ani poté, co k tomu byl pojišťovací zprostředkovatel ČNB vyzván. V dalších letech (r. 2016 a 2017) se již počet rozhodnutí týkajících se ročních výkazů činnosti vrátil ke standardním počtům, když v r. 2016 bylo zveřejněno 9 takových rozhodnutí, a v r. 2017 jen 8 takových rozhodnutí.

Zajímavé je rozhodnutí ČNB č.j. 2016/10683/570 ze dne 26. ledna 2016 ve věci společnosti FINANCE V+V s.r.o.<sup>45</sup>, ve kterém ČNB výslovně uvedla, že „povinnost předložit daný výkaz činnosti spočívá na pojišťovacím agentu, potažmo pojišťovacím makléři a tento za údaje ve výkaze uvedené taktéž odpovídá. Je pouze na pojišťovacím zprostředkovateli, zda ve výkaze uvede údaje získané od pojišťovny či ze své vlastní databáze, vždy ale bude odpovídat za správnost údajů ve výkaze uvedených.“ Pojišťovací agent se tedy ve vztahu k plnění povinnosti předložit roční výkaz činnosti dle § 22 odst. 2 ZPZ nemůže dovolávat toho, že mu nesprávné údaje poskytla pojišťovna, se kterou spolupracuje. Za správnost údajů odpovídá dotyčný pojišťovací agent, je tedy na něm, aby zajistil, jejich přesnost a úplnost. Pojišťovací agent tedy musí vést vlastní evidenci, příp. pokud spoléhá na údaje získané od jiných subjektů (obvykle svých spolupracujících pojišťoven), měl by být připraven nést riziko, že tyto údaje nebudou přesné a pokud takovou skutečnost zjistí orgán dohledu, může za to PA uložit sankci, a to až do výše 1.000.000,- Kč (viz § 26 odst.1 a odst. 4 ZPZ). Přesto, že ČNB se touto otázkou v citovaném rozhodnutí nezabývá, domnívám se, že od odpovědnosti za přešůpek je zde třeba odlišovat případnou civilní odpovědnost pojišťovny za poskytnutí nepřesných údajů. Pokud by ve smlouvě mezi pojišťovnou a PA byla zakotvena povinnost pojišťovny poskytnout pojišťovacímu agentovi přesné údaje pro účely vypracování ročního výkazu činnosti, pak by v případě poskytnutí nepřesných, neúplných apod. údajů zřejmě bylo možné dovédit odpovědnost pojišťovny za škodu spočívající v sankci udělené ČNB. Případná odpovědnost pojišťovny by se však musela posuzovat vždy s ohledem na okolnosti konkrétního případu, především s ohledem na obsah smlouvy mezi konkrétní pojišťovnou a konkrétním PA. Nezbyvá než uzavřít, že z pohledu PA bude nejvhodnějším řešením vedení vlastní přesné evidence, na základě které bude moci PA předložit roční výkaz činnosti plně v souladu s požadavky právní úpravy.

---

<sup>45</sup> Rozhodnutí je dostupné zde:

[http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015\\_00162\\_CNB\\_573.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015_00162_CNB_573.pdf)



### 3.6.3 Povinnosti pojišťovacího agenta při sjednávání pojištění podle § 21 ZPZ

#### 3.6.3.1 Informační povinnosti dle § 21 odst. 1 ZPZ a dle § 21 odst. 5 ZPZ

Ustanovení § 21 odst. 1 ZPZ skrývá dvě „nenápadné“ informační povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů vůči klientům, které se na rozdíl od informačních povinností stanovených v § 21 odst. 5 ZPZ, týkají všech klientů, tzn. není zde výjimka pro zprostředkování pojištění velkých rizik a pro zprostředkování zajištění.

Konkrétně se jedná o povinnost pojišťovacího zprostředkovatele, tedy i PA, sdělit klientovi na jeho žádost informace o způsobu odměňování pojišťovacího zprostředkovatele a též o povinnost předložit klientovi – opět na jeho vyžádání – osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů. ČNB považuje plnění těchto povinností za nebytnou součást výkonu zprostředkovatelské činnosti s odbornou péčí i z hlediska ochrany spotřebitele. Proto v Úředním sdělení ze dne 27. srpna 2010 K některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele uvedla, že tyto informace jsou sice poskytovány pouze na žádost klienta, přesto se však jedná o informace velice důležité. ČNB proto považuje za žádoucí, aby byl klient informován o tom, že má právo tyto informace požadovat a rovněž o tom, o jaké informace se jedná. Pouze tak lze zajistit, aby klient obdržel skutečně všechny informace podstatné pro učinění informovaného obchodního rozhodnutí týkající se pojištění.<sup>46</sup>

Povinnosti stanovené pro PZ, tedy i pro pojišťovací agenty, v § 21 odst. 5 ZPZ míří na zajištění ochrany klienta, který je spotřebitelem. To je patrné i § 21 odst. 11 ZPZ, dle kterého se tyto informační povinnosti nevztahují na zprostředkování pojištění velkých rizik a na zprostředkování zajištění, u kterých lze očekávat, že i na straně klienta budou stát osoby vybavené takovými znalostmi, které činí příp. požadavek na jejich zvláštní ochranu neodůvodněným. V případě jiných typů pojištění však bývá klientem spotřebitel, jehož znalosti o pojištění nebývají rozsáhlé, a vzniká tak zde informační asymetrie. Aby klient mohl učinit informované rozhodnutí týkající se pojištění, měl by dle zákona vědět, mj. to, s kým o pojištění vlastně jedná a o dalších souvisejících skutečnostech. Proto je v § 21 odst. 5 ZPZ zakotvena

---

<sup>46</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. [Wwww.cnb.cz](http://www.cnb.cz) [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_21710580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_21710580.pdf)

povinnost pojišťovacího zprostředkovatele informovat klienta před uzavřením pojistné smlouvy, a je-li to nezbytné též před její změnou, o následujících skutečnostech.

- a) Informace o samotném pojišťovacím zprostředkovateli – jedná se o identifikační údaje dotyčného pojišťovacího zprostředkovatele, kterými jsou obchodní firma 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. Osobou, která za pojišťovacího zprostředkovatele jedná, se rozumí např. jeho zaměstnanec nebo člen statutárního orgánu. Pokud jedná jménem pojišťovacího agenta jeho PPZ, měl by klient obdržet nejenom informace o „nadřízeném“ PA, ale též informace o dotyčném PPZ; toto platí přiměřeně u všech informací, které by měl PZ klientovi poskytnout dle § 21 odst. 5 ZPZ. Cílem tohoto ustanovení je, aby klient vždy věděl, s kým jedná a jaké je postavení této osoby.
- b) Informace o registru, ve kterém je PZ evidován a způsob, jakým lze ověřit jeho registraci. Jedná se tedy o informace týkající se zápisu dotyčného PZ v registru pojišťovacích zprostředkovatelů a informace o tom, kde si může klient tuto registraci ověřit – obvykle se tak děje odkazem na [www stránky ČNB](http://www.cnb.cz).
- c) Informace o jakémkoliv přímém nebo nepřímém podílu pojišťovacího zprostředkovatele na hlasovacích právech a kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno, převyšující 10 %,
- d) A naopak též informace o tom, 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 %. Cílem této informační povinnosti (a též povinnosti dle písm. c)) je to, aby klient věděl o tom, pokud jsou případně pojišťovna a pojišťovací zprostředkovatel majetkově propojeny, a tudíž zde může existovat riziko, že pojišťovací agent by mohl preferovat tu pojišťovnu, se kterou je majetkově propojen. Dle mých zkušeností bývá častější případ podle písm. d) tzn. situace, kdy pojišťovna má dceřinou společnost registrovanou jako pojišťovací zprostředkovatel a zprostředkovávající pojištění – obvykle jde o pojištění mateřské pojišťovny, příp. i dalších pojišťoven ze stejné finanční skupiny.

- e) Údaje o postupech, podle nichž spotřebitel a ostatní dotčené osoby mohou podat stížnost, popřípadě žalobu na pojišťovacího zprostředkovatele. To, které osoby jsou „ostatními dotčenými osobami“ není zcela jasné, lze se domnívat, že půjde např. o pojištěného odlišného od pojistníka. Pokud jde o informaci o postupech upravujících podání stížnosti, pak v případě pojišťovacího agenta musí tento především uvést adresu či jiný kontakt (např. e-mailovou adresu), na který může spotřebitel zaslat stížnost – a to jak stížnost na samotného PA, resp. osobu, která za něj jedná (tzn. zaměstnanec, člen statutárního orgánu apod.) a na podřízené pojišťovací zprostředkovatele, kteří vykonávají činnost pro dotyčného PA, a vůči kterým může stížnost též směřovat. Informace o možnosti podat žalobu na PZ lze uvést pouze obecně, ve smyslu, že žalobu lze podat k věcně a místně příslušnému soudu.

### *3.6.3.2 Analýza podle § 21 odst. 7 ZPZ a související informační povinnost podle § 21 odst. 6 ZPZ*

Podle § 21 odst. 6 ZPZ je pojišťovací zprostředkovatel povinen klienta informovat, s ohledem na charakter zprostředkované pojistné smlouvy, o tom, že

- a) poskytuje zprostředkování pojištění způsobem, při kterém je povinen poskytnout řádnou analýzu podle odstavce § 21 odst. 7 ZPZ,
- 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.

„Cílem zákonné úpravy informační povinnosti podle § 21 odst. 6 ZPZ je informovat klienta v takovém rozsahu, který je dostatečný k tomu, aby klient mohl učinit kvalifikované rozhodnutí ohledně uzavření pojistné smlouvy. Klient by tedy měl být informován o tom, že je to jedna nebo víc pojišťoven, které pojišťovací zprostředkovatel zastupuje a zda poskytuje klientovi analýzu podle § 21 odst. 7 ZPZ či nikoliv.“<sup>47</sup> Dle ČNB je tedy primární povinností

---

<sup>47</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. [Wwww.cnb.cz](http://www.cnb.cz) [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_21710580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_21710580.pdf)

pojišťovacího zprostředkovatele ve smyslu § 21 odst. 6 ZPZ poskytnout klientovi informace o svém postavení v rámci zprostředkování dané pojistné smlouvy, zejm. tedy o tom, zda je PZ výhradním či nevýhradním a zda poskytuje analýzu podle § 1 odst. 7 ZPZ. Pokud klientovi sdělí, že analýzu ve smyslu § 21 odst. 7 ZPZ poskytuje, pak musí tato analýza splňovat zákonné požadavky. Musí tedy zahrnovat dostatečně velký počet relevantních produktů nabízených na trhu, aby pojišťovací zprostředkovatel mohl učinit doporučení v souladu s odbornými kritérii k tomu, jaká pojistná smlouva odpovídá potřebám klienta. Jinak řečeno, klient by měl být v první řadě informován o tom, zda je mu poskytována analýza ve smyslu § 21 odst. 7 ZPZ nebo je zprostředkování pojištění prováděno jiným způsobem.

Pokud PZ provede analýzu, ČNB s ohledem na požadavek odborné péče očekává, že informace o provedené analýze budou zahrnovat informace o rozsahu a způsobu, v jakém PZ analýzu provedl, a k jakým výsledkům dospěl. Samotné srovnání v úvahu přicházejících produktů by pak mělo být provedeno ve všech podstatných parametrech produktu, a to včetně případných poplatků.<sup>48</sup>

S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že zprostředkování pojištění způsobem, při kterém je prováděna analýza dle § 21 odst. 7 ZPZ, přichází v úvahu zejm. u pojišťovacích agentů a pojišťovacích makléřů, resp. i jejich podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů. Jedině ti budou mít obvykle k dispozici dostatečně široké portfolio produktů, které bude umožňovat provedení řádné analýzy v rozsahu požadovaném zákonem a ČNB. Nicméně, i v případě pojišťovacího agenta je možné, aby své doporučení pro klienta na analýze dle § 21 odst. 7 nezaložil. To ostatně opakovaně uvedla i ČNB ve svých rozhodnutích – např. v rozhodnutí ve věci společnosti Pentia Consulting s.r.o.<sup>49</sup>, dle kterého: „tato povinnost (pozn. jedna z povinností dle § 21 odst. 8 ZPZ) plyne ze zákona zcela jednoznačně, na rozdíl od povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele činit analýzu nabídek pojišťoven (viz § 21 odst. 7 ZPZ), která je fakultativní a existuje možnost, aby pojišťovací zprostředkovatel své doporučení na takové analýze nezaložil.“ Totožně se ČNB vyjádřila i v dalších rozhodnutích -

---

<sup>48</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. *Wwww.cnb.cz* [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_21710580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_21710580.pdf)

<sup>49</sup> O rozhodnutí bude podrobněji pojednáno v kapitole 4.6.3.3

např. v rozhodnutí ČNB ze dne 22. září 2017, č.j. 2017/128015/570 ve věci společnosti Česká pojišťovací agentura PROFI s.r.o.<sup>50</sup> atd.

Lze tedy uzavřít, že pojišťovací zprostředkovatel by měl klienta především informovat o tom, jakým způsobem poskytuje zprostředkování pojištění, a pokud mu sdělí, že tak činí na základě analýzy ve smyslu § 21 odst. 7 ZPZ, pak by tato analýza měla splňovat stanovené podmínky.

### *3.6.3.3 Odborná péče a související povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele*

Pojišťovací agent<sup>51</sup> je v souladu s ustanovením § 21 odst. 1 ZPZ povinen „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“.

Pojem odborná péče je tzv. neurčitým právním pojmem a nelze jej efektivně taxativně vymezit právními normami. ČNB je tak dán prostor, aby tento pojem v souladu se smyslem a účelem právní úpravy ve své aplikační praxi upřesňovala a vykládala.<sup>52</sup> V obecné rovině se tak děje zejm. úředními sděleními a dohledovými benchmarky, v konkrétní rovině pak rozhodnutími o přestupcích.

Klíčovým úředním sdělením týkajícím se odborné péče je Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. ČNB uvádí, že povinnost PA vykonávat svou činnost s odbornou péčí je velmi důležitá především z toho důvodu, že na pojišťovacím trhu existuje informační asymetrie, když se zde setkávají pojišťovny, případně zastoupené pojišťovacími zprostředkovateli s klienty, kteří jsou

---

<sup>50</sup> Rozhodnutí je dostupné zde (jedná se o bod 115. rozhodnutí): [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2016\\_00105\\_CNB\\_573.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2016_00105_CNB_573.pdf)

<sup>51</sup> Povinnost jednat s odbornou péčí je samozřejmě stanovena obecně, tzn. vztahuje se nejenom na pojišťovacího agenta, ale i na další typy pojišťovacích zprostředkovatelů. Není-li výslovně uvedeno jinak, platí pravidla zde uváděna nejenom pro pojišťovacího agenta, ale i pro další typy pojišťovacích zprostředkovatelů; vzhledem k zaměření této práce však bude výslovně uváděn pojišťovací agent.

<sup>52</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. *Www.cnb.cz* [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_217\\_10580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_217_10580.pdf)

s pojišťovnami, resp. pojišťovacími zprostředkovateli v nerovném postavení, pokud jde o odborné znalosti a profesní vybavení. K této skutečnosti dále přistupuje fakt, že PA jsou za svou činnost odměňováni pojišťovnami a splnění povinnosti výkonu jejich činnosti s odbornou péčí tak může být ovlivněno zájmem na maximalizaci zisku, tj. uzavření co nejvíce pojistných smluv, a to ideálně pro pojišťovnu, u níž je odměna nejvyšší. Proto má u pojišťovacího agenta zásadní význam posouzení, zda svou činnost vykonal s odbornou péčí a zda dostatečně chránil a zohlednil zájmy spotřebitele. ČNB vychází z toho, že ZPZ upravuje výkon zprostředkovatelské činnosti pojišťovacími zprostředkovateli jakožto odborníky, kteří musí splnit řadu kvalifikačních předpokladů, aby mohli být zapsáni do příslušného registru. ČNB tedy považuje pojišťovací agenty za profesionály, na které jsou v souvislosti s jejich podnikáním kladeny požadavky na kvalifikovaný výkon této činnosti. Proto je odborná péče vždy standardem a korektivem, podle něhož bude konkrétní jednání pojišťovacího agenta posuzováno.<sup>53</sup>

Co konkrétně si pod pojmem odborná péče představit? Předně, odborná péče, resp. povinnost jednat s odbornou péčí neexistuje sama o sobě, ale vždy se váže ke konkrétní činnosti, kterou pojišťovací agent vykonává. To znamená, že všechny aktivity spadající pod pojem zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví, musí PA vykonávat s odbornou péčí. Vynaložení odborné péče musí být posuzováno individuálně v tom smyslu, že to, co konkrétně vynaložení odborné péče znamená, záleží vždy na konkrétní činnosti a jejích podmínkách, přičemž ale současně platí, že by se vždy měly zohledňovat pouze okolnosti existující, resp. známé v době jednání, tzn. na minulé jednání by se nemělo hledět prizmatem pozdějších znalostí či informací. Pojem odborná péče tak v sobě zahrnuje jednak (i) odbornost, tzn. profesionalitu ve smyslu znát a umět znalosti správně použít a též (ii) pečlivost, tzn. aktivní jednání a svědomitost.

Povinnost jednat s odbornou péčí lze tedy promítnout do zásady „poznej svého klienta“. Pouze když vím, s kým jednám, jaká je jeho aktuální životní situace, ale i výhled do budoucnosti, co očekává, co chce, resp. před čím pociťuje potřebu ochrany, mohu mu poradit tak, aby tato rada byla poskytnuta s odbornou péčí. To akcentuje i ZPZ, když v ustanovení § 21

---

<sup>53</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. [Wwww.cnb.cz](http://www.cnb.cz) [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_217\\_10580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_217_10580.pdf)

odst. 8 stanovuje, že pojišťovací zprostředkovatel je před uzavřením pojistné smlouvy povinen zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a též důvody, na kterých PZ zakládá svá doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu.<sup>54</sup>

ZPZ sice povinnost zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, stanovuje výslovně pouze pro případy uzavírání pojistných smluv, dle ČNB však má PA tuto povinnost i v případě zásadní změny pojištění<sup>55</sup>. Co se takovými zásadními změnami rozumí už však v Dohledovém benchmarku č. 5/2012 nenajdeme. Osobně jsem toho názoru, že se jedná především o takové změny, které v konečném důsledku způsobují změnu výše pojistného placeného pojistníkem – jde tedy např. o rozšíření nebo zúžení pojistného krytí, změna výše investiční složky pojistného, přidání dalšího pojištěného apod.

Pokud jde o rozsah záznamu o požadavcích a potřebách klienta, klíčovým faktorem je to, o jakém pojištění PA s klientem jedná. Rozsah zjišťovaných informací tedy musí být přiměřený povaze a složitosti daného pojistného produktu. „To znamená, že v případě jednoduchých pojistných produktů (např. cestovní pojištění, tzv. povinné ručení apod.) je požadavek na získání informací o potřebách klienta, jejich vyhodnocení, zaznamenání důvodů pro doporučení vhodného produktu a zohlednění znalostí, zkušeností a finanční situace klienta mírnější, než je tomu v případě složitějších pojistných produktů, které díky nižší transparentnosti své struktury vyžadují větší znalosti a zkušenosti ze strany klienta, resp. kladou větší požadavky na poskytování informací a vysvětlení ze strany pojišťovacího agenta. Vynaložení vysoké míry odborné péče pojišťovacího agenta a zohlednění zájmů klienta je klíčové zejména u strukturovaných pojistných produktů, které obsahují jakoukoliv investiční složku (např. investiční životní pojištění nebo kapitálové životní pojištění). U tohoto typu pojistných produktů má získání dostatečných informací o požadavcích a potřebách klienta,

---

<sup>54</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. *Wwww.cnb.cz* [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_217\\_10580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_217_10580.pdf)

<sup>55</sup> Viz 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, konkrétně viz část III. tohoto benchmarku.

jejich vyhodnocení a zohlednění znalostí, zkušeností a zejména finanční situace klienta, včetně jejího předpokládaného budoucího vývoje, zásadní význam s ohledem na složitost takových pojistných produktů, různou míru jejich transparentnosti a zaměření na delší časový horizont. Rovněž jsou v případě těchto produktů kladeny zvýšené požadavky na provádění analýzy ve smyslu § 21 odst. 7 ZPZ (k analýze viz kapitola 3.6.3.2). Z výše uvedených důvodů je tedy míra vynaložení odborné péče přímo úměrná složitosti struktury daného pojistného produktu a rizikům, která s takovým produktem jsou nebo mohou být spojena.<sup>56</sup> Tento přístup akcentuje ČNB nejenom ve svých metodických a výkladových materiálech, ale též v rozhodnutích, o kterých bude dále pojednáno.

Z praktického hlediska je důležité nejenom to, aby pojišťovací agent postupoval při výkonu zprostředkovatelské činnosti s odbornou péčí, ale též to, aby toto řádně zaznamenal. Tuto povinnost stanovuje ZPZ výslovně, a dle mých zkušeností ji pojišťovací agenti často vnímají jako cosi nadbytečného, něco, co je „zdržuje od obchodování“. Je však třeba si uvědomit, že kvalitní záznam z jednání s klientem, ze kterého je patrné, jak konkrétně jednání s klientem probíhalo, co konkrétně klient požadoval, i naopak, co výslovně odmítl, může hrát důležitou roli v případě sporu mezi klientem a pojišťovnou, resp. i samotným pojišťovacím agentem a může pojišťovacímu agentovi doslova „zachránit kůži“, jelikož může být podstatným důkazem v jeho prospěch. Nejenom pojišťovací agent je v případě řízení např. před finančním arbitrem schopen podrobně popsat proč s klientem nastavili jeho pojistnou ochranu tak, jak je uvedeno v pojistné smlouvě. Nicméně když se pak podíváme do záznamu z jednání, často v něm najdeme jen strohé konstatování, že pojistná smlouva č. 123 nejlépe odpovídá požadavkům a potřebám klienta. V lepším případě jsou v záznamu z jednání požadavky a potřeby klienta alespoň stručně uvedeny, v horším (ovšem i tak poměrně častém) jsou i tyto zachyceny pouze obecnými formulacemi typu „klient poptává zajištění rizik“ (aniž by bylo uvedeno kterých), či „klient chce pojistit sebe a své děti“ apod.

Sama ČNB akcentuje nejenom tuto „ochrannou“ funkci záznamu z jednání, ale uvádí též, že záznam z jednání je jedním ze základních nástrojů dohledu ČNB. „Proto je nezbytné,

---

<sup>56</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. [Wwww.cnb.cz](http://www.cnb.cz) [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_217\\_10580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_217_10580.pdf)



aby byl pojišťovacím zprostředkovatelem zpracován precizně a kvalitně. Ze záznamu musí být patrný rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele od získání informací od klienta, přes vyhodnocení těchto informací, doporučení vhodného pojistného produktu až po zaznamenání důvodů, které k takovému doporučení vedly.<sup>57</sup>

ČNB se vyjádřila i k často používaným formulářovým záznamům z jednání, kde jsou jednotlivé varianty odpovědí předtištěny a klient z nich vybírá ty, které odpovídají jeho konkrétním požadavkům a potřebám; obdobně tomu bývá v případě důvodů pro doporučení konkrétního produktu ze strany pojišťovacího agenta. Dle ČNB není obecně používání formulářů zakázáno, ale platí, že PA by měl vždy mít možnost zaznamenat i jiné požadavky a potřeby klienta, než které jsou předtištěné. Pokud jde o doporučení pojišťovacího zprostředkovatele, zde ČNB výslovně uvádí, že výlučné používání předtištěných variant není vhodné. Důvodem je skutečnost, že každý klient je individuální, a i když jeho požadavky a potřeby mohou být stejné nebo velmi podobné jako požadavky a potřeby jiných klientů, je velmi nepravděpodobné, aby existovali klienti, u kterých budou i všechny další životní okolnosti zcela totožné, takže doporučení PZ bude založeno na úplně totožných důvodech, které navíc budou formulovány obecně (vzhledem k tomu, že se bude jednat o předtištěné formulace, těžko si lze představit jejich individualizaci v míře, kterou požaduje ČNB). Proto by důvody pro doporučení konkrétního produktu měly být i v případě používání předtištěných variant doplněny podrobnějším komentářem pojišťovacího agenta. Konečně ČNB uvádí, že stejně nevhodné, jako používání předtištěných formulací, je i používání de facto nicneřikajících neurčitých formulací typu „flexibilita“, „zajištění budoucích potřeb“ apod. Tyto formulace jsou totiž natolik obecné, že nemohou být důvodem pro výběr specifického produktu.<sup>58</sup>

Jak již bylo uvedeno, míra jednání s odbornou péčí by měla být přímo úměrná míře složitosti pojistného produktu. Nejsložitějšími pojistnými produkty jsou produkty investičního životního pojištění (dále též „IŽP“), proto ČNB věnuje jejich distribuci speciální pozornost.

---

<sup>57</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. *Www.cnb.cz* [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_217\\_10580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_217_10580.pdf)

<sup>58</sup> Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. *Www.cnb.cz* [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_217\\_10580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_217_10580.pdf)

Pojišťovací agent musí klientovi při sjednávání IŽP poskytnout komplexní informace o tomto produktu tak, aby klient mohl na základě získaných informací činit svá zásadní rozhodnutí. Jednáním pojišťovacího agenta s odbornou péčí je tedy poskytnutí informací takovým způsobem, který vylučuje jejich nejednoznačnost, nesrozumitelnost či nejasnost. Současně platí, že pojišťovací agent by měl klientovi tyto informace sám aktivně nabídnout a nečekat až (a jestli vůbec) se na ně klient zeptá. Iniciativa by tedy měla být na straně pojišťovacího agenta.

Součástí poskytovaných údajů by měly být i úplné informace o nákladovosti nabízeného pojistného produktu a o případných souvisejících rizicích – v případě IŽP tedy zejm. o investičním riziku. Informace o nákladovosti nabízeného pojištění jsou klíčové zejména v případě, kdy pojišťovací agent klientovi doporučuje ukončení jeho stávajícího pojištění a uzavření nové pojistné smlouvy (není rozhodné, zda u totožného, nebo jiného pojistitele). V tomto případě musí pojišťovací agent klienta upozornit na veškerá v úvahu přicházející rizika související s takovým postupem, např. nízká výše odkupného, povinnost dodatečného zdanění, nemožnost převodu kapitálové hodnoty, odkupného nebo technických rezerv mezi pojistiteli apod., tak, aby konečné rozhodnutí klienta mohlo být založeno na skutečně úplných, jednoznačných a nezkrivených údajích.

ČNB výslovně upozorňuje, že jednáním s odbornou péčí není postup, kdy klient podepíše pouhé obecné prohlášení o tom, že byl informován o důsledcích ukončení stávajícího pojištění, pokud není zřejmé, o jaké konkrétní důsledky se v případě konkrétního pojištění konkrétního klienta jedná. Pojišťovací agent by tedy vždy měl zkoumat, zda klient zná konkrétní důsledky ukončení konkrétního pojištění a je s nimi srozuměn, přičemž toto vše, tzn. i výslovné vyjmenování konkrétních negativních důsledků ukončení stávajícího pojištění, by mělo být součástí záznamu z jednání podepsaného klientem.<sup>59</sup>

V další části této kapitoly budou rozebrána některá rozhodnutí ČNB týkající se výše uvedené problematiky, na kterých lze demonstrovat konkrétní přístup ČNB k porušování příslušných zákonných ustanovení.

---

<sup>59</sup> Dohledový benchmark č. 5/2012. *Www.cnb.cz* [online]. 2012 [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2012\\_05.pdf](https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2012_05.pdf)

## **Rozhodnutí ČNB ze dne 5. srpna 2016 č.j. 2016/99647/570 ve věci společnosti SMS finanční poradenství, a.s., IČO: 253 81 512 (dále jen „SMS“)**

Rozhodnutí, kterým ČNB udělila společnosti SMS finanční poradenství, a.s., pokutu ve výši 400.000,- Kč<sup>60</sup> a též opatření k nápravě, je zajímavé z více hledisek.

V první řadě se v tomto rozhodnutí ČNB poměrně podrobně vyjadřuje k používání nekalých (konkrétně klamavých) obchodních praktik ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele – dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“ (z tohoto hlediska bude rozhodnutí popsáno v kapitole 3.6.3.4), rozhodnutí je však zajímavé i z hlediska porušení samotného ZPZ, ke kterému došlo tím, že SMS nedostatečně zaznamenávala požadavky a potřeby klientů a důvody pro doporučení daného pojistného produktu, takže postupovala v rozporu s § 21 odst. 8 ZPZ.

ČNB uvádí, že „při sjednávání investičního životního pojištění, které má dlouhodobý charakter, má zásadní význam zjištění a zaznamenání požadavků a potřeb klienta a vyhodnocení těchto informací tak, aby klientovi mohl být doporučen vhodný produkt, a to včetně výběru vhodné investiční strategie. Doporučení pro výběr daného pojistného produktu je pojišťovací zprostředkovatel povinen provést zejména na základě informací poskytnutých klientem a jejich vyhodnocení. Záznam požadavků a potřeb klientů by měl obsahovat rovněž rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele, ze kterého by mělo být patrné, na jakých důvodech zakládá svá doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu, přičemž tyto důvody by měly být dostatečně konkrétní na to, aby z nich bylo zřejmé, jaké faktory pojišťovací zprostředkovatel při doporučení tohoto produktu zohlednil.“

ČNB však zjistila, že formuláře, které SMS používala pro zaznamenávání průběhu jednání s klientem, obsahovaly v části určené pro zaznamenání požadavků a potřeb klienta často rovnou konkrétní sjednané pojistné částky (např. pojištění smrti: 300.000,- Kč apod.). Stanovení konečných částek k jednotlivým sjednaným pojistným rizikům však představuje pouze závěrečnou fázi výše popsaného rozhodovacího procesu, ve které se již nastavují konkrétní parametry dané pojistné smlouvy. Lze totiž důvodně předpokládat, že průměrný

---

<sup>60</sup> Pokuta byla uložena nejenom za porušení zákona o ochraně spotřebitele, ale i za porušení jiných předpisů.

spotřebitel nepřichází na první jednání s PZ s přesnými pojistnými částkami k daným rizikům, tím spíše, že prvotní impuls k jednání často vychází od PZ a nikoli od klienta samotného.

Dále byla v záznamu z jednání kolonka pro ruční vpisování požadavků a potřeb klienta. ČNB zjistila, že tato kolonka byla v kontrolovaných záznamech vyplňována stručně a obecně a neobsahovala konkrétní požadavky a potřeby klientů – typické byly formulace: „produkt je nastaven dle přání a požadavků klienta“, „klient není spokojen s předešlou smlouvou“ apod. Takový záznam požadavků a potřeb však není dostatečně specifický (nemluvě o tom, že v některých případech vůbec o požadavky, resp. potřeby klientů nešlo – viz např. citovaný záznam „klient není spokojen s předešlou smlouvou“ – toto je pouze konstatování nespokojenosti, není ale blíže popsáno, v čem nespokojenost spočívá, a ani, co by tedy vlastně klient chtěl atd.). Pokud jde o záznam důvodu pro doporučení pojistného produktu klientovi, formulář SMS obsahoval tyto předtištěné varianty:

„produkt adekvátně kryje pojištěná rizika za klientem požadované pojistné“

„produkt obsahuje spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika dle požadavku klienta“

„produkt splňuje podmínky pro daňový odpočet“

„jiné“.

Předtištěné formulace nejsou dostatečně individualizované, naopak, bez dalšího odůvodnění jsou tak obecné a standardizované, že je lze uvést prakticky ke každé pojistné smlouvě, pokud byla uzavřena s odbornou péčí. Např. konstatování „adekvátně kryje pojištěná rizika“ by mělo platit u všech pojistných smluv zprostředkovaných s odbornou péčí – pokud by tomu tak nebylo, těžko by se dalo o odbornou péči mluvit. Pokud jde o možnost „jiné“ – jestliže byla tato kolonka využita, pak i zde byly uvedeny pouze obecné („doporučený produkt splňuje požadavky klienta“) a „nicneříkající“ formulace, v některých případech došlo i k záměně důvodů pro doporučení produktu s požadavky a potřebami klienta (např. v kolonce pro důvody pro doporučení bylo uvedeno „jiné: klienti vyžadují kvalitní zajištění rodiny“ – toto konstatování lze jistě použít jako úvod pro záznam požadavků a potřeb, kdy bude následovat výčet rizik, proti kterým si klient přeje být zajištěn, výše závazků klienta apod., ale nikoli jako jediný *důvod* pro doporučení konkrétního produktu).

Lze tedy uzavřít, že SMS nezaznamenávala individualizované požadavky a potřeby jednotlivých klientů, ani konkrétní důvody na základě kterých založila svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, čímž porušovala povinnost vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí ve smyslu § 21 odst. 1 ZPZ. Za tato pochybení ČNB uložila SMS opatření k nápravě (výše zmíněna pokuta byla uložena za porušení jiných povinností).

**Rozhodnutí ČNB ze dne 24. února 2017 č.j. 2017/28014/570 ve věci společnosti ČIFO – Český institut finanční odpovědnosti a.s., IČO: 294 49 979 (dále jen „ČIFO“)**

ČNB v tomto rozhodnutí zjistila dva typy porušení ZPZ, konkrétně to, že ČIFO zprostředkovala uzavření IŽP jako pojistného produktu, který svým charakterem neodpovídal potřebám klientů a dostatečně nezaznamenávala požadavky a potřeby klientů související se sjednáváním pojištění a nezaznamenávala důvody, na kterých založila svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu.

První pochybení spočívalo v tom, že v záznamu požadavků a potřeb klientů byla zaznamenána pouze potřeba: „dlouhodobé spoření na penzi (do věku 60 let a více)“, a požadavek: „Klient si přeje ukládat částku 380 Kč měsíčně.“, resp. „Klientka si přeje ukládat částku 330 Kč měsíčně.“. Žádný požadavek na pojistnou ochranu rizik zaznamenán nebyl, když oba klienti projeví zájem pouze o dlouhodobé spoření. PPZ společnosti ČIFO jim však doporučil uzavření IŽP.

ČNB – v souladu se obvyklou praxí – uvedla, že požadavek klientů na spoření pravidelné měsíční částky na penzi nemůže naplnit produkt IŽP, tedy produkt, který z titulu své podstaty neplní funkci spoření. Vynakládaná částka na tvorbu akumulací složky je totiž v počátku vzhledem k uhrazení provize prakticky nulová, když akumulací složka se vytváří až cca po dvou letech, dále je částka vynakládaná na investiční složku snížena o výši pojistného placeného na pojištění pro případ smrti či nemoci a administrativní poplatky, v neposlední řadě je pak výše investiční složky ohrožena investičním rizikem. Vzhledem k tomu, že PPZ doporučil klientům pouze dvě varianty IŽP a nenabídl klientům jiné vhodné varianty, např. dlouhodobý termínovaný vklad, důchodové pojištění, doplňkové penzijní spoření, přičemž svou volbu v záznamu z jednání nijak neodůvodnil, je oprávněný závěr, že jeho jednání bylo

motivováno spíše výší potencionální provize než povinností doporučit klientovi pro něj nejvhodnější produkt. Takové jednání se podle správního orgánu skutečně neslučuje s výkonem činnosti s odbornou péčí.

Za zajímavější než odůvodnění toho, proč není IŽP vhodným produktem pro klienty poptávající spoření (které nijak nevybočuje z ustálené praxe ČNB), považuji skutečnost, že v tomto rozhodnutí ČNB výslovně uvedla, že odpovědnost za poskytnutí adekvátního doporučení nelze v žádném případě přenášet z PZ na klienta, a to ani v případě, kdy klient podepíše prohlášení takového znění. Konkrétně v tomto případě klienti podepsali prohlášení, ve kterém uvedli „jsem byl seznámen/a s popisem nabízených pojistných produktů, včetně jejich dopadu, možných rizik a která mi byla náležitě vysvětlena tak, že jsem schopen/a posoudit, zda navrhované pojištění odpovídá mým potřebám, požadavkům a finančním možnostem a jsem si vědom možných nesrovnalostí mezi svými požadavky a nabízeným pojištěním specifikovaným výše a akceptuji je...“, resp. „po seznámení se se všemi výše uvedenými materiály a informacemi shledávám nabízené pojištění jako vyhovující mým potřebám a požadavkům, ...“ ČNB odmítla argumentaci společnosti ČIFO, která dovozovala jednání svého PPZ s odbornou péčí z výše citovaných prohlášení, s tím, že posouzení vhodnosti pojistného produktu a učinění adekvátního doporučení je úkolem PZ, a nikoli klienta a odpovědnost za poskytnutí adekvátního doporučení nelze v žádném případě přenášet na klienta.

Domnívám se, že přístup ČNB je správný – PZ jakožto odborník odpovídá za to, že klientovi vysvětlí všechny aspekty nabízeného pojištění tak, aby následně klient mohl učinit informované rozhodnutí týkající se uzavření pojistné smlouvy. PZ nemůže své vlastní povinnosti přenášet na klienta a očekávat, že se zprostí odpovědnosti, pokud klienta přesvědčí k podpisu formálního prohlášení o tom, že klientovi vše vysvětlil tak jak má, aniž by bylo konkrétně uvedeno, co se tímto rozumí.

Podobně se ČNB vyjádřila i k obdobným námitkám společnosti ČIFO ve vztahu k nedostatečnému zaznamenávání požadavků a potřeb klientů, resp. důvodů pro doporučení daného pojistného produktu. I zde se ČIFO snažila argumentovat prohlášeními klientů, dle kterých jim PZ vysvětlil jeho doporučení, srozumitelně zodpověděl všechny dotazy a upozornil je na možné nesrovnalosti mezi jejich požadavky a nabízenou pojistnou smlouvou. Z použitých formulací je dle mého názoru evidentní, že jejich cílem je de facto obcházení povinnosti

detailně zaznamenat požadavky a potřeby klientů a důvody, na kterých PZ zakládá svá doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu, když konkrétní individuální záznamy jsou nahrazeny univerzálními prohlášeními, které ani nevypovídají o tom, jak skutečně jednání PZ s klientem probíhalo. Formálně sice existuje záznam z jednání, ovšem fakticky z něj není možné průběh jednání zrekonstruovat, a tudíž ani nemůže plnit funkce, které by záznam plnit měl. Jak uvedla ČNB, klient jakožto laik v oblasti pojištění důvěřuje PZ a (nikoli neoprávněně) předpokládá, že PZ mu sdělí informace přesné úplné atd. Současně však platí, že klient není nadán takovými znalostmi v oblasti pojištění, které by mu umožňovaly odhalit případné jednání PZ, které není s odbornou péčí. Na tom nic nemění ani to, že klient podepíše prohlášení, ve kterém je obecně uveden opak. Teoreticky si umím představit záznam z jednání, kde budou nejdříve podrobně zaznamenány skutečnosti vyžadované zákonem, a až poté bude následovat prohlášení o tom, že klient těmito informacím porozuměl apod. Předpokladem pro relevanci takového prohlášení je však dle mého názoru skutečně podrobný záznam požadavků a potřeb klienta a konkrétních individualizovaných důvodů, na kterých PZ zakládá svá doporučení pro klienta.

**Rozhodnutí ČNB č.j. 2017/53183/570 ze dne 13. dubna 2017 ve věci společnosti Broker Consulting, a.s., IČO: 25221736 (dále jen „Broker Consulting“)<sup>61</sup>**

V tomto rozhodnutí bylo konstatováno mj. pochybení spočívající v nedostatečném zaznamenávání požadavků a potřeb klientů a důvodů pro doporučení daného pojistného produktu v případě IŽP.

Konkrétně bylo zjištěno, že u 63 pojistných smluv IŽP (z celkem kontrolovaných 71 smluv IŽP) byly jako klientovy požadavky a potřeby zaznamenány již konkrétní pojistné částky, a to u hlavního pojištění, i u zvolených doplňkových pojištěních; obdobně bylo postupováno i u dalších připojištěných dětí či dospělých osob. Takový postup je však nesprávný, protože stanovení konečných částek k jednotlivým sjednaným pojistným rizikům představuje až závěrečnou fázi rozhodovacího procesu při uzavírání pojistné smlouvy, ve které se nastavují

---

<sup>61</sup> Celé rozhodnutí je dostupné zde: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015\\_00112\\_CNB\\_573.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015_00112_CNB_573.pdf)

konkrétní parametry dané pojistné smlouvy. Lze důvodně předpokládat, že průměrný klient nepřichází na jednání s PA s přesnými pojistnými částkami k daným rizikům, ale k závěrům o konkrétní míře potřebné pojistné ochrany dojde až v návaznosti na zjištění požadavků a potřeb klienta.

Rozhodnutí ve věci společnosti Broker Consulting je zajímavé i z toho důvodu, že v něm ČNB konstatovala, že nedílnou součástí rozhodovacího procesu při sjednávání IŽP, které mají být uvedeny v záznamu z jednání, jsou i informace o finanční situaci klienta. Tím se rozumí především údaje o jeho příjmech, výši úspor a majetku a informace o výši pravidelných výdajů či finančních závazků. Odborné zhodnocení finančního zázemí klienta vč. jeho předpokládaného vývoje jsou nezbytné zejména u zprostředkování dlouhodobých finančních produktů jako je právě IŽP, jelikož pouze takto může PA minimalizovat riziko, že doporučený pojistný produkt nebude odpovídat finančním možnostem klienta. Tím může předejít riziku neplacení pojistného a následné finanční ztrátě klienta z důvodu případného vypovězení pojistné smlouvy.

V případě, kdy je IŽP sjednáváno primárně za účelem krytí rizik (tzn. investiční složka je zcela vyloučena či potlačena na povinné minimum) je požadavek na zjišťování a vyhodnocování finanční situace klienta mírnější, nicméně nelze ho ignorovat zcela. Finanční situaci klienta je v tomto případě třeba zhodnotit s ohledem na řešené zabezpečení jednotlivých pojistných rizik, tedy zejména výpadky příjmů a výše závazků při nastalých událostech, které je třeba zohlednit při stanovení výše pojistných částek u hlavního pojištění i u případných připojištění.

Téměř „tradičně“ bylo zjištěno i nedostatečné zaznamenávání důvodů pro doporučení daného pojistného produktu, když záznam z jednání s klientem obsahoval jako odůvodnění doporučení pouze obecné formulace typu „produkt kryje zaznamenané požadavky klienta“. Toto však nelze považovat za dostatečně individualizovaný a konkrétní důvod pro doporučení daného pojistného produktu, neboť skutečnost, že pojistný produkt kryje pojistná rizika, plyne již ze samotné podstaty pojištění, a to že odpovídá požadavkům klienta je nezbytným důsledkem výkonu činnosti PA s odbornou péčí.

Poslední skutečností, na kterou bych zde ráda poukázala, je konstatování ČNB, které lze interpretovat tak, že nepostačuje mít pouze precizně připravený formulář pro záznam



z jednání dle ZPZ. Podstatné je jeho správné a dostatečně pečlivé vyplnění způsobem odpovídajícím ZPZ. Jinak řečeno, nestačí, že formulář obsahuje kolonky pro zaznamenání jednotlivých skutečností, ale tyto kolonky musí být především správně vyplněny. Sebelepší formulář je z hlediska ZPZ nedostatečný, pokud je vyplněn nepečlivě, obecně apod. Naopak, teoreticky i čistý list papíru může být dostatečným záznamem o jednání s klientem, pokud bude takový záznam sepsán PA dostatečně podrobně a individualizovaně.

**Rozhodnutí ČNB č.j. 2016/77451/570 ze dne 28. června 2016 ve věci společnosti Pentia Consulting s.r.o., IČO: 26971950 (dále jen „Pentia Consulting“)**

Toto rozhodnutí není neobvyklé z hlediska samotných zjištěných nedostatků, ale – dle mého názoru – z hlediska toho, jak účastník řízení (tzn. společnost Pentia Consulting) argumentovala ve vztahu k těmto zjištěním, a zejm. jak se s touto argumentací vypořádala ČNB.

ČNB zjistila, že Pentia Consulting řádně nezaznamenávala požadavky a potřeby klientů a důvody pro doporučení daných pojistných produktů, když v případě záznamu požadavků a potřeb bylo v záznamech z jednání s klienty zaškrtnuto pouze pole „Mám zájem o pojištění“ ... „Osob“ bez další specifikace toho, o jaké pojištění se má jednat (rezervotvorné či nerezervotvorné, pojištění úrazu, trvalých následků apod.). Pokud jde o záznamy důvodů pro doporučení daných produktů, tyto byly nedostatečné, jelikož obsahovaly pouze název produktu a pojišťovny, o jejíž produkt se jednalo, s tím, že v záznamu byla dále předdefinovaná zaškrtačací pole s obecnými „důvody“ typu „příspěvek zaměstnavatele“, „zajištění“, „kombinace pojištění a investic“ apod. Jednalo se tedy pouze o obecná konstatování, která nezachycovala individuální rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele, který vedl k doporučení konkrétního produktu.

Pentia Consulting uvedla, že požadavky a potřeby klientů zaznamenala tak, aby uchovala jejich autenticitu. Dále uvedla, že klienty informovala o tom, se kterými pojišťovnami spolupracuje, klientům však nečiní žádná doporučení a rozhodovací proces nechává na klientovi, jelikož jí žádný zákon nestanovuje povinnost klientům doporučení dávat. Navíc dle svého vyjádření stejně není schopna zjistit všechny vztahy a souvislosti klientových požadavků

a potřeb a je nutné přijmout hranici „rozumné míry poznání“, která umožní přijmout rozhodnutí při současném přijetí určité míry rizika z neznalosti.

ČNB k této argumentaci uvedla, že ustanovení § 21 odst. 8 ZPZ jasně stanoví, že před uzavřením pojistné smlouvy (jakéhokoli druhu) 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. Tato povinnost plyne ze zákona zcela jednoznačně, na rozdíl od povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele činit analýzy nabídek pojišťoven (viz § 21 odst. 7 ZPZ), která je fakultativní a existuje možnost, aby pojišťovací zprostředkovatel své doporučení na takové analýze nezaložil. Ustanovení § 21 odst. 8 ZPZ žádný jiný postup, než v něm stanovený či jakoukoli výjimku, a to ani pro různé kategorie pojištění, nepřipouští. Skutečnost, že účastník řízení (společnost Pentia Consulting) informuje klienty o pojišťovnách, se kterými spolupracuje, pak neznamená, že nemá zaznamenávat klientovy požadavky a potřeby a zároveň důvody pro výběr pojistného produktu. Dle názoru ČNB musí pojišťovací zprostředkovatel zcela v souladu se zákonem výše uvedené zaznamenat a nemůže se této povinnosti zprostit tvrzením, že klientům neposkytuje žádná doporučení a rozhodovací proces nechává na klientovi. V takovém případě je otázkou, jaká je přidaná hodnota jeho činnosti jako pojišťovacího zprostředkovatele, když klient by si takto de facto vybral produkt sám a neměl by žádný důvod využít služeb účastníka řízení (jinak řečeno, klient by mohl rovnou navštívit pobočku příslušné pojišťovny, jejíž produkt si sám vybral, resp. uzavřít pojistnou smlouvu i prostřednictvím nabídky pojišťoven na internetu).

Dle názoru ČNB lze souhlasit s tím, že konečné rozhodnutí o tom či onom produktu skutečně učiní klient, ovšem činí tak na základě předložených návrhů pojišťovacího zprostředkovatele. Z uvedeného tedy vyplývá, že pojišťovací zprostředkovatel by měl postupovat tak, že na základě klientových požadavků a potřeb klientovi předloží návrhy na uzavření pojistných smluv a následně zaznamená důvody pro výběr té které smlouvy, jejíž uzavření pro klienta zprostředkuje.

Konečně ČNB uvedla, že požadavky a potřeby klienta a důvody pro doporučení daného pojistného produktu budou pro různé produkty zaznamenány s různou mírou konkrétnosti.

V žádném případě však nelze zcela rezignovat na plnění povinností jasně stanovených zákonem.

Dle zjištění ČNB společnost Pentia Consulting pochybila též v tom, že v některých případech používala pojem „spoření“ resp. jeho odvozeniny (spoření na budoucnost, spoření na penzi apod.) ve vztahu k IŽP. Jak ČNB opakovaně uvádí ve svých metodických a výkladových materiálech, takový postup není možný. ČNB v rozhodnutí ve věci společnosti Pentia Consulting uvedla, že na pojmy „spoření“ a „investice“ je nutno nahlížet ve spojení s činností účastníka řízení jako zprostředkovatele pojistných produktů (v daném případě konkrétně životního pojištění spojeného s investováním) a modelem průměrného spotřebitele. Pojem „spoření“ nekorresponduje s reálnou náplní finančního produktu IŽP, které není produktem spořicími, ale primárně pojistným, který je kombinován s možností investování. Používání pojmu „spoření“ a jeho modifikací (spořicí složka, spořicí účet atp.), tak z pohledu průměrného spotřebitele může vést k záměně se spořicími produkty a vyvolat v něm mylný dojem, že finanční produkt vykazuje určité zvláštní charakteristické znaky, které ve skutečnosti nemá. Spořením se totiž obvykle rozumí odkládání volných peněžních prostředků za účelem jejich možného pohotového využití, přičemž se, ve srovnání s jinými finančními produkty, akceptuje jejich relativně nízké zhodnocení bez podstoupení rizika. Spořicí produkty mohou být na rozdíl od IŽP též krátkodobého charakteru a jsou mimoto ve většině případů předmětem zákonného pojištění vkladů. Spoření bývá veřejností obvykle vnímáno jako méně rizikové, co se týče rizika ztráty a spořených finančních prostředků. Naproti tomu při investování, které je spojeno s předpokladem vyššího výnosu (ale i možné ztráty), podstupuje investor v závislosti na investičních nástrojích, jejichž riziku je vystaven, v první řadě (mimo rizika inflačního) riziko tržní, dále riziko kreditní a riziko likvidity. Klientům při nabízení IŽP by mělo být dostatečně vysvětleno s ním spojené investiční riziko a skutečnost, že předchozí výnosy nejsou zárukou výnosů budoucích a dále skutečnost spočívající v předplácení (administrativních) nákladů na celou dobu trvání produktu IŽP). Nejsou-li klientům výše uvedené aspekty charakterizující produkt IŽP alespoň stručně vysvětleny (a prezentuje-li se jim naopak produkt IŽP za použití slov "spoření" „spořicí účet“ apod.), je zřejmé, že takové jednání není v souladu s odbornou péčí a je způsobilé spotřebitele uvést v omyl tak, že si tito mohou IŽP mylně zaměňovat se spořicími produkty (tj. nesprávně vnímat IŽP jako substitut vkladového spořicího účtu). ČNB dále odkázala na soudní rozhodnutí, ve kterých je tento výklad podpořen, konkrétně uvedla

rozhodnutí Městského soudu v Praze č.j. 5 Af 30/2010-133 (potvrzeno navazujícím rozhodnutím Nejvyššího správního soudu č.j. 8 Afs 17/2012-375), dle kterého termín „spoření“ použitý v propagačním materiálu týkajícím se pojištění, působí zavádějícím dojmem s tím, že popsat konzervativní charakter určitého investičního nástroje lze i bez použití výrazů, které si běžný spotřebitel spojí s klasickým bankovním produktem.

ČNB nakonec používání pojmu „spoření“ v souvislosti s IŽP posoudila „pouze“ jako porušení ZPZ (konkrétně porušení povinnosti jednat s odbornou péčí a chránit zájmy spotřebitele, jelikož porušila zákaz uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné údaje a informace, anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb) a nikoli též jako klamavou obchodní praktiku ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele. Důvodem byla skutečnost, že Pentia Consulting k příslušným pojistným smlouvám přikládala modelace vývoje pojistného v čase, resp. informace o vývoji odkupného v čase (klienti tedy měli k dispozici názornou ukázkou, jak se může hodnota jejich investic vyvíjet).

**Rozhodnutí ČNB ze dne 23. října 2017 č.j. 2017/141231/570 ve věci společnosti IMG a.s., IČO: 63080419**

Jde o rozhodnutí, ve kterém se ČNB vyjadřuje konkrétně k tomu, co by mělo být v záznamu z jednání obsaženo, aby splňoval požadavky ZPZ, tzn. aby byl dostatečně podrobný tak, aby zaznamenané požadavky a potřeby umožňovaly vyhodnotit vhodný pojistný produkt (a vhodné nastavení tohoto produktu) pro klienta, a to včetně vyhodnocení vhodnosti případné investiční složky (investiční strategie). Rozhodnutí je zajímavé právě z toho důvodu, že obsahuje konkrétní příklady toho, co má být v záznamu z jednání obsaženo, mnohem častěji se totiž v rozhodnutích ČNB objevuje pouze konstatování, že záznam je nedostatečný, aniž by ale bylo uvedeno, co konkrétně by v něm mělo být. Zde jsou navíc příklady uvedeny nejenom pro pojištění osob, ale i pro pojištění majetku atd.

Podle ČNB je tak třeba v případě pojištění osob zaznamenat alespoň konkrétní rizika, která klient požaduje či pojišťovací zprostředkovatel doporučuje zahrnout do pojištění, požadovanou, resp. doporučenou výši pojistné ochrany a požadovanou, resp. doporučenou pojistnou dobu, přičemž by mělo být zřejmé, zda se jedná o doporučení pojišťovacího

zprostředkovatele či výslovný požadavek klienta. Dále je obvykle nutné zaznamenat informace o povolání, volnočasových aktivitách a zdravotním stavu klienta a případně též specifikaci účelu pojištění, tedy konkrétní motivaci klienta k uzavření dané pojistné smlouvy.

ČNB dále uvádí, že řádné odůvodnění výběru pojistného produktu nabývá významně na důležitosti v případě, kdy ze záznamu požadavků a potřeb klienta vyplývá čistě požadavek na pojištění rizik (tj. bez požadavku na investici) a přitom je klientovi doporučen produkt IŽP, které obsahuje i investiční složku, byť by byla tato investiční složka redukována, nikoliv však zcela vyloučena. V tomto případě je nezbytné podrobně odůvodnit volbu produktu IŽP a vhodnost tohoto produktu pro klienta, který požadoval pouze pojištění rizik, přičemž je nutné zvážit též skutečnost, že klient má v produktu IŽP (na rozdíl od produktu rizikového životního pojištění) vázány finanční prostředky (být v malé výši), které může efektivně získat až po skončení sjednané (často značně dlouhé) pojistné doby, což může ovlivnit jeho případné rozhodnutí o předčasném ukončení pojistné smlouvy.

V případě pojištění majetku je pak třeba zaznamenat zpravidla alespoň konkrétní rizika, před kterými požaduje klient majetek chránit či které pojišťovací zprostředkovatel doporučuje zahrnout do pojištění, a požadovanou, resp. doporučenou výši pojistné ochrany, přičemž by mělo být zřejmé, zda se jedná o doporučení pojišťovacího zprostředkovatele či výslovný požadavek klienta. Dále je nutné zpravidla zaznamenat informace o daném majetku, které mohou mít vliv na výběr vhodného produktu a jeho konkrétní nastavení, tedy např. v případě nemovitosti její účel (k trvalému bydlení, rekreační, neobydlená), velikost, stáří, technický stav atd.).

V případě pojištění odpovědnosti je třeba zaznamenat zpravidla alespoň konkrétní rizika (typ odpovědnosti), která klient požaduje či pojišťovací zprostředkovatel doporučuje zahrnout do pojištění, a požadovanou, resp. doporučenou výši pojistné ochrany, přičemž by mělo být zřejmé, zda se jedná o doporučení pojišťovacího zprostředkovatele či výslovný požadavek klienta.

K nutnosti zaznamenávat důvody pro výběr pojistného produktu pak ČNB uvádí, že zaznamenané důvody musí být zcela konkrétní, musí z nich být patrné, jaké faktory vzal pojišťovací zprostředkovatel v úvahu a proč považuje pojišťovací zprostředkovatel daný produkt za nejvhodnější pro klienta. Předkládá-li pojišťovací zprostředkovatel klientovi ke

konečnému výběru nabídku více pojistných produktů, které považuje za rovnocenné alternativy pokrytí požadavků a potřeb klienta, mělo by být zřejmé, v čem spatřuje rozdíly (výhody a nevýhody) mezi těmito produkty. Záznam z jednání je nejen dokladem k prokázání vynaložení náležité odborné péče, ale i důležitým prostředkem pro informování klienta. V případě IŽP, zejména (nikoliv však výlučně) v případech, kdy investiční složka tvoří nikoliv zanedbatelnou část pojistného či kdy je zvolena rizikovější investiční strategie, je nezbytné, aby pojišťovací zprostředkovatel zaznamenal též vyjádření k investiční složce, a to vždy minimálně k její výši, k výběru podkladového aktiva, do něž je investováno, a vhodnosti této investiční strategie pro daného klienta, přičemž se bere v úvahu rozsah, složitost a rizikovost investice.

V souladu s požadavkem odborné péče by v souvislosti se sjednáním nové pojistné smlouvy měl pojišťovací zprostředkovatel vždy vzít v úvahu již existující pojistné smlouvy pokrývající shodné či obdobné požadavky a potřeby klienta, zejména by měly být zhodnoceny a zaznamenány důvody ukončení existující pojistné smlouvy a případné dopady takového ukončení na klienta a důvody pro sjednání nové pojistné smlouvy na shodný či obdobný produkt. Takovéto posouzení by mělo být provedeno nejen v případě, kdy je starší pojistná smlouva v době zprostředkování smlouvy nové stále účinná, avšak též v případě, kdy v krátké době před zprostředkováním smlouvy nové byla starší smlouva ukončena, a to zejména byla-li ukončena z důvodů na straně klienta. Obdobně je pak nutné postupovat v případě, kdy je současně sjednáváno více pojistných smluv pokrývajících shodné či obdobné požadavky a potřeby klienta. Měly by tedy být především zhodnoceny a zaznamenány důvody takového postupu včetně dopadů tohoto postupu do majetkové sféry klienta.

Na základě rozboru výše uvedených rozhodnutí lze zobecnit, že pro správné plnění povinností dle § 21 odst. 8 ZPZ je třeba dodržovat několik pravidel. Pojišťovací agent musí vždy zaznamenat požadavky a potřeby klienta a důvody, na kterých zakládá svá rozhodnutí. Této povinnosti se nelze zprostit tím, že PZ přenesse odpovědnost za výběr konkrétního produktu na klienta tím, že klient podepíše prohlášení v tomto duchu. Záznam o splnění předmětných povinností musí být vždy dostatečně konkrétní tak, aby umožňoval zrekonstruovat celý rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele. Míra naplnění požadavků zákona je závislá především na složitosti produktu, o který se v konkrétním případě jedná, s tím, že platí jednoduché pravidlo. Čím složitější je daný pojistný produkt, tím preciznější musí PZ splnit své

požadavky a pečlivěji sepsat záznam z jednání s klientem. Ani v případě jednodušších pojistných produktů však nelze na zákonné povinnosti rezignovat.

#### *3.6.3.4 Nedostatek odborné péče jako nekalá obchodní praktika*

V některých případech mohou být nedostatky při sjednávání pojištění, spočívající v nedostatku odborné péče, posouzeny též jako nekalá obchodní praktika ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele. Jedná se o případy, kdy je nedostatek při plnění informačních povinností v rozporu s požadavkem odborné péče a je navíc způsobilý podstatně ovlivnit rozhodování zájemce o uzavření pojistné smlouvy nebo pojistníka tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.<sup>62</sup> Pojišťovací agent tedy musí klientovi poskytnout všechny nezbytné informace o charakteru a vlastnostech nabízeného pojištění, vč. všech nákladů, které bude pojistník na toto pojištění v případě jeho sjednání vynakládat tak, aby klient mohl učinit informované rozhodnutí o přijetí nabídky pojištění.<sup>63</sup> „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. U pojistných smluv životního pojištění, zvláště pak u těch, kde je nositelem investičního rizika pojistník (tzn. IŽP), ČNB i s ohledem na zákaz nekalých obchodních praktik očekává, že pojišťovací zprostředkovatelé (a pojišťovny) 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. ... Pojišťovací zprostředkovatel (a pojišťovna) je povinen zájemci o pojištění poskytnout dostatečný časový prostor pro samostatné posouzení vhodnosti nabízeného pojištění, aniž by byl současně zavázán k následnému podepsání pojistné smlouvy. ... Z povinnosti odborné péče a zákazu nekalých

---

<sup>62</sup> S účinností od 28. 12. 2015 došlo ke změně definice nekalé obchodní praktiky, která nově zní takto: „Obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.“ – viz § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

<sup>63</sup> Úřední sdělení ČNB č. 6/2012 ze dne 2. května 2012. *Www.cnb.cz* [online]. 2012 [cit. 2017-12-17]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2012/download/v\\_2012\\_06\\_20\\_712560.pdf](https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2012/download/v_2012_06_20_712560.pdf)

obchodních praktik také plyne, že jakékoliv informace, které nelze snadno pochopit a vyhodnotit na základě ústního sdělení, musí být předkládány písemně a způsobem srozumitelným pro průměrného spotřebitele, 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 by měla obsahovat také informace o všech částkách snižujících hodnotu podílů nebo cenu podílové jednotky podkladových fondů.<sup>64</sup>

Další vodítka k tomu, jakým způsobem by měli být zájemci o pojištění informováni o nákladovosti produktů životního pojištění, jsou uvedena v Dohledovém benchmarku č. 3/2012 Nákladovost produktu životního pojištění, Informace o odkupném. Smyslem informování zájemce o pojištění o nákladovosti produktu životního pojištění je seznámení zájemce o pojištění se základní strukturou pojistného (tzn. s pojistným za jednotlivá pojištění, resp. připojištění, případně s pojistným za soubor pojištění, není-li možné částku rozdělit na jednotlivá pojištění) a poplatky, tzn. se všemi částkami přímo hrazenými pojistníkem v rámci uzavřené pojistné smlouvy a též s částkami uplatňovanými k jeho tíži včetně částek snižujících cenu podílové jednotky. ČNB výslovně uvádí, že celková základní struktura pojistného musí být zájemci o pojištění zřejmá z navržené modelace nabízeného pojistného produktu, se kterou musí být zájemce o pojištění prokazatelně seznámen před uzavřením pojistné smlouvy. Obdobně to platí i pro modelaci budoucího vývoje kapitálové hodnoty pojištění, vč. vývoje odkupného v čase – i s touto modelací musí být zájemce o pojištění před uzavřením pojistné smlouvy prokazatelně seznámen, přičemž tato modelace musí zohledňovat i očekávané budoucí změny v ceně pojištění. Naopak nezohledňují se mimořádné vklady a výběry a další negarantované částky připisované na vrub nebo ve prospěch kapitálové hodnoty pojištění, které by významně zkreslily projekci odkupného.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Úřední sdělení ČNB č. 6/2012 ze dne 2. května 2012. *Www.cnb.cz* [online]. 2012 [cit. 2017-12-17]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2012/download/v\\_2012\\_06\\_20\\_712560.pdf](https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2012/download/v_2012_06_20_712560.pdf)

<sup>65</sup> Dohledový benchmark č. 3/2012. *Www.cnb.cz* [online]. 2012 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2012\\_03.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2012_03.pdf)



Používání nekalých obchodních praktik bývá někdy v praxi spojeno s propagací pojistných produktů. Nedostatků při propagaci pojistných produktů si povšimla i ČNB a v návaznosti na svá zjištění vydala Dohledový benchmark č. 5/2013 Propagace pojistných produktů. Tento benchmark je sice primárně určen pojišťovnám, ale jak sama ČNB uvádí, přiměřeně se vztahuje i na pojišťovací zprostředkovatele v případech, kdy provádějí propagaci pojistných produktů nezávisle na propagačních materiálech pojišťoven, které zastupují.

Pojišťovací agenti jsou tedy i při propagaci pojistných produktů povinni postupovat v souladu se ZPZ, tzn. jsou povinni jednat s odbornou péčí a nesmí uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné nebo dvojsmyslné informace anebo zamlčet údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb.

ČNB považuje za propagaci jakoukoliv formu komunikace, jejímž cílem je přimět osoby k uzavření, změně, případně i zániku pojistné smlouvy. Propagace může být přímá (během osobního jednání, telefonicky, či korespondenčně – především e-mailem), ale i nepřímá – zejména prostřednictvím komunikačních médií, např. periodický i neperiodický tisk, rozhlasové a televizní vysílání, internet, letáky apod. Při propagaci pojistných produktů musí být uplatňovány tyto zásady:

1. poskytování objektivních informací (tj. pravdivých, nezkreslených apod.),
2. poskytování jasných informací,
3. poskytování neklamavých informací,
4. jednání s odbornou péčí, která zahrnuje mj. férovost a čestnost.

Dohledový benchmark č. 5/2013 dále stanovuje obsahové požadavky na propagaci pojistných produktů a též některé speciální (další) požadavky týkající se propagace produktů životního pojištění; v příloze k benchmarku pak jsou uvedeny konkrétní příklady propagace, které nejsou v souladu s pravidly v benchmarku popsány.

Pokud jde o obecné obsahové požadavky, za klíčové je třeba považovat to, aby bylo v rámci propagace jasné, o jaký produkt se jedná, tzn. aby byl konkrétní produkt propagován takovým způsobem, který vyloučí riziko záměny s jiným finančním produktem.

Ve vztahu k propagaci životního pojištění pak je akcentováno, že v souvislosti s životním pojištěním nesmí být používán termín spoření, spořicí složka, spořicí program

apod., a to z důvodu, aby nemohlo dojít k záměně za vkladové produkty u jiných typů finančních institucí.<sup>66</sup>

Mezi další obecné požadavky na propagaci patří to, že musí být jasné, o produkt které pojišťovny se jedná, jsou stanovena pravidla pro srovnávání pojistných produktů atd. V případě IŽP jsou pak nad rámec již uvedeného stanoveny některé další mantinely pro jejich propagaci, konkrétně musí být potenciální klienti např. upozorněni na investiční riziko, které je spojené s investováním v rámci IŽP a na to, že obvykle není zaručena návratnost investované částky, tudíž investiční riziko nese pojistník. V případě propagace IŽP s garantovanou investicí musí propagace obsahovat upozornění na podstatné okolnosti takové garance (např. podmíněnost zajištění, měnová rizika, limitování maximálního výnosu apod.).

Konečně benchmark obsahuje též stručnou zmínku o grafickém ztvárnění propagačních materiálů, které by měl být vyvážené ve smyslu nápaditosti a zřetelnosti informací týkajících se na jedné straně výhod a na druhé straně rizik pojistného produktu.<sup>67</sup>

Rozhodnutí, kterými ČNB výslovně postihuje využívání nekalých obchodních praktik, nejsou velmi častá, patří však mezi ta s nejvyššími udělenými sankcemi – jejich výše může být až v řádu milionů korun. Jako klamavé obchodní praktiky jsou často hodnoceny postupy PZ, kteří přirovnávají IŽP ke spoření, tzn. k produktu, ze kterého lze kdykoli vybrat vložené prostředky, resp. kdy výše zhodnocení vložených prostředků je pojišťovnou garantovaná. Na některá taková rozhodnutí bude poukázáno níže.

---

<sup>66</sup> Rovněž finanční arbitr již ve svém rozhodnutí uvedl, že pojištění (a to ani kapitálové životní pojištění) nelze v žádném případě zaměňovat za spoření. Jednalo se konkrétně o rozhodnutí finančního arbitra ze dne 18. 1. 2018, č.j. FA/SR/ZP/464/2015-1, ve kterém finanční arbitr mj. uvedl: „Kapitálové životní pojištění je obecně chápáno jako rezervotvorné pojištění, což znamená, že se nespotřebovává celé pojistné na krytí rizik a případně sjednaných poplatků, ale část pojistného se ukládá (rezerva). Pojišťovna tuto rezervu zhodnocuje o garantované zhodnocení (technická úroková míra), když toto zhodnocení již zohledňuje konkrétní pevně sjednaná částka pojistného plnění. Jelikož pojišťovna garantuje zhodnocení rezervy, nese případné riziko ztráty ona, a nikoliv klient. ... **Naproti tomu spoření představuje činnost spočívající v ukládání volných peněžních prostředků za účelem jejich zhodnocení, a liší se tak od pojištění již svým účelem.** Pojistné plnění, resp. plnění z pojištění, může obecně dosáhnout částky, kterou by oprávněná osoba obdržela od banky v případě výplaty peněžních prostředků z bankovního účtu, ovšem na rozdíl od pojištění smyslem a účelem spoření není právo na plnění v případě nastání nahodilé události jako je tomu u pojištění (viz ustanovení § 788 odst. 1 občanského zákoníku – pozn. Vzhledem k datu uzavření předmetné pojistné smlouvy (r. 002) se jednalo o zákon č. 40/1964 Sb.).“

<sup>67</sup> Dohledový benchmark č. 5/2013. *Wwww.cnb.cz* [online]. 2013 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2013\\_05.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2013_05.pdf)

**Rozhodnutí ČNB č.j. 2015/119832/570 ze dne 2. listopadu 2015, sp.zn. Sp/2014/60/573 ve věci společnosti OVB Allfinanz, a.s., IČO: 480 40 140**

V tomto rozhodnutí ČNB udělila společnosti OVB Allfinanz, a.s., pokutu ve výši 5.000.000,- Kč za to, že při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví opakovaně využívala klamavé obchodní praktiky, když před uzavřením smluv týkajících se IŽP, písemně i ústně prezentovala IŽP jako spoření, spořicí produkty, resp. spořicí účty s tím, že se jedná o produkt, u něhož lze kdykoli vybrat vložené prostředky, produkt s garantovaným či kladný zhodnocením vložených prostředků, jež lze (včetně zhodnocení) vybrat již po 2 až 5 letech od uzavření smlouvy, případně IŽP prezentovala jako produkt, u něhož lze výši vkládaných peněžních prostředků měnit a snižovat a peněžní prostředky vybírat podle potřeby. To vše klientům sdělovala, aniž by je současně upozornila zejm. na to, že výše původně sjednaného pojistného a skutečná délka trvání smlouvy mají především v prvních letech trvání smlouvy významný či zásadní vliv na možnost výběru peněžních prostředků.

Popsaným jednáním, resp. opomenutím se OVB Allfinanz, a.s. dopustila porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik ve smyslu § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s § 5 odst. 1 písm. a) a c) tohoto zákona.

**Rozhodnutí ČNB č.j. 2015/35935/570 ze dne 1. dubna 2015, sp. zn. Sp/2013/215/573 ve věci společnosti AQUEL CREDIT s.r.o., IČO: 254 38 760**

Podobně jako v případě OVB Allfinanz, a.s. zhodnotila ČNB i praktiky společnosti AQUEL CREDIT s.r.o., když jí rozhodnutím č.j. 2015/35935/570 ze dne 1. dubna 2015, sp. zn. Sp/2013/215/573 uložila pokutu ve výši 250.000,- Kč<sup>68</sup> za to, že produkt IŽP přirovnávala ke spoření s fixním zhodnocením vložených prostředků ve výši 7% p.a. a dále zamlčovala informace o vývoji výše odkupného v prvních 5 letech po uzavření pojistné smlouvy, čímž

---

<sup>68</sup> Pokuta byla uložena i za další správní delikt, a to porušení zákazu stanoveného v § 26 odst. 2 písm. c) ZPZ, o kterém však v této části práce nebude pojednáváno.

uváděla nepravdivé informace a současně opomněla uvést důležitý údaj, jenž po ní bylo možné, s přihlédnutím ke všem okolnostem, požadovat.

Popsaným jednáním, resp. opomenutím porušovala zákaz používání nekalých obchodních praktik upravených v § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, jelikož používala při distribuci IŽP klamavé obchodní praktiky ve smyslu § 5 odst. 1 písm. a) a c) zákona o ochranu spotřebitele.

### **Rozhodnutí ČNB ze dne 5. srpna 2016 č.j. 2016/99647/570 ve věci společnosti SMS finanční poradenství, a.s., IČO: 253 81 512 (dále jen „SMS“)**

Toto rozhodnutí již bylo rozebráno v kapitole 3.6.3.3 z hlediska porušení ZPZ tím, že SMS porušila povinnosti zaznamenávat požadavky a potřeby klientů a též důvody pro doporučení konkrétního produktu. Rozhodnutí je však zajímavé i proto, že se v něm ČNB poměrně podrobně vyjadřuje k používání nekalých (konkrétně klamavých) obchodních praktik v smyslu zákona o ochraně spotřebitele. SMS se používání nekalých obchodních praktik dopustila tím, že při zprostředkovávání produktu IŽP nepravdivě přirovnávala IŽP ke spoření, když tento pojem používala v souvislosti s IŽP v dokumentu informace pro klienta, dále v aplikaci „Panáček v kravatě“ a ve vnitřním předpise „Kodex etiky“ a při jednání s klienty její PPZ prezentovali IŽP jako produkt spořicí.

Popsané jednání bylo ČNB posouzeno jako používání klamavé obchodní praktiky ve smyslu § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele<sup>69</sup>, tzn. jako klamavá obchodní praktika, při které je užit nepravdivý údaj.

V této souvislosti je zajímavé vyjádření ČNB k případům, kdy je termín „spoření“ používán v souvislosti s IŽP, v rámci kterého klient investuje do tzv. garantovaného fondu. Dle ČNB ani v tomto případě není možné přirovnávat IŽP ke spoření, a to především s ohledem na vysoké počáteční náklady, výrazně omezené možnosti volné dispozice s již vloženými prostředky, jakož i z toho důvodu, že část pojistného se používá na krytí rizik (a na úhradu již zmíněných nákladů). Právě skutečnost, že garance se netýká celého zaplaceného pojistného,

---

<sup>69</sup> Jedná se o zákon o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 27. 1. 2015.

ale pouze jeho části, je dalším rozdílem mezi produktem IŽP a spoření, u kterého se úročí celá klientem vložená částka. V rámci tzv. garantovaného fondu tak je garantováno minimální zhodnocení ceny jednotky, nejedná se o garanci výše odkupného. Odkupné navíc nelze plně slučovat s vývojem ceny jednotek, resp. vývojem kapitálové hodnoty, protože ta je zejména v prvních letech výrazně odlišná od výše odkupného, a to zejména vzhledem k vysokým počátečním nákladům. Dalším zajímavým bodem rozhodnutí je bod 64., ve kterém se ČNB vyjádřila i k námitce, kterou – i dle mých zkušeností – používají někteří PZ v rámci argumentace, proč je možné IŽP označovat jako „spoření“. Tato argumentace spočívá v tom, že tzv. doplňkové penzijní spoření používá termín „spoření“ přesto, že jde v podstatě o investování. Z této skutečnosti někteří PZ dovozují, že když IŽP vlastně pojištění spojené s investováním, je možné i zde mluvit o spoření... K tomu ČNB uvedla, že pojmy zavedené zákonem č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů, jsou použitelné pouze pro účely tohoto zákona, který je jasně a jednoznačně definuje, a precizně upravuje charakter a vlastnosti tohoto produktu. V případě IŽP podrobná zákonná úprava chybí, je proto na pojišťovacím zprostředkovateli, aby v souladu s povinností jednat s odbornou péčí a zákazem klamání spotřebitele, vysvětlil klientovi produkt IŽP tak, aby ho klient pochopil správně a jednoznačně. Jinak řečeno, odvolání se na zákon, který upravuje jiný, zcela specifický produkt, zde není relevantním argumentem.

SMS se dále při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví dopustila používání klamavých obchodních praktik ve smyslu § 5 odst. 1 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele<sup>70</sup>, které spočívají v tom, že podnikatel opomene uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem.

Konkrétně se SMS dopustila použití této klamavé obchodní praktiky tím, že nedostatečně informovala své klienty o nákladech souvisejících s uzavřením IŽP a též o nákladech souvisejících s ukončením stávající pojistné smlouvy IŽP a následným uzavřením pojistné smlouvy nové, čímž opomněla klientům uvést důležité údaje související s uzavřeným pojistným produktem. K tomuto pochybení ČNB uvedla, že z hlediska zákonných požadavků je třeba, aby byl klient o vlastnostech produktu úplně a srozumitelně informován, přičemž

---

<sup>70</sup> Jedná se o zákon o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 27. 12. 2015.

jednou z nejpodstatnějších informací je informace o nákladovosti daného pojistného produktu, a to zejména v situaci, kdy dochází k tzv. přepojištění, resp. „přesmluvnění“, tzn. k ukončení původní pojistné smlouvy a uzavření nové. Klient musí být informován o poplatkové struktuře pojistné smlouvy zcela přesně, a tak, aby jí porozuměl a mohl tedy ohledně uzavření pojistné smlouvy učinit informované rozhodnutí založené na zvážení všech aspektů nabízeného pojištění.

Pokud se PZ rozhodne, že bude klienty o nákladovosti produktu informovat předáváním tzv. modelace, je takový postup možný, ovšem musí se tak dít ve všech případech, nikoli jen v těch, kdy výše ročního pojistného přesáhne určitou hranici (konkrétně zde 24.000,- Kč). Je samozřejmě možné klienty informovat o nákladovosti pojistné smlouvy i jiným způsobem než předáním modelace, PZ však musí být vždy schopen prokázat, že k informování klienta skutečně došlo, a že se tak stalo v souladu se zákonem, tzn. srozumitelně, úplně atd.

V souvislosti s tzv. přesmluvněním SMS argumentovala, že v „drtivé většině“ nebylo možné zjistit, jestli klient již nějakou pojistnou smlouvu má, resp. měl uzavřenu, a tudíž tuto informaci nemohla zohlednit. K tomu ČNB uvedla, že při zprostředkování pojištění je jednou ze zásadních informací, které musí PZ od klienta získat, i informace o jeho stávající pojistné ochraně, přičemž je nutné tuto skutečnost nejenom zaznamenat, ale i zohlednit v rámci doporučení klientovi. S tímto názorem nelze než souhlasit.

Poznatky vyplývající z rozhodnutí popsaných v této části práce je možné zobecnit velmi jednoduše – pojišťovací zprostředkovatel by měl klientovi vždy jasně a jednoznačně vysvětlit, jaký produkt mu doporučuje, přičemž by se měl vyhnout formulacím a srovnáním, které by mohly klienta uvést v omyl o charakteru daného produktu. Jinak řečeno, pokud s klientem mluví o IŽP, neměla bych tento produkt přirovnávat k typově odlišným produktům, např. ke spoření. Současně musím klienta vždy upozornit na všechny důsledky spojené s doporučením, které mu dávám (nebo ho alespoň upozornit, že některé možné důsledky nejsem schopna posoudit, a klient by si je měl ověřit sám).

#### 3.6.4 Pojišťovací agent s distribuční sítí

Pojišťovací agent – fyzická či právnická osoba – může svou činnost vykonávat sám nebo prostřednictvím svých zaměstnanců, příp. může při výkonu zprostředkovatelské činnosti

v pojišťovnictví spolupracovat s podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli, přičemž PPZ může být opět jak fyzická, tak i právnická osoba. Není však možné tzv. řetězení PPZ (ani řetězení PA) - není tedy možné, aby PA spolupracoval s víceúrovňovou strukturou PPZ, v rámci které budou mít jednotliví PPZ smlouvy mezi sebou a nikoli napřímo s PA. S ohledem na uvedené je tedy možná maximálně dvojstupňová (resp. „trojstupňová“ – viz dále) struktura distribuční sítě pojišťovacího agenta, kdy prvním stupněm bude PA (resp. i jeho zaměstnanci), druhým stupněm PPZ – přičemž ten může svou činnost vykonávat i prostřednictvím svých zaměstnanců – to je „třetí“ stupeň. Zaměstnanci podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele jsou třetím stupněm v uvozovkách proto, že zaměstnanci jsou „součástí“ PPZ – nejsou samostatným podnikatelským subjektem (což obdobně platí i pro zaměstnance samotného PA).

Prakticky se v případě pojišťovacích agentů s distribuční sítí vyskytují 2 modely distribuční sítě - tzv. pool (broker pool) a MLM<sup>71</sup> síť.

Typičtější je MLM síť, ve které PPZ nejsou odměňováni pouze za produkty, které osobně sjednají, ale získávají i podíl z produkce uskutečněné jinými poradci (PPZ), které do systému přivedli, a kteří jsou v struktuře MLM společnosti na nižší úrovni. Zásadní motivační roli zde hraje kariérní systém. Všichni PPZ mají smlouvu s „nadřízeným“ PA, není možné „řetězení“ PPZ; odměnu všem PPZ vyplácí jejich „nadřízený“ PA, podstatné je to, že její výše nezávisí pouze od produkce samotného PPZ, ale i od produkce PPZ na nižších příčkách MLM sítě. Metoda MLM doplňuje běžný způsob prodeje o tzv. duplikační efekt. Pojištění je nabízeno obchodními zástupci, kteří vytvářejí hierarchickou strukturu. Pokud obchodní zástupce dosáhne určité úrovně zaškolení a prodejní úspěšnosti, může rekrutovat nováčky a zařazovat je do své hierarchie. Provize z obchodů, které nováček uskuteční, jsou rozděleny mezi jednotlivé členy hierarchie, na jejímž dně se nachází nováček. Tento systém motivuje nováčka nejenom k uzavírání nových obchodů, ale též k rekrutování dalších nováčků. Jednotliví obchodní zástupci jsou podle své úspěšnosti zařazováni do příslušných provizních úrovní – na vyšší úrovni má obchodní zástupce ze stejného obchodu vyšší provizi. K tomu se přidávají i podíly na provizích obchodních zástupců zařazených v hierarchii na nižším stupni. Pravidlem bývá, že čím vyšší pozice obchodní zástupce dosáhne, tím víc se věnuje budování hierarchie

---

<sup>71</sup> „multi level marketing“

než vlastním obchodům. Na tomto systému je velmi zajímavý právě tento duplikační efekt, který při dobrých manažerských dovednostech umožňuje dosahování velmi zajímavých příjmů.<sup>72</sup>

MLM struktura distribuční sítě je někdy nesprávně ztotožňována s tzv. „pyramidou“ nebo „letadlem“. Tyto struktury však fungují na jiném principu a v oblasti zprostředkování pojištění jsou považovány za správný delikt – viz § 26 odst. 2 písm. d) ZPZ. Jako „pyramida/letadlo“ jsou označovány společnosti, které mají jediný cíl – neustálé nabírání nových účastníků za velmi vysoké vstupní poplatky, které jsou pak rozděleny do struktury „pyramidy/letadla“.<sup>73</sup>

Méně častým modelem je tzv. pool<sup>74</sup>, tj. systém s plochou strukturou, ve kterém neexistuje hierarchie mezi PPZ. Jednotliví PPZ jsou na sobě provizně navzájem nezávislí, jejich provize nejsou odvozovány od provizí jiných PPZ. I zde vyplácí provize všem PPZ pojišťovací agent, se kterým spolupracují, nedochází zde však k onomu duplikačnímu efektu, tzv. jednotliví PPZ netvoří hierarchii a jejich provize (resp. jejich část) nejsou ovlivněny zařazením do hierarchické struktury PPZ.

Má-li PA distribuční síť (ať již s poolovou strukturou nebo s MLM strukturou), pak musí ve vztahu k ní nastavit náležité kontrolní mechanismy. Tato jeho povinnost vyplývá z povinnosti PA jednat s odbornou péčí<sup>75</sup>. Je samozřejmě rozdíl, jestli se jedná o PA, který má několik málo PPZ, či zaměstnanců, nebo jestli jde o PA s rozsáhlou distribuční sítí, jež může čítat i několik stovek či tisíců osob.

Toto hledisko akcentuje i ČNB ve svém Úředním sdělení ze dne 19. září 2014 k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele, ve kterém sděluje, jaké jsou

---

<sup>72</sup> HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel, aneb, Co by měl každý "pojišťovák" vědět*. Praha: Linde, 2009. Praktická příručka (Linde). ISBN 978-80-7201-775-1.

<sup>73</sup> HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel, aneb, Co by měl každý "pojišťovák" vědět*. Praha: Linde, 2009. Praktická příručka (Linde). ISBN 978-80-7201-775-1.

<sup>74</sup> Termín pool (broker pool) se používá i v jiném smyslu, konkrétně může jít o skupinu pojišťovacích zprostředkovatelů – typicky PA, kteří mají s „broker poolem“ uzavřeny smlouvy o spolupráci (nejčastěji nepojmenované smlouvy), ve kterých mají stanovené podmínky vzájemné spolupráce. Broker pool samotný může a nemusí být pojišťovacím zprostředkovatelem. Tato skupina PZ nemá právní subjektivitu (její jednotliví členové ale pr. subjektivitu mají). Celá skupina PZ obvykle používá nějaký komerční název (např. „XY NETWORK“). Broker pool poskytuje členům skupiny administrativní servis, školení, příp. i vyjednává výhodnější (zejména provizní) podmínky s pojišťovkami.

<sup>75</sup> Viz § 21 odst. 1 ZPZ.



standardy pro oblast řízení kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele. Předmětné úřední sdělení je tedy určeno primárně pro PA, kteří mají distribuční síť, některé jeho části však ČNB adresuje všem PZ, bez ohledu na to, zda distribuční síť využívají, či nikoli. Jedná se konkrétně o čl. V. Zjišťování znalostí, vztahu k rizikům a zkušeností zájemce s investičními produkty, čl. VI. Řízení střetu zájmů při nabízení IŽP primárně za účelem investice a přiměřeně též čl. IV. Předšmluvní informace, propagace.

Cílem řízení a kontroly kvality distribuční sítě by mělo být zajištění výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví v souladu s právní úpravou, tak, aby nedocházelo k poškozování klientů. Jinými slovy, tyto činnosti by měly směřovat k předcházení nezákonným či neetickým praktikám, které vedou ke sjednání produktu nevýhodného pro klienta (tzv. misselling), případně k odhalování a eliminování takových praktik.

V tomto ohledu představuje značné riziko pro zájemce o pojištění zprostředkování pojištění v rámci nezákonných tzv. pyramidových struktur. Jak již bylo naznačeno, pyramidovou strukturou se slovy zákona rozumí situace, kdy pojišťovací zprostředkovatel vyžaduje od osoby, která se má podílet na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, složení vstupního poplatku jako podmínky výplaty příštích odměn za tuto činnost<sup>76</sup> nebo odměny osoby, která se má podílet na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, odvozuje od získání dalších osob pro tuto činnost, které takto získal<sup>77</sup>. Prakticky může taková nezákonná struktura vypadat např. tak, že budoucí PPZ je na počátku spolupráce s PA nucen sjednat si určitý pojistný produkt (často se jedná o IŽP). Tak může docházet k tvorbě umělé poptávky po pojistném produktu, o který by jinak klient – budoucí PPZ – zájem neměl, a který je navíc doprovázen nedostatečným informováním o podstatě a chování tohoto pojistného produktu. Doprovodným jevem pyramidových struktur bývá též snaha o zajištění dosahování stabilních příjmů z provizí, kdy pojistníci jsou zavazováni k placení pojistného pod sankcí v podobě smluvní pokuty dosahující výše provize – tato může být navíc zajištěna ještě např. směnkou. Je tedy zřejmé, že požadavek na předcházení, resp. odhalování popsaných praktik je zcela legitimní.

---

<sup>76</sup> § 26 odst. 2 písm. c) ZPZ.

<sup>77</sup> § 26 odst. 2 písm. d) ZPZ.

Pokud jde o samotné řízení kvality distribuční sítě, ČNB rozlišuje tyto povinnosti:

1. Povinnost zavést a aplikovat kontrolní mechanismy aplikované před uzavřením smlouvy s novým PPZ, resp. zaměstnancem podílejícím se na výkonu zprostředkovatelské činnosti
2. Povinnosti ve vztahu k obsahu smlouvy s PPZ, resp. zaměstnancem, příp. ve vztahu k vnitřním předpisům PA
3. Povinnost zavést a aplikovat kontrolní mechanismy v průběhu smluvního vztahu s PPZ, resp. zaměstnancem.
4. Další povinnosti - tzn. povinnosti ve vztahu k:
  - a. odměňování PPZ, resp. zaměstnance
  - b. poskytování před smluvními informací klientům/zájemcům o pojištění, a ve vztahu k propagaci pojistných produktů
  - c. zamezení výkonu zprostředkovatelské činnosti tzv. tipaři
  - d. vyřizování stížností
  - e. uchovávání dokumentace
  - f. vzdělávání.

Povinnosti de písm. b) a c) jsou rozebrány v jiných částech této práce, konkrétně v kapitole 3.6.3 a v kapitole 3.6.5.

Pokud jde o kontrolní mechanismy aplikované před uzavřením smlouvy s novým PPZ, resp. zaměstnancem podílejícím se na výkonu zprostředkovatelské činnosti, ČNB akcentuje zejména předpoklad, že PA stanoví interní kvalifikační kritéria, která by měl nový PPZ/zaměstnanec splňovat. Jde zejm. o požadavky týkající se znalostí a zkušeností zájemce o spolupráci, a to s ohledem na typy pojistných produktů, které bude nový PPZ/zaměstnanec zprostředkovávat. Za účelem zjištění, zda zájemce o spolupráci splňuje stanovená kritéria, měl by od něj PA vyžadovat předložení životopisu, ideálně vč. tzv. referencí – tj. osob, u kterých lze ověřit minulá angažmá zájemce o spolupráci. Neměl by však spoléhat pouze na informace od zájemce o spolupráci, nýbrž měl by se snažit získat informace i z vlastních zdrojů, je-li to možné. Cenným zdrojem takových informací je i registr ČNB, kde jsou u registrovaného subjektu uvedeny i sankce, které mu případně ČNB udělila.

V Úředním sdělení ze dne 19. září 2014 k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele se výslovně zmiňuje sdílení informací o nezákonné či nekvalitní činnosti PPZ a zaměstnanců ze strany pojišťovacích zprostředkovatelů – pokud je mi však známo, v současnosti je jedinou takovou v úvahu přicházející evidencí tzv. registr ELIXIR<sup>78</sup>, který provozuje společnost Czech Credit Bureau, a.s., IČO 26212242. S ohledem na to, že pro sdílení tohoto typu informací neexistuje pro pojišťovací zprostředkovatele zákonné zmocnění (na rozdíl od pojišťoven – viz § 129b ZPoj), musí tato evidence existovat na základě souhlasu subjektu (osobních) údajů – tzn. pro sdílení informací o konkrétních PPZ/zaměstnancích, jež jsou fyzickými osobami, je nezbytný jejich souhlas. Je tak otázkou, nakolik může registr ELIXIR vypovídat o nezákonné či neetické činnosti, když informace o PPZ/zaměstnanci lze do registru ELIXIR uvádět pouze se souhlasem dotyčné fyzické osoby – pokud se PPZ/zaměstnanec nekvalitní činnosti dopustí, lze jen těžko spoléhat na to, že souhlas se zpracováním svých osobních údajů v registru ELIXIR neodvolá...V důsledku odvolání souhlasu pak nebude moci být v registru ELIXIR uváděn a deklarovaný účel tohoto registru tak bude moci být dosažen jen stěží.

ČNB dále očekává, že zejm. PA uplatňující víceúrovňový distribuční model<sup>79</sup>, u zájemce o spolupráci prověří, zda neuplatňuje nepřipustný pyramidový model struktury.

ČNB též uvádí svá očekávání ve vztahu ke smluvní dokumentaci s PPZ/zaměstnancem, resp. ve vztahu k interním normám PA, kterými se má zaměstnanec při výkonu zprostředkovatelské činnosti řídit. ČNB zejm. předpokládá, že PA bude věnovat zvýšenou pozornost obsahu smlouvy, kterou bude uzavírat se svými PPZ – ta by měla obsahovat především povinnost PPZ poskytnout PA součinnost při kontrole, kterou bude pojišťovací agent u PPZ provádět a též povinnost součinnosti při provádění nápravných opatření ze strany PPZ. PPZ musí jednak strpět provádění kontroly (vč. tzv. mystery shoppingu), dále musí poskytnout požadované materiály či informace či výstupy z vlastních databází PPZ. Smlouva by též měla stanovit zakázané praktiky v činnosti PPZ (jak ve vztahu k samotné distribuci

---

<sup>78</sup> [www.registrporadcu.cz](http://www.registrporadcu.cz)

<sup>79</sup> Jak již bylo uvedeno, nejedná se o zakázané řetězení – zde jde o situaci, kdy všichni PPZ mají smlouvu s PA, nikoli mezi sebou. Pouze dochází k tomu, že podle předem určených kritérií se buduje jistá hierarchie PPZ – zpravidla je stěžejním kritériem výkonnost PPZ ve smyslu počtu uzavřených pojistných smluv, příp. objemu pojistného apod.

pojištění, tak i ve vztahu k případné distribuční síti PPZ), stanovit podstatná porušení smlouvy, kdy je možné od ní odstoupit, povinnost uchovávat a předávat dokumenty vyhotovené v souvislosti se zprostředkovatelskou činností PPZ, upravit zákaz výkonu zprostředkovatelské činnosti za pomoci třetích osob (vyjma zaměstnanců) a stanovit podmínky propagace pojistných produktů. Pokud je PA ve své smlouvě s pojišťovnou vázán nějakými podmínkami výkonu své činnosti, pak je povinen přiměřeně přenést tyto podmínky i do své smlouvy s PPZ.

Jestliže PA vykonává svou činnost prostřednictvím zaměstnanců, je nezbytné upravit podmínky při zprostředkování pojištění ve vnitřních předpisech PA, kterými jsou jeho zaměstnanci povinni se řídit. Úprava by měla být obdobná jako v případě smlouvy s PPZ, nicméně by měla respektovat zvláštnosti, které vyplývají z toho, že se jedná o zaměstnance, nikoli o samostatné podnikatelské subjekty (jako je tomu u PPZ). Nebude tedy třeba např. zvláště upravovat možnost PA své zaměstnance kontrolovat, protože toto oprávnění vyplývá přímo ze zákoníku práce; samotný výkon takové kontroly však samozřejmě musí probíhat v souladu se zákoníkem práce. Vnitřní předpisy by tak měly upravit zejm. podmínky výkonu zprostředkovatelské činnosti, zakázané praktiky při výkonu této činnosti, povinnost uchovávat a předávat dokumenty vyhotovené v souvislosti se zprostředkovatelskou činností v pojišťovnictví a upravit propagaci pojistných produktů.

Mezi konkrétní kontrolní mechanismy v průběhu smluvního vztahu s PPZ, resp. zaměstnancem lze zařadit např.:

- Účast kontrolujících osob na jednání PPZ/zaměstnance s klientem/zájemcem o pojištění;
- Kontrolní telefonáty, tzv. „welcome calls“ – za účelem monitoringu zpětné vazby klientů;
- „mystery shopping“ – tzn. předstíraný zájem o zprostředkování pojistného produktu formou skryté kontroly bez vědomí kontrolovaného PPZ/zaměstnance;
- Kontrolu obsahu klientských složek – se zaměřením na kontrolu kvality vyhotovení písemných záznamů vyhotovených podle § 21 odst. 8 ZPZ;
- Sledování a vyhodnocování nestandardních produkčních ukazatelů – např. nestandardní hodnoty pojistného ve vztahu k ostatním okolnostem sjednání pojistné smlouvy (např. u IŽP - vysoké pojistné v poměru k příjmům pojistníka), nestandardní délka doby platnosti pojistné smlouvy s ohledem na osobu pojistníka (např. osoba

v předdůchodovém věku uzavře pojistnou smlouvu na IŽP na dobu 30 let), nestandardní počet pojistných smluv uzavřených jedním pojistníkem, resp. členy jeho rodiny, hromadně nastavené shodné parametry pojistných smluv uzavřených prostřednictvím stejného PPZ/zaměstnance, situace, kdy u významného počtu pojistných smluv je osoba distributora (PPZ/zaměstnance) shodná s osobou pojistníka nebo pojištěného, vývoj pojistného kmene a storen PPZ/zaměstnance, shodná kontaktní adresa či bankovní účet u většího počtu pojistných smluv.

ČNB očekává, že PA stanoví nejen věcné parametry kontroly, které upraví způsob vyhodnocování jednotlivých výše uvedených položek, ale stanoví též adekvátní procesní postupy, vč. vymezení odpovědných útvarů a osob, přičemž kontrolu musí provádět i osoby, které jsou nezávislé na osobách, jež provádějí samotnou zprostředkovatelskou činnost. Významnou úlohu tak bude sehrávat controlling, interní audit a compliance, přičemž kontrolní útvary by měly mít přístup do klientských složek a do evidence stížností a z těchto podkladů by při provádění kontrol měly čerpat. Jsou-li v rámci kontrolní činnosti zjištěny nedostatky – ať už spočívají v porušování právních předpisů, interních norem, či smluvních závazků PPZ/zaměstnance, měl by PA na tato zjištění upozornit konkrétního PPZ/zaměstnance, který se jich dopustil, vyžadovat jejich nápravu a následně ověřit, zda k nápravě skutečně došlo. V případě opakovaného porušení, resp. sice jednorázového, ale závažného porušení, by měl PA vyvodit důsledky (např. požadovat smluvní pokutu, odebrání odměny za zprostředkovatelskou činnost, či její části). V krajním případě by měl přistoupit i k ukončení spolupráce s dotyčným PPZ/zaměstnancem.

ČNB dále správně uvádí, že za účelem zajištění kvality zprostředkovatelské činnosti by měl PA využívat i významný motivační prvek, kterým je nepochybně odměna za výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. PPZ/zaměstnanci by tedy neměli být odměňováni pouze za objem produkce, ale též za její kvalitu. ČNB zejm. u dlouhodobých pojistných produktů (např. IŽP s pojistnou dobou delší než pět let) očekává, že PA učiní opatření ve vztahu k výplatě provizí, která mohou pomoci předcházet tzv. misselingu. Takovým opatřením může být např. rozložení splátek provizí do delšího časového období – tím se zabrání tzv. přetáčení pojistných smluv, příp. ujednání o tzv. stornofondech, kdy je PA oprávněn po určité době zadržet část provizí, na které PPZ/zaměstnanci vznikl nárok apod.

Významným zdrojem zpětné vazby na činnost PPZ/zaměstnanců, jsou nepochybně stížnosti klientů. PA by jim proto měl věnovat zvýšenou pozornost – obsah stížností by měl být evidován a hodnocen centrálně, aby bylo možné odhalit případné systémové pochybení. Podrobnější pravidla týkající se vyřizování stížností pojišťovacími zprostředkovateli upravují tzv. Obecné pokyny k vyřizování stížností pojišťovacími zprostředkovateli, které vydala EIOPA podle čl. 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1094/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/79/ES. Tyto obecné pokyny jsou určeny národním dohledovým orgánům, které musí sdělit, jestli a v jakém rozsahu se jimi budou řídit. ČNB dne 5. února 2015 sdělila, že se těmito pokyny hodlá řídit s tím, že v některých případech bude potřebná změna vnitrostátní legislativy. ČNB konkrétně bude při výkonu dohledu postupovat podle obecných pokynů č. 1 a 5 a bude vyžadovat jejich plnění dotčenými subjekty v rozsahu, v jakém jim to umožňuje vnitrostátní legislativa. Dále ČNB vyzvala PZ k tomu, aby implementovali též ostatní pokyny s tím, že v budoucnu bude iniciovat změnu vnitrostátní legislativy. Vzhledem k tomu, že ke změně odpovídající legislativy zatím nedošlo, a též s ohledem na omezení rozsahem této práce, nebudou tyto obecné pokyny dále rozebírány.<sup>80</sup>

Lze tedy uzavřít, že čím rozsáhlejší síť spolupracovníků PA pro výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví využívá, tím sofistikovanější kontrolní systém by měl ve vztahu k nim vypracovat a zejm. reálně aplikovat. Poměrně podrobný návod na přípravu kontrolního systému dává Úřední sdělení ČNB ze dne 19. září 2014 k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele, každý PA však musí zohlednit specifika jím používaného obchodního modelu tak, aby byl kontrolní systém skutečně efektivní a zajistil plnění jeho cílů, kterými jsou především výkon činnosti v souladu s právní úpravou a samozřejmě ochrana klienta.

---

<sup>80</sup> Pokyny jsou k dispozici zde:

[http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/legislativni\\_zakladna/obecne\\_pokyny\\_evropskych\\_organu\\_dohledu/eiopa\\_bos\\_13\\_164\\_cs.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/obecne_pokyny_evropskych_organu_dohledu/eiopa_bos_13_164_cs.pdf) Související sdělení ČNB je k dispozici zde: [http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/legislativni\\_zakladna/obecne\\_pokyny\\_evropskych\\_organu\\_dohledu/eiopa\\_bos\\_13\\_164\\_sdeleni\\_cnb.html](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/obecne_pokyny_evropskych_organu_dohledu/eiopa_bos_13_164_sdeleni_cnb.html)

### 3.6.5 Spolupráce pojišťovacího agenta s tzv. tipaři

Již v kapitole 3.6.4 pojednávající o řízení distribuční sítě pojišťovacího agenta, bylo zmíněno, že pojišťovací agent by se měl vyvarovat toho, aby pro něj zprostředkovatelskou činnost vykonávali tzv. tipaři. Tato skutečnost neznamená, že by PA nemohl s tipaři spolupracovat vůbec, pouze musí zajistit, aby tipaři skutečně pouze „tipovali“ potenciální klienty a samotnou zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví pak musí vykonávat PA – ať už přímo, či prostřednictvím osob k tomu oprávněných (zaměstnanci pojišťovacího agenta, PPZ pojišťovacího agenta, příp. zaměstnanci podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele spolupracujícího s pojišťovacím agentem).

Vzhledem k vymezení zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví mj. též jako přípravné práce před uzavřením pojistné smlouvy, může někdy v praxi činit potíže rozlišení, kdy jde ještě o tipaření a kdy už o zprostředkování pojištění vyhrazené odborně způsobilým osobám. ČNB ve svých úředních sděleních<sup>81</sup> opakovaně uvedla, že není přípustné, aby pojišťovací zprostředkovatelé využívali k výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví osoby, které k takové činnosti nebyly oprávněny, tzn. nespádaly do žádné z výše uvedených kategorií (zaměstnanec pojišťovacího agenta, PPZ pojišťovacího agenta, příp. zaměstnanec podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele spolupracujícího s pojišťovacím agentem).

Nejpodrobnější vymezení hranice mezi tipařstvím a zprostředkováním pojištění však najdeme v odpovědi ČNB na tzv. kvalifikovaný dotaz, která byla zveřejněna pod názvem K vymezení hranice mezi tipařstvím a zprostředkováním pojištění. Přesto, že dotaz směřoval k aktivitám vykonávaným prostřednictvím internetu<sup>82</sup>, odpověď ČNB je obecná, použitelná i na jiné než v dotazu popsané aktivity. ČNB při formulaci odpovědi vycházela jednak z definice zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, a též z definice zákonných výjimek, na které se ZPZ nevztahuje. Jak již bylo uvedeno, za zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví se považuje i provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných (nebo zajistných)

---

<sup>81</sup> Konkrétně v Úředním sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele a v Úředním sdělení ČNB ze dne 19. září 2014 k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele.

<sup>82</sup> Konkrétně se jednalo o dotaz, zda lze za tipařství považovat aktivity spočívající ve srovnávací analýze vybraných pojistných produktů formou aplikace na webových stránkách, s navazujícím automatizovaným, více či méně individualizovaným doporučením vhodného produktu pro konkrétního zákazníka, ve spojení s odkazem na internetové stránky, kde je možné takový produkt zakoupit.

smluv. Zprostředkovatelskou činností je tedy podstatně širší množina činností, než pouhé uzavření pojistné (zajistné) smlouvy. Takovými aktivitami, které již spadají do zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví je např. vyvolání zájmu o uzavření pojistné smlouvy, či asistence při jejím uzavření. Jedná se zejména o aktivity, kdy jsou zájemci o pojištění poskytovány konkrétní informace o pojištění, o vlastnostech konkrétního produktu, případně je prováděna analýza produktů se závěrečným doporučením, s cílem dovést zájemce o pojištění k uzavření pojistné smlouvy. Naopak zprostředkovatelskou činností není poskytování obecných informací o pojistných produktech, jejichž účelem není uzavření konkrétní pojistné smlouvy. Za takové obecné informace se považují např. informace o různých typech pojistných produktů, příp. obecné informace o účelech a principech pojištění apod.

S ohledem na uvedené lze tedy konstatovat, že činnost tipaře nesmí přesáhnout hranici, kdy v obecné rovině zjistí zájem určité osoby o případné uzavření pojistné smlouvy, resp. o pojištění konkrétního pojistného nebezpečí, a tyto informace společně s kontaktními údaji potenciálního klienta předá pojišťovacímu zprostředkovateli, příp. pojišťovně. Tuto hranici překračují především aktivity, které směřují k přesvědčení určité osoby, aby uzavřela konkrétní pojistnou smlouvu. Měřítkem je tedy to, zda činnost tipaře směřuje pouze k vyhledání potenciálních klientů, nebo též k jejich získání (přesvědčení, aby uzavřeli pojistnou smlouvu). Pokud však tipař hranici tipařství nepřekročí a zůstane skutečně pouze tipařem, není povinen registrovat se jako pojišťovací zprostředkovatel (a nemusí tudíž plnit zákonné požadavky spočívající např. v požadavku odborné způsobilosti) a ani se na něj nevztahuje dohled ČNB.<sup>83</sup>

K problematice tipařství se ČNB vyjadřuje někdy i ve svých rozhodnutích o přestupcích (resp. do 1. července 2017 správních deliktech), jako příklad lze uvést rozhodnutí ve věci společnosti Datalife, a.s. a rozhodnutí ve věci společnosti Broker Consulting, a.s.

---

<sup>83</sup> K vymezení hranice mezi tipařstvím a zprostředkováním pojištění. *Wwww.cnb.cz* [online]. Praha, 2011 [cit. 2018-02-04]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska\\_a\\_odpovedi/pdf/k\\_vymezeni\\_hrani ce\\_mezi\\_tiparstvim.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska_a_odpovedi/pdf/k_vymezeni_hrani ce_mezi_tiparstvim.pdf)



**Rozhodnutí č.j. 2016/88393/570 ze dne 26. července 2016 ve věci společnosti Datalife, a.s., IČO: 27665151 (dále jen „Datalife“)<sup>84</sup>**

V rámci kontroly společnosti Datalife bylo zjištěno, že některé osoby, které pro Datalife zprostředkovávaly uzavírání pojistných smluv, nebyly registrovány jako PPZ pro Datalife a nebyly ani jejími zaměstnanci. Datalife se snažila argumentovat tím, že jedna osoba, které se zjištění týkala, sice nebyla zapsána jako PPZ, ale fakticky podmínky pro zápis splňovala (v r. 2015 byla tato osoba jako PPZ skutečně zapsána). Další osoby pak vykonávaly činnost „asistenta“ (tipaře), tj. mělo jít o osoby, které se účastnily schůzek se zájemci o pojištění, ale samy zprostředkovatelskou činnost nevykonávaly. Datalife se snažila uvedené doložit tím, že předložila záznamy z jednání, kde byl podepsán „nadřízený“ PPZ i daný asistent.

ČNB se s argumentací Datalife neztotožnila. Naopak uvedla, že v případě osoby, která byla později<sup>85</sup> zapsána jako PPZ, bylo povinností této osoby poté, co s Datalife uzavřela dodavatelko-odběratelskou smlouvu, jejíž součástí bylo i uzavírání pojistných smluv, požádat o zápis do registru PZ; povinností Datalife pak bylo toto zajistit.

Dále bylo zjištěno, že obdobnou smlouvu uzavřela Datalife i s další osobou, se kterou navíc uzavřela i pracovní smlouvu. Avšak z této pracovní smlouvy, ani z pracovní náplně, jejíž popis předložila Datalife v průběhu kontroly, nevyplývá oprávnění pro dotyčnou osobu zprostředkovávat pro Datalife uzavírání pojistných smluv z pozice zaměstnance Datalife. Jinak řečeno, nestačí pouze existence zaměstnaného poměru mezi PA a osobou, která pro tohoto PA má zprostředkovávat uzavírání pojistných smluv. Musí se jednat o zaměstnanecký poměr, kde náplní práce dotyčného zaměstnance je právě zprostředkování uzavírání pojistných smluv (nepostačuje tedy např. pracovní smlouva na výkon práce uklízečky nebo IT specialisty apod.).

Pokud jde o další osoby (asistenty – tipaře), ČNB uvedla, že Datalife neprokázala, že by tyto osoby byly skutečně pouhými asistenty nevykonávajícími zprostředkovatelskou činnost. Naopak, z tabulky, provizí předložené v rámci státní kontroly společností Datalife vyplývá, že

---

<sup>84</sup> Celé rozhodnutí je dostupné zde:

[http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015\\_00679\\_CNB\\_573.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015_00679_CNB_573.pdf)

<sup>85</sup> K pochybení, tj. k uzavírání pojistných smluv ze strany této osoby, aniž by tato byla současně zapsána jako PPZ v registru PZ vedeném ČNB, došlo v letech 2012–2014. K zápisu této osoby do registru PZ v postavení PPZ došlo až v r. 2015.

za zprostředkování uzavření pojistných smluv v obdobích uvedených v protokolu tyto osoby obdržely od účastníka řízení 100 % výše provize (tedy nikoli, že by tuto provizi obdrželi „nadřízení PPZ“ uvedení v záznamech z jednání), a že v této tabulce jsou tyto osoby uvedeny jako PPZ.

ČNB proto dospěla k závěru, že tyto osoby fakticky překračovaly rámec pouhého „tipařství“ pro které se registrace nevyžaduje a vykonávaly činnost vymezenou v ustanovení § 3 písm. a) ZPZ, tzn. vykonávaly zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví (aniž by k tomu disponovali registrací v pozici PPZ nebo byli zaměstnanci PZ).

ČNB tedy uzavřela, že Datalife neprováděla v kontrolovaném období řádnou kontrolu své distribuční sítě, a nezajistila, aby zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví vykonávala pouze prostřednictvím osob splňujících podmínky ZPZ, a tedy v rozporu s ustanovením § 4 odst. 2 ZPZ využívala k výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví osoby bez příslušné registrace potřebné k výkonu této činnosti. Tím porušila povinnost provádět zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí ve smyslu § 21 odst. 1 ZPZ, proto jí bylo uloženo opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve lhůtě stanovené ČNB.

**Rozhodnutí č.j. 2017/53183/570 ze dne 13. dubna 2017 ve věci společnosti Broker Consulting, a.s., IČO: 25221736, (dále jen „Broker Consulting“)<sup>86</sup>**

V rámci kontroly provedené ČNB bylo zjištěno, že společnost Broker Consulting využívala k výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví i osoby bez příslušné registrace. K tomu mělo docházet tak, že tyto osoby se zúčastňovaly schůzek s klienty, v rámci kterých od nich získávaly informace např. týkající se klienta a jeho rodiny, jejich majetkových poměrů a finanční situace, příjmů, výdajů, stávajících závazků a potřeb a cílů, kterých by chtěl v budoucnu klient dosáhnout, vč. požadovaného data jejich realizace. Základními cíli se rozumělo i splacení dluhů, finanční rezerva, zabezpečení bydlení apod. Dále od klientů získávaly informace o stávajících smlouvách týkajících se finančních produktů, které měl klient uzavřeny, vč. informací o důvodech, které klienta vedly k uzavření právě takových smluv, jejich

---

<sup>86</sup> Celé rozhodnutí je dostupné zde: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financi\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015\\_00112\\_CNB\\_573.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2015_00112_CNB_573.pdf)

účely a získání jejich originálů, příp. kopií. Všechny tyto informace byly zapisovány do k tomu určených formulářů vytvořených společností Broker Consulting. Dále bylo zjištěno, že tito neregistrovaní spolupracovníci s klienty komunikovali i formou e-mailů, ve kterých s klienty komunikovali ohledně konkrétních pojistných produktů, resp. konkrétních pojistných smluv (e-mailová komunikace se týkala např. výpovědi konkrétní pojistné smlouvy klienta, hlášení škodní události, konkrétních nabídek pojištění pro konkrétního klienta, vč. vyhodnocení nejvhodnější nabídky apod.).

ČNB v tomto rozhodnutí konstatovala, že v případě schůzek s klienty se nejednalo o prostý sběr dat (jak tvrdila společnost Broker Consulting), ale již o zprostředkovatelskou činnost minimálně ve formě přípravných prací, a to vzhledem ke skutečnosti, že na schůzkách s klienty byl vyplňován formulář, jehož vyplnění vyžadovalo určité odborné znalosti v oblasti pojišťovnictví. Pokud jde o e-mailovou komunikaci s klienty, zde šlo nepochybně o překročení hranic tipařství, jelikož komunikace neprobíhala pouze v obecné rovině, naopak, jednalo se o zcela konkrétní informace, resp. doporučení týkající se konkrétních pojištění.

## 4 Povinnosti pojišťovacího agenta dle některých zvláštních zákonů

### 4.1 Povinnosti ve vztahu k ochraně osobních údajů

#### 4.1.1 Úvod – definice pojmů, vymezení postavení pojišťovacího agenta

Oblast ochrany osobních údajů je v současnosti v ČR upravena především zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“). Pro praxi jsou dále významná i stanoviska, která zveřejňuje Úřad na ochranu osobních údajů a též tzv. pokyny pracovní skupiny WP29<sup>87</sup>.

V blízké budoucnosti, konkrétně od 25. května 2018, však bude podstatná část této problematiky řešena na úrovni unijních předpisů, konkrétně se bude jednat o Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení

---

<sup>87</sup> The Article 29 Data Protection Working Party – od data použitelnosti GDPR bude WP 29 transformována na tzv. Evropský sbor pro ochranu osobních údajů (EDPB- European Data Protection Board).

směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů neboli General Data Protection Regulation – dále jen „GDPR“).

Vzhledem k tomu, že GDPR není odbornou veřejností považováno za revoluci, nýbrž spíše za evoluci v oblasti ochrany osobních údajů, bude tato část práce zaměřena na stále ještě účinnou národní úpravu ochrany osobních údajů s tím, že budou zmíněny některé novinky, které přinese GDPR, a které by mohly být zajímavé z hlediska pojišťovacího agenta.

S ohledem na zaměření této práce bude tedy pozornost věnována především postavení pojišťovacího agenta ve vztahu ke zpracování osobních údajů a jeho povinnostem, příp. právům z toho vyplývajícím. V této souvislosti je vhodné nejdříve definovat, co jsou to osobní údaje a co se rozumí jejich zpracováním. Osobními údaji jsou tedy v souladu s ustanovením § 4 písm. a) ZOOÚ jakékoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu. Speciální kategorií osobních údajů jsou údaje citlivé, které ZOOÚ, konkrétně § 4 písm. b) definuje jako osobní údaje vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů; citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů. „Podle výše uvedené definice tedy v případě, pokud fyzická osoba může být ze shromážděných údajů nebo na jejich základě jiným způsobem přímo nebo nepřímo identifikována, pak tyto údaje jsou údaji osobními. Znakem osobního údaje tedy je, že vypovídá o subjektu údajů, který nelze zaměnit s jiným subjektem údajů. Definice osobního údaje je velmi široká, což ostatně vyplývá z rozmanitosti zpracovávání osobních údajů v praktickém životě.“<sup>88</sup> Bližší informace k definici osobního údaje lze nalézt v citovaném stanovisku Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) č. 3/2012 K pojmu osobní údaj. GDPR definici osobních údajů nezměnilo, výše uvedená definice proto bude platit i v budoucnu.

---

<sup>88</sup> Stanovisko č. 3/2012. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2014 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: [https://www.uoou.cz/assets/File.ashx?id\\_org=200144&id\\_dokumenty=22546](https://www.uoou.cz/assets/File.ashx?id_org=200144&id_dokumenty=22546)

Zpracování osobních údajů je pak definováno jako jakákoliv operace nebo soustava operací, které správce nebo zpracovatel systematicky provádějí s osobními údaji, a to automatizovaně nebo jinými prostředky. Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace (viz § 4 písm. e) ZOOÚ). Z použité formulace („zejména“) je zřejmé, že se nejedná o taxativní výčet, a tudíž jakákoliv operace, třebaže zde výslovně neuvedená, pokud naplní obecnou definici zpracování, zpracováním osobních údajů je.

PA může být ve vztahu k osobním údajům ve trojím postavení:

- a) Správce osobních údajů
- b) Zpracovatel osobních údajů
- c) Subjekt osobních údajů (pouze, pokud jde o PA fyzickou osobu) – tj. jde o fyzickou osobu, k níž se osobní údaje vztahují, o jejíž osobní údaje se jedná; tomuto třetímu možnému postavení však nebude v této práci věnována pozornost.

Správce je ten, kdo určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj. Správce může zpracováním osobních údajů zmocnit nebo pověřit zpracovatele. Zpracovatelem je pak ten, kdo zpracovává osobní údaje na základě pověření správcem (případně na základě zvláštního zákona). Zpracovatel tedy odvozuje své postavení a rozsah svých oprávnění od postavení správce.

Pokud jde o postavení pojišťovacího agenta, náhled ÚOOÚ na to, zdali je správcem osobních údajů, či pouze jejich zpracovatelem, nebyl vždy zcela jasný. Nicméně po přelomovém rozhodnutí NSS č.j. 9 As 34/2008-68 ze dne 12. února 2009 se ÚOOÚ přiklonil k závěru, že pojišťovací zprostředkovatel (v předmětném rozhodnutí se jednalo o VPA, nicméně závěry jsou použitelné obecně, resp. chtělo by se konstatovat, že tím spíš i pro „nevýhradního“ PA) může být jak správcem, tak i zpracovatelem osobních údajů.

Pokud jde o skutkové okolnosti případu, jednalo se o poměrně běžnou záležitost. Konkrétně šlo o to, že VPA pojišťovny Aviva životní pojišťovna, a.s. (dále jen „Aviva“) telefonicky kontaktoval osobu J.H. J.H. se mylně domníval, že mluví se zástupcem pojišťovny Allianz, u které měl sjednáno pojištění, a tudíž poskytl volajícímu svoji e-mailovou adresu za účelem zaslání nabídky formou e-mailu. Z následně zaslání e-mailu J.H. zjistil, že

odesílatelem nebyla pojišťovna Allianz – J.H. na tento e-mail zareagoval žádostí o vymazání svých kontaktů z databáze odesílatele a o sdělení, z jakého zdroje měl VPA telefonní číslo J.H. A právě tento dotaz se stal důvodem celého sporu – VPA totiž odmítl odpovědět (s poněkud bizarním odůvodněním, že tak nemůže učinit s ohledem na zákon o ochraně osobních údajů).

J. H. se obrátil se stížností na tento postup na ÚOOÚ, který následně uložil pokutu za tento správní delikt nikoli VPA, ale přímo Avivě, s odůvodněním, že právě Aviva, je správcem a osobních údajů, a proto za správní delikt odpovídá ona, nikoli VPA (který je pouhým zpracovatelem). Aviva toto rozhodnutí ÚOOÚ neúspěšně napadla rozkladem a následně i správní žalobou, kterou Městský soud v Praze zamítl. Aviva se následně domáhala zrušení rozhodnutí Městského soudu v Praze kasační stížností, o které rozhodl Nejvyšší správní soud tak, že jí vyhověl, rozhodnutí Městského soudu v Praze zrušil a věc mu vrátil k dalšímu řízení.

Aviva založila svoji obranu na tvrzení, že v daném případě nebyla správcem osobních údajů ona, nýbrž dotyčný VPA, jakožto samostatný podnikatelský subjekt, který ve vztahu k jím samostatně zpracovávaným a shromažďovaným údajům nese práva a povinnosti správce osobních údajů. NSS své rozhodnutí založil na úvaze, že rozlišovacím znakem správce a zpracovatele osobních údajů je především účel zpracování osobních údajů, přičemž dospěl k závěru, že účelem jejich zpracování je v případě pojišťovacího zprostředkovatele dosažení jeho vlastního podnikatelského zájmu, resp. zisku, a to oslovením co největší množiny potenciálních klientů pojišťovny (tj. subjektů údajů). Pokud by byl pojišťovací zprostředkovatel v pozici pouhého zpracovatele osobních údajů, nemohl by o své vůli vybírat potenciální zájemce o uzavření smlouvy, nemohl by určovat okruh těchto subjektů a nemohl by ani s osobními údaji těchto subjektů samostatně nakládat. Pojišťovací zprostředkovatel navíc může vykonávat i jiné činnosti (např. může zprostředkovávat i jiné finanční služby než pojištění) a shromážděné osobní údaje může využívat i pro tyto jiné účely.

NSS dále poukázal i na časový aspekt dané problematiky, konkrétně na skutečnost, že pojišťovna se správcem osobních údajů nepochybně stává v okamžiku, kdy je jí doručena pojistná smlouva, resp. její návrh. Pokud by pojišťovna byla správcem osobních údajů už v předkontraktační fázi, tzn. ve fázi, kdy pojišťovací zprostředkovatel ještě pouze vyhledává klienty, mohlo by se stát, že by musela plnit své povinnosti v postavení správce ve chvíli, kdy ještě ani osobní údaje subjektu údajů nemá k dispozici a de facto by své povinnosti nemohla splnit. Navíc v některých případech se osobní údaje do dispozice pojišťovny ani nedostanou,

protože potenciální klient, kterého pojišťovací zprostředkovatel oslovil, nakonec uzavření pojistné smlouvy odmítl. Mohlo by tedy dojít k absurdní situaci, že pojišťovna by byla považována za správce osobních údajů přesto, že se osobní údaje nikdy do dispoziční sféry pojišťovny nedostaly.

Nejvyšší správní soud se po posouzení konkrétních okolností souzené věci přiklonil k výkladu, dle kterého je nutno zprostředkovatele, který v postavení samostatného podnikatelského subjektu oslovuje případné potenciální klienty pojišťovny, považovat za správce osobních údajů těchto subjektů.

Na výše uvedené rozhodnutí NSS reagoval i samotný ÚOOÚ, a to přepracováním svého staršího Stanoviska č. 1/2005 Činnost pojišťovacích zprostředkovatelů a oznamovací povinnost. ÚOOÚ v tomto stanovisku uvádí, že při určování postavení, práv a povinností pojišťovacího zprostředkovatele ve vztahu k ochraně osobních údajů je třeba vycházet z definice zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví, jak ji stanovuje ZPZ v § 3 písm. a), dle kterého se zprostředkovatelskou činností v pojišťovníctví rozumí odborná činnost spočívající v 1. předkládání návrhů na uzavření pojistných smluv nebo zajišťovacích smluv,

2. provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv,
3. uzavírání pojistných nebo zajišťovacích smluv jménem a na účet pojišťovny nebo zajišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána, nebo
4. pomoci při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných nebo zajišťovacích smluv.

S ohledem na tuto definici a na výše uvedené rozhodnutí NSS tedy ÚOOÚ uvádí, že pojišťovací zprostředkovatel může být jak správcem, tak zpracovatelem osobních údajů.

Zpracovatelem osobních údajů bude v situaci, kdy jedná jménem pojišťovny v rámci smluvního vztahu s ní, tzn. především v případě, kdy uzavírá pojistnou smlouvu jménem a na účet příslušné pojišťovny (jde tedy o činnost dle výše uvedeného bodu 3.). Zpracovatelem osobních údajů pro pojišťovnu bude též v případě, činnosti dle bodu 4., tzn. v případě pomoci při správě pojištění a při vyřizování nároků z pojistných smluv.

Naopak, v případě činností dle bodů 1. a 2. bude pojišťovací zprostředkovatel obvykle správcem osobních údajů, neboť zde bude vystupovat jako samostatný podnikatel, předmětem jehož podnikání je zprostředkovatelská činnost v pojišťovníctví, kterou vykonává

tak, že sám vybírá, které konkrétní subjekty údajů osloví. Navíc shromážděné údaje může využít i pro jiné účely nesouvisející se zprostředkovatelskou činností v pojišťovnictví (např. pro účely nabídky jiných finančních produktů). Pokud by však pojišťovací zprostředkovatel činnosti dle bodů 1. a 2. výše uvedené definice zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví vykonával na základě pokynu pojišťovny s osobními údaji, které mu pro tyto účely pojišťovna poskytla, pak by i při výkonu těchto činností byl zpracovatelem osobních údajů pro pojišťovnu, a nikoli jejich správcem. Tato situace může nastat typicky v případě, kdy pojišťovna poskytne pojišťovacímu zprostředkovateli databázi kontaktů, kterou sama vede k tzv. vytěžení, tzn. k oslovení klientů s nabídkou pojištění.

Lze tedy uzavřít, že pojišťovací zprostředkovatel může být ve vztahu k jím zpracovávaným osobním údajům jak v postavení jejich správce, tak i v postavení zpracovatele osobních údajů pro pojišťovnu, se kterou spolupracuje. Pro určení jeho postavení v konkrétním případě je vždy třeba pečlivě zvážit veškeré okolnosti zpracování osobních údajů, zejm. zdroj osobních údajů, a to, zda pojišťovací zprostředkovatel s těmito údaji nakládá o své vůli, samostatně, vč. určení účelu jejich zpracování (pak by byl správcem předmětných osobních údajů), či zda je vázán pokyny pojišťovny (v takovém případě by byl zpracovatelem osobních údajů).

Pro případy, kdy pojišťovací agent vystupuje jako zpracovatel osobních údajů pro pojišťovnu, musí správce (tj. pojišťovna) se zpracovatelem (tj. pojišťovacím agentem) uzavřít písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů. Ve smlouvě musí být zejména výslovně uvedeno, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se smlouva uzavírá a musí obsahovat záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů. Smlouva o zpracování osobních údajů může být buď samostatným dokumentem, nebo mohou být zákonem požadovaná ujednání součástí smlouvy, na základě které pojišťovací agent spolupracuje s pojišťovnou (např. smlouva o obchodním zastoupení). Z hlediska pojišťovny, jakožto správce osobních údajů, je vhodné, aby obsahovala i sankce pro případ, že by pojišťovací agent povinnosti týkající se ochrany osobních údajů neplnil, např. přiměřené smluvní pokuty.

Pokud jde o postavení podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů spolupracujících s pojišťovacím agentem, i jejich postavení může být dvojitý. V případě, že PA vystupuje jako správce osobních údajů, budou PPZ zpracovateli osobních údajů pro dotyčného PA. Pokud je



však již samotný PA zpracovatelem osobních údajů pro pojišťovnu, nebude PPZ v postavení (dalšího) zpracovatele, nýbrž bude jinou spolupracující osobou ve smyslu § 14 ZOOÚ. ÚOOÚ totiž již ve svém stanovisku č. 1/2009 Zpracování osobních údajů na základě smluv uzavíraných se zpracovateli (tzv. řetězení zpracovatelů osobních údajů), odmítl možnost řetězení zpracovatelů osobních údajů. Dle stanoviska ÚOOÚ tedy zpracovatel nemůže pověřit dalšího zpracovatele, právo na výběr zpracovatele je vyhrazeno správci osobních údajů.

V této souvislosti přináší zajímavou (a v praxi možná problematickou) novinku GDPR. GDPR totiž s tzv. řetězením zpracovatelů počítá, dokonce výslovně upravuje dalšího zpracovatele, a to tak, že podle čl. 28 odst. 2 GDPR platí, že zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce. V případě obecného písemného povolení zpracovatel správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.

GDPR tedy počítá s řetězením zpracovatelů, je zde však podmínka, že správce musí být o každém novém zpracovateli informován a musí mít možnost vyslovit vůči jeho zapojení námitky. Na první pohled neškodné ustanovení může být problematické v případě pojišťovacích agentů s rozsáhlou obchodní sítí (s velkým počtem spolupracujících PPZ). Pokud totiž pojišťovna bude správcem osobních údajů, pojišťovací agent jejich zpracovatelem a jednotliví PPZ budou dalšími zpracovateli, bude to praxi znamenat, že pojišťovací agent bude muset pojišťovně (resp. všem svým spolupracujícím pojišťovnám) hlásit každého nového PPZ, kterého bude chtít využívat pro výkon své činnosti ve prospěch pojišťovny. V případě velkých sítí čítajících i několik tisíc PPZ půjde o (nejen) administrativně náročnou agendu, jak na straně PA, tak i na straně pojišťovny.

V každém případě však již nyní platí (a od účinnosti GDPR bude platit tím spíš), že PA by měl se svými PPZ smluvně ošetřit jejich práva a povinnosti ve vztahu ke zpracování osobních údajů, ke kterému dochází při výkonu jejich zprostředkovatelské činnosti na základě smlouvy s dotyčným pojišťovacím agentem.

#### 4.1.2 Základní povinnosti správce osobních údajů

Správce osobních údajů je při zpracování osobních údajů především povinen stanovit účel, prostředky a způsob zpracování osobních údajů, zpracovávat pouze přesné údaje, a to pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, zpracovávat osobní údaje pouze otevřeně (nesmí tedy shromažďovat osobní údaje pod záminkou jiného účelu či činnosti atd.). Tyto povinnosti platí – v souladu s ustanovením § 7 ZOOÚ – obdobně též pro zpracovatele osobních údajů. Výjimkou je povinnost stanovit účel zpracování osobních údajů, jelikož stanovení účelu, k němuž mají být osobní údaje zpracovávány, je výlučným oprávněním správce (možnost stanovit účely zpracování osobních údajů je jedním z klíčových definičních znaků správce). V § 7 ZOOÚ by tudíž byla vhodnější formulace, že povinnosti stanovené v § 5 ZOOÚ platí přiměřeně také pro zpracovatele. Výkladem však nepochybně lze dospět k tomu, že účely zpracování osobních údajů stanovuje pouze správce osobních údajů.<sup>89</sup>

Správce a zpracovatel jsou dle § 13 ZOOÚ povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, přičemž tyto povinnosti platí i po ukončení zpracování osobních údajů. Přijatá a provedená opatření k zajištění ochrany osobních údajů musí správce i zpracovatel zdokumentovat a při jejich přípravě musí posoudit rizika týkající se zpracování osobních údajů tak, jak je stanoveno v ust. § 13 odst. 3 ZOOÚ.

Správce a zpracovatel osobních údajů musí též zajistit, aby jejich zaměstnanci či jiné osoby zpracovávající pro ně osobní údaje, dodržovali mlčenlivost nejenom o samotných osobních údajích, ale též o přijatých bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by mohlo ohrozit zabezpečení osobních údajů.

K tomu, aby správce mohl zpracovávat osobní údaje, potřebuje buď souhlas subjektu údajů, o jehož osobní údaje se jedná nebo musí disponovat některým z jiných taxativně vymezených titulů pro zpracování osobních údajů stanovených § 5 odst. 2 ZOOÚ. Jedná se např. o případy, kdy jde o zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pokud je zpracování osobních údajů nezbytné pro ochranu práv a právem

---

<sup>89</sup> NOVÁK, Daniel. *Zákon o ochraně osobních údajů a předpisy související*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-665-5.

chráněných zájmů správce, příjemce nebo jiné dotčené osoby (v tom případě ale musí správce dbát na to, aby toto zpracování nebylo v rozporu s právem subjektu údajů na ochranu jeho soukromého a osobního života) nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh subjektu údajů anebo jde o případ, kdy správce provádí zpracování nezbytné pro dodržení právní povinnosti správce.

Správce osobních údajů má i další zákonem stanovené povinnosti, zejm. informační povinnosti ve vztahu k subjektu osobních údajů, povinnosti v případě, že subjekt údajů uplatní svá zákonem stanovená práva, povinnost likvidace osobních údajů atd. Autorka práce nechce v žádném případě snižovat jejich důležitost, s ohledem na zaměření práce jim však nebude věnována pozornost. Místo toho si autorka dovolí krátce zmínit některé novinky, které přináší již zmíněné nařízení GDPR a které mohou mít dle jejího názoru dopad i na činnost pojišťovacích agentů.

#### 4.1.3 GDPR – vybrané novinky

GDPR je často prezentováno jako revoluce v ochraně osobních údajů, a to přesto, že i sám ÚOOÚ se vyjádřil v tom smyslu, že jedním ze základních znaků ochrany osobních údajů je kontinuita.<sup>90</sup> GDPR tedy navazuje na stávající právní úpravu, ale dává si za cíl sjednotit současnou nekonzistentní právní úpravu ochrany osobních údajů v jednotlivých členských státech EÚ. GDPR vychází ze stejných, příp. velmi podobných definic základních pojmů a zásad zpracování osobních údajů, které často pouze zpřesňuje, či doplňuje.<sup>91</sup> Vedle detailnější úpravy stávajících povinností obsahuje ale i některé reálné novinky. V oblasti práv subjektů osobních údajů je často jako novinka zmiňováno tzv. právo být zapomenut – toto právo však ESD dovodil již ze stávající právní úpravy, GDPR jej pouze výslovně formuluje.

Skutečnou novinkou je však právo na přenositelnost údajů. „Subjekt údajů má za stanovených podmínek právo získat bezplatně své osobní údaje, které poskytl správci, a také právo tyto údaje bez omezení předat jinému správci. Společné podmínky k aplikaci práva na přenositelnost jsou:

---

<sup>90</sup> Desatero omylů o GDPR. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/desatero-omylu-o-nbsp-gdpr/d-23799/p1=4720>

<sup>91</sup> POMAIZLOVÁ, Karina a Monika FÜRSTOVÁ. GDPR - revoluce, nebo rozvedení stávajícího?. *Bulletin advokacie*. 2017, (9), 15-24.

- musí jít o zpracování založené na právním důvodu souhlasu či smlouvě,
- zpracování se provádí automatizovaně.<sup>92</sup>

Přenositelnost údajů je zcela nové právo vytvořené EU k podpoře konkurence na digitálním trhu. Jeho aplikace v praxi však již nyní vyvolává řadu otázek. Proto se problematikou přenositelnosti dat, resp. výkladem příslušných ustanovení již nyní zabývá pracovní skupina WP29, která k jeho výkonu zveřejnila výkladové stanovisko. V tomto stanovisku se WP29 vyjádřila mj. k tomu, že právo na přenositelnost se týká údajů, které subjekt údajů správci poskytl. WP29 uvádí, že při poskytování osobních údajů nemusí jít jen o informace poskytnuté a zadané vědomě a aktivně subjektem údajů, ale může jít též o údaje získané prostřednictvím určité služby či zařízení (např. polohu určenou chytrým telefonem). Takovým údajem však nemohou být data odvozená z údajů poskytnutých jejich subjektem (např. uživatelský profil vytvořený analýzou základních dat z chytrého měření). Na taková data se pak právo na přenositelnost nevztahuje a správci nejsou povinni je subjektu údajů v rámci výkonu práva na přenositelnost poskytnout.<sup>93</sup> Pokud jde o činnost PA, bude-li v pozici správce osobních údajů, bude muset zvážit, na která data, jež má o subjektech údajů k dispozici, se bude právo na přenositelnost vztahovat. Lze si jistě představit, že se bude vztahovat na základní data, která o sobě klient poskytl – např. údaje o příjmech, výdajích, zkušenostech s finančními produkty atd. Pravděpodobně ale už nepůjde o výsledky analýzy, kterou následně s takovými informacemi PA provedl – např. doporučení konkrétních produktů vč. zdůvodnění, stanovení alokace pojistného do jednotlivých fondů v případě doporučení IŽP apod. PA by však každopádně měl zvážit nejenom způsob, jakým bude žádosti o přenositelnost vyřizovat po technické stránce, ale též to, jakých dat se vůbec může výkon tohoto práva týkat.

Mezi povinnosti správců osobních údajů, které nově zavádí GDPR, patří:

- vedení záznamů o činnostech zpracování,
- posuzování vlivů zpracování na ochranu osobních údajů,
- konzultace s dozorovým úřadem,

---

<sup>92</sup> 6. Práva subjektu údajů. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/6-prava-subjektu-udaj/d-27276>

<sup>93</sup> POMAIZLOVÁ, Karin a Monika FÜRSTOVÁ. GDPR - revoluce, nebo rozvedení stávajícího?. *Bulletin advokacie*. 2017, (9), 15-24.

- ohlašování porušení zabezpečení osobních údajů (dozorovému úřadu či subjektů údajů) a
- jmenování pověřence na ochranu osobních údajů.<sup>94</sup>

Ne všechny tyto povinnosti se uplatní ve vztahu ke všem PA. Typicky povinnost jmenovat pověřence pro ochranu osobních údajů není stanovena plošně, ale pouze v případech kdy – zjednodušeně řečeno – hrozí vyšší riziko ohrožení práv subjektů údajů např. kvůli tomu, že správce provádí rozsáhlé zpracování zvláštních kategorií osobních údajů.

Novinkou, která se může dotknout všech PA, je ohlašování tzv. bezpečnostních incidentů, tj. případů, kdy došlo k porušení bezpečnosti zpracovávaných osobních údajů. Pokud dojde k porušení zabezpečení osobních údajů, musí správce toto porušení bez zbytečného odkladu a pokud možno do 72 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděl, ohlásit ÚOOÚ, ledaže je nepravděpodobné, že by toto porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody fyzických osob. V oznámení správce subjektu údajů musí popsat povahu porušení zabezpečení, přijatá opatření, pravděpodobné důsledky a též musí sdělit kontaktní údaje na pověřence pro ochranu osobních údajů, byl-li ustaven. Pokud nastane porušení zabezpečení u zpracovatele, hlásí jej správci, pro kterého dotčené osobní údaje zpracovává.<sup>95</sup>

V určitých případech musí správce o porušení bezpečnosti zpracovávaných osobních údajů informovat též subjekty údajů, o jejichž údaje se jedná. Správce musí zásadně subjekty osobních údajů informovat v případě, že porušení zabezpečení představuje vysoké riziko pro práva a svobody subjektu údajů. K posuzování míry tohoto rizika uvedl ÚOOÚ, že „bude nutné vycházet zejména z kategorie osobních údajů, které byly porušením zabezpečení dotčeny, charakteru porušení zabezpečení a počtem dotčených subjektů údajů. Vyšší riziko budou vždy představovat zvláštní kategorie osobních údajů (např. údaje o zdravotním stavu), případně údaje, jimiž lze způsobit subjektu údajů újmu či zásah do jeho práv (např. únik přihlašovacích údajů do elektronického bankovníctví).

Dalším rozhodným prvkem může být i okolnost, zdali došlo k porušení zabezpečení úmyslně či nedbalostně, přičemž úmyslný čin výrazně zvyšuje riziko takového činu, jelikož

---

<sup>94</sup> POMAIZLOVÁ, Karin a Monika FÜRSTOVÁ. GDPR - revoluce, nebo rozvedení stávajícího?. *Bulletin advokacie*. 2017, (9), 15-24.

<sup>95</sup> 8. Zabezpečení osobních údajů. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/8-zabezpe-eni-osobnich-udaj/d-27282>

osobní údaje byly terčem útoku. Posouzení porušení zabezpečení se tak musí provést komplexně, nikoli izolovaně a vyšlé riziko následně určí eventuální povinnost oznámit porušení zabezpečení Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo i oznámit subjektu údajů.“<sup>96</sup>

V případě PA by se o vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů mohlo jednat např. v situaci, kdy dojde ke ztrátě/odcizení notebooku obsahujícího informace o životním pojištění (vč. informací o zdravotním stavu) většího množství klientů apod. PA by měl samozřejmě v první řadě ohrožení bezpečnosti OÚ předcházet, lze však jistě doporučit i to, aby měl pro případy, kdy přes všechna preventivní opatření, k porušení zabezpečení OÚ dojde, připravený „krizový plán“ – jaké všechny kroky je třeba učinit, aby bylo riziko pro práva subjektů údajů co nejvíc eliminováno a současně aby PA dostal svým zákonným povinností, vč. povinnosti ohlásit bezpečnostní incident ÚOOÚ, resp. správci, pro kterého případně osobní údaje zpracovává.

Není ambicí této části podrobně rozebrat změny, které přinese GDPR, spíše by se mělo jednat o upozornění na vybrané novinky, o kterých se domnívám, že mohou mít velký praktický dopad na činnost PA. Pokud jde o zpracování osobních údajů v rámci činnosti PA, lze uzavřít, že povinnosti ve vztahu k jejich zpracování patří mezi klíčové oblasti, které by měl PA v rámci výkonu své činnosti řešit. Pokud by snad těmto povinnostem doposud přikládal spíše marginální význam, je s blížícím se datem použitelnosti GDPR nezbytné uvést činnost PA do souladu i s požadavky právní úpravy týkající se ochrany osobních údajů. GDPR tak lze chápat i jako příležitost, jak provést „generální úklid“ ve vztahu ke zpracování osobních údajů a nastavit pravidla tak, aby odpovídala požadavkům GDPR i vnitrostátní úpravy.

#### 4.2 Obchodní sdělení (zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti)

Přirozenou součástí výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví jsou aktivity, kterými se pojišťovací agent snaží oslovit nové klienty, příp. se připomenout těm stávajícím. Jsou to tedy aktivity, kterými se PA snaží uspět na trhu a získat, resp. udržet klienty pro

---

<sup>96</sup> 8. Zabezpečení osobních údajů. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/8-zabezpe-eni-osobnich-udaj/d-27282>

pojišťovnu, kterou zastupuje. Může se jednat o poměrně různorodou skupinu činností, např. sponzoring v oblasti sportu či kultury, nástroje PR (public relations) jako je článek v odborném časopise či lokálním tisku, vystoupení na odborné téma v lokálním rozhlasu či na veletrhu apod., přímý či online marketing (např. pomocí dopisů, e-mailů nebo telefonického kontaktování, prostřednictvím vlastních internetových stránek, sociálních sítí apod.).<sup>97</sup>

Při vykonávání těchto činností by měl PA postupovat v souladu se smlouvou (resp. smlouvami), kterou pro výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví uzavřel s příslušnou pojišťovnou (pojišťovnami), a která může takové aktivity omezovat, či pro ně stanovovat podmínky, např. pokud jde o využití firmy a loga pojišťovny, o telefonické kontaktování klientů apod.

Kromě svých smluvních závazků by měl pojišťovací agent dbát též na to, aby při výkonu svých marketingových aktivit postupoval i v souladu s příslušnou právní úpravou. Pokud jde o obsah marketingových sdělení, uplatní se stejná pravidla, která platí obecně pro výkon zprostředkovatelské činnosti – blíže bylo o těchto aspektech pojednáno v kapitolách 3.6.3.3 a 3.6.3.4. Tato část práce je zaměřena na způsoby, jakým lze potenciální i stávající klienty oslovovat, především na tzv. obchodní sdělení (dále jen „OS“), jakožto nejpřísněji regulovaný způsob propagace.

Problematiku obchodních sdělení upravuje v ČR zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti (dále jen „ZNSIS“). Základní myšlenkou tohoto zákona je posílení ochrany uživatele služby informační společnosti, kterým může být každá fyzická i právnická osoba. To je významným rozdílem oproti problematice ochrany osobních údajů, kde subjektem osobních údajů, a tedy subjektem, k ochraně jehož práv je ZOOÚ určen, může být pouze osoba fyzická.

Obchodním sdělením se v souladu s § 2 písm. f) ZNSIS rozumí všechny formy sdělení, včetně reklamy a vybízení k návštěvě internetových stránek, určeného k přímé či nepřímé podpoře zboží či služeb nebo image podniku osoby, která je podnikatelem nebo vykonává regulovanou činnost. Za obchodní sdělení spadající pod režim ZNSIS lze tedy konkrétně

---

<sup>97</sup> MESRŠMÍD, Jaroslav. *Marketing v pojišťovnictví*. První vydání. Praha: Kamil Mařík - Professional Publishing, 2016. ISBN 978-80-7431-158-1.

považovat v první řadě poštu emailovou, což také bude zřejmě nejčastějším případem. „Pod definici elektronické pošty však lze podřadit i SMS a MMS zprávy. Stejně tak lze do této definice zahrnout i různé počítačové komunikační programy typu Skype. Vzhledem k současné vlně sociálních médií lze i profil na takovýchto sítích označit za elektronický prostředek a jeho prostřednictvím zasílané zprávy za elektronickou poštu. V případě povolení této možnosti mohou být za elektronickou poštu považovány i zprávy zasílané datovou schránkou.“<sup>98</sup>

Pokud jde o to, komu a za jakých podmínek lze obchodní sdělení zasílat, je podstatné rozlišovat zákazníky šířitele obchodního sdělení a jiné osoby. V případě zákazníků totiž platí princip tzv. opt-out, kdežto v případě jiných osob se uplatní princip opačný – tzv. opt-in. V praxi to znamená, že zákazníkům lze obchodní sdělení zasílat do té doby, než vysloví se zasíláním OS nesouhlas. U jiných osob platí princip opačný – takovým osobám lze OS zasílat pouze v případě, že šířitel obchodních sdělení disponuje platným souhlasem dotyčné osoby se zasíláním obchodních sdělení.

K tomu, koho lze považovat za zákazníka se vyjádřil i ÚOOÚ, když uvedl: „Výraz „od svého zákazníka“ podle § 7 odst. 3 zákona lze mimo jiné vykládat při výslovném odkazu na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení s jeho ustanovením § 5 odst. 5 jako od osoby, od které podrobnosti jejího elektronického kontaktu pro elektronickou poštu správce nebo zpracovatel získal „...v souvislosti se svojí činností jakožto správce nebo zpracovatele“. V § 7 odst. 3 zákona je dále uvedeno, že takový kontakt byl získán v souvislosti s prodejem výrobku nebo služby a je použit pro nabídku obdobných výrobků či služeb. Nemusí se tedy jednat o již uzavřený smluvní vztah, může jít např. o jednání o jeho vzniku. Nelze však pojem zákazník vykládat příliš extenzivně a za zákazníka považovat např. i osobu, která se pouze dotáže na zboží či službu. Zdrojem kontaktu nemůže být veřejný seznam. Za zákazníka nelze považovat kterýkoliv subjekt, jehož elektronický kontakt potenciální šířitel obchodních sdělení získá.“<sup>99</sup>

---

<sup>98</sup> MAISNER, Martin. *Zákon o některých službách informační společnosti* [online]. Vydání první. V Praze: C.H. Beck, 2016 [cit. 2017-11-12]. ISBN 978-80-7400-449-0.

<sup>99</sup> Často kladené otázky k zákonu č. 480/2004 Sb. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, b.r. [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/casto-kladene-otazky-k-zakonu-c-480-2004-sb/ds-1507/p1=1507#b8>



V této souvislosti je vhodné zmínit poměrně častou praxi spočívající v nákupu „databází kontaktů“, o kterých jejich prodejci tvrdí, že je lze využít pro účely šíření obchodních sdělení elektronickou poštou. ÚOOÚ na svých stránkách k takovým praktikám uvádí, že v praxi de facto není možné, aby vytvořit rozsáhlou databázi kontaktů, na které lze šířit OS elektronickou poštou. Důvodem je to, že souhlas se zasíláním obchodních sdělení je třeba získat předem (pokud nejde o stávajícího zákazníka, což ale nebude tento případ, protože pak by si potenciální šířitel OS nemusel databázi kupovat, ale měl by ji k dispozici na základě svých předchozích aktivit) a musí být vztažen ke konkrétnímu odesílateli. Z povahy věci tedy vyplývá, že žádný tvůrce rozsáhlé databáze kontaktů není schopen zajistit souhlas pro blíže nespecifikovaný okruh odesílatelů obchodních sdělení, kteří jsou potenciálními odběrateli jeho produktu (oné databáze).<sup>100</sup>

Ve vztahu k jiným osobám, než zákazníkům pak platí pravidlo, dle kterého podrobnosti elektronického kontaktu lze za účelem šíření obchodních sdělení elektronickými prostředky využít pouze ve vztahu k uživatelům, kteří k tomu dali předchozí souhlas – viz § 7 odst. 2 ZNSIS. K tomu, jaké parametry musí takový souhlas mít, se rovněž vyjádřil ÚOOÚ, když uvedl, že „souhlasem se rozumí svobodný, zřejmý a vědomý projev vůle, který učiní adresát vůči odesílateli, aby mu umožnil využívat podrobnosti jeho elektronického kontaktu k rozesílání obchodních sdělení. Je třeba, aby dotčená osoba dávala informovaný souhlas, ze souhlasu tedy musí být patrné, kdo jej poskytuje, komu a pro jaký účel je dáván. Souhlas musí být dán předem (před odesláním obchodního sdělení) a musí být prokazatelný.“<sup>101</sup>

Samotné šíření OS elektronickou poštou pak musí – nehledě na to, zda jde o zasílání OS zákazníkům či jiným osobám – splňovat tyto požadavky:

- a) Elektronická pošta musí být zřetelně a jasně označena jako obchodní sdělení,
- b) Elektronická pošta nesmí skrývat nebo utajovat totožnost odesílatele,

---

<sup>100</sup> Často kladené otázky k zákonu č. 480/2004 Sb. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, b.r. [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/casto-kladene-otazky-k-zakonu-c-480-2004-sb/ds-1507/p1=1507#b8>

<sup>101</sup> Obecně k zákonu č. 480/2004 Sb. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, b.r. [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/obecne-k-zakonu-c-480-2004-sb/ds-1499/p1=1499>

- c) Musí být zaslána s platnou adresou, na kterou může adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány.

Šíření obchodních sdělení způsobem, který nesplňuje výše uvedené požadavky, je zakázáno. Samozřejmě, pokud adresát OS vysloví nesouhlas s dalším zasíláním OS, je třeba toto jeho přání respektovat, jinak se odesílatel OS vystavuje riziku podání stížnosti k ÚOOÚ ze strany této osoby a případně riziku udělení sankce ze strany ÚOOÚ. V případě zaslání OS bez souhlasu adresáta může jít o pokutu až do výše 10.000.000,- Kč, v případě jiných porušení ZNSIS týkajících se zasílání OS pak může být pokuta maximálně ve výši 1.000.000,- Kč.

#### 4.3 Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti

Problematika boje proti legalizaci výnosů z trestní činnosti a financování terorismu je v ČR upravena primárně zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a souvisejícím zákonem č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí. Problematika AML/CFT<sup>102</sup> je dále na národní úrovni upravena nařízením vlády č. 210/2008 Sb., k provedení zvláštních opatření k boji proti terorismu, ve znění nařízení vlády č. 88/2009 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 210/2008 Sb., k provedení zvláštních opatření k boji proti terorismu, a též vyhláškou ČNB č. 281/2008 Sb. ze dne 1. srpna 2008 o některých požadavcích na systém vnitřních zásad, postupů a kontrolních opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu ve znění vyhlášky č. 29/2014 Sb.<sup>103</sup> ČNB dále k problematice AML/CFT vydala Úřední sdělení ze dne 26. května 2009 k některým požadavkům na systém vnitřních zásad, postupů a kontrolních opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. V tomto úředním sdělení ČNB informuje, že v oblasti AML/CFT považuje za uznávané a osvědčené principy a postupy takové principy a postupy, které jsou upraveny v dokumentech vypracovaných mezivládní organizací The

---

<sup>102</sup> Tato běžně používaná zkratka pochází z anglického označení: Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism.

<sup>103</sup> Dne 1. října 2018 nabude účinnosti nová vyhláška ČNB č. 67/2018 Sb., o některých požadavcích na systém vnitřních zásad, postupů a kontrolních opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, která stávající vyhlášku ČNB nahradí.

Financial Action Task Force („FATF“)<sup>104</sup> a též v dokumentech vypracovaných dalšími mezinárodně uznávanými tvůrci standardů v oblasti AML/CFT, jako např. International Association of Insurance Supervisors („IAIS“) atd. ČNB však (logicky) upozorňuje, že použití těchto dokumentů musí předcházet jejich posouzení z hlediska vnitrostátní legislativy, přičemž jejich použití nesmí vést k obcházení vnitrostátní právní úpravy. Dalším významným zdrojem informací jsou tzv. metodické pokyny Finančního analytického úřadu (dále jen „FAÚ“), které jsou dostupné na internetových stránkách FAÚ a podávají podrobnější výklad některých ustanovení právních předpisů upravujících problematiku AML/CFT.

Pojišťovací agent, který zprostředkovává životní pojištění, je tzv. povinnou osobou ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) bodu 8 ZAML. Pojišťovací agent by nebyl povinnou osobou, pouze pokud by vůbec nezprostředkoval životní pojištění, nebo pokud by sice takové pojištění zprostředkoval, ale pojišťovna, pro kterou by tak činil, by za něj převzala odpovědnost za škodu způsobenou jeho činností. To je však v případě („nevýhradních“) pojišťovacích agentů situace spíše raritní. Obvykle tedy platí, že pojišťovací agenti, kteří zprostředkovávají životní pojištění, jsou povinnými osobami ve smyslu ZAML a musí tudíž plnit povinnosti, které ZAML a související předpisy povinným osobám ukládají.

Smyslem právní úpravy zakotvené v ZAML je dle § 1 písm. b) ZAML zabránění zneužívání finančního systému k legalizaci výnosů z trestné činnosti a k financování terorismu a vytvoření podmínek pro odhalování takového jednání. Klíčovými pojmy v této oblasti jsou tedy „legalizace výnosů z trestné činnosti“ a „financování terorismu“.

Legalizací výnosů z trestné činnosti se dle § 3 odst. 1 ZAML rozumí jednání sledující zakrytí nezákonného původu jakékoliv ekonomické výhody vyplývající z trestné činnosti s cílem vzbudit zdání, že jde o majetkový prospěch nabytý v souladu se zákonem; ZAML dále demonstrativně vypočítává, která jednání uvedenou definici naplňují. „V obecné rovině lze říci, že se jedná o snahu zastřít původ prostředků ze zákonem reprobovaných aktivit. Česká definice je však obsahově mnohem širší, jelikož hovoří nikoli o nelegálně získaných penězích, ale o „výnosu z trestné činnosti“. Tímto výnosem se přitom rozumí jakákoli ekonomická

---

<sup>104</sup> Z r. 2009, nicméně stále aktuální je dokument vydaný FATF se zaměřením na sektor životního pojištění, a to jak na pojišťovny samotné, tak i na distributory takového pojištění pod názvem „FATF Guidance on the RBA (*Risk-based Approach*) for the Life Insurance Sector“. Dostupné online zde: <http://www.fatf-gafi.org/media/fatf/documents/reports/RBA%20Guidance%20for%20Life%20Insurance%20Sector.pdf>

výhoda pocházející z trestné činnosti, jež má za cíl vzbudit zdání, že jde o legálně nabytý majetkový prospěch. ... Za majetkový prospěch je pokládán jakýkoli přírůstek do majetkové sféry pachatele, kromě peněz může mít podobu cenných papírů, nemovitých věcí, movitých věcí či jiných majetkových hodnot, např. pohledávek.“<sup>105</sup>

„Financováním terorismu“ pak dle § 3 odst. 2 ZAML je

- a) shromažďování nebo poskytnutí peněžních prostředků nebo jiného majetku s vědomím, že bude, byť i jen zčásti, použit ke spáchání trestného činu teroru, teroristického útoku nebo trestného činu, který má umožnit nebo napomoci spáchání takového trestného činu, nebo k podpoře osoby nebo skupiny osob připravujících se ke spáchání takového trestného činu, nebo
- b) jednání vedoucí k poskytnutí odměny nebo odškodnění pachatele trestného činu teroru, teroristického útoku nebo trestného činu, který má umožnit nebo napomoci spáchání takového trestného činu, nebo osoby pachateli blízké ve smyslu trestního zákona, nebo sbírání prostředků na takovou odměnu nebo na odškodnění,
- c) pro účely ZAML je financováním terorismu i financování šíření zbraní hromadného ničení ve smyslu ZAML. „Definice financování terorismu je navázána na příslušné trestné činy spojené s terorismem uvedené v trestním zákoníku. ... Stejně jako v boji proti praní špinavých peněz je i u financování terorismu stěžejní vysledovat původ a účel finančních prostředků, resp. výnosů, a zabránit nežádoucí trestné činnosti, která je hrozbou pro integritu nejen tuzemského, ale zejména mezinárodního finančního systému. Podobnost nastavovaných opatření je důvodem propojení opatření proti financování terorismu s opatřeními proti praní špinavých peněz. ... I přes propojení obou problematik jsou však mezi nimi zásadní rozdíly. Tím nejpálčivějším je skutečnost, že finanční prostředky použité k financování terorismu mohou pocházet z legálních zdrojů, na rozdíl od praní peněz, u nichž je vždy předpoklad existence nelegálních finančních prostředků, resp. výnosů.“<sup>106</sup>

---

<sup>105</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

<sup>106</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

Obchod uskutečněný za okolností vyvolávajících podezření ze snahy o legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo podezření, že v obchodu užitě prostředky jsou určeny k financování terorismu, nebo že obchod jinak souvisí nebo je spojen s financováním terorismu, anebo jiná skutečnost, která by mohla takovému podezření nasvědčovat, je tzv. podezřelým obchodem ve smyslu § 6 ZAML. Pokud povinná osoba zjistí tzv. podezřelý obchod, musí ho v zákonem stanovené lhůtě nahlásit FAÚ a v některých případech musí též odložit splnění příkazu klienta. Způsob plnění oznamovací povinnosti a náležitosti oznámení stanoví ZAML.

ZAML uvádí též výčet situací, které indikují, resp. mohou indikovat, že se v daném případě jedná o podezřelý obchod. O podezřelý obchod se *může jednat*, pokud ho lze podřadit pod některý z případů stanovených v § 6 odst. 1 písm. a) až i) ZAML, tedy například jde o situaci kdy

- a) klient provádí výběry nebo převody na jiné účty bezprostředně po hotovostních vkladech,
- b) prostředky, s nimiž klient nakládá, zjevně neodpovídají povaze nebo rozsahu jeho podnikatelské činnosti nebo jeho majetkovým poměrům,
- c) klient vykonává činnosti, které mohou napomáhat zastření jeho totožnosti nebo zastření totožnosti skutečného majitele,
- d) klientem nebo skutečným majitelem je osoba ze státu, který nedostatečně nebo vůbec neuplatňuje opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- e) povinná osoba má pochybnosti o pravdivosti získaných identifikačních údajů o klientovi atd.

Podezřelým je v souladu s ustanovením § 6 odst. 2 ZAML obchod *vždy*, pokud

- a) klientem nebo skutečným majitelem je osoba, vůči níž ČR uplatňuje mezinárodní sankce podle zákona o provádění mezinárodních sankcí,
- b) předmětem obchodu je nebo má být zboží nebo služby, vůči nimž ČR uplatňuje sankce podle zákona o provádění mezinárodních sankcí, nebo
- c) klient se odmítá podrobit kontrole nebo odmítá uvést identifikační údaje osoby, za kterou jedná.

„Rozpoznání podezřelého obchodu je stěžejní pro plnění základních povinností stanovených ZAML, zejména pro oznámení podezřelého obchodu. Povinná osoba by měla

vždy co možná nejvíce vyčerpávajícím způsobem zhodnotit rizika spojena s oborem svého podnikání a nastavit si na jejich základě konkrétní kritéria pro stanovení podezřelosti obchodu. Veskrze se bude z obecného pohledu jednat o nějaké nestandardní chování klienta, které nezapadá do jeho obvyklého chování/profilu.“<sup>107</sup>

V některých případech může mít i zdánlivě nestandardní chování klienta legální příčinu. Např. klient, který obvykle platí běžné pojistné ve výši přiměřené jeho majetkovým poměrům, najednou zaplatí mimořádné pojistné ve výši, která jeho majetkové poměry výrazně překračuje. Povinná osoba by v takovém případě měla provést kontrolu klienta podle § 9 ZAML a dotázat se na původ finančních prostředků klienta. Pokud klient jejich původ hodnověrně vysvětlí, např. tak, že jde o prostředky získané prodejem nemovitosti, pak by měl být obchod překvalifikován na standardní. Pokud však klient při kontrole nespolupracuje, nebo sice spolupracuje, ale jím poskytnuté vysvětlení původu finančních prostředků je nedostatečné, měl by být obchod vyhodnocen jako podezřelý a jako takový oznámen FAÚ.<sup>108</sup> „Naplnění některé z příkladmo uvedených charakteristik podezřelého obchodu tedy automaticky neznamena, že je obchod podezřelý ve smyslu ZAML. Konečné rozhodnutí je vždy podmíněno úsudkem povinné osoby. Na druhé straně však ZAML stanovuje i případy, kdy se o podezřelý obchod bude jednat vždy – jde o případy dle § 6 odst. 2 ZAML (viz i výše).“<sup>109</sup>

Při samotném výkonu zprostředkovatelské činnosti týkající se životního pojištění pak musí povinná osoba, resp. její zaměstnanci či jiní spolupracovníci (tzn. v případě PA půjde typicky o podřízené pojišťovací zprostředkovatele) provádět identifikaci a v některých případech i kontrolu klienta, se zvláštním zaměřením na tzv. politicky exponované osoby. S ohledem na zákonnou definici podezřelého obchodu je evidentní, že se nejedná o marginální

---

<sup>107</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

<sup>108</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

<sup>109</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

povinnosti, jak by se na první pohled mohlo zdát, nýbrž jde o povinnosti zásadního charakteru, a je proto třeba jim věnovat dostatečnou pozornost.

„Jedním z účelů ZAML je uchovávání stop po přesunech majetku, včetně záznamu o tom, od koho a ke komu se daný majetek přesouval. Předpokladem pro zmapování a dohledání původu majetku je existence korektních údajů o konkrétní fyzické osobě, která s majetkem v minulosti disponovala nebo stále disponuje. Z toho důvodu je nezbytné, aby povinná osoba, která s majetkem klienta přijde do styku, a mohly by přes ni tudíž být vyprány nelegální výnosy nebo by v souvislosti s prováděním své činnosti mohla jakoukoli nelegální aktivitu detekovat, své klienty identifikovala v zákonem stanovených případech, stanoveným způsobem a ve stanoveném rozsahu.“<sup>110</sup>

Povinná osoba musí klienta identifikovat nejpozději tehdy, je-li zřejmé, že hodnota obchodu překročí částku 1.000,- €; bez ohledu na tuto podmínku je povinná osoba povinna identifikovat klienta též vždy při vzniku obchodního vztahu, dále v případě, že se jedná o podezřelý obchod<sup>111</sup>.

Povinná osoba dále na základě hodnocení rizik stanoví pro jednotlivé typy jí poskytovaných obchodů, které nejsou výslovně upraveny ZAML, hodnotu obchodu, při jejímž dosažení vždy provede identifikaci klienta – v případě distribuce životního pojištění může jít např. o uzavírání pojistné smlouvy na pojištění, které umožňuje platit jednorázové nebo mimořádné pojistné s možností provádět výběry z účtů. Samotný způsob provádění identifikace klienta poměrně podrobně popisuje ZAML – zjednodušeně řečeno jde o zjištění zákonem stanovených identifikačních údajů a o ověření shody podoby klienta s jeho vyobrazením v průkazu totožnosti.

ZAML upravuje též možnosti tzv. zprostředkované identifikace, resp. i tzv. převzatou identifikaci. Z hlediska pojišťovacího agenta je zajímavé převzetí identifikace dle § 11 odst. 5 ZAML, dle kterého může PA provést identifikaci a zjištění vstupních informací ke kontrole

---

<sup>110</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

<sup>111</sup> ZAML zakotvuje i další případy, kdy je identifikace klienta povinná, jedná se však o obchody, které nejsou předmětem činnosti pojišťovacího agenta – např. jde o výplatu zůstatku zrušeného vkladu z vkladní knížky na doručitele.

klienta provést prostřednictvím třetí osoby, za předpokladu, že tato osoba bude jednat jeho jménem a na jeho účet a bude vázána jeho vnitřními předpisy. Zároveň musí povinná osoba nést následky za jednání takové třetí osoby, což je typicky případ podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů pojišťovacího agenta. Další podmínkou pro postup dle § 11 odst. 5 ZAML je, že povinná osoba, zde tedy PA, zajistí proškolení třetích osob (zde PPZ) v souladu s § 23 odst. 2 ZAML.<sup>112</sup>

„Pro naplnění smyslu a účelu ZAML nelze považovat za dostačující pouhé provedení identifikace klienta, své neméně podstatné místo zde má povinnost kontroly klienta. Kontrola klienta je velmi komplexní proces, který je ve své podstatě naplněním zásady „poznej svého klienta“ a je hlavním východiskem pro rozhodování o podání oznámení podezřelého obchodu.“<sup>113</sup>

Kontrola klienta ve smyslu § 9 odst. 2 ZAML zahrnuje

- a) získání informací o účelu a zamýšlené povaze obchodu nebo obchodního vztahu,
- b) zjišťování vlastnické a řídicí struktury klienta a jeho skutečného majitele, pokud je klientem právnická osoba, svěřenský fond nebo jiné právní uspořádání bez právní osobnosti, a přijetí opatření ke zjištění a ověření totožnosti skutečného majitele,
- c) průběžné sledování obchodního vztahu včetně přezkoumávání obchodů prováděných v průběhu daného vztahu za účelem zjištění, zda obchody jsou v souladu s tím, co je povinné osobě známo o klientovi a jeho podnikatelském a rizikovém profilu,
- d) přezkoumávání zdrojů peněžních prostředků nebo jiného majetku, kterého se obchod nebo obchodní vztah týká, a
- e) v rámci obchodního vztahu s politicky exponovanou osobou též přiměřená opatření ke zjištění původu jejího majetku.

„Vzhledem k širokému spektru povinných osob a jimi poskytovaných produktů či služeb nelze tento proces exaktně specifikovat pro všechny jednotně. ZAML z toho důvodu

---

<sup>112</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

<sup>113</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.



záměrně v některých případech ponechává povinným osobám prostor pro to, aby si na základě posouzení možných rizik AML/CFT stanovily provádění a rozsah kontroly klienta typově, případně individuálně. Jak již bylo uvedeno, kontrola klienta by měla být využívána jako hlavní nástroj k posouzení, zda obchod je či není podezřelý.<sup>114</sup>

Další povinností povinné osoby, tudíž i pojišťovacího agenta je, že musí v zákonem stanovené lhůtě písemně vypracovat tzv. systém vnitřních zásad, který by měl být tvořen systémem vnitřních zásad, postupů a kontrolních opatření k naplnění povinností stanovených ZAML. Součástí systému vnitřních zásad je též písemné hodnocení rizik ve smyslu § 21 a odst. 2 ZAML. Systém vnitřních zásad vč. hodnocení rizik musí být schválen statutárním orgánem povinné osoby a v případě pojišťovacího agenta musí být v zákonem stanovené lhůtě doručen ČNB<sup>115</sup>. Systém vnitřních zásad ve smyslu § 21 ZAML musí obsahovat např.:

- podrobný demonstrativní výčet znaků podezřelých obchodů, které se mohou vyskytovat při činnosti konkrétní povinné osoby,
- způsob identifikace klienta, zahrnující opatření k rozpoznání politicky exponovaných osob a subjektů, vůči nimž ČR uplatňuje mezinárodní sankce podle zákona o provádění mezinárodních sankcí,
- postupy pro provádění kontroly klienta a stanovování rozsahu kontroly klienta odpovídající riziku legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu v závislosti na typu klienta, obchodního vztahu, produktu nebo obchodu,
- přiměřené a vhodné metody a postupy pro posuzování rizik, řízení rizik, vnitřní kontrolu a zajišťování kontroly nad dodržováním povinností stanovených tímto zákonem,
- postup povinné osoby od zjištění podezřelého obchodu do okamžiku doručení oznámení Finančnímu analytickému úřadu tak, aby byla dodržena zákonem stanovená

---

<sup>114</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

<sup>115</sup> Obecně platí, že se systém vnitřních zásad doručuje FAÚ; České národní bance doručují systém vnitřních zásad pouze subjekty, nad kterými vykonává dohled, tzn. i pojišťovací agenti.

lhůta, jakož i pravidla pro zpracování podezřelého obchodu a určení osob, které podezřelý obchod vyhodnocují,

- pravidla a postupy, kterými se při nabízení služeb nebo produktů povinné osoby řídí třetí osoby jednající jménem nebo na účet povinné osoby atd.

„Systém vnitřních zásad je tedy dokumentem sui generis, jehož účelem je zejména stanovení postupů uvnitř povinné osoby tak, aby byly dosaženy cíle stanovené ZAML. Aby tyto povinnosti mohly být dostatečně popsány, musí systém vnitřních zásad obsahovat obecná ustanovení, která popisují určité základní prvky, od nichž jsou povinnosti odvozeny – mezi takové prvky lze řadit například podrobný demonstrativní výčet znaků podezřelých obchodů apod.

Druhou část systému vnitřních zásad tvoří stanovení určitých postupů, které jsou zaměstnanci povinné osoby povinni dodržovat za účelem plnění povinností týkajících se SML/CFT. V případech, kdy pro povinnou osobu vykonává činnost, jež ji kvalifikuje jako povinnou osobu, třetí osoba na základě jiného než pracovněprávního vztahu (v případě PA půjde tedy typicky o jeho PPZ), bude systém vnitřních zásad působit i navenek. V takovém případě by totiž měla být pravidla obsažena v systému vnitřních zásad, závazná i pro tyto třetí osoby. Proto je vhodné, aby smlouva povinné osoby s třetí osobou (v případě PA smlouva s jeho PPZ), na tento systém odkazovala, resp. aby se třetí osoba zavázala, že ho bude dodržovat. Smlouva by měla obsahovat i možnost aktualizace systému vnitřních zásad apod.“<sup>116</sup> Lze též doporučit stanovení sankcí v případě neplnění povinností dle systému vnitřních zásad ze strany třetí osoby (PPZ).

Povinná osoba musí dále zajistit pravidelné školení svých zaměstnanců, resp. i osob, které se na její činnosti podílejí na základě jiného smluvního vztahu, a kteří se mohou při své činnosti setkat s podezřelými obchody, v oblasti problematiky AML/CFT. Takové školení musí tyto osoby absolvovat před započatím výkonu takové činnosti a následně minimálně jedenkrát za 12 měsíců. „Pokud jde o proškolené osoby, pro jiné osoby, než zaměstnance povinné osoby platí, že se proškolují jen ty osoby, které jednají na základě příkazního či jiného

---

<sup>116</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

obdobného vztahu, které přijímají instrukce povinné osoby a které se řídí zavedenými a uplatňovanými postupy povinné osoby ve smyslu § 21 ZAML. Nebude se tedy jednat o takové osoby, které sice spolupracují s povinnou osobou, avšak samy jsou povinnými osobami, které mají vlastní zavedené a uplatňované postupy podle § 21 ZAML, a tudíž jsou samy také odpovědné za proškolení svých vlastních zaměstnanců a spolupracujících osob.<sup>117</sup> S ohledem na uvedené pak v případě PA platí, že by měl proškolovat i všechny své PPZ, kteří zprostředkovávají životní pojištění. Obsahem školení je zejména typologie a znaky podezřelých obchodů, požadavky stanovené povinnou osobou pro provádění identifikace a kontroly klienta a postupy pro zjišťování rizikových faktorů klienta a postupy při zjištění podezřelého obchodu. Povinná osoba musí o absolvovaných školeních vést evidenci a obsah školení musí aktualizovat tak, aby odpovídal právní úpravě oblasti AML/CFT.

#### 4.4 Mezinárodní finanční sankce

Mezinárodní finanční sankce úzce souvisejí s problematikou boje proti legalizaci výnosů z trestní činnosti a financování terorismu, jelikož jedním z jejich cílů je potírání uvedených aktivit. „Smyslem mezinárodních finančních sankcí je postihnout negativní činnost vykonávanou na vymezeném území nebo vykonávanou vymezenými osobami, resp. skupinami osob. Důvodem pro sankcionování této činnosti mnohdy bývá vliv takto páchané činnosti na mezinárodní bezpečnost, mezinárodní obchod, případně na další související oblasti. Klíčový je tedy přeshraniční aspekt, resp. význam této činnosti.“<sup>118</sup>

Význam mezinárodních finančních sankcí spočívá v ochraně mezinárodní bezpečnosti a mezinárodního míru. Charakter těchto sankcí je různý – může se jednat o omezení obchodu s vybraným územím, omezení investic plynoucích do nebo z vybraných území, omezení personálních, finančních či jiných toků, to vše s cílem opětovné stabilizace nežádoucího stavu.

V současnosti sehraávají klíčovou roli sankce ukládané Evropskou unií a Organizací spojených národů (dále jen „OSN“), konkrétní podoba sankcí bývá např. rezoluce Rady

---

<sup>117</sup> KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

<sup>118</sup> KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. 1. Wolters Kluwer ČR, 2018. ISBN 978-80-7552-935-0.

bezpečnosti OSN (dále též RB OSN), nařízení či rozhodnutí Rady EU atd.<sup>119</sup> „Pro ČR, jakožto členský stát obou jmenovaných společenství, jsou mezinárodní sankce právně závazné a vynutitelné. Sankce stanovené v rezolucích Rady bezpečnosti OSN se v členských státech EU provádí nejčastěji prostřednictvím rozhodnutí a nařízení Rady EU či Komise. Rozhodnutí a nařízení Rady EU či Komise jsou přímo použitelná a zpravidla nevyžadují přijímání žádných dalších předpisů na národní úrovni v jednotlivých členských zemích. V některých případech, v nichž mezinárodní sankce nevycházejí z rezoluce Rady bezpečnosti OSN, ale tyto byly stanoveny jen na úrovni EU, hovoříme o tzv. autonomních sankcích EU. Takové sankce jsou závazné a vynutitelné výhradně v EU, resp. jsou povinni se jimi řídit všichni občané členských zemí EU. Naopak, pro případ, že je sankce přijata pouze Radou bezpečnosti OSN a orgány EU nepřijmou vlastní bezprostředně účinný předpis, vydá vláda v rámci zmocnění zákona o provádění mezinárodních sankcí k realizaci sankcí RB OSN své nařízení.

Tam, kde podrobnosti provádění mezinárodních sankcí neupravuje přímo použitelný předpis (rozhodnutí, nařízení Rady či Komise), uplatní se vnitrostátní úprava, v ČR stanovená v zákoně č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen ZPMS“).<sup>120</sup> K tomuto zákonu bylo vydáno nařízení vlády č. 210/2008 Sb., k provedení zvláštních opatření k boji proti terorismu. K postupům při uplatňování mezinárodních sankcí vydává FAÚ, který je pověřen vnitrostátní koordinací při provádění mezinárodních sankcí v ČR, též metodické pokyny, dostupné na stránkách FAÚ.

Vzhledem k tomu, že kontrolní činnost ve vztahu k jí kontrolovaným subjektům vykonává ČNB, vydává i ČNB vyhlášky a metodické materiály týkající se příslušné problematiky. V oblasti provádění mezinárodních sankcí jde o Dohledový benchmark č. 2/2018 K některým požadavkům na vybrané postupy pro provádění mezinárodních sankcí, ve kterém ČNB konkretizuje svá očekávání stran nastavení postupů týkající se uplatňování mezinárodních sankcí.

---

<sup>119</sup> KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. 1. Wolters Kluwer ČR, 2018. ISBN 978-80-7552-935-0.

<sup>120</sup> Základní informace o sankcích. *Www.financianalytickyurad.cz* [online]. b.r. [cit. 2018-03-17]. Dostupné z: <http://www.financianalytickyurad.cz/mezinarodni-sankce/zakladni-informace-o-sankcich.html>

„Kontrolu dodržování mezinárodních sankcí vykonává obecně FAÚ, vedle FAÚ tuto kontrolu vykonávají v rámci své působnosti všechny státní orgány, do jejichž působnosti patří výkon kontroly, a ČNB u jí kontrolovaných subjektů.“<sup>121</sup>

ZPMS stanovuje, v čem může provádění mezinárodních sankcí spočívat – v oblasti zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví bude v úvahu přicházet sankce spočívající v omezení nebo zákazu uzavírání pojistné smlouvy se subjektem, na který se vztahují mezinárodní sankce, nebo osobou, na kterou se vztahují mezinárodní sankce, nebo plnění jim z pojistných smluv (viz § 5 odst. 2 písm. f) ZPMS). Uzavření pojistné smlouvy s osobou zařazenou na tzv. sankčních seznamech, není možné – porušení takového zákazu by bylo přestupkem, za který lze uložit pokutu až do výše 4.000.000,- Kč (resp. v kvalifikovaných případech, kdy pachatel přestupku pro sebe nebo pro jiného získal prospěch přesahující 5.000.000,- Kč, anebo způsobil škodu přesahující 5.000.000,- Kč nebo jiný zvlášť závažný následek, lze mu uložit pokutu do 50.000.000,- Kč). S ohledem na to, že v případě, kdy klientem nebo skutečným majitelem (ve smyslu ZAML) je osoba, vůči níž jsou uplatňovány mezinárodní sankce, jde o podezřelý obchod ve smyslu ZAML, je další povinností povinné osoby i nahlášení podezřelého obchodu FAÚ (blíže viz kapitola 4.3). Pravidla týkající se provádění mezinárodních sankcí by měly mít povinné subjekty nastavena v seznamu vnitřních zásad ve smyslu ZAML a souvisejících předpisů.

## 5 Odpovědnost pojišťovacího agenta za škodu

### 5.1 Obecně k odpovědnosti za škodu

Obecně lze konstatovat, že právní odpovědnost je zvláštní forma právního vztahu, ve kterém dochází na základě porušení právní povinnosti ke vzniku nové právní povinnosti sankční povahy. Právní odpovědnost může být soukromoprávní (kdy vzniká vztah mezi poškozeným a delikventem) nebo veřejnoprávní (zde vzniká vztah mezi delikventem a subjektem, který není poškozený – je jím stát, resp. jiná veřejnoprávní korporace). Typické příklady soukromoprávní odpovědnosti jsou odpovědnost za škodu, odpovědnost za prodlení,

---

<sup>121</sup> Základní informace o sankcích. [www.financnianalytickyrad.cz](http://www.financnianalytickyrad.cz) [online]. b.r. [cit. 2018-03-17]. Dostupné z: <http://www.financnianalytickyrad.cz/mezinarodni-sankce/zakladni-informace-o-sankcich.html>

odpovědnost z bezdůvodného obohacení atd. Ve veřejnoprávní oblasti se jedná např. o odpovědnost trestní, správní, disciplinární atd.<sup>122</sup>

Této klasifikaci právní odpovědnosti odpovídá i třídění právních deliktů, přičemž právním deliktem se rozumí porušení či nesplnění právní povinnosti. Podobně jako právní odpovědnost i právní delikty lze třídit na soukromoprávní delikty a veřejnoprávní delikty. Mezi veřejnoprávní delikty řadíme trestné činy, správní delikty atd.; druhy soukromoprávních deliktů jsou obsaženy v jednotlivých normách soukromého práva (např. občanský zákoník, zákon o advokacii, ZPZ atd.).

Odpovědnost za škodu spadá do kategorie soukromoprávních deliktů, což znamená, že zde vzniká paritní právní vztah odpovědnosti mezi delikventem na straně jedné a poškozeným, tj. právnickou nebo fyzickou osobou, které vznikla delikventovým jednáním újma na jejích právech chráněných zájmech, na straně druhé. Postihu delikventa se může domáhat přímo poškozený, a to prostřednictvím třetích subjektů – soud, rozhodce.<sup>123</sup>

Jak již bylo konstatováno, základním předpokladem vzniku právní odpovědnosti je porušení právní povinnosti. Porušení právní povinnosti sestává ze tří, resp. čtyř základních prvků, a to:

- a) Objekt deliktu – jinak řečeno jsou to ty jevy a společenské vztahy, které jsou chráněny právem a proti nimž směřuje protiprávní chování.
- b) Subjekt deliktu – je ten, kdo se dopustil porušení právní povinnosti a kterému právo přiznává a stanovuje způsobilost k právní odpovědnosti.
- c) Objektivní stránka deliktu – jsou ty prvky protiprávního jednání, které je charakterizují jako určitý akt navenek projeveného (vnějšího) chování. Základními prvky jsou jednání, škodlivý následek (v případě odpovědnosti za škodu (újmu) to tedy bude vznik škody (újmy)) a příčinný vztah mezi jednáním a následkem – tj. v případě odpovědnosti za škodu to bude příčinný vztah mezi jednáním a vznikem škody (o objektivní stránce odpovědnosti za škodu bude podrobněji pojednáno dále).

---

<sup>122</sup> GERLOCH, Aleš. *Teorie práva*. 3. rozš. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004. Právnické učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-864-7385-6.

<sup>123</sup> GERLOCH, Aleš. *Teorie práva*. 3. rozš. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004. Právnické učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-864-7385-6.

- d) Subjektivní stránka deliktu – zahrnuje znaky vnitřní, týkající se duševního života toho, kdo se dopustil deliktu (rušitele), zejm. zavinění. Zavinění je pak chápáno jako vnitřní, psychický vztah rušitele k protiprávnímu jednání a k porušení nebo ohrožení zájmu chráněného právem. Rozlišujeme různé formy a stupně zavinění – základní kategorizace je zavinění ve formě úmyslu (může být přímý nebo nepřímý) a nedbalosti (vědomá, nebo nevědomá).<sup>124</sup>

V případě, že ke vzniku právní odpovědnosti právo vyžaduje naplnění všech čtyř znaků, mluvíme o odpovědnosti subjektivní, nebo též o odpovědnosti za zavinění. Pokud však právo zavinění jako podmínku odpovědnosti pomíjí a nevyžaduje ji, mluvíme o odpovědnosti objektivní, která může být absolutní (tzn. bez možnosti zbavení se odpovědnosti), nebo může jít o objektivní odpovědnost s připuštěním liberačních důvodů (jak bude uvedeno dále, odpovědnost pojišťovacího agenta za škodu je právě případem objektivní odpovědnosti s připuštěním liberačního důvodu).

## 5.2 Odpovědnost za škodu způsobenou přímo pojišťovacím agentem

Odpovědnost pojišťovacího agenta za škodu je zakotvena přímo v ZPZ, a to konkrétně v § 21 odst. 3 ZPZ, dle kterého pojišťovací zprostředkovatel (tudíž i PA) odpovídá za škodu způsobenou při provozování své činnosti, přičemž této odpovědnosti se může zprostit, jen jestliže prokáže, že vzniku škody nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které na něm lze požadovat. S ohledem na zvolenou formulaci lze tedy konstatovat, že se jedná o odpovědnost objektivní, tzn. pro vznik odpovědnosti se nevyžaduje zavinění. Povinnost k náhradě škody způsobené činností pojišťovacího agenta vzniká nejen tehdy, je-li škoda způsobena jeho porušením právní povinnosti při realizaci této činnosti, ale i tehdy, vznikla-li škoda v důsledku události mající původ v této činnosti.<sup>125</sup> Nejedná se však o absolutní odpovědnost, jelikož PA se může odpovědnosti zprostit, pokud prokáže, že vzniku škody nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které na něm lze požadovat. Liberačním důvodem je tedy skutečnost, že škoda byla způsobena událostí nemající původ ve

---

<sup>124</sup> BOGUSZAK, Jiří, Jiří ČAPEK a Aleš GERLOCH. *Teorie práva*. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-735-7030-0.

<sup>125</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

zprostředkovatelské činnosti pojišťovacího agenta – tzn. škoda sice vznikla v souvislosti s touto činností, ale vlastní příčinou škody je okolnost, jež v ní nemá původ (*vis maior*). Předpokladem liberace je zde současně neodvratitelnost takové okolnosti, a to objektivní, tzn. že škodě by nemohlo být za dané situace objektivně zabráněno. Liberačním důvodem je také zavinění poškozeného. Důkazní břemeno ohledně liberačních důvodů tíží pojišťovacího agenta.<sup>126</sup>

Již před nabytím účinnosti nového občanského zákoníku bylo judikováno (konkrétně se jednalo o rozsudek Nejvyššího soudu ČR, sp. zn. 23 Cdo 4647/2009 ze dne 26. října 2011), že ZPZ, obsahuje speciální úpravu odpovědnosti za škodu způsobenou pojišťovacím zprostředkovatelem při provozování své činnosti, a tudíž se neuplatní obecná úprava obsažená v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Obdobně i v rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR, sp. zn. 32 Cdo 513/2017 ze dne 5. června 2017, je uvedeno, že ustanovení § 21 odst. 3 ZPZ obsahuje speciální úpravu odpovědnosti za škodu způsobenou pojišťovacím zprostředkovatelem při provozování jeho činnosti, přičemž „jedním z předpokladů odpovědnosti za škodu podle této právní normy je porušení povinností upravených především v § 21 odst. 1 větě první ZPZ, podle něhož 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. Obdobně jako úprava odpovědnosti advokáta za škodu, je i úprava odpovědnosti pojišťovacího zprostředkovatele za škodu bez zřetele na zavinění (objektivní odpovědnost) založena na současném splnění předpokladů, jimiž jsou pochybení při výkonu zprostředkovatelské činnosti, vznik škody a příčinná souvislost mezi nimi. Škodou se rozumí majetková újma, která nastala v majetkové sféře poškozeného a je objektivně vyjádřitelná všeobecným ekvivalentem, tj. penězi. Předpokladem vzniku nároku na náhradu škody je zjištění, že pochybení pojišťovacího zprostředkovatele je podstatnou příčinou majetkové újmy vzniklé poškozenému. Splnění uvedených předpokladů odpovědnosti za škodu musí být v řízení jednoznačně prokázáno.

---

<sup>126</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.



Důkazní povinnost má v tomto směru poškozený, který musí prokázat, že jeho subjektivní právo existovalo.“<sup>127</sup>

V prvním zmíněném rozhodnutí se sice nejednalo o pojišťovacího agenta, nýbrž o pojišťovacího makléře (ve druhém rozhodnutí už šlo o PA a jeho PPZ), přesto se domnívám, že závěry o specialitě právní úpravy odpovědnosti pojišťovacího zprostředkovatele se uplatní i nyní, a to s ohledem na skutečnost, že ani NOZ neobsahuje speciální úpravu odpovědnosti pojišťovacích zprostředkovatelů za škodu způsobenou jejich zprostředkovatelskou činností a současně platí, že ustanovení § 21 odst. 3 ZPZ zůstalo i po 1. lednu 2014 nezměněno (navíc druhé zmíněné rozhodnutí bylo vydáno po nabytí účinnosti NOZ, lze tudíž přepokládat, že by se NS ČS k případné změně charakteru právní úpravy po 1. lednu 2014 vyjádřil; v rozhodnutí se však žádná taková zmínka nenachází).

Dalším argumentem ve prospěch tohoto závěru je Výkladové stanovisko č. 29 Expertní skupiny Komise pro aplikaci nové civilní legislativy při Ministerstvu spravedlnosti (známé též jako „KANCL“) ze dne 25. června 2014 K náhradě škody způsobené v souvislosti s výkonem odborného poradenství podle zvláštních zákonů, ve kterém je mj. uvedeno, že škoda způsobená advokátem nebo daňovým poradcem při výkonu jejich profese se přednostně řídí zákonem o advokacii, resp. zákoně o daňovém poradenství, přičemž tento závěr plyne ze vztahu těchto zvláštních úprav k § 2950 NOZ, který obsahuje úpravu odpovědnosti za škodu způsobenou informací nebo radou. Tyto zvláštní úpravy jsou ve vztahu speciality k § 2950 NOZ, a tudíž se použijí přednostně. Ve stanovisku je pak výslovně uvedeno, že takto tomu bude i v jiných případech poskytování odborného poradenství, pokud zvláštní zákon stanoví zvláštní pravidla týkající se povinnosti nahradit škodu v souvislosti s poskytováním takového odborného poradenství.<sup>128</sup>

I nyní tedy platí, že ZPZ obsahuje speciální úpravu odpovědnosti za škodu způsobenou pojišťovacím agentem. ZPZ ale neobsahuje komplexní úpravu odpovědnosti za škodu, při

---

<sup>127</sup> Nejvyššího soudu ČR, sp. zn. 32 Cdo 513/2017 ze dne 5. 6. 2017. Dostupné zde: [http://www.nsoud.cz/JudikaturaNS\\_new/ns\\_web.nsf/WebSpreadSearch](http://www.nsoud.cz/JudikaturaNS_new/ns_web.nsf/WebSpreadSearch)

<sup>128</sup> Výkladové stanovisko č. 29 Expertní skupiny Komise pro aplikaci nové civilní legislativy při Ministerstvu spravedlnosti. *Www.obcanskyzakonik.justice.cz* [online]. 2014 [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: [http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Stanovisko\\_c.\\_29\\_-\\_k\\_nahrade\\_skody\\_zpusobene\\_v\\_souvislosti\\_s\\_vykonem\\_odborneho\\_poradenstvi\\_podle\\_zvlastnich\\_zakonu.pdf](http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Stanovisko_c._29_-_k_nahrade_skody_zpusobene_v_souvislosti_s_vykonem_odborneho_poradenstvi_podle_zvlastnich_zakonu.pdf)

výkladu tohoto institutu je proto třeba vzít potaz i závěry právní teorie. S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že pro vznik odpovědnosti pojišťovacího agenta za škodu dle § 21 odst. 3 ZPZ musí být splněny tři podmínky, a to jednání (nebo opomenutí), kterým PA porušil svoji povinnost stanovenou ZPZ<sup>129</sup>, vznik škody a příčinná souvislost mezi jednáním (opomenutím) PA a vznikem škody.

Prvním předpokladem pro vznik odpovědnosti PA za škodu je tedy jednání, kterým PA porušil svoji povinnost vyplývající ze ZPZ (viz i výše citované rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR, sp. zn. 32 Cdo 513/2017 ze dne 5. června 2017). Jednání může být jak ve formě aktivní - tzn. ve formě konání, kdy PA vykonal něco, co by konat neměl nebo ve formě opomenutí, kdy naopak byl dle ZPZ povinen k nějakému jednání, a přesto nejednal tak, jak měl.

Druhým předpokladem vzniku odpovědnosti za škodu je vznik samotné škody. ZPZ mluví o pojmu škoda, s ohledem na § 2894 NOZ<sup>130</sup> se tak bude jednat pouze o škodu majetkovou (nikoli i o nemajetkovou újmu, která se hradí pouze v případě, že to zákon zvlášť stanovuje (nebo si to strany výslovně ujednaly ve smlouvě)), která se projevuje v majetkové sféře poškozeného, je objektivně vyjádřitelná všeobecným ekvivalentem, tj. penězi, a je tedy napravitelná poskytnutím majetkového plnění, ať již ve formě naturální restituce, nebo v penězích. Jedná se nejenom o to, oč se majetek poškozeného zmenšil, ale i o případné dluhy, které majetek poškozeného zatížily. Nebude se jednat o újmu nemajetkovou, spočívající v narušení osobního zájmu poškozeného, který nemá hodnotu měřitelnou v penězích, a proto nevede ani k žádnému snížení jeho majetku.<sup>131</sup>

„Dalším předpokladem vzniku práva na náhradu škody je příčinná souvislost mezi porušením právní povinnosti a škodlivým následkem. Každé protiprávní jednání vyvolává řadu účinků, mezi kterými je někdy i újma. Příčinná souvislost (nebo též příčinný vztah či kauzální nexus) je vztahem mezi porušením právní povinnosti (zpravidla protiprávním jednáním) a škodným následkem (újmou). Jedná se o nezbytný předpoklad vzniku povinnosti k náhradě, který je objektivní povahy. Příčina je přitom skutečností (jevem, hnutím), která působí určitý

---

<sup>129</sup> V již zmíněném rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 23 Cdo 4647/2009 ze dne 26. 10. 2011, bylo též postaveno najisto, že porušení povinnosti stanovené ZPZ je skutečně nezbytným předpokladem pro vznik odpovědnosti pojišťovacího zprostředkovatele za škodu.

<sup>130</sup> Sám ZPZ pojem škoda nedefinuje, je proto třeba vycházet z obecné úpravy stanovené v NOZ.

<sup>131</sup> HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: C.H. Beck, 2014. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-287-8.

následek nebo alespoň má za následek vznik něčeho, co takový následek vyvolá. Následkem v příčinném vztahu je skutečnost vyvolaná jinou skutečností ve vztahu příčinné souvislosti. Takovou skutečnost představuje v případě náhrady škody škoda. Bez následku (škody) nemůže být vznik povinnosti k náhradě škody založena, a to ani při sebevíce škodlivém či společensky jinak závadném jednání. Pokud je zjišťována příčinná souvislost, musí se nejprve určit škoda jako právně relevantní následek možného protiprávního jednání (kvalifikované škodní události). Je-li škoda náležitě vymezena, dochází následně k izolaci její právně relevantní příčiny. To se děje tím, že ze všech příčin celého řetězce událostí, které vzniku škody časově předcházely a které také v důsledku působení přírodních zákonitostí ke vzniku škody skutečně vedly, soud zjišťuje pouze ty, s nimiž právo povinnost nahradit způsobenou škodu spojuje. Následně je třeba zjistit, zda by bez této příčiny škodlivý následek (škoda) nastal nebo by k němu došlo bez ohledu na tuto příčinu. Je proto nezbytné identifikovat veškeré okolnosti daného případu a vycházet ze znalostí a podmíněností přírodních a společenských jevů. Výsledkem pak bude zjištění, zda tu určitá příčinná souvislost mezi protiprávním jednáním (kvalifikovanou škodnou událostí) a následkem – škodu – je, či není.

K prokazování příčinné souvislosti se vytvořila celá řada teorií, s ohledem na rozsah práce zde nebudou podrobně popisovány. Lze však konstatovat, že příčinná souvislost musí být vždy postavena najisto. Nebude postačovat jen vznik újmy a porušení určité právní povinnosti, musí zde být navíc také zjištění, že mezi těmito složkami je ničím nepřerušovaný vztah – teprve pak bude možné dovodit odpovědnost za způsobenou škodu.<sup>132</sup>

Způsobí-li pojišťovací agent při výkonu zprostředkovatelské činnosti škodu a současně neprokáže existenci liberačního důvodu, je povinen škodu nahradit. ZPZ s takovou situací počítá, a proto stanovuje povinnost pojišťovacího agenta být po celou dobu výkonu činnosti pojišťovacího zprostředkovatele pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem této činnosti (k pojištění pojišťovacího agenta viz blíže kapitola 3.1).

V souvislosti s výše popsanou právní úpravou lze pro úplnost zmínit rozhodnutí finančního arbitra sp.zn. FA/ZP/6/2014 ze dne 16. října 2014<sup>133</sup>, ve kterém se finanční arbitr

---

<sup>132</sup> ACHOUR, Gabriel a Martin PELIKÁN. *Náhrada škody a nemajetkové újmy v občanskoprávních a obchodních vztazích*. Vydání první. Ostrava: Key Publishing s.r.o., 2015. Právo (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-231-0.

<sup>133</sup> Rozhodnutí je dostupné zde: [https://www.finarbitr.cz/download/sbirka\\_sbirka\\_cs/FA\\_ZP\\_6\\_2014\\_nalez.pdf](https://www.finarbitr.cz/download/sbirka_sbirka_cs/FA_ZP_6_2014_nalez.pdf)

vyjádřil i k otázce odpovědnosti pojišťovacího agenta. Dle mého názoru se tak však stalo poněkud nešťastným způsobem, když finanční arbitr dovedl, že „Instituce“ (tzn. pojišťovna, pro kterou byl PA činný) odpovídá za škodu způsobenou pojišťovacím agentem (dle rozhodnutí „Pojišťovacím zprostředkovatelem“ kterým zde byla společnost EUROFINANCIAL CZ, s.r.o., IČO: 27088782, registrovaná jako pojišťovací agent s reg. číslem 005521PA). Odpovědnost pojišťovny dovedl finanční arbitr z ustanovení občanského zákoníku (konkrétně z § 22 v spojení s § 32 odst. 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník) upravujících jednání zmocněnce jménem zmocnitele tak, že pojišťovna odpovídá za škodu způsobenou pojišťovacím agentem při jeho činnosti, a to v rozsahu činností, které jsou předmětem smlouvy o obchodním zastoupení (uzavřené mezi pojišťovnou a PA), a které jsou specifikovány v článku I. této smlouvy. V takovém případě půjde podle finančního arbitra o odpovědnost vyplývající z ustanovení § 21 odst. 3 ZPZ. Finanční arbitr však zcela pominul to, že ZPZ obsahuje speciální úpravu odpovědnosti za škodu, ze které naopak plyne, že pojišťovací agent odpovídá za škodu sám – a to právě s ohledem na finančním arbitrem citované a nesprávně interpretované pravidlo stanovené v § 21 odst. 3 ZPZ (kde se navíc pojišťovna vůbec nezmiňuje...). Jak jsem již uvedla, s tímto závěrem nesouhlasím a domnívám se, že neodpovídá platnému a účinnému znění příslušných předpisů.

### 5.3 Odpovědnost pojišťovacího agenta za škodu způsobenou dalšími osobami

V předchozí kapitole byla popsána odpovědnost pojišťovacího agenta za škodu způsobenou zprostředkovatelskou činností. Pojišťovací agent však často při výkonu této činnosti spolupracuje s dalšími osobami. Tyto osoby mohou být v postavení zaměstnance pojišťovacího agenta nebo se může jednat o jeho podřízené pojišťovací zprostředkovatele.

Způsobí-li škodu zaměstnanec pojišťovacího agenta, pak za tuto škodu odpovídá klientovi pojišťovací agent s tím, že vztah mezi pojišťovacím agentem a jeho zaměstnancem se řídí zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce, konkrétně ustanovením § 250 a násl. Pojišťovací agent tak může po svém zaměstnanci požadovat maximálně částku rovnající se čtyřapůlnásobku jeho průměrného měsíčního výdělku před porušením povinnosti, kterým způsobil škodu, přičemž toto omezení neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně, v opilosti nebo po zneužití jiných návykových látek.

Byla-li škoda způsobena podřízeným pojišťovacím agentem pojišťovacího agenta, uplatní se § 6 ZPZ, dle kterého za škodu způsobenou podřízeným pojišťovacím

zprostředkovatelem při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví odpovídá pojišťovací zprostředkovatel, jehož jménem a na jehož účet PPZ jedná – v případě PA by tedy odpovídal dotyčný pojišťovací agent. PA nemůže tuto odpovědnost vyloučit ani svým prohlášením ve smlouvě s PPZ.<sup>134</sup> S ohledem na skutečnost, že ve vztahu ke klientovi odpovídá za škodu způsobenou činností podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele pojišťovací agent (a nikoli přímo PPZ), nestanovuje zákon povinnost PPZ být pojištěn pro případ způsobení škody klientům. Ovšem s ohledem na možnost regresního postihu ze strany PA (kterému vznikla škoda tím, že musel nahradit škodu způsobenou podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem klientovi) vůči PPZ existuje možnost „dobrovolného“ pojištění PPZ pro případ způsobené škody. Pokud jde o odpovědnostní vztah mezi PPZ a PA, je i tento založen na odpovědnosti objektivní s možností liberace.<sup>135</sup>

## 6 Dohled nad činnostmi pojišťovacích agentů

### 6.1 Obecná charakteristika dohledu

Dozorem v obecném smyslu rozumíme aktivitu, jejíž podstatou je pozorování určité činnosti nebo určitého stavu, na které navazuje hodnocení zjištěných skutečností a podle výsledků provedeného hodnocení eventuálně též aplikace prostředků směřujících k zajištění účelu sledovaného dozorčí činností. Cílem státního dozoru je mj. ochrana clientské veřejnosti – ta nemá vhodné prostředky k tomu, aby u soukromoprávních finančních institucí (např. tedy i u pojišťovacích agentů) prováděla účinnou kontrolu a chránila tak své zájmy. Z tohoto důvodu nastupuje k ochraně veřejnosti stát, který jednak do značné míry reguluje vznik, podmínky a pravidla činnosti zmíněných institucí, jednak podrobuje jimi vykonávanou činnost státnímu dozoru, a v případě zjištěných nedostatků ukládá sankce nebo opatření k nápravě nebo

---

<sup>134</sup> ŠKOPOVÁ, Věra, Radoslava MUSILOVÁ a Hana KRUPÍČKOVÁ. *Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související* [online]. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006 [cit. 2018-02-25]. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 80-717-9476-7.

<sup>135</sup> ŠKOPOVÁ, Věra, Radoslava MUSILOVÁ a Hana KRUPÍČKOVÁ. *Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související* [online]. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006 [cit. 2018-02-25]. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 80-717-9476-7.

přistupuje k nucenému ukončení činnosti daného subjektu s cílem zabránit opakování, resp. pokračování závadného stavu.<sup>136</sup>

Státní dozor je vykonáván vůči subjektům nepodřízeným dozorujícímu orgánu, tedy mimo subordinační strukturu a systém vztahů mezi orgány státní správy. Vzhledem k tomu, že státní dozor představuje výrazný zásah do svobody podnikání dozorovaných subjektů a v jeho důsledku mohou být těmto subjektům omezována práva a ukládány povinnosti, včetně peněžitých sankcí, a v extrémních případech aplikována až opatření charakteru nuceného ukončení podnikatelské činnosti (odebrání licence), musí být obsah institutu státního dozoru, jakož i oprávnění státních orgánů spojená s prováděním státního dozoru a s nimi korelující povinnosti dozorovaných subjektů upraveny v právním předpisu na úrovni zákona, a to pokud možno co nejprecizněji, nejkonkrétněji a nejdetailněji. Jenom tak zůstávají naplněny zásady zakotvené v čl. 2 a dalších ustanoveních LPS týkající se uplatňování státní moci, ukládání povinností a omezování práv a svobod. Výkon státního dozoru, podmínky jeho provádění a případné instrumentárium nápravných opatření a sankcí v rámci takového dozoru ukládaných se tedy opírá o autoritu státu a právní pravidla státem aprobovaná a vynucovaná. Samotný výkon tohoto dozoru však nemusí být vždy prováděn státem, resp. orgány státu, nýbrž může být svěřen, i subjektům odlišným od státu, veřejnoprávním i soukromoprávním korporacím či samosprávným institucím. I když vrchnostenská podstata a obsah dozoru zůstávají při takové delegaci zachovány, fakt, že příslušná dozorovací činnost je prováděna subjektem formálně odlišným od státu (např. ČNB), odůvodňuje změnu označení této činnosti, pro kterou pozitivněprávně předpisy používají pojem dohled namísto termínu státní dozor. I přes různé terminologické označení však zůstává věcný obsah státního dozoru i dohledu identický.<sup>137</sup>

Dohled nad výkonem činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů, a tedy i pojišťovacích agentů vykonává ČNB. Základní pravomoc a působnost ČNB v oblasti dohledu nad finančním trhem upravuje část desátá zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance (dále jen „zákon o ČNB“). Cíle dohledu nad finančním trhem nejsou v zákoně o ČNB explicitně stanoveny, lze je

---

<sup>136</sup> BAKEŠ, Milan, Marie KARFÍKOVÁ, Petr KOTÁB a Hana MARKOVÁ A KOLEKTIV. *Finanční právo*. 6., upr. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-440-7.

<sup>137</sup> BAKEŠ, Milan, Marie KARFÍKOVÁ, Petr KOTÁB a Hana MARKOVÁ A KOLEKTIV. *Finanční právo*. 6., upr. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-440-7.

však dovodit jednak ze základního vymezení úkolů a cílů ČNB stanovených v § 2 zákona o ČNB a též z jednotlivých sektorových zákonů finančního trhu. Základní cíle dohledu vykonávaného ČNB lze tedy definovat tak, že jde o dohled nad dodržováním těchto okruhů pravidel:

- a) Obezřetnostní, zaměřená na stabilitu jednotlivých finančních institucí i finančního trhu jako celku a
- b) Pravidla jednání se zákazníky, zaměřená na dodržování odborné péče vůči nim. Zde lze přiřadit i dohled nad dodržováním pravidel na ochranu spotřebitele.<sup>138</sup>

Pokud jde o samotný pojem dohledu vykonávaného ČNB, o jeho definici se pokusil zákonodárce v § 44 odst. 2 zákona o ČNB, dle kterého dohled zahrnuje:

- a) Tzv. povolovací činnosti – jde o rozhodování o žádostech o udělení licencí, povolení, registrací a souhlasů podle jiných právních předpisů (např. podle ZPZ). V této oblasti vykonává ČNB dohled vždy na žádost nebo z podnětu jiné osoby;
- b) Kontrolní činnosti – jedná se o kontrolu dodržování podmínek stanovených udělenými licence a povoleními a o kontrolu dodržování zákonů a přímo použitelných předpisů Evropské unie a též o kontrolu dodržování vyhlášek vydaných ČNB. Tato oblast dohledu je vykonávána typicky z úřední povinnosti. Kontrolou se tedy rozumí posuzování souladu faktického stavu u kontrolované osoby s požadavky právních a regulatorních předpisů nebo i s podmínkami plynoucími z rozhodnutí příslušných orgánů vydaných na základě těchto předpisů. Výkon kontroly se řídí zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád). Kontrola je prováděna buď formou kontroly (dohlídky) na místě, tj. osobní přítomností u kontrolované osoby, která je z kapacitních důvodů možná pouze jednou za určitý čas, nebo formou kontroly na dálku („od stolu“). Tato forma kontroly může být prováděna kontinuálně – zejména sledováním pravidelných výkazů a zdrojů veřejných informací, přesto i zde se zaměření těchto kontrol odvíjí od kapacitních možností ČNB a též od míry rizika nedodržování stanovených pravidel u jednotlivých dohlížených subjektů.
- c) získávání informací potřebných pro výkon dohledu podle jiných právních předpisů a jejich vymáhání, ověřování jejich pravdivosti, úplnosti a aktuálnosti. Tato forma

---

<sup>138</sup> RÝDL, Tomáš, Josef BARÁK, Luděk SAŇA a Petr VÝBORNÝ. *Zákon o České národní bance*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-622-8.

dohledu se v podstatě věcně překrývá s dohledem ve formě kontroly na dálku, není však vyloučeno ani to, že informace budou získávány formou kontroly na místě.

- d) vynucovací a sankční složku, bez které by žádný dohled nebyl efektivní. Konkrétně se tedy jedná o ukládání opatření k nápravě a sankcí podle zákona o ČNB a dalších právních předpisů (např. ZPZ) a řízení o přestupcích. Konkrétní skutkové podstaty přestupků jsou uvedeny v přímo v zákoně o ČNB, a především v jednotlivých zvláštních zákonech, např. v ZPZ.<sup>139</sup>

Speciální místo v oblasti dohledu vykonávaného ČNB má dohled v zájmu ochrany spotřebitele, který je zakotven v § 44a zákona o ČNB. Této části dohledu je věnován samostatný paragraf nejenom proto, že ve srovnání s „klasickým“ dohledem jde o oblast historicky mladší, ale zejména z důvodů věcných. Cíle obou podmnožin dohledu totiž nejsou identické, naopak, v některých případech mohou být protichůdné. Zatímco klasický dohled se zaměřuje především na finanční zdraví a stabilitu dohlížených subjektů i celého trhu, ochrana spotřebitele je vykonávána v zájmu jejich nejzranitelnějšího zákazníka – spotřebitele (neprofesionála). Přitom je obvyklé, že zájmy jednotlivců v konkrétních smluvních vztazích zpravidla nemají dopad na stabilitu institucí působících na finančním trhu (výjimkou by byla situace, kdy by určité pochybení v oblasti ochrany spotřebitele mělo systémový charakter, a tudíž bylo současně i nedostatkem jejich řídicího a kontrolního systému). Pochybení v oblasti ochrany spotřebitele tedy obvykle představuje pro příslušnou finanční instituci spíše riziko reputační, nikoli riziko bilanční. Ustanovení § 44a zákona o ČNB tedy upravuje působnost a pravomoc ČNB ve vztahu k pravidlům ochrany spotřebitele, která jsou závazná i mimo finanční sektor, ale zákonodárce usoudil, že v případě finančních institucí, jejichž činnost podléhá „klasickému“ dohledu ČNB, bude efektivní, pokud i dohled nad dodržováním pravidel pro ochranu spotřebitele bude vykonávat ČNB (přesto, že obecně dohled v oblasti ochrany spotřebitele vykonávají jiné subjekty, např. Česká obchodní inspekce).<sup>140</sup> Domnívám se, že tento přístup je správný, jelikož oblast finančních služeb je velmi specifická, upravená mnoha speciálními předpisy, jejichž znalost by pro jiné nespécializované instituce mohla být

---

<sup>139</sup> RÝDL, Tomáš, Josef BARÁK, Luděk SAŇA a Petr VÝBORNÝ. *Zákon o České národní bance*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-622-8.

<sup>140</sup> RÝDL, Tomáš, Josef BARÁK, Luděk SAŇA a Petr VÝBORNÝ. *Zákon o České národní bance*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-622-8.



problematická. ČNB má k dispozici odborný aparát pracovníků, kteří jsou s právní úpravou i praktickým fungováním subjektů finančního trhu velmi dobře obeznámeni, a mohou se tudíž naplno věnovat problematice ochrany spotřebitele v tomto konkrétním segmentu trhu, aniž by před tím museli zdlouhavě a podrobně studovat specifika té které oblasti finančního trhu, v rámci které působí subjekt, u něhož je vykonávána kontrola nad dodržováním pravidel ochrany spotřebitele.

ČNB vykonává dohled nad dodržováním pravidel pro ochranu spotřebitele stanovených v těchto právních předpisech:

- a) občanský zákoník – konkrétně se jedná o dodržování pravidel pro uzavírání smluv o finančních službách na dálku, tzn. § 1841 až § 1851 NOZ.
- b) zákon o ochraně spotřebitele – v něm jde podle § 44a odst. 1 zákona o ČNB o zákaz používání nekalých obchodních praktik, kterými se rozumí zejména obchodní praktiky klamavé a agresivní. Další úkoly ČNB v této oblasti pak stanovuje samotný zákon o ochraně spotřebitele, když v § 23 odst. 8 zakotvuje, že ČNB dohlíží též nad dodržováním zákazu diskriminace spotřebitele při poskytování služeb a nad dodržováním povinnosti řádně informovat spotřebitele o ceně poskytovaných služeb.
- c) zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, a to, pokud jde o dodržování povinností při poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru.

Dodržování výše uvedených pravidel upravujících ochranu spotřebitele může ČNB dohlížet pouze ve vztahu k činnostem, které osoby podléhající dohledu ČNB podle § 44 odst. 1 zákona o ČNB, vykonávají na základě povolení, licence či registrace udělované ČNB. Pokud tedy nějaký subjekt působící na finančním trhu vykonává i jiné činnosti, na tyto jiné činnosti se dohledové oprávnění ČNB nevztahuje (půjde např. o poskytovatele platebních služeb malého rozsahu, jehož hlavní činnost může být zcela mimo finanční sektor, tudíž se na ni kompetence ČNB vztahovat vůbec nebude).<sup>141</sup>

Dle mých zkušeností ČNB v oblasti zprostředkování pojištění z výše uvedených oprávnění nejčastěji využívá svoji pravomoc kontrolovat dodržování zákona o ochraně

---

<sup>141</sup> RÝDL, Tomáš, Josef BARÁK, Luděk SAŇA a Petr VÝBORNÝ. *Zákon o České národní bance*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-622-8.

spotřebitele, a to především v oblasti zákazu používání nekalých obchodních praktik. Zjistí-li jejich používání, patřívají udělené pokuty mezi ty nejvyšší. Blíže k této problematice viz kapitola 6.2.

## 6.2 Kontrolní, vynuocovací a sankční složka dohledu ČNB ve vztahu k pojišťovacím zprostředkovatelům, vč. pojišťovacích agentů

Dohled nad výkonem činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů se sídlem nebo bydlištěm na území ČR nebo třetího státu vykonává ČNB. Při výkonu dohledu se ČNB řídí zákonem o pojišťovnictví, ZPZ, ale i dalšími zákony – zmínit lze především zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen „ZOPŘ“), který s účinností od 1. července 2017 zreformoval správní trestání, dále např. již zmíněný zákon o ochraně spotřebitele atd.

Jak již bylo uvedeno, kontrolní činnost ČNB může probíhat formou kontroly „od stolu“ i kontroly na místě – jsou-li v rámci kontroly zjištěny nedostatky, nastupuje vynuocovací a sankční složka dohledu. Pojišťovací agenti jsou povinni pravidelně předkládat ČNB roční výkaz činnosti (blíže viz kapitola 3.6.2), případné další dokumenty či informace jsou pak povinni předložit ČNB na její vyžádání. Pokud pojišťovací agent znemožní nebo závažně ztíží výkon dohledu zejména tím, že neposkytne potřebnou součinnost nebo nevyhoví výzvě ČNB, vystavuje se riziku, že mu ČNB uloží pořádkovou pokutu až do výše 5.000.000,- Kč. Pořádkovou pokutu lze uložit i opakovaně, přičemž za jedno porušení může být částka uložených pokut v součtu maximálně ve výši 20.000.000,- Kč.<sup>142</sup>

Zjistí-li ČNB, že se pojišťovací agent dopustil porušení ZPZ, závisí další postup ve vztahu k tomuto pojišťovacímu agentovi od toho, o jaké porušení se jedná. Následkem zjištěného porušení ZPZ tak může být:

1. Opatření k nápravě:
  - a. Uložení povinnosti uvést ve stanovené lhůtě činnost PA do souladu se zákonem
  - b. Pozastavení činnosti PA

---

<sup>142</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

2. Zrušení registrace PA
3. Postih PA za spáchání přestupku.

#### 6.2.1 Opatření k nápravě

##### 6.2.1.1 Uložení povinnosti uvést ve stanovené lhůtě činnost PA do souladu se zákonem

Prvním typem nápravného opatření, které může ČNB uložit pojišťovacímu agentovi je uložení povinnosti uvést ve stanovené lhůtě činnost PA do souladu se zákonem. Toto opatření ČNB ukládá, pokud zjistí, že činnost PA není v souladu s podmínkami stanovenými v ZPZ, současně se ale nesmí jednat o takové porušení, které by bylo důvodem k pozastavení činnosti PA, ke zrušení jeho registrace<sup>143</sup> nebo které by naplnilo skutkovou podstatu přestupku dle ZPZ. Jedná se tedy v podstatě o zbytkovou klauzuli, která nastupuje v případě, kdy závadné jednání PA není možné pořadit pod ustanovení ZPZ stanovujícího jiný postup vůči PA.

V případě, že PA uložené opatření k nápravě nesplní, může to vést ke dvěma následkům – jednak se jedná o přestupek dle § 26 odst. 2 písm. b) ZPZ, za který může ČNB uložit pojišťovacímu agentovi pokutu až do výše 10.000.000,- Kč nebo může být následkem pozastavení činnosti PA na dobu až šesti měsíců. Pokud by pojišťovací agent, kterému byla pozastavena činnost, neuvedl svou činnost do souladu se zákonem ve lhůtě, která mu byla stanovena ČNB, může ČNB v souladu s § 17 odst. 1 ZPZ svým rozhodnutím zrušit zápis takového PA v registru pojišťovacích zprostředkovatelů.<sup>144</sup>

##### 6.2.1.2 Pozastavení činnosti PA

Druhým typem nápravného opatření ČNB je pozastavení činnosti PA na dobu maximálně 6 měsíců. Důvody pro použití toho typu nápravného opatření jsou v ZPZ taxativně vyjmenovány, a jsou jimi tyto situace:

- nebyla-li ve lhůtě stanovené ČNB uvedena činnost pojišťovacího agenta do souladu s podmínkami stanovenými ZPZ,
- zaniklo-li pojištění odpovědnosti pojišťovacího agenta,

---

<sup>143</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘÍKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

<sup>144</sup> ŠKOPOVÁ, Věra, Radoslava MUSILOVÁ a Hana KRUPÍČKOVÁ. *Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související* [online]. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006 [cit. 2018-02-25]. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 80-717-9476-7.

- nesplňuje-li pojišťovací agent podmínku finanční jistiny, nebo
- nesplňuje-li odpovědný zástupce podmínky nebo neplní-li povinnosti stanovené mu tímto zákonem.

Jestliže je pojišťovacímu agentovi pozastavena činnost z některého z výše uvedených důvodů, je povinen odevzdat ČNB osvědčení o registraci, a to okamžikem, kdy nabude rozhodnutí ČNB o pozastavení jeho činnosti právní moci. V době, kdy je pojišťovacímu agentovi pozastavena činnost, nesmí zprostředkovávat uzavírání nových pojistných nebo zajišťovacích smluv, zprostředkovávat prodlužování nebo rozšiřování zprostředkovaných pojistných nebo zajišťovacích smluv, přebírat pojistné nebo pojistné plnění. To však neznamená, že takový PA nesmí vykonávat žádnou činnost. Taxativní výčet zakázaných činností totiž znamená, že ostatní činnosti spadající do definice zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví ve smyslu ZPZ, např. pomoc při správě pojištění, vyřizování nároků z pojistných nebo zajišťovacích smluv, může PA vykonávat i v době pozastavení činnosti.<sup>145</sup>

Pokud je důvodem pro pozastavení činnosti PA nedostatek týkající se odpovědného zástupce, pak ČNB obvykle pozastavuje činnost PA a současně mu uloží opatření k nápravě spočívající ve jmenování nového PA ve stanovené lhůtě, který bude splňovat podmínky ZPZ a bude svoji činnost řádně vykonávat. Samotné pozastavení činnosti je v těchto případech obvykle formulováno tak, že se činnost PA pozastavuje do okamžiku zápisu nového odpovědného zástupce.<sup>146</sup>

### 6.2.1.3 Přerušování činnosti PA

Přerušování činnosti PA ve smyslu § 24 ZPZ je třeba od pozastavení činnosti striktně odlišovat. V případě přerušování činnosti PA jde totiž dobrovolné rozhodnutí PA nevykonávat po určitou dobu (maximálně 1 rok) svou činnost, nejedná se tedy o sankci. Své rozhodnutí o přerušování činnosti musí PA oznámit ČNB ještě před tím, než k přerušování dojde a současně by jí měl odevzdat osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů.

---

<sup>145</sup> ŠKOPOVÁ, Věra, Radoslava MUSILOVÁ a Hana KRUPÍČKOVÁ. *Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související* [online]. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006 [cit. 2018-02-25]. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 80-717-9476-7.

<sup>146</sup> Viz např. rozhodnutí ČNB č.j. 2017/21155/570 ze dne 10. února 2017, sp. zn. Sp/2017/43/573, dostupné zde: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2017\\_00043\\_CNB\\_573.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/S-Sp-2017_00043_CNB_573.pdf)

Shodně jako v případě pozastavení činnosti, i v případě přerušení činnosti může PA po dobu tohoto přerušení tzv. pečovat o klienty, tzv. vykonávat pomoc při správě pojištění, která je součástí zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. Poněkud problematické může být v některých případech ustanovení § 24 odst. 4 ZPZ, dle kterého je pojišťovací agent povinen dokončit případy, kde jednání o nich bylo zahájeno přede dnem, ke kterému se rozhodl přerušit svoji činnost – např. v případě, kdy důvodem přerušení činnosti je dlouhodobé onemocnění, by splnění této povinnosti mohlo být pro PA de facto nerealizovatelné.

#### 6.2.2 Zrušení registrace pojišťovacího agenta

Zrušení zápisu PA v registru pojišťovacích zprostředkovatelů je upraveno v § 17 ZPZ. Až na dvě výjimky je zrušení zápisu vždy opatřením sankčním. Výjimkami z tohoto pravidla jsou případy zrušení zápisu na základě žádosti samotného PA nebo v případě smrti PA, který je fyzickou osobou, resp. zániku PA, který je právnickou osobou.

Sankčními důvody pro zrušení registrace PA pak jsou tyto skutečnosti:

- PA ztratil důvěryhodnost ve smyslu ZPZ,
- PA, kterému byla pozastavena činnost, neuvedl ve stanovené lhůtě svoji činnost do souladu se ZPZ ve lhůtě stanovené ČNB
- PA neprovozuje činnost pojišťovacího agenta po dobu nejméně 24 po sobě jdoucích měsíců.

Pojišťovací agent, jehož registrace byla zrušena, je povinen odevzdat ČNB osvědčení o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů neprodleně po nabytí právní moci rozhodnutí ČNB o zrušení jeho registrace. Samozřejmým důsledkem pak je, že nesmí vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví (žádnou – tedy ani tzv. péči o kmen).

#### 6.2.3 Přestupky pojišťovacích agentů dle ZPZ a zákona o ochraně spotřebitele

S účinností od 1. července 2017 je v ČR účinná nová právní úprava správního trestání – jedná se především o zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich.

Lze konstatovat, že fakticky se jedná o kodex správního práva trestního. Východiskem při jeho koncipování byla kritická reflexe předchozí právní úpravy správního trestání, když bylo

poukazováno zejména na skutečnost, že právní úprava odpovědnosti za správní delikty byla velmi nepřehledná a tím i komplikovaná, podmínky trestnosti především u správních deliktů byly upraveny nedostatečně atd.<sup>147</sup>

Nový zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich by měl zajistit jednotnou, komplexní právní úpravu správněprávní odpovědnosti fyzických, právnických a podnikajících fyzických osob, a to společně s právní úpravou specifického řízení k uplatnění správněprávní odpovědnosti.<sup>148</sup> „Pravděpodobně nejzásadnějším přínosem nové právní úpravy je sjednocení podmínek vzniku a posuzování odpovědnosti za dva okruhy nejvíce frekventovaných správních deliktů, jimiž jsou přestupky a dosavadní delikty tzv. smíšené správní (tj. právnických osob a podnikajících fyzických osob), resp. delikty právnických osob. Formálně se tak děje tím, že všechny tyto delikty nesou označení přestupky, významnější je pochopitelně obsahová stránka.“<sup>149</sup>

„ZOPŘ tedy kodifikuje obecnou část správního práva trestního. Neupravuje skutkové podstaty jednotlivých druhů přestupků. Ty jsou obsaženy v jiných zvláštních zákonech. Důvodem bylo především to, že zvláštní zákony mají úzkou návaznost na právní úpravu povinností na daném úseku veřejné správy.“<sup>150</sup> Toto platí i pro ZPZ, který upravuje jednotlivé skutkové podstaty přestupků, jichž se mohou dopustit fyzické osoby, fyzické osoby podnikající a právnické osoby v rámci vztahů, které ZPZ upravuje.

Přestupkem je tedy – ve smyslu § 5 ZOPŘ – společensky škodlivý protiprávní čin, který je v zákoně za přestupek výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin. Přestupek je vůči trestnému činu subsidiární. To znamená, že se právní úprava obsahující přestupky uplatní jen tehdy, pokud nejde o trestný čin. Základem správněprávní odpovědnosti za přestupek je protiprávní jednání – tato podmínka musí být splněna u všech

---

<sup>147</sup> MATES, Pavel. Nad některými oblastmi nového zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. *Bulletin advokacie* [online]. 2016, **2016**(12), 25-30 [cit. 2018-02-25]. ISSN 1805-8280. Dostupné z: [https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba\\_12\\_2016\\_web.pdf](https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba_12_2016_web.pdf)

<sup>148</sup> KUČEROVÁ, Helena a Eva HROZINKOVÁ. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákon o některých přestupcích*. Praha: Leges, 2017. Komentátor. ISBN 978-807502-211-0.

<sup>149</sup> MATES, Pavel. Nad některými oblastmi nového zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. *Bulletin advokacie* [online]. 2016, **2016**(12), 25-30 [cit. 2018-02-25]. ISSN 1805-8280. Dostupné z: [https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba\\_12\\_2016\\_web.pdf](https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba_12_2016_web.pdf)

<sup>150</sup> KUČEROVÁ, Helena a Eva HROZINKOVÁ. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákon o některých přestupcích*. Praha: Leges, 2017. Komentátor. ISBN 978-807502-211-0.

typů pachatelů, tzn. u FO, PO, i FO podnikajících.<sup>151</sup> Významná odlišnost je u subjektivní stránky – zatímco u FO je požadováno úmyslné jednání (není-li výslovně stanoveno, že postačuje i nedbalost), takže se zde jedná o subjektivní odpovědnost za přešupek, u PO a FO podnikajících tento znak chybí – bude se tedy jednat o odpovědnost objektivní, tzn. bez ohledu na zavinění.<sup>152</sup>

V případě přešupků PO a FO podnikajících tedy mezi obligatorní znaky skutkové podstaty správního deliktu nepatří zavinění. K vyvození odpovědnosti postačí samotný fakt porušení nebo nesplnění povinnosti stanovených zákonem. Toto pojetí odpovědnosti však sebou přináší riziko nepřiměřené tvrdosti a možné nespravedlnosti, a proto zákonná úprava obsahuje institut tzv. liberačních důvodů, jejichž prokázáním se pachatel odpovědnosti za přešupek zproští.<sup>153</sup> S ohledem na existenci liberačních důvodů se tedy ani u FO podnikajících a u PO nejedná o odpovědnost absolutní. Obecné zakotvení možnosti liberace je formulované v § 21 odst. 1 ZOPŘ podle něhož se FO podnikající a PO zproští odpovědnosti za přešupek, pokud prokáže (důkazní břemeno je tedy na ní), že vynaložila veškeré úsilí, které lze požadovat, aby přešupku zabránila. V § 21 odst. 2 ZOPŘ je pak výslovně stanoveno, v jakých případech se odpovědnosti zprostit nelze. Je tomu tak v případě, že ze strany PO nebyla vykonávána povinná či potřebná kontrola nad fyzickou osobou, jejíž jednání je za účelem posouzení deliktu přiřitatelné právnické osobě, anebo jestliže nebyla učiněna nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení přešupku.<sup>154</sup>

Pokud jde o tzv. přiřitatelnost, z této konstrukce vychází ZOPŘ při definování odpovědnosti PO za přešupky. „Základem odpovědnosti právnické osoby za přešupek je to, že budou naplněny všechny znaky skutkové podstaty přešupku. Jednáním právnické osoby se pak rozumí jednání některé fyzické osoby jménem osoby právnické, která porušila povinnost stanovenou pro právnickou osobu způsobem v zákoně uvedeným a její jednání je přiřitatelné

---

<sup>151</sup> KUČEROVÁ, Helena a Eva HROZINKOVÁ. *Zákon o odpovědnosti za přešupky a řízení o nich a zákon o některých přešupcích*. Praha: Leges, 2017. Komentátor. ISBN 978-807502-211-0.

<sup>152</sup> MATES, Pavel. Nad některými oblastmi nového zákona o odpovědnosti za přešupky a řízení o nich. *Bulletin advokacie* [online]. 2016, **2016**(12), 25-30 [cit. 2018-02-25]. ISSN 1805-8280. Dostupné z: [https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba\\_12\\_2016\\_web.pdf](https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba_12_2016_web.pdf)

<sup>153</sup> KUČEROVÁ, Helena a Eva HROZINKOVÁ. *Zákon o odpovědnosti za přešupky a řízení o nich a zákon o některých přešupcích*. Praha: Leges, 2017. Komentátor. ISBN 978-807502-211-0.

<sup>154</sup> MATES, Pavel. Nad některými oblastmi nového zákona o odpovědnosti za přešupky a řízení o nich. *Bulletin advokacie* [online]. 2016, **2016**(12), 25-30 [cit. 2018-02-25]. ISSN 1805-8280. Dostupné z: [https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba\\_12\\_2016\\_web.pdf](https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba_12_2016_web.pdf)

právnícké osobě.<sup>155</sup> Osoby, jejichž jednání je přiřítelné právnícké osobě, taxativně vyjmenovává ZOPŘ v § 20 odst. 2, a jsou jimi například statutární orgán nebo člen statutárního orgánu, zaměstnanec nebo jiná osoba v obdobném postavení při plnění úkolů vyplývajících z tohoto postavení atd. Je-li tedy zákonem stanovena nějaká povinnost právnícké osobě a její nesplnění nebo porušení způsobí fyzická osoba, která za právníckou osobu jednala nebo měla jednat a naplní znaky skutkové podstaty přestupku, odpovídá za tento přestupek právnícká osoba. Pokud by však některá z fyzických osob, jejíž jednání je jinak přiřítelné právnícké osobě, překročila rozsah svého oprávnění jednat za právníckou osobu nebo by v dané věci vůbec nebyla oprávněna jednat za PO, posuzovala by se odpovědnost za přestupek této fyzické osoby podle obecných ustanovení zákona o přestupcích.<sup>156</sup> Nejednalo by se tedy o jednání přiřítelné PO, a tudíž by nezakládalo odpovědnost dané PO za přestupek.

Pokud jde o odpovědnost FO podnikající za přestupek, tato je konstruována podobně jako odpovědnost PO s tím rozdílem, že FO podnikající může přestupek spáchat nejenom prostřednictvím jiných fyzických osob, jejichž jednání je přiřítelné dotyčné FO podnikající, ale i svým vlastním jednáním. I v případě FO podnikajících ZOPŘ taxativně vypočítává osoby, jejichž jednání je přiřítelné FO podnikající – jejich okruh je podobný jako u PO, se zohledněním specifik vyplývajících z odlišného charakteru těchto typů osob (např. v případě FO podnikající nepřichází v úvahu jednání člena statutárního orgánu).

ZOPŘ obsahuje i poměrně podrobnou a v mnohých případech i novou úpravu (např. přechod odpovědnosti za přestupek na právního nástupce PO, resp. v případě FO podnikající na osobu, která pokračuje po její smrti v její podnikatelské činnosti, zveřejnění rozhodnutí jako nový druh trestu atd.) dalších oblastí správního trestání, není však ambicí této práce, věnovat se mu podrobně. Dále proto bude pojednáno o konkrétních přestupcích, které jsou upraveny v ZPZ a též o přestupku spočívajícím ve využívání nekalých obchodních praktik při distribuci pojištění, tzn. o přestupku dle zákona o ochraně spotřebitele.

Po poslední novele ZPZ účinné od 1. července 2017 jsou všechny přestupky dle ZPZ upraveny v jediném paragrafu, konkrétně v § 26 ZPZ, v jeho odstavci prvním a druhém (v

---

<sup>155</sup> KUČEROVÁ, Helena a Eva HROZINKOVÁ. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákon o některých přestupcích*. Praha: Leges, 2017. Komentátor. ISBN 978-807502-211-0.

<sup>156</sup> KUČEROVÁ, Helena a Eva HROZINKOVÁ. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákon o některých přestupcích*. Praha: Leges, 2017. Komentátor. ISBN 978-807502-211-0.



odstavci 3. je upraven přestupek, kterého se může dopustit pouze pojišťovna, takže mu zde nebude věnována pozornost).

Ustanovení § 26 odst. 1 ZPZ obsahuje tři skutkové podstaty přestupků, kterých se může dopustit fyzická osoba, fyzická osoba podnikající i právnická osoba, a to:

- a) Uvedení nesprávných údajů v žádosti o zápis do registru nebo v žádosti o změnu zápisu v registru;
- b) Uvedení nesprávných údajů v ročním výkazu činnosti, který je podle § 22 odst. 2 ZPZ povinen předkládat PA a PM;
- c) Uvedení nesprávných údajů v písemném prohlášení podle § 13 odst. 6 ZPZ,

příčemž za každý z těchto přestupků může ČNB uložit pachateli pokutu až do výše 1.000.000,- Kč. Z formulace skutkových podstat je jasné, že některých přestupků se může dopustit osoba, která ještě není pojišťovacím zprostředkovatelem. Jde především o přestupek dle písm. a) spočívající v uvedení nesprávných údajů v žádosti o zápis do registru (naopak, v případě žádosti o změnu může být pachatelem přestupku jen pojišťovací zprostředkovatel, protože změna se týká zápisu, který již byl proveden, a na základě kterého je tedy dotyčná osoba registrovaná jako pojišťovací zprostředkovatel).

Přestupku podle písm. b), tzn. uvedení nesprávných údajů v ročním výkazu činnosti, se může dopustit pouze pojišťovací agent nebo pojišťovací makléř. Zajímavé je, že v případě, kdy PA nebo PM roční výkaz činnosti nepředloží vůbec, přistupuje ČNB nejdříve k výzvě k předložení, a teprve v případě, kdy PA/PM ani po této výzvě roční výkaz činnosti nepředloží, následuje pokuta (a to pokuta pořádková dle § 22a odst. 1 ZPZ za závažné ztížení, resp. znemožnění výkonu dohledu – viz dále v kapitole 6.3). Pokud však PA/PM výkaz předloží, ale budou v něm chyby, může ČNB přistoupit rovnou k uložení pokuty podle § 26 odst. 1 ZPZ ve spojení s odst. 4 ZPZ.

Pokud jde o přestupek dle písm. c) tzn. uvedení nesprávných údajů v prohlášení podle § 13 odst. 6 ZPZ, může pojišťovací agent tento přestupek spáchat v případě, že uvede nesprávné údaje v prohlášení, které se týká jeho budoucího podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. Konkrétně se bude jednat především o nesprávné údaje týkající se splnění podmínek odborné způsobilosti takového budoucího PPZ, zejm. tedy nedostatky týkající se dokladů o absolvování odborného vzdělání nebo o vykonané odborné zkoušce. Proto by měl

každý PA věnovat velkou pozornost dokladům, které mu zájemce o spolupráci v postavení PPZ předkládá k ověření jeho odborné způsobilosti – bude-li totiž později zjištěno, že PPZ podmínky odborné způsobilosti nesplňoval, může být rozhodnuto o odpovědnosti PA za přešůpek dle § 26 odst. 1 písm. c) ZPZ.

Další skutkové podstaty přešůpků upravuje odst. 2 v § 26 ZPZ, a to tak, že přešůpku se dopustí PO nebo podnikající FO (již tedy nikoli FO nepodnikající), která jako pojišťovací zprostředkovatel:

- a) provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví v rozporu s údaji uvedenými v registru podle § 12 ZPZ. Jak bude dále rozebráno, jedná se o poměrně častý nedostatek, spočívající především v tom, že pojišťovací zprostředkovatelé neaktualizují údaje o pojišťovnách, se kterými spolupracují,
- b) ve stanovené lhůtě nesplní opatření k nápravě, které mu uložila ČNB při výkonu dohledu podle § 23 ZPZ,
- c) vyžaduje od osoby, která se má podílet na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, složení vstupního poplatku jako podmínky výplaty příštích odměn za tuto činnost,
- d) odměny osoby, která se má podílet na zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, odvozuje od získání dalších osob pro tuto činnost, které takto získal.

Případy zařazené pod písm. c) a d) je možné označit též jako využívání nepřipustných tzv. pyramidových struktur (někdy označovány též jako „letadlo“), které zneužívají a poškozují účastníky těchto struktur na jejich nižších „patrech“. Proto je žádoucí, aby zákon upravoval možnost uložení poměrně vysoké sankce, která činí až 10.000.000,- Kč (stejně jako v případě přešůpků dle písm. a) a b) § 26 odst. 2 ZPZ).

Závěrem této části chci poukázat na skutečnost, že ZPZ neupravuje možnost ČNB postihovat jednání osob, které vykonávají činnosti vyhrazené pojišťovacím zprostředkovatelům, aniž by disponovaly příslušnou registrací ve smyslu ZPZ. V současnosti je tedy postih osob, které de facto vykonávají činnosti spadající pod definici zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, přesto, že nejsou registrovány jako PZ, možný pouze prostředky trestního práva. Konkrétně by se mohlo jednat především o postih za spáchání trestného činu neoprávněného podnikání podle § 251 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, což však nebývá

vždy nejefektivnějším řešením, navíc, prostředky trestního práva by měly být využívány až jako ultima ratio, nikoli jako první volba.

Specifickým přestupkem, jehož spáchání ČNB u pojišťovacích zprostředkovatelů postihuje je využívání tzv. nekalých obchodních praktik při distribuci (především) životního pojištění. Vzhledem k tomu, že se jedná o poměrně závažné porušení zákona s velmi neblahými důsledky pro spotřebitele, který je proto přísně postihován ze strany ČNB, bude mu zde věnována speciální pozornost.

Zákaz používání nekalých obchodních praktik upravuje zákon o ochraně spotřebitele; tento zákon upravuje též definici nekalých obchodních praktik. Podle § 4 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě<sup>157</sup>. Nekalými obchodními praktikami se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 zákona o ochraně spotřebitele nebo klamavé opomenutí podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele a agresivní obchodní praktika podle § 5b zákona o ochraně spotřebitele; konkrétní obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 zákona o ochraně spotřebitele. Porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik je přestupkem dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, za který může být pachateli udělena pokuta až do výše 5.000.000,- Kč.

ČNB nejčastěji sankcionuje využívání nekalých obchodních praktik při distribuci životního pojištění – obvykle se jedná o případy, kdy pojišťovací zprostředkovatel přirovnává IŽP ke spoření, dále případy, kdy dochází k „přepracování“ pojistných smluv IŽP, tj. k ukončení původní pojistné smlouvy a uzavření nové pojistné smlouvy, což má za následek finanční ztrátu klienta spočívající zejm. v opětovném placení tzv. počátečních nákladů spojených s novou pojistnou smlouvou, dále se může jednat o případy, kdy pojišťovací zprostředkovatel klienta dostatečně neinformuje o vývoji odkupného v prvních letech trvání pojistné smlouvy (souvisí

---

<sup>157</sup> Do 27. 12. 2015 byla zákonná definice nekalé obchodní praktiky tato: „Obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.“ – viz § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 27. 12. 2015.

často s klamavými informacemi srovnávajícími IŽP a spoření). Některá rozhodnutí ČNB postihující nekalé obchodní praktiky jsou blíže popsána v kapitole 3.6.3.4.

### 6.3 Přehled sankcí udělených ČNB pojišťovacím zprostředkovatelům v letech 2015 až 2017

Obsahem této kapitoly bude pokus o vytvoření přehledného souhrnu rozhodnutí ČNB, které mají sankční charakter (nepůjde tedy o rozhodnutí např. o zápisu do registru pojišťovacích zprostředkovatelů apod.).

Jak již bylo uvedeno, od 1. července 2017 nabyla účinnosti nová právní úprava správního trestání, která se promítla i do právní úpravy zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví. Původní dualita správních deliktů, tzn. existence přestupků, kterých se mohly dopustit jen fyzické osoby, a správních deliktů, kterých se mohly dopustit právnické osoby a fyzické osoby podnikající, byla nahrazena jednotnou kategorií „přestupek“, kterého se s účinností od 1. července 2017 můžou dopustit PO, FO i FO podnikající. Toto se projevilo i ve znění ZPZ, které bylo změněno tak, že původní § 25 ZPZ, který upravoval přestupky fyzických osob, byl vypuštěn, a nově jsou přestupky (společné pro PO, FO i FO podnikající) upraveny v § 26 (který do 30. června 2017 obsahoval úpravu správních deliktů, kterých se mohly dopustit PO nebo FO podnikající).

Pokud však jde o níže uvedenou tabulku a popis, který ji následně doplňuje, je třeba poznamenat, že všechny přestupky, správní delikty, resp. jiná porušení zákonů, která jsou v ní uvedena, byla projednána ještě podle právního stavu do 30. června 2017. Důvodem je znění přechodných ustanovení ZOPŘ, konkrétně především znění § 112 odst. 4, dle kterého zahájená řízení o přestupku a dosavadním jiném správním deliktu, s výjimkou řízení o disciplinárním deliktu, která nebyla pravomocně skončena přede dnem nabytí účinností ZOPŘ, se dokončí podle dosavadních zákonů. Dle mých zjištění nebylo na stránkách ČNB do konce r. 2017 zveřejněno rozhodnutí týkající se sankce uložené pojišťovacímu zprostředkovateli, které by již bylo vydáno podle nové právní úpravy. Prvních vlašťovek se tak dočkáme nejdříve v průběhu r. 2018. S ohledem na uvedené jsou tedy i odkazy na paragrafy uváděné dále v této kapitole odkazy na právní úpravu účinnou do 30. června 2017 (není-li výslovně uvedeno jinak).

**Přehled sankcí udělených ČNB pojišťovacím zprostředkovatelům v letech 2015 až 2017:**

Typ pochybení PZ	r. 2015	r. 2016	r. 2017
nesprávné údaje v registru PZ	19	17	12
nesprávné údaje v ročním výkazu činnosti	144 <sup>158</sup>	9	8
nezaznamenávání požadavků a potřeb klientů, resp. doporučení pro výběr konkrétního produktu	18	15 <sup>159</sup>	15
klamavé obchodní praktiky apod.	2	5	2
nesprávné, resp. neúplné plnění dalších povinností ve smyslu § 21 odst. 5 a odst. 6 a 7 ZPZ	10	4	6
nedostatečná kontrola distribuční sítě	5	2	2
výkon činnosti bez odp. zástupce	2	6	8
jiné	16	16	9
<b>počet rozhodnutí celkem</b>	<b>169 (resp. 37<sup>160</sup>)</b>	<b>42</b>	<b>35</b>

Tabulka pracuje s údaji veřejně přístupnými na www stránkách ČNB<sup>161</sup>. Vzhledem k tomu, že počet rozhodnutí není vysoký, jsou v ní uvedena všechna rozhodnutí, nikoli jen ta, kdy byl kontrolovaným subjektem PA, a to z důvodu větší vypovídací hodnoty. Některých pochybení se však mohl dopustit pouze PA, příp. pojišťovací makléř – jde především o pochybení týkající se odpovědného zástupce a ročního výkazu činnosti. Jedno rozhodnutí zpravidla obsahuje konstatování vícero pochybení, proto je obvykle v tabulce započítáno víckrát. Některá rozhodnutí obsahují i pochybení při plnění povinností vyplývajících z jiných zákonů – typicky ze zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Taková pochybení nejsou v tabulce zohledněna – tabulka tedy pracuje pouze s pochybeními týkajícími se plnění povinností dle ZPZ, a to s jedinou výjimkou, kterou jsou porušení zákona o ochraně spotřebitele, jež jsou zahrnuta v řádku „klamavé obchodní praktiky“.

<sup>158</sup> Z toho 132 případů, kdy jediným pochybením PZ bylo to, že roční výkaz činnosti vůbec nedoložil.

<sup>159</sup> Z toho bylo v jednom případě řízení ohledně porušení této povinnosti zastaveno, jelikož kontrolovaný PZ již v průběhu řízení zavedl nápravná opatření; rozhodnutí obsahuje i části o porušení jiných povinností, proto bylo na stránkách ČNB zveřejněno.

<sup>160</sup> Po odečtení 132 případů, kdy jediným pochybením PZ bylo to, že roční výkaz činnosti vůbec nedoložil.

<sup>161</sup> Konkrétně se jedná o stránku „Pravomocná rozhodnutí ČNB v řízeních zahájených po datu 1. 1. 2009: [http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/pravomocna\\_rozhodnuti/susr-list.html?&cnbsegment=200.230&page=1](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/susr-list.html?&cnbsegment=200.230&page=1)

Na první pohled je patrné, že v r. 2015 byl oproti dalším rokům (2016 a 2017) počet rozhodnutí velmi vysoký. To je způsobeno skutečností, že v r. 2015 ČNB zveřejnila 132 pravomocných rozhodnutí, kde jediným pochybením kontrolovaného subjektu bylo to, že nedoložil roční výkaz činnosti. Pokud jde o samotnou tabulku, obsahuje tyto kategorie pochybení, kterých se dopustili pojišťovací zprostředkovatelé:

První kategorie pochybení PZ, které je v tabulce věnována pozornost, je kategorie „nesprávné údaje v registru PZ“ – tato kategorie obsahuje tyto případy:

- PZ neměl v registru ČNB uvedenou pojišťovnu, se kterou spolupracuje,
- PZ měl v registru ČNB uvedenou pojišťovnu, přesto, že s ní nikdy nespolupracoval nebo s ní již spolupráci ukončil,
- PZ měl v registru ČNB uvedeny informace o tom, že spolupracuje s některými PPZ, přesto, že spolupráci s nimi již ukončil.

Lze zobecnit, že se jedná o nedostatky formálnějšího charakteru spočívající v tom, že PZ neaktualizoval svůj zápis v registru pojišťovacích zprostředkovatelů, takže tento následně neodpovídal skutečnému nastavení smluvních vztahů mezi PZ a pojišťovnami, tzn. jde o správní delikt dle § 26 odst. 2 písm. a) ZPZ, za který může ČNB uložit pojišťovacímu zprostředkovateli pokutu do výše 10.000.000,- Kč.

Druhou kategorií pochybení je kategorie „nesprávné údaje v ročním výkazu činnosti“. Tato kategorie obsahuje tyto případy:

- PZ roční výkaz činnosti vůbec nepředložil (k případům, kdy toto bylo jediné pochybení konstatované ve zveřejněném rozhodnutí, viz výše),
- PZ sice roční výkaz činnosti předložil, ale tento obsahoval nesprávné údaje,
- PZ roční výkaz činnosti předložil až po uplynutí zákonem stanovené lhůty.

Porušení předpisů ve vztahu k ročnímu výkazu činnosti se mohou dopustit pouze pojišťovací agenti a pojišťovací makléři, protože pouze ti mají zákonem uloženou povinnost roční výkaz činnosti ČNB předkládat. V této kategorii pochybení můžeme rozlišit dvě podkategorie<sup>162</sup>, a to přestupek (v případě, že byl pachatelem FO), resp. správní delikt

---

<sup>162</sup> Jak již bylo uvedeno, toto členění platilo pouze do 30. 6. 2017, od 1. 7. 2017 se v případě všech pachatelů jedná o přestupek.

(v případě, že je pachatelem PO) spočívající v tom, že PA/PM roční výkaz činnosti sice předložil, ale tento obsahoval nesprávné údaje, čímž se dotyčný PA/PM dopustil přestupku podle § 25 odst. 1 písm. b) ZPZ (v případě, že byl pachatelem FO), nebo správního deliktu dle § 26 odst. 1 písm. b) ZPZ (v případě, že byl pachatelem PO). Za přestupek, resp. správní delikt dle předchozí věty mohla ČNB pachateli uložit pokutu do výšky 1.000.000,- Kč. Druhou podkategorií jsou případy, kdy PA/PM nepředložil roční výkaz činnosti vůbec, ani na výzvu ČNB učiněnou podle § 22 odst. 2 ZPZ, takže mu byla uložena pořádková pokuta dle § 22a odst. 1 ZPZ za závažné ztížení, resp. znemožnění výkonu dohledu.

Třetí kategorií pochybení je „nezaznamenávání požadavků a potřeb klientů, resp. doporučení pro výběr konkrétního produktu“, která obsahuje tyto případy:

- Případy, kdy PZ vůbec tyto údaje nezaznamenával. Bylo-li zjištěno toto pochybení, obvykle se jednalo o kombinaci nedostatků – tzn. PZ nezaznamenával ani požadavky a potřeby klienta, ani důvody, které ho (PZ) vedly k doporučení konkrétního produktu klientovi. Méně častou je varianta, kdy PZ sice zaznamenal požadavky a potřeby, ale již se tak nestalo u důvodů pro doporučení konkrétního produktu. Opačnou variantu (tzn. že by PZ zaznamenal pouze důvody pro doporučení konkrétního produktu, ale nikoli požadavky a potřeby klienta), jsem mezi zkoumanými rozhodnutími nenašla. To odpovídá i mým zkušenostem, dle kterých PZ poměrně dobře chápou a plní povinnost zaznamenat požadavky a potřeby klienta, ovšem v případě důvodů pro doporučení konkrétního produktu se často uchylují k prostému konstatování, že doporučený produkt takto zachyceným požadavkům a potřebám odpovídá. Jak již bylo konstatováno v kapitole 3.6.3.3 takový postup je nedostatečný a nesprávný.
- Případy, kdy PZ sice předmětné údaje zaznamenával, ale dělo se tak nedostatečně, neúplně apod.

Tato pochybení posuzuje ČNB jako porušení povinnosti vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí ve smyslu § 21 odst. 1 ZPZ a jako porušení povinností zaznamenat před uzavřením pojistné smlouvy v dostatečném rozsahu požadavky a potřeby klienta a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá doporučení pro výběr daného pojistného produktu ve smyslu § 21 odst. 8 a 9 ZPZ. Za porušení těchto povinností nemůže ČNB udělit dotyčnému pojišťovacímu zprostředkovateli pokutu ihned, nýbrž musí postupovat tak, že mu nejdříve uloží tzv. opatření k nápravě ve smyslu § 23 ZPZ, čímž se rozumí

uložení opatření, aby dotčený PZ uvedl ve stanovené lhůtě svoji činnost do souladu se zákonem; obvykle bývá součástí výroku rozhodnutí též povinnost informovat ČNB ve stanovené lhůtě o tom, jaká konkrétní nápravná opatření PZ zavedl. Teprve pokud dotčený PZ ve stanovené lhůtě opatření k nápravě nesplní, může mu ČNB za to udělit pokutu do výše 10.000.000,- Kč, a to dle § 26 odst. 2 písm. b) ZPZ.

Co do množství nikoli početnou, přesto velice zajímavou je kategorie „klamavé obchodní praktiky apod.“, která obsahuje i rozhodnutí s nejvyšší udělenou sankcí ve zkoumaném období – konkrétně jde o sankci udělenou společnosti OVB Allfinanz, a.s. Tato kategorii je speciální v tom, že se zde nesankcionuje porušení ZPZ, ale porušení zákona o ochraně spotřebitele. Jak již bylo vyloženo, patří pokuty uložené za tato porušení k těm vůbec nejvyšším – blíže viz kapitola 3.6.3.4.

Další zkoumanou kategorií je kategorie „nesprávné, resp. neúplné plnění dalších povinností ve smyslu § 21 odst. 5 a odst. 6 a 7 ZPZ. Tato kategorie obsahuje tato pochybení:

- Neuvádění informací stanovených v § 21 odst. 5 ZPZ, tzn. jméno, příjmení PZ apod.
- Uvádění rozporných informací týkající se ne/poskytování analýzy ve smyslu § 21 odst. 6 ZPZ klientům. Obvykle se jedná o případy, kdy PZ uvede, že analýzu poskytuje, přesto ji klientovi neposkytne nebo ji sice poskytne ale v nedostatečné kvalitě, tzn. analýza je neúplná, nezohledňuje dostatečný počet produktů apod.
- V jednom případě bylo konstatováno, že PA informoval klienty dle § 21 odst. 5, 6 a 8 ZPZ až po uzavření předmětných pojistných smluv, aniž by byly splněny podmínky pro tento postup stanovené v § 21 odst. 10 ZPZ.

V těchto případech se tedy jednalo o porušení povinností vykonávat zprostředkovatelskou činnost v souladu s jedním nebo více zde vyjmenovaných ustanovení ZPZ: § 21 odst. 5, 6, 7, 8, 9 a 10 ZPZ. I v těchto případech platí, že ČNB nemůže za tato pochybení uložit rovnou pokutu, nýbrž musí postupovat tak, že PZ uloží opatření k nápravě, a teprve v případě jeho nesplnění může přistoupit k sankci spočívající v uložení peněžité pokuty.

Kategorie „nedostatečná kontrola distribuční sítě“ zahrnuje poměrně široké spektrum nedostatků zahrnující případy, kdy PZ:



- umožnil provozování zprostředkovatelské činnosti PPZ, kteří neabsolvovali ve stanovené lhůtě doškolovací kurz,
- spolupracoval s tipaři, kteří ale vykonávali činnosti vyhrazené odborně způsobilým osobám – pojišťovacím zprostředkovatelům, tzn. překročili hranice tipařství,
- nezavedl takové řídicí a kontrolní mechanismy, které by zajistily, aby pro něj byli činní jako podnikatelé pouze pojišťovací zprostředkovatelé v příslušném postavení, v důsledku čehož pro něj zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví vykonávaly osoby, které k tomu nebyly oprávněny dle ZPZ (na rozdíl od předchozího odstavce se tedy PZ zřejmě ani nesnažil vydávat činnost těchto osob za činnost tipařů),
- umožnil svému PPZ inkasovat pojistné, přesto, že to ZPZ neumožňuje,
- provozoval zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví prostřednictvím osob, které nesplňovaly požadavky odborné způsobilosti.

Výše uvedená pochybení ČNB posuzovala jako porušení povinnosti vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí, takže reakcí na ně bylo uložení opatření k nápravě, a teprve v případě jeho nesplnění by mohla přistoupit k sankci spočívající v uložení peněžité pokuty.

Předposlední kategorií je „výkon činnosti bez odpovědného zástupce“. Zahrnuje případy, kdy PZ odpovědného zástupce neustanovil (poté, co předchozí ukončil svoji činnost v tomto postavení) – v některých případech se tak nestalo ani poté, co ČNB dotyčnému PZ uložila opatření k nápravě; v takových případech je sankcí zrušení příslušného zápisu v registru PZ. Kategorie obsahuje též případy, kdy PZ sice odpovědného zástupce měl, ale ten nesplňoval požadavky ZPZ (např. z důvodu ztráty důvěryhodnosti ve smyslu ZPZ) – ČNB proto uložila povinnost zajistit zápis jiného vhodného odpovědného zástupce.

Poslední co do pořadí, ale nikoli pokud jde o počet rozhodnutí, je kategorie „jiné“. Jak již název napovídá, jde o velmi pestrou skupinu rozhodnutí. O některých z nich již bylo pojednáno v předchozích kapitolách, z dalších lze zmínit např. tato:

- PZ nevyvinul žádnou snahu k tomu, aby její PPZ, kteří s ním navázali spolupráci, zajistili nahlášení této skutečnosti ČNB, v důsledku čehož byly v registru pojišťovacích zprostředkovatelů vedeny nesprávné údaje; toto opomenutí bylo posouzeno jako nedostatek odborné péče,

- PZ zprostředkoval pojištění pojišťovny, která nebyla oprávněna provozovat pojišťovací činnost v ČR – opět posouzeno jako porušení povinnosti jednat s odbornou péčí a v zájmu klientů,
- PA (a současně PPZ) neprovozoval činnost pojišťovacího zprostředkovatele po dobu delší než 24 měsíců, takže mu byl zrušen zápis v postavení PA (i v postavení PPZ) v registru pojišťovacích zprostředkovatelů,
- PA přestal splňovat podmínku důvěryhodnosti, jelikož v rámci insolvenčního řízení byl zjištěn jeho úpadek a současně byl na jeho majetek prohlášen konkurz – důsledkem ztráty důvěryhodnosti bylo zrušení zápisu v registru pojišťovacích zprostředkovatelů atd.

Z přehledové tabulky je patrné, že počet zveřejněných rozhodnutí ČNB týkajících se pojišťovacích zprostředkovatelů zůstává konstantní (až na výjimku v r. 2015, která již byla popsána) – konkrétně v r. 2015 bylo zveřejněno 37 rozhodnutí (po odečtení těch, kdy jediným pochybením bylo nedoložení ročního výkazu činnosti), v r. 2016 bylo zveřejněno 42 rozhodnutí a v r. 2017 to bylo 35 rozhodnutí. Jednotlivá pochybení jsou poměrně rovnoměrně rozdělena mezi jednotlivé kategorie, přesto lze konstatovat, že existují typy pochybení, kterých se PZ dopouštějí častěji než jiných.

Nejčastěji<sup>163</sup> se opakující pochybení spadají do kategorie „nesprávné údaje v registru PZ“ – v r. 2015 šlo o 19 případů, v r. 2016 se jednalo o 17 případů a v r. 2017 to bylo 12 případů – je zde tedy patrná mírná sestupná tendence (snad způsobená tím, že PZ si stále více uvědomují své povinnosti ve vztahu k aktualizaci údajů v registru i v průběhu výkonu jejich zprostředkovatelské činnosti a nejenom při zápisu do registru).

Druhou nejpočetnější kategorií je kategorie „nezaznamenávání požadavků a potřeb klientů, resp. doporučení pro výběr konkrétního produktu“ – v r. 2015 se jednalo o 18 případů, v r. 2016 a 2017 shodně o 15 případů. I podle mých zkušeností patří tento typ nedostatku mezi velmi často se objevující a současně mezi nedostatky, jejichž náprava způsobuje pojišťovacím zprostředkovatelům největší praktické potíže. Na rozdíl od předchozí kategorie se totiž nejedná o pochybení, které by bylo možno odstranit „centrálně“, na úrovni vedení dotyčného

---

<sup>163</sup> Vyjma kategorie „jiné“ – ta obsahuje velmi nehomogenní směs pochybení, není tedy vhodné z ní vyvozovat závěry týkající se frekvence jednotlivých kategorií pochybení.

pojišťovacího zprostředkovatele (který zajistí, že údaje v registru ČNB jsou aktuální), ale tyto nedostatky je nutné napravit u všech spolupracovníků dotyčného PZ, což může být zejména u PA s větší sítí spolupracujících PPZ, resp. s větším počtem zaměstnanců „běh na dlouhou trať“, který vyžaduje soustavou osvětlu, ale i kontrolu dotyčných spolupracovníků.

Třetí nejpočetnější kategorií pochybení je pak kategorie „nesprávné, resp. neúplné plnění dalších povinností ve smyslu § 21 odst. 5 a odst. 6 a 7 ZPZ“ – v r. 2015 se jednalo o 10 případů, v r. 2016 o 4 případy a v r. 2017 šlo o 6 případů. I toto zjištění odpovídá mým zkušenostem, dle kterých problematiku bývá zejm. plnění povinností v případě sítí sestávajících z PA s několika málo PPZ – tito PPZ si někdy nejsou vědomi toho, že klient by měl obdržet informace nejenom o jejich „nadřízeném“ PA, ale též o nich samotných (tzn. klient by měl obdržet informace i o konkrétním PPZ, se kterým jedná).

Poměrně překvapivým zjištěním je pro mě růstová tendence pochybení týkajících se odpovědného zástupce – v r. 2015 se jednalo o 2 případy, v r. 2016 o 6 případů a v r. 2017 již o 8 případů. Příčiny tohoto vývoje mi nejsou známy, lze se zamyslet nad tím, zda na tom nemůže mít podíl zvětšující se procento osob, které v ČR podstupují tzv. oddlužení ve smyslu insolvenčního zákona (předpokladem pro oddlužení je zjištění úpadku dotyčné osoby, se kterým je spojena ztráta důvěryhodnosti ve smyslu ZPZ, a tudíž i nemožnost působit ve funkci odpovědného zástupce PZ). S výjimkou uvedenou v předchozí větě však lze konstatovat, že počet sankčních rozhodnutí zveřejňovaných na stránkách ČNB je více méně konstantní, nemá rapidně stoupající (ovšem ani klesající) tendence. Snad je to způsobeno zejména tím, že nedochází k růstu počtu pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří při výkonu své zprostředkovatelské činnosti porušují své povinnosti.

## 7 Komparace s vybranými právními úpravami

### 7.1 Slovenská republika

Zprostředkování pojištění je ve Slovenské republice upraveno zákonem č. 186/2009 Z.z. o finančním sprostredkovaní a finančním poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších prepisov (dále jen „ZFSFP“). Tento zákon byl nedávno novelizován zákonem č. 82/2017 Z.z., kterým byla do slovenského právního prostředí implementována

IDD. Implementační novela nabyla účinnosti dne 23. února 2018, tzn. ve Slovenské republice – na rozdíl od ČR – byla implementace IDD provedena již v původní implementační lhůtě.

Samotný ZFSFP je specifický v tom, že neupravuje pouze zprostředkování pojištění, ale i zprostředkování dalších finančních produktů – vztahuje se na zprostředkování a poradenství ve všech sektorech finančního trhu – tzn. pojištění, kapitálový trh, vklady, úvěry i doplňkové důchodové spoření. ZFSFP upravuje finanční zprostředkování a finanční poradenství, přičemž stanovuje, že finanční poradce nesmí vykonávat finanční zprostředkování a naopak. Finančního poradce lze přirovnat k pojišťovacímu makléři v českém pojetí, jelikož finanční poradce zastupuje klienta, přičemž je povinen mu radit na základě analýzy dostatečného množství finančních produktů – mezi finanční produkty patří nejenom pojištění ale i další produkty, např. úvěry. Neslučitelnost „agentského“ a „makléřského“ způsobu distribuce pojištění je na Slovensku pojímána širěji než v ČR. Je stanovena přímo zákonem a obecně tak, že jedna osoba nemůže být v podregistru pro sektor pojištění a zajištění registrovaná jako finanční poradce a současně i jako některý z typů finančních agentů (kombinace registrací v různých podregistrech – např. pojištění a zajištění a kapitálový trh – ale možná je). V ČR platí, že tentýž pojišťovací zprostředkovatel nemůže současně vystupovat v agentském a makléřském postavení pouze v rámci jednoho obchodu, ale obecně je možné, aby tatáž osoba byla současně registrovaná jako pojišťovací agent i pojišťovací makléř.

Pokud jde o finanční zprostředkovatele, ZFSFP rozlišuje 5 kategorií, a to:

1. Samostatný finanční agent (dále jen „SFA“), kterého lze považovat za ekvivalent pojišťovacího agenta ve smyslu ZPZ, proto o něm bude níže pojednáno podrobněji;
2. Vázaný finanční agent;
3. Podřízený finanční agent;
4. Zprostředkovatel doplňkového pojištění;
5. Vázaný investiční agent.

Samostatný finanční agent může svoji činnost vykonávat na základě povolení, které mu udělí Národní banka Slovenska. Povolení je vydáno na základě žádosti SFA a po prokázání splnění zákonných podmínek pro výkon jeho činnosti. Těmito podmínkami jsou důvěryhodnost, odborná způsobilost, neexistence takových vazeb mezi žadatelem a jinými osobami, které by znemožňovaly účinný výkon dohledu nad žadatelem a též technická a

organizační připravenost žadatele na vykonávání činnosti SFA. Poslední dvě podmínky v případě českého PA stávající česká právní úprava nevyžaduje (po implementaci IDD však dojde i v této oblasti ke sblížení obou právních úprav).

ZFSFP definuje, co se rozumí důvěryhodností i odbornou způsobilostí. I v souvislosti s připravovanou implementací IDD v ČR je zajímavá odborná způsobilost – ZFSFP definuje čtyři stupně odborné způsobilosti (základní, střední, vyšší, nejvyšší), přičemž SFA musí splňovat minimálně vyšší stupeň. ZFSFP stanovuje, které konkrétní osoby podílející se na činnosti SFA musí podmínky odborné způsobilosti splňovat – na rozdíl od české právní úpravy je výslovně stanoveno, že i zaměstnanci SFA musí mít vyšší stupeň odborné způsobilosti.<sup>164</sup> Součástí vyššího stupně odborné způsobilosti je i praxe v délce minimálně tří let, což je rovněž rozdíl oproti české právní úpravě, dle které PA musí při registraci prokázat praxi kratší, a to minimálně dvouletou.

Podobně jako musí mít PA, který je právnickou osobou, odpovědného zástupce, musí mít i SFA tzv. odborného garanta. Zajímavostí je, že dle slovenské úpravy musí mít odborného garanta i SFA, který je fyzickou osobou, ovšem pouze v případě, kdy SFA vykonává finanční zprostředkování prostřednictvím podřízených finančních agentů. Dále platí, že SFA, který je fyzickou osobou a musí mít odborného garanta, může tuto funkci (odborného garanta) vykonávat buď sám, nebo prostřednictvím jiné osoby.

Pokud jde o odměňování SFA za jeho činnost, je zajímavé, že ZFSFP výslovně stanovuje, že SFA nesmí přijímat žádné peněžní ani nepeněžní plnění od klienta (a naopak v případě finančního poradce je stanoveno, že nesmí přijímat plnění od finanční instituce). ZFSFP nově stanovuje, že odměňování finančních agentů (vč. SFA) ani jejich zaměstnanců nesmí být koncipováno takovým způsobem, který by byl v rozporu s jejich povinností konat v nejlepším zájmu klientů – výslovně je stanoveno, že nesmějí být stanoveny žádné mechanismy, které by SFA mohly stimulovat k doporučení určitého finančního produktu přesto, že jiný produkt by lépe vyhovoval požadavkům klienta. Zde je jednoznačně patrný vliv IDD a navazující legislativy

---

<sup>164</sup> Toto ustanovení se možná jeví jako nadbytečné, ve své praxi jsem se však nejednou setkala s výkladem – dle mého názoru nesprávným – že zaměstnancům PA postačuje splnění podmínek pro základní stupeň odborné způsobilosti.

a lze očekávat, že podobné ustanovení bude v dohledné době součástí též české právní úpravy.

Pokud jde o informační povinnosti vůči klientům, jsou velmi podobné těm, které stanovuje česká právní úprava v § 21 ZPZ – SFA musí klienta informovat o tom, jakým způsobem vykonává finanční zprostředkování (zda výhradně pro jednu nebo více pojišťoven atd.), musí mu poskytnout své identifikační údaje, údaje o svém zápisu v registru atd. Na rozdíl od české právní úpravy upravuje ZFSFP výslovně i možnost poskytnutí zákonem stanovených informací prostřednictvím „webového sídla“ tzn. na www stránkách SFA, které budou splňovat zákonné podmínky.

Za zajímavost slovenské právní úpravy je možné považovat i explicitní ustanovení, dle kterého v informacích poskytovaných klientům, resp. potenciálním klientům být použit název „Národná banka Slovenska“ nebo jiného příslušného orgánu způsobem, který by mohl vyvolat dojem, že tento orgán podpořil nebo schválil služby nabízené finančním agentem.

ZFSFP obsahuje i úpravu tzv. posuzování klientů, což je vlastně úprava zjišťování požadavků a potřeb klientů a navazující doporučení PZ klientům, ovšem na Slovensku již upravena (rozšířena) dle požadavků IDD. V souladu s § 35 ZFSFP je SFA povinen zjistit a zaznamenat požadavky a potřeby klienta, dále jeho zkušenost a znalosti týkající se pojištění, dále informace o jeho finanční situaci, vč. schopnosti klienta nést ztráty a o jeho investičních cílech a odolnosti vůči riziku. Cílem je to, aby SFA mohl klientovi doporučit takový produkt, který pro něj bude vhodný a který odpovídá postoji klienta k riziku a jeho schopnosti nést ztráty. Na rozdíl od stávající české úpravy je výslovně stanoveno, že pokud klient odmítne zákonem stanovené informace poskytnout a trvá na uzavření pojistné smlouvy, je toto možné – o takovém postoji klienta však musí existovat prokazatelný záznam (písemný nebo na jiném trvanlivém médiu).

ZFSFP obsahuje i další ustanovení, vč. speciálních ustanovení týkajících se pouze prodeje pojištění – např. ustanovení o vázaném prodeji (slovy ZFSFP jde o „krízový predaj“), ustanovení týkající se distribuce pojistných produktů s investiční složkou atd. Obecně lze konstatovat, že slovenská právní úprava zprostředkování pojištění je velmi blízká české právní úpravě a rozdíly pramení především ze skutečnosti, že na Slovensku již došlo k implementaci IDD, v menší míře plynou rozdíly i ze skutečnosti, že na Slovensku je jeden zákon upravující zprostředkování

různých finančních produktů, kdežto v ČR existují pro jednotlivé segmenty trhu speciální zákony – ZPZ, ZPKT atd. V budoucnu – především po implementaci IDD do českého vnitrostátního práva – lze očekávat ještě větší přiblížení obou národních právních úprav.

## 7.2 Švýcarsko

Švýcarsko není členem Evropské unie, přesto má s EU vazby nejenom geografické, ale i hospodářské, právní a politické, ovlivněné mj. tím, že je členem Evropského sdružení volného obchodu. Není však členem Evropského hospodářského prostoru, proto se právní předpisy EU v oblasti vnitřního trhu nestávají součástí švýcarského práva přímo na základě souhlasu příslušného vnitrostátního orgánu, ale Švýcarsko buduje vztahy s EU na základě bilaterálních dohod, tak aby zachovalo hospodářskou integraci s EU.<sup>165</sup>

Zprostředkování pojištění ve Švýcarsku je upraveno především Spolkovým zákonem ze dne 17. prosince 2004 o dohledu nad pojišťovnami (zákon o pojišťovnictví, dále jen „ISA“) a Federálním nařízením ze dne 9. listopadu 2005 o dohledu nad soukromými pojišťovnami (nařízení o dozoru nad pojišťovnictvím, dále jen „ISO“).

Dohledovým orgánem je Švýcarský úřad pro dohled nad finančním trhem (dále jen „FINMA“). FINMA jako nezávislý orgán dohledu chrání zájmy klientů finančního trhu (tj. věřitelů, investorů a pojistníků), čímž posiluje důvěru v hladké fungování, integritu a konkurenceschopnost Švýcarska jako finančního centra. Nezasahuje však do případných soukromoprávních sporů mezi subjekty působící na finančních trzích a jejich klienty.<sup>166</sup>

Pojišťovacími zprostředkovateli jsou osoby, které bez ohledu na své označení, nabízejí nebo uzavírají pojistné smlouvy jménem pojišťoven nebo jiných osob (čl. 40 ISA). Označení „pojišťovací zprostředkovatel“ je tedy obecným označením pro každou osobu, která nabízí nebo uzavírá pojistné smlouvy. Z hlediska švýcarského zákona o pojišťovnictví je významné dělení na vázané pojišťovací zprostředkovatele („tied intermediaries“) a nevázané (nezávislé, „non-tied intermediaries“) pojišťovací zprostředkovatele. Povinnost registrovat se v registru

---

<sup>165</sup> Fakta a čísla o Evropské unii. *Evropský parlament* [online]. b.r. [cit. 2018-04-08]. Dostupné z: [http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/cs/displayFtu.html?ftuid=FTU\\_5.5.3.html](http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/cs/displayFtu.html?ftuid=FTU_5.5.3.html)

<sup>166</sup> Supervision. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/aufsicht/>

pojišťovacích zprostředkovatelů vedeném FINMA je stanovena pouze pro nevázané pojišťovací zprostředkovatele; vázaní pojišťovací zprostředkovatelé mají možnost registrovat se na dobrovolné bázi (např. z marketingových důvodů).

To, kdy je pojišťovací zprostředkovatel považován za vázaného, je podrobněji popsáno v čl. 183 ISO – jde o případy, kdy většina provizí, které zprostředkovatel obdrží během kalendářního roku je převážně od 1 nebo 2 pojišťoven, zprostředkovatel na základě smlouvy s pojišťovnou omezil své možnosti spolupracovat s jinými pojišťovnami (tzn. zavázal se k výhradnosti), podílí se více než 10 % na vlastním kapitálu pojišťovny atd.<sup>167</sup> S ohledem na tato kritéria lze konstatovat, že postavení pojišťovacího agenta ve smyslu ZPZ odpovídá postavení nevázaného (nezávislého) pojišťovacího zprostředkovatele, a tudíž povinná registrace.

Pojišťovací zprostředkovatel, ať už se u FINMA registruje povinně či dobrovolně, musí splňovat zákonem stanovené podmínky, konkrétně musí:

- a. prokázat, že má odpovídající odbornou kvalifikaci (čl. 184 ISO);
- b. mít pojištění profesní odpovědnosti nebo poskytnout rovnocennou finanční záruku (článek 186 ISO);
- c. předložit FINMA stanovené dokumenty (žádost o zápis, ověřený výpis z obchodního rejstříku, doklady prokazující odbornou kvalifikaci atd.).<sup>168</sup>

Doložení odborné kvalifikace se provádí prostřednictvím doložení uznávaného diplomu, přičemž FINMA na svých internetových stránkách zveřejňuje seznam konkrétních dokladů (švýcarských i z vybraných jiných států), které jsou uznávány pro účely doložení odborné kvalifikace. Odbornou kvalifikaci je možné doložit i jiným dokladem, to však podléhá schválení FINMA.<sup>169</sup>

Podle čl. 44 odst. 1 písm. b) ISA, zprostředkovatelé, kteří žádají o zápis do rejstříku, musí mít pojištění profesní odpovědnosti nebo poskytnout rovnocennou finanční záruku.

---

<sup>167</sup> BELL, Christopher, Lars GERSPACHER a Sara BEHREND. Switzerland. *Www.gbf-legal.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-08]. Dostupné z: <http://www.gbf-legal.ch/files/ins-switzerland.pdf>

<sup>168</sup> Registration Requirements. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/registrierungsvoraussetzungen/>

<sup>169</sup> Professional qualifications. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/berufliche-qualifikation/>



Právní úprava stanovuje některé parametry pojistné smlouvy, zajímavostí je, pojistná smlouva musí být uzavřena s pojišťovnou, která má licenci od FINMA a pojistná smlouva se musí řídit švýcarským právem. Na rozdíl od české právní úpravy není možné splnit tuto povinnost prohlášením pojišťovny o převzetí odpovědnosti za činnost zprostředkovatele.<sup>170</sup>

Všichni pojišťovací zprostředkovatelé, bez ohledu na to, zda jsou registrovaní, či nikoli, mají určité informační povinnosti vůči klientům. Podle čl. 45 odst. 1 písm. b) ISA, jakmile zprostředkovatel pojištění naváže kontakt s klientem, musí této osobě poskytnout minimálně zákonem stanovené informace, např. své identifikační údaje a adresu, povahu smluvního vztahu s pojišťovnou, za kterou jedná a identifikační údaje této pojišťovny, musí označit osobu, která odpovídá za nedbalost, chyby nebo nesprávné informace týkající se jeho činnosti jako zprostředkovatele, informace týkající se zpracování osobních údajů, přičemž tyto informace musí být klientovi trvale přístupné a pokud dojde k jejich změně, klient musí být o změně informován.<sup>171</sup> Pokud pojišťovací zprostředkovatel vykonává pro pojišťovnu i jiné činnosti než jen zprostředkování pojištění – např. správu pohledávek, vývoj produktů apod. – musí být klient o těchto skutečnostech informován. Výše uvedené povinnosti plní pojišťovací zprostředkovatel prostřednictvím „informačního listu“, jehož vzor je zveřejněn na stránkách FINMA, přičemž poskytované informace musí být napsané jasným a srozumitelným způsobem.<sup>172</sup> Informační povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů dle švýcarské právní úpravy jsou tedy podobné jako informační povinnosti stanoveny ZPZ. Výjimkou jsou informace týkající outsourcingu, když povinnost informovat klienta o takových vztazích mezi PZ a pojišťovnou dle stávající české právní úpravy neexistuje (po implementaci IDD však i v tomto ohledu dojde k přiblížení právních úprav). Naopak ZPZ obsahuje navíc povinnost zaznamenávat požadavky a potřeby klientů i důvody pro doporučení konkrétního produktu.

---

<sup>170</sup> Financial Surety. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/finanzielle-sicherheiten/>

<sup>171</sup> Disclosure requirements. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/informationspflichten/>

<sup>172</sup> Assumption of outsourcing. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/uebernahme-von-outsourcing/>

S ohledem na uvedené lze konstatovat, že přesto, že Švýcarsko není členem EU, je právní úprava zprostředkování pojištění poměrně blízká právní úpravě české. Lze očekávat, že po implementaci IDD do českého práva dojde v některých otázkách (především v oblasti řízení konfliktu zájmů) k ještě většímu přiblížení obou právních úprav.

## 8 Perspektivy vývoje právní úpravy

### 8.1 Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění

Dne 2. února 2016 byla v Úředním věstníku EU zveřejněna Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016, která nahrazuje dosavadní směrnici č. 2002/92/ES o zprostředkování pojištění, a přináší do oblasti sjednávání pojistných produktů řadu nových regulatorních prvků.<sup>173</sup> Členské státy jsou povinny směrnici implementovat do svých národních právních řádů do 1. července 2018<sup>174</sup>, s tím, že lhůta použitelnosti pro trh byla prodloužena až do 30. září 2018 (tzn. nová pravidla by se měla na trhu používat od 1. října 2018). Jak již bylo kapitole 2.5 popsáno, návrh byl projednáván poměrně dlouhou dobu, což naznačuje, že diskuse mezi členskými státy byly náročné a některá ustanovení IDD jsou výsledkem náročně dosaženého kompromisu. To se odráží i v tom, že členské státy dostávají značný prostor pro stanovení národních specifik v rámci svých národních úprav.<sup>175</sup> Směrnice IDD stanovuje práva a povinnosti regulovaných osob v režimu minimální harmonizace, která umožňuje členským státům ponechat si národní úpravu (pokud vyhovuje požadavkům směrnice), či uplatnit případnou přísnější úpravu (samozřejmě za předpokladu, že nebude v rozporu s IDD). Obsahuje též diskrece, umožňující konkrétní ustanovení směrnice v národní úpravě uplatnit, či jej naopak nevyužít. Některé oblasti, které potenciálně mohou být předmětem regulace, naopak nejsou směrnici upraveny vůbec či prakticky vůbec (např.

---

<sup>173</sup> INDRA, Milan a Jan URBANEC. *Pojistné rozpravy* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2017, (34) [cit. 2017-05-13]. ISSN 0862-6162. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/aktualni-cislo>

<sup>174</sup> Původní lhůta byla stanovena na 23. 2. 2018, vzhledem k nepřijetí transpozičních úprav v mnohých členských zemích EU došlo k jejímu prodloužení.

<sup>175</sup> MESRŠMÍD, Jaroslav. *Pojistný obzor* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2016, (2) [cit. 2017-05-13]. ISSN 2464-7381. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/archiv/59-2016-2>

kategorizace pojišťovacích zprostředkovatelů, úprava tzv. flotil, vedení registru pojistných smluv atd.).<sup>176</sup>

Některá ustanovení IDD pak zmocňují Komisi k vydání aktů v přenesené pravomoci. Těmito akty v přenesené pravomoci jsou, resp. budou:

1. Tzv. nařízení IPID (z anglického „Insurance Product Information Document“) – pouze toto nařízení již bylo publikováno v závazné verzi – jde tedy o Prováděcí nařízení Komise (EU) 2017/1469 ze dne 11. srpna 2017, kterým se stanoví standardizovaný dokument o pojistném produktu. Zmocnění pro Komisi k vydání tohoto předpisu je obsaženo v čl. 20 odst. 9 IDD. Nařízení se týká pouze produktů neživotních pojištění a stanovuje, jak by měl vypadat informační dokument pro produkt neživotního pojištění; příloha nařízení obsahuje vzor informačního dokumentu.
2. Tzv. nařízení IBIPs (z anglického „Insurance Based Investment Products“), kterým se doplňuje IDD, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou. Zmocnění pro Komisi k vydání tohoto předpisu jsou obsažena v čl. 28 odst. 4, čl. 29 odst. 4 a čl. 30 odst. 6 IDD.
3. Tzv. nařízení POG (z anglického „Product Oversight and Governance“), kterým se doplňuje IDD, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení vztahující se na pojišťovny a distributory zajištění. Zmocnění pro Komisi k vydání tohoto předpisu je obsaženo v čl. 25 odst. 2 IDD.

Hlavní rozdíly mezi novou směrnicí IDD a směrnicí IMD lze shrnout tak, že IDD:

- Aplikuje tzv. distribučně neutrální regulatorní přístup, tj. rozšiřuje působnost regulace i na přímý prodej pojištění na pobočkách pojišťoven (to bylo i důvodem pro změnu názvu směrnice).
- Zavádí speciální (přísnější) pravidla pro distribuci životního pojištění s tzv. investiční složkou; pro jednodušší produkty stanovuje informační povinnosti užší.

---

<sup>176</sup> INDRA, Milan a Jan URBANEC. *Pojistné rozpravy* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2017, (34) [cit. 2017-05-13]. ISSN 0862-6162. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/aktualni-cislo>

- Posiluje požadavky na odbornost a důvěryhodnost osob distribuujících pojištění, vč. požadavku na jejich kontinuální profesní vzdělávání.
- Zakotvuje novou povinnost pojišťoven vyhodnocovat vhodnost nabízených pojistných produktů pro jednotlivé cílové skupiny zákazníků (jde tedy o povinnost stanovit tzv. cílové trhy pro jednotlivé produkty).
- Zpřesňuje a vyjasňuje možnosti a pravidla přeshraničního poskytování pojistných služeb, vč. rozdělení dohledových pravomocí mezi orgány hostitelského a domovského státu.<sup>177</sup>

Základní zásadou, která prostupuje celou IDD, je zásada nejlepšího zájmu zákazníka, která se projevuje tak, že distributor pojištění by měl:

- Konat čestně, spravedlivě, profesionálně a vždy v nejlepším zájmu zákazníka,
- Komunikovat způsobem, který je jasný, čestný a nikoli zavádějící, měl by také zajistit, že marketingové materiály je možné jednoznačně jako marketingové identifikovat,
- Odměňování distributora samotného, stejně jako jeho zaměstnanců a řízení distribuce nesmějí být vykonávány způsobem, který by byl v rozporu s povinností konat v nejlepším zájmu zákazníka.<sup>178</sup> Tato povinnost to klíčová v oblasti distribuce pojistných produktů s investiční složkou, kde dochází nejčastěji k tzv. missellingu, a kde je tudíž nejvýraznější potřeba ochrany klientů. Zprostředkovatelé pojištění i pojišťovny musí udržovat a uplatňovat účinná opatření zabraňující nepříznivému dopadu na zájmy jejich zákazníků. Tato opatření by měla zabezpečovat identifikaci střetu zájmů mezi zprostředkovatelem a pojišťovnou, jejich řídicími pracovníky a zaměstnanci nebo jinými osobami s nimi přímo nebo nepřímo propojenými kontrolou, mezi nimi a jejich zákazníky nebo mezi dvěma zákazníky, které vznikají v průběhu distribuce pojištění. Není-li možné zajistit, aby tato opatření zabránila poškození zákazníka, musí pojišťovna

---

<sup>177</sup> INDRA, Milan a Jan URBANEC. *Pojistné rozpravy* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2017, (34) [cit. 2017-05-13]. ISSN 0862-6162. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/aktualni-cislo>

<sup>178</sup> BOOTH, Alexandra. Briefing: Some Key Changes Under the Insurance Distribution Directive (IDD). *Www.elbornes.com* [online]. b.r. [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: [http://www.elbornes.com/pub\\_category/publications-articles/some-key-changes-under-the-insurance-distribution-directive-idd-what-you-need-to-know/](http://www.elbornes.com/pub_category/publications-articles/some-key-changes-under-the-insurance-distribution-directive-idd-what-you-need-to-know/)

nebo zprostředkovatel pojištění zákazníka o jejich existenci informovat v dostatečném předstihu před uzavřením pojistné smlouvy.<sup>179</sup>

Rovněž EIOPA ve své výroční zprávě za rok 2016 uvedla, že IDD je významný milník v posilování ochrany spotřebitele a EIOPA považuje za vrcholně důležité, aby zájmy spotřebitele byly zohledňovány v průběhu celého životního cyklu pojistného produktu, aby provize neměly negativní dopad na kvalitu služeb poskytovaných spotřebitelům, a aby produkty distribuované jednotlivým spotřebitelům byly pro dotyčné spotřebitele vhodné a přiměřené.<sup>180</sup>

Míra toho, jak moc budou muset jednotlivé členské státy upravit svou stávající vnitrostátní legislativu z důvodu IDD se pochopitelně liší. V některých státech půjde o poměrně velké zásahy (např. Francie a Španělsko), v jiných státech (např. Irsko nebo Belgie) je mnoho požadavků IDD již v národních právních úpravách zahrnuto, a změny tudíž nebudou tak výrazné. Obecně lze konstatovat, že nejvíce zásahů do národních právních prostředí budou vyžadovat oblasti dohledu nad produktem a jeho řízení a internetových srovnávačů pojištění, jejichž úprava obvykle buď chybí zcela, nebo je nedostačující, v menší míře též tzv. pobídky. Informační povinnosti vůči klientům a řízení konfliktu zájmů jsou naopak na opačném konci spektra, tudíž již nyní jsou národní úpravy často blízké úpravě v IDD.<sup>181</sup>

Specifickou oblastí jsou informační povinnosti vůči klientům, u kterých je třeba zmínit, že tato problematika není upravena pouze IDD, ale další informační povinnosti plynou i z jiných právních úprav. Typicky jde o informace týkající se zpracování osobních údajů<sup>182</sup>, informační povinnosti týkající se pojistných produktů s investiční složkou vyplývající z tzv. nařízení PRIIPs<sup>183</sup> atd. S ohledem na množství informací, které budou muset být klientům poskytovány, je jistě důvodná obava, jestli se nakonec neminou účinkem, protože klienti je s ohledem na

---

<sup>179</sup> KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. Vyd. 2. Praha: Leges, 2010. Student (Leges). ISBN 978-80-87212-45-5.

<sup>180</sup> EIOPA Annual Report 2016. <https://eiopa.europa.eu> [online]. b.r. [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA%20Annual%20Report%202016.pdf>

<sup>181</sup> Insurance Distribution Directive. <https://www2.deloitte.com> [online]. 2017 [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/be/Documents/financial-services/be-ara-fsi-compliance-with-idd.pdf>

<sup>182</sup> Tyto informační povinnosti se však týkají pouze fyzických osob.

<sup>183</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1286/2014 ze dne 26. listopadu 2014 o sdělení klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

jejich rozsah radši nebudou číst vůbec (již nyní je takový přístup běžný např. u obchodních podmínek, které s ohledem na jejich obvyklou délku čte opravdu málokdo). Domnívám se, že plnění informačních povinností tak, aby došlo k reálnému splnění zamýšleného cíle (tzn. informování spotřebitele v souladu s právní úpravou), bude jednou z větších výzev v rámci distribuce pojištění dle nových pravidel.

Pokud jde o ČR, ve stávající právní úpravě distribuce pojištění zcela chybí úprava dohledu nad produktem a jeho řízení, dále jsou méně přísná pravidla pro analýzu požadavků a potřeb klientů, testy vhodnosti a přiměřenosti, pobídky a požadavky týkající se profesních kvalit – tyto oblasti tak budou vyžadovat největší zásahy z hlediska IDD.<sup>184</sup> Současně však je třeba konstatovat, že český zákonodárce hodlá implementaci IDD využít i k dalším úpravám, které neplynou z IDD, ale jde o oblasti, kde změny vyžaduje situace na českém trhu distribuce pojištění (blíže viz následující kapitola 8.2).

## 8.2 Implementace IDD v České republice – návrh zákona o distribuci pojištění a zajištění

Implementace IDD do českého vnitrostátního práva bude pravděpodobně provedena zákonem o distribuci pojištění a zajištění, jehož návrh je projednáván Polaneckou sněmovnou Parlamentu ČR jako sněmovní tisk č. 48/0 (dále jen „ZDPZ“). Jedná se o zcela nový zákon, nikoli pouze novelu stávajícího zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, jak bylo původně zamýšleno. Česká republika tak pravděpodobně využije implementaci IDD i k pokusu o vyřešení některých národních problémů, které trápí trh s pojištěním a jeho distribucí.

ZDPZ obsahuje komplexní úpravu distribuce pojištění (a zajištění<sup>185</sup>), přičemž distribucí se rozumí jak zprostředkování pojištění pojišťovacími zprostředkovateli (tzn. osobami odlišnými od pojišťoven), tak i poskytování pojištění, jakožto činnosti vykonávané přímo pojišťovnami.

---

<sup>184</sup> Insurance Distribution Directive. <https://www2.deloitte.com> [online]. 2017 [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/be/Documents/financial-services/be-ara-fsi-compliance-with-idd.pdf>

<sup>185</sup> S ohledem na zaměření této práce bude v dalším textu pojednáváno pouze o pojištění.

ZDPZ nově definuje jednotlivé kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů, a to samostatného zprostředkovatele (dále též „SZ“), vázaného zástupce, doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele a pojišťovacího zprostředkovatele s domovským členským státem jiným, než je ČR.

Postavení pojišťovacího agenta ve smyslu stávající právní úpravy – ZPZ – bude nově odpovídat samostatný zprostředkovatel. Dle ZDPZ však nejde pouze o změnu terminologickou, ale i o změnu věcnou. Samostatný zprostředkovatel ve smyslu ZDPZ totiž bude moci vykonávat svou činnost v agentském i makléřském postavení (nikoli ovšem v rámci jedné pojistné smlouvy – takový souběh bude výslovně zakázán<sup>186</sup>). Z pouhé skutečnosti, že pojišťovací zprostředkovatel je registrován jako samostatný zprostředkovatel, tak nově nebude možné určit, jestli zastupuje pojišťovnu, nebo klienta; podstatné bude vždy to, zda v rámci konkrétního obchodu bude mít samostatný zprostředkovatel smlouvu s pojišťovnou, nebo s klientem.

Další novinkou bude nemožnost vícenásobných registrací, tzn. nově bude jeden subjekt moci být registrován pouze jako jeden typ pojišťovacího zprostředkovatele (pokud tedy bude nějaká osoba registrovaná jako samostatný zprostředkovatel, nebude již moci být registrována jako např. vázaný zástupce). Tuto úpravu vítám a domnívám se, že může přispět ke zpřehlednění postavení PZ. ZPZ totiž počet registrací neomezuje, čímž dochází k tomu, že PA jsou často registrovaní např. též jako PPZ pro jiného PA, což způsobuje velmi nepřehledné situace, když někdy možná ani sám PZ neví, v jakém postavení s klientem jedná (o seznatelnosti jeho pozice pro klienta pak ani nemluvě).

Pokud jde o podmínky registrace SZ, i v této oblasti dochází ke změnám. Dle mých poznatků je poměrně negativně nahlíženo na změnu týkající se odborné způsobilosti, když nově bude muset PZ mít minimálně středoškolské vzdělání s maturitou (na rozdíl od stávající úpravy, kdy se maturita nevyžaduje). Domnívám se však podstatnější změna spočívá v novém stanovení podmínek pro získání odborných znalostí a dovedností a následném prohlubování odborné způsobilosti. Nově se totiž nebude rozlišovat základní, střední a vyšší kvalifikační stupeň odborné způsobilosti, ale budou se rozlišovat tzv. skupiny odbornosti, podle toho, jaké

---

<sup>186</sup> Tzn. zákaz souběhu agentské a makléřské činnosti v rámci 1 pojistné smlouvy, ke kterému se již za účinnosti ZPZ negativně vyjadřuje ČNB zejm. z důvodu možného konfliktu zájmů, se nově dostane výslovně do zákona.

typy pojištění hodlá dotyčný pojišťovací zprostředkovatel zprostředkovávat. ZDPZ rozeznává 5 skupin odbornosti, konkrétně:

- a) distribuce životních pojištění
- b) distribuce neživotních pojištění s výjimkou uvedenou v písm. d) nebo e)
- c) distribuce pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích jiných než drážních vozidlech a pojištění nebo zajištění odpovědnosti vyplývající z provozu pozemního motorového a jeho přípojného vozidla.
- d) distribuce pojištění týkajících se podnikatelské činnosti zákazníka s výjimkou činností uvedených v písm. e)
- e) distribuce pojištění velkých pojistných rizik a distribuce zajištění.

Odborné zkoušky se budou moci nově skládat pouze před tzv. akreditovanou osobu, která bude zabezpečovat i tzv. následné vzdělávání; rozsah následného vzdělávání bude minimálně patnáct hodin ročně.

Významnou změnou pro samostatné zprostředkovatele bude zvýšení jejich odpovědnosti za jednání svých vázaných zástupců, když ZDPZ nejen že stanovuje, že pokud samostatný zprostředkovatel použije při své činnosti vázaného zástupce, nahradí škodu tímto vázaným zástupcem způsobenou jako by ji způsobil sám, ale nově výslovně uvádí, že za osobu, jejíž jednání je přičitatelné samostatnému zprostředkovateli, se za účelem posuzování odpovědnosti zastoupeného za přešůpek považuje také vázaný zástupce. Navíc dochází i ke změně koncepce registrací vázaných zástupců, když tito si nebudou moci podat žádost o zápis do registru sami, ale zapisovat je bude „jejich“ zastoupený (tzn. např. samostatný zástupce), který též bude muset zkoumat to, zda kandidát na zápis splňuje zákonem stanovené podmínky pro výkon zprostředkovatelské činnosti v pojišřovnictví. Vázaný zástupce bude moci mít smlouvu pouze s jedním zastoupeným, nebude docházet k obdobným situacím jako za účinnosti ZPZ, kdy není výjimkou, že jeden PPZ spolupracuje s více „nadřizenými“ PA, což může opět vytvářet značně nepřehledné situace.

Změnou, která má přispět k „pročišřění“ registru pojišřovacích zprostředkovatelů, je omezená doba platnosti oprávnění k činnosti, které nově nebude na dobu neurčitou, ale bude třeba každých 12 měsíců požádat o jeho prodloužení a zaplatit příslušný správní poplatek. Tato změna by měla způsobit, že v registru zůstanou skutečně jenom ti PZ, kteří aktivně vykonávají



zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví, protože jen ti budou ochotni platit každoroční poplatek (resp. jen za ně bude takový poplatek ochoten platit ten, koho zastupují – pojišťovna, resp. samostatný zástupce).

Krokem zpět je – dle mého mínění – nová úprava důvěryhodnosti, když dojde k opuštění přesných definic, a za důvěryhodnou se bude považovat osoba, která je plně svéprávná, dává předpoklad řádného provozování činnosti podle tohoto zákona (v případě fyzických osob), resp. jejíž dosavadní činnost dává předpoklad řádného provozování činnosti podle ZDPZ (v případě právnických osob). Pokud dojde ke schválení ZDPZ v tomto znění, nebudou již kritéria pro posouzení důvěryhodnosti jednoznačně stanovena zákonem, ale bude se i v případě pojišťovacích zprostředkovatelů uplatňovat Úřední sdělení ČNB ze dne 3. prosince 2013 k výkladu pojmu důvěryhodnost a odborná způsobilost (příp. jiné, které ho nahradí). Takový přístup je však nepochybně pro adresáty normy náročnější, jelikož je nutné pečlivě zkoumat všechny relevantní okolnosti, přičemž v některých případech nemusí být jednoznačné, kdy už u dotyčné osoby došlo ke ztrátě důvěryhodnosti a kdy nikoli.

Významné změny lze očekávat v oblasti jednání s klientem, kdy se nově bude rozlišovat, jestli jde o jednání týkající se rezervotvorného pojištění, nebo jiných typů pojištění, přičemž v případě rezervotvorného pojištění budou pravidla jednání přísnější.

ZDPZ bude nově výslovně stanovovat, co vše bude muset PZ vzít v potaz v rámci analýzy před poskytnutím rady. Tuto analýzu budou muset provádět všichni PZ, bez ohledu na to, o jaký typ PZ se bude jednat; i nadále se však bude rozlišovat, jestli se jedná o PZ, který spolupracuje výhradně s jednou pojišťovnou nebo s více pojišťovnami, a to z hlediska toho, že PZ bude muset poskytnout radu na základě výběru z dostatečného počtu vhodných pojistných produktů, které může pojišťovací zprostředkovatel distribuovat. Distribuce pojistných produktů s investiční složkou bude navíc upravena i přímo účinným nařízením IBIPs, které bude upravovat střety zájmů a pobídky a posuzování vhodnosti a přiměřenosti při distribuci těchto produktů. Na distribuci produktů neživotního pojištění se pak bude vztahovat tzv. nařízení IPID (viz kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**).

ZDPZ přinese samozřejmě mnohem více novinek, zde jsem se však snažila zmínit ty, které se nejvíce dotknou postavení pojišťovacích agentů (nově samostatných zprostředkovatelů). Návrh ZDPZ hodnotím obecně jako zdařilý, zejm. vítám snahu o eliminaci neaktivních subjektů

a o zpřehlednění vztahů mezi pojišťovacími zprostředkovateli, reprezentované časovým omezením trvání registrace a omezení možností vícenásobných registrací. Za méně pozitivní považuji novou definici důvěryhodnosti, která bude pravděpodobně vágnější než ta stávající. Je proto možné, že bude subjektům na trhu způsobovat výkladové potíže při aplikaci, což ve spojení se skutečností, že nově budou zastoupení muset posuzovat splnění podmínek při zápisu svých vázaných zástupců, zřejmě způsobí nejednu vrásku na čele osob, které budou tuto právní úpravu vykládat a používat.

## 9 Závěr

Tématem, které jsem si zvolila pro svoji rigorózní práci, je pojišťovací agent – na první pohled by se mohlo zdát, že je stěží možné dosáhnout minimálního požadovaného rozsahu práce, opak je však pravdou. Přesto jsem se ve své práci pokusila podat charakteristiku tohoto typu pojišťovacího zprostředkovatele zasazenou do širšího kontextu.

Práci jsem rozdělila do devíti kapitol, vč. Úvodu a Závěru. Úvod jsem věnovala především důvodům, pro které jsem zvolila dané téma a též načrtnutí cílů práce a hlavním pramenům, ze kterých jsem při psaní práce čerpala. Následující kapitolu jsem věnovala historii právní úpravy zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví, a to na národní i unijní úrovni.

Další kapitoly jsou již zaměřeny více prakticky. Nejprve jsem se snažila o charakteristiku pojišťovacího agenta dle stávající právní úpravy, vč. podmínek, které musí splnit, aby mohl vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví v souladu se ZPZ.

Velkou část třetí kapitoly jsem věnovala povinnostem pojišťovacího agenta při samotném zprostředkování pojištění – jedná se o různé informační povinnosti vůči klientům, a především o povinnost vykonávat zprostředkovatelskou činnost s odbornou péčí. Tuto povinnost považuji za zásadní, čemuž odpovídá i prostor, který jsem jí věnovala. Snažila jsem se nejenom o teoretické vymezení, ale rozebrala jsem i několik sankčních rozhodnutí ČNB, ve kterých ČNB prostřednictvím svých vyjádření ke konkrétním zjištěným nedostatkům podává praktický výklad povinností pojišťovacích zprostředkovatelů.

Povinnost jednat s odbornou péčí jsem též analyzovala i z hlediska toho, že v některých případech lze její absenci posoudit též jako používání zakázaných nekalých obchodních praktik. I v této části jsem poukázala na některá zajímavá rozhodnutí ČNB.

Další podkapitoly třetí kapitoly jsem věnovala některým vybraným aspektům činnosti pojišťovacího agenta – lze zobecnit, že se jednalo zejm. o využívání dalších osob při výkonu činnosti pojišťovacího agenta. Vzhledem k tomu, že pro pojišťovací agenty je typické využívání větších či menších distribučních sítí, zabývala jsem se i touto problematikou. Popsala jsem dva základní modely (MLM vs. pool) a především jsem se snažila podat charakteristiku kontrolního systému, který by měl mít pojišťovací agent ve vztahu ke své síti zaveden. Krátkou kapitolu jsem věnovala i tipařům, jelikož jejich využívání je poměrně obvyklé, bohužel však často též

problematické, protože někdy dochází k překračování hranic tipařství a tipaři tak vykonávají činnosti vyhrazené pojišťovacím zprostředkovatelům, což je v rozporu se ZPZ.

Vzhledem k tomu, že činnost pojišťovacího agenta je regulována nejenom ZPZ, ale i dalšími zákony, věnovala jsem se v páté kapitole některým z nich. S ohledem na aktuální situaci – blížící se datum použitelnosti GDPR, jsem se poměrně podrobně věnovala problematice ochrany osobních údajů; dále pak problematice zasílání obchodních sdělení a AML/CFT. Bylo by samozřejmě možné rozebírat i další zákony dopadající na činnost pojišťovacích agentů, ovšem s ohledem na rozsah práce jsem od tohoto upustila.

Přesto, že se na první pohled může problematika odpovědnosti za škodu jevit jako „teoretické cvičení“, pokud přijde „na lámání chleba“ jedná se o právní úpravu, která má zásadní význam jak pro samotného pojišťovacího agenta, tak zejm. pro případné poškozené klienty, jejichž stěžejním zájmem je zjistit, kdo jim za škodu odpovídá a od koho tudíž mohou vymoci její náhradu. Proto jsem se v páté kapitole věnovala nejenom teoretickému vymezení předpokladů odpovědnosti za škodu, ale též tomu, kdo a v jakém rozsahu za ni odpovídá, a to nejenom v případě, kdy jedná sám pojišťovací agent, ale též v situacích, kdy je zastoupen svým podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem nebo zaměstnancem (což, jak již bylo uvedeno, jsou poměrně časté situace).

Samostatnou kapitolu jsem věnovala i dohledu, který nad činností pojišťovacích agentů vykonává ČNB. Zde za nejhodnotnější považuji kapitolu obsahující statistická data o rozhodnutích ČNB ve vztahu k pojišťovacím zprostředkovatelům za roky 2015 až 2017. S ohledem na (nikoli velké) množství zveřejněných rozhodnutí jsem do přehledu zahrнула rozhodnutí týkající se všech pojišťovacích zprostředkovatelů, nejenom pojišťovacích agentů, tak, aby tato část měla vyšší vypovídací hodnotu. Zjistila jsem, že celkově co do počtu rozhodnutí nejsou tendence k výraznému růstu, ale ani klesání počtu sankčních rozhodnutí. Snad je důvodem především stagnující „chybovost“ pojišťovacích zprostředkovatelů, a nejenom omezené kapacity ČNB.

Česká republika není ani v oblasti distribuce pojištění izolovaným ostrovem, proto je jistě zajímavé srovnat její právní úpravu s jinými právními úpravami. S ohledem na svůj původ jsem si z členských států Evropské unie pro účely srovnání vybrala Slovenskou republiku. Po srovnání obou právních úprav jsem zkonstatovala, že jsou velmi podobné, což je nepochybně

dáno důvody historickými, ale nyní především členstvím obou zemí v Evropské unii. Stávající odchylky pramení především ze skutečnosti, že na Slovensku již došlo k implementaci IDD, kdežto ČR je zatím ve stavu příprav. Ze zemí mimo Evropskou unii jsem si pro komparaci zvolila Švýcarsko – nejenom pro jeho geografickou blízkost, ale především proto, že se jedná o jedno z finančních center celosvětového významu, proto je srovnání i v oblasti distribuce pojištění zajímavé. Zde jsou odchylky právních úprav větší, nikoli však zásadní.

Závěrečná část práce by se mohla jmenovat i „co nás čeká“, neboli výhled do budoucna. Celý trh distribuce pojištění v současnosti „žije“ IDD a její implementací do českého právního prostředí, proto jsem se snažila popsat IDD v širším kontextu, upozornit na nejvýznamnější změny, které přináší a na to, jak bude pravděpodobně vypadat její implementace do českého práva, pokud se tak stane zákonem o distribuci pojištění a zajištění, který nyní projednává Poslanecká sněmovna jako sněmovní tisk 48/0, a to zejména z hlediska výkonu činnosti pojišťovacího agenta.

Přesto, že je práce poměrně rozsáhlá, rozhodně si nečiní nároky na úplnost. Bylo by jistě možné psát např. o zprostředkování pojištění prostřednictvím internetu či dalších prostředků umožňujících komunikaci na dálku, o smlouvě o obchodním zastoupení, jakožto často využívaném smluvním typu ve vztazích mezi pojišťovnami a pojišťovacími agenty, kde je velmi zajímavá např. problematika tzv. zvláštní odměny, o profesních organizacích sdružujících pojišťovací zprostředkovatele, o různých etických kodexech apod. S ohledem na zamýšlený rozsah práce jsem se však těmto aspektům činnosti pojišťovacích agentů v práci nevěnovala. Přesto se domnívám, že práce může sloužit jako základní zdroj pro další zkoumání probírané problematiky, a zejm. v praktičtěji orientovaných částech i jako inspirace pro nastavení pravidel činnosti tak, aby odpovídala stanoveným požadavkům. S ohledem na uvedené věřím, že cíl, který jsem si při zahájení tvorby práce vytyčila, jsem v podstatné míře dosáhla a práce není jen teoretickým pojednáním, ale obsahuje i praktické části.

## Seznam zkratek

AML/CFT – Anti-Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism, tzn. opatření proti praní špinavých peněz a financování terorizmu

ČR – Česká republika

EIOPA – European Insurance and Occupational Pensions Authority, tzn. Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění

EP – Evropský parlament

EU – Evropská unie

FAÚ – Finanční analytický úřad

FINMA – Swiss Financial Market Supervisory Authority, tzn. Švýcarský úřad pro dohled nad finančním trhem

FO – fyzická osoba

GDPR – General Data Protection Regulation, tzn. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES

IMD – Insurance Mediation Directive, tzn. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění

ISA – Spolkový zákon ze dne 17. prosince 2004 o dohledu nad pojišťovnami, tzn. švýcarský zákon o pojišťovnictví

ISO – Federální nařízení ze dne 9. listopadu 2005 o dohledu nad soukromými pojišťovnami, tzn. švýcarské nařízení o dozoru nad pojišťovnictvím

IŽP – investiční životní pojištění

MLM – multi level marketing

NOZ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

NSS – Nejvyšší správní soud

OS – obchodní sdělení

OSN – Organizace spojených národů

PA – pojišťovací agent

PM – pojišťovací makléř

PO – právnická osoba

PPZ – podřízený pojišťovací zprostředkovatel

RB OSN – Rady bezpečnosti OSN

SFA – samostatný finanční agent (ve smyslu ZFSFP)

SZ – samostatný zprostředkovatel (ve smyslu ZDPZ)

ÚOOÚ – Úřad pro ochranu osobních údajů

VPA – výhradní pojišťovací agent

WP29 – The Article 29 Data Protection Working Party, tzn. pracovní skupina podle čl. 29

ZAML – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti

ZDPZ – návrh zákona o distribuci pojištění a zajištění, jehož návrh je projednáván Polaneckou sněmovnou Parlamentu ČR jako sněmovní tisk č. 48/0

ZFSFP – zákon č. 186/2009 Z.z. o finančním sprostředkovaní a finančním poradenství a o změně a doplnění některých zákonů v znění neskorších předpisů

ZNSIS – zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti

ZOOÚ – zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

ZOPŘ – zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich

ZPMS – zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí

ZPoj – zákon č. 277/2009 Sb., o pojištnictví

ZPZ – zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona

## Seznam použitých zdrojů

### 1. Seznam použité literatury

ACHOUR, Gabriel a Martin PELIKÁN. *Náhrada škody a nemajetkové újmy v občanskoprávních a obchodních vztazích*. Vydání první. Ostrava: Key Publishing s.r.o., 2015. Právo (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-231-0.

BAKEŠ, Milan, Marie KARFÍKOVÁ, Petr KOTÁB a Hana MARKOVÁ A KOLEKTIV. *Finanční právo*. 6., upr. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-440-7.

BOGUSZAK, Jiří, Jiří ČAPEK a Aleš GERLOCH. *Teorie práva*. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-735-7030-0.

BÖHM, Arnošt a Karina MUŽÁKOVÁ. *Pojišťovnictví a regulace finančních trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. ISBN 978-80-7431-035-5.

GERLOCH, Aleš. *Teorie práva*. 3. rozš. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004. Právnické učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-864-7385-6.

HRUBOŠOVÁ, Marcela. *Profese pojišťovací zprostředkovatel, aneb, Co by měl každý "pojišťovák" vědět*. Praha: Linde, 2009. Praktická příručka (Linde). ISBN 978-80-7201-775-1.

HULMÁK, Milan. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014): Komentář*. 1. vydání. Praha: C.H. Beck, 2014. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-287-8.

KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. 1. Wolters Kluwer ČR, 2018. ISBN 978-80-7552-935-0.

KARFÍKOVÁ, Marie, Vladimír PŘIKRYL a Roman VYBÍRAL A KOLEKTIV. *Pojišťovací právo*. 2. přepracované vydání. Praha: Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-271-4.

KATOLICKÁ, Michaela a Ján BÉREŠ. *Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu: komentář*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-823-0.

KUČEROVÁ, Helena a Eva HROZINKOVÁ. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákon o některých přestupcích: s komentářem a judikaturou*. Praha: Leges, 2017. Komentátor. ISBN 978-807502-211-0.



MAISNER, Martin. *Zákon o některých službách informační společnosti: komentář* [online]. Vydání první. V Praze: C.H. Beck, 2016 [cit. 2017-11-12]. ISBN 978-80-7400-449-0.

MARVAN, Miroslav. *Dějiny pojišťovnictví v Československu: 1. díl - Dějiny pojišťovnictví v Československu do roku 1918*. Praha: Vydavatelství a nakladatelství Novinář, 1989.

MARVAN, Miroslav a Josef CHALOUPECKÝ. *Dějiny pojišťovnictví v Československu: 2. díl Dějiny pojišťovnictví v Československu (1918- 1945)*. 1. vyd. Bratislava: Alfa Konti, 1993. ISBN 80-887-3901-2.

MARVAN, Miroslav a Josef CHALOUPECKÝ. *Dějiny pojišťovnictví v Československu: 3.díl - Dějiny pojišťovnictví v Československu (1945 - 1992)*. 1.vydání. Praha: Česká pojišťovna a.s., 1997.

MESRŠMÍD, Jaroslav. *Regulace pojišťovnictví v EU*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2015. ISBN 978-80-7431-146-8.

MESRŠMÍD, Jaroslav. *Marketing v pojišťovnictví*. První vydání. Praha: Kamil Mařík - Professional Publishing, 2016. ISBN 978-80-7431-158-1.

NOVÁK, Daniel. *Zákon o ochraně osobních údajů a předpisy související: komentář*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-665-5.

RÝDL, Tomáš, Josef BARÁK, Luděk SAŇA a Petr VÝBORNÝ. *Zákon o České národní bance: komentář*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-622-8.

SCHELLE, Karel. *Vývoj právní úpravy pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 80-210-1014-2.

ŠKOPOVÁ, Věra, Radoslava MUSILOVÁ a Hana KRUPIČKOVÁ. *Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související: komentář* [online]. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006 [cit. 2018-02-25]. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 80-717-9476-7.

## **2. Seznam použitých internetových zdrojů**

6. Práva subjektu údajů. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/6-prava-subjektu-udaj/d-27276>

8. Zabezpečení osobních údajů. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/8-zabezpe-eni-osobnich-udaj/d-27282>

Assumption of outsourcing. [Www.finma.ch](http://www.finma.ch) [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/uebernahme-von-outsourcing/>

BELL, Christopher, Lars GERSPACHER a Sara BEHREND. Switzerland. [Www.gbf-legal.ch](http://www.gbf-legal.ch) [online]. b.r. [cit. 2018-04-08]. Dostupné z: <http://www.gbf-legal.ch/files/ins-switzerland.pdf>

BOOTH, Alexandra. Briefing: Some Key Changes Under the Insurance Distribution Directive (IDD). [Www.elbornes.com](http://www.elbornes.com) [online]. b.r. [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: [http://www.elbornes.com/pub\\_category/publications-articles/some-key-changes-under-the-insurance-distribution-directive-idd-what-you-need-to-know/](http://www.elbornes.com/pub_category/publications-articles/some-key-changes-under-the-insurance-distribution-directive-idd-what-you-need-to-know/)

Často kladené otázky k zákonu č. 480/2004 Sb. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, b.r. [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/casto-kladene-otazky-k-zakonu-c-480-2004-sb/ds-1507/p1=1507#b8>

ČÍŽEK, Bedřich. *Poznámka ke Směrnici o zprostředkování pojištění* [online]. b.r. [cit. 2017-05-13]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/poznamka-ke-smernici-o-zprostredkovani-pojisteni-81525.html>

Desatero omylů o GDPR. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/desatero-omylu-o-nbsp-gdpr/d-23799/p1=4720>

Disclosure requirements. [Www.finma.ch](http://www.finma.ch) [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/informationspflichten/>

Dohledový benchmark č. 3/2012: Nákladovost produktu životního pojištění, Informace o odkupném. [Www.cnb.cz](http://www.cnb.cz) [online]. 2012 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohl edu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2012\\_03.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohl edu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2012_03.pdf)

Dohledový benchmark č. 5/2012: K povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů vykonávat činnost s odbornou péčí, zejména ve vztahuk plnění informačních povinností při sjednávání investičního životního pojištění. *Www.cnb.cz* [online]. 2012 [cit. 2017-05-14]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2012\\_05.pdf](https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2012_05.pdf)

Dohledový benchmark č. 5/2013: Propagace pojistných produktů. *Www.cnb.cz* [online]. 2013 [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/vykon\\_dohledu/dohledove\\_benchmarky/download/dohledovy\\_benchmark\\_2013\\_05.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2013_05.pdf)

EIOPA Annual Report 2016. <https://eiopa.europa.eu> [online]. b.r. [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: <https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/EIOPA%20Annual%20Report%202016.pdf>

Fakta a čísla o Evropské unii: Evropský hospodářský prostor (EHP), Švýcarsko a sever. *Evropský parlament* [online]. b.r. [cit. 2018-04-08]. Dostupné z: [http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/cs/displayFtu.html?ftuId=FTU\\_5.5.3.html](http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/cs/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.5.3.html)

Financial Surety. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/finanzielle-sicherheiten/>

INDRA, Milan a Jan URBANEC. *Pojistné rozpravy: Transpozice směrnice IDD - promyšlenější ochrana klientů, vyšší profesní nároky a distribuční neutralita regulace* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2017, (34) [cit. 2017-05-13]. ISSN 0862-6162. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/aktualni-cislo>

Insurance Distribution Directive: Less than 6 months to get compliant. <https://www2.deloitte.com> [online]. 2017 [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/be/Documents/financial-services/be-ara-fsi-compliance-with-idd.pdf>

K vymezení hranice mezi tipářstvím a zprostředkováním pojištění. *Www.cnb.cz* [online]. Praha, 2011 [cit. 2018-02-04]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska\\_a\\_odpovedi/pdf/k\\_vymezeni\\_hranice\\_mezi\\_tiparstvim.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska_a_odpovedi/pdf/k_vymezeni_hranice_mezi_tiparstvim.pdf)

MATES, Pavel. Nad některými oblastmi nového zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. *Bulletin advokacie* [online]. 2016, 2016(12), 25-30 [cit. 2018-02-25]. ISSN 1805-8280. Dostupné z: [https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba\\_12\\_2016\\_web.pdf](https://www.cak.cz/assets/komora/bulletin-advokacie/ba_12_2016_web.pdf)

MESRŠMÍD, Jaroslav. *Pojistné rozpravy: Směrnice o distribuci pojištění ve finále* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2015, (33) [cit. 2017-05-13]. ISSN 0862-6162. Dostupné z: <https://www.pojistnerozpravy.cz/archiv/26-2015-33>

MESRŠMÍD, Jaroslav. *Pojistný obzor: Směrnici o distribuci pojištění lze implementovat (1. část)* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2016, (2) [cit. 2017-05-13]. ISSN 2464-7381. Dostupné z: <https://www.pojistnyobzor.cz/archiv/59-2016-2>

Obecně k zákonu č. 480/2004 Sb. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, b.r. [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/obecne-k-zakonu-c-480-2004-sb/ds-1499/p1=1499>

POMAIZLOVÁ, Karin a Monika FÜRSTOVÁ. GDPR - revoluce, nebo rozvedení stávajícího?. *Bulletin advokacie*. 2017, (9), 15-24.

Professional qualifications. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/berufliche-qualifikation/>

Registration Requirements. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/dokumentation/registrierungsvoraussetzungen/>

Stanovisko č. 3/2012: K pojmu osobní údaj. <https://www.uoou.cz/> [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2014 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: [https://www.uoou.cz/assets/File.ashx?id\\_org=200144&id\\_dokumenty=22546](https://www.uoou.cz/assets/File.ashx?id_org=200144&id_dokumenty=22546)

Supervision. *Www.finma.ch* [online]. b.r. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://www.finma.ch/en/authorisation/insurance-intermediaries/vermittlerportal/aufsicht/>

ŠKOPOVÁ, Věra. *Pojistné právo*. Přepřac. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1997. ISBN 80-707-9488-7.

ŠKOPOVÁ, Věra, Radoslava MUSILOVÁ a Hana KRUPÍČKOVÁ. *Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a předpisy související: komentář* [online]. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006 [cit. 2018-02-25]. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 80-717-9476-7.

Úřední sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele. *Www.cnb.cz* [online]. Praha, 2010 [cit. 2017-06-11]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_21710580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_21710580.pdf)

Úřední sdělení ČNB č. 6/2012 ze dne 2. května 2012: K některým informačním povinnostem při sjednávání a během trvání životního pojištění. *Www.cnb.cz* [online]. 2012 [cit. 2017-12-17]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2012/download/v\\_2012\\_06\\_20712560.pdf](https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2012/download/v_2012_06_20712560.pdf)

Výkladové stanovisko č. 29 Expertní skupiny Komise pro aplikaci nové civilní legislativy při Ministerstvu spravedlnosti: K náhradě škody způsobené v souvislosti s výkonem odborného poradenství podle zvláštních zákonů. *Www.obcanskyzakonik.justice.cz* [online]. 2014 [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: [http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Stanovisko\\_c.\\_29\\_-\\_k\\_nahrade\\_skody\\_zpusobene\\_v\\_souvislosti\\_s\\_vykonem\\_odborneho\\_poradenstvi\\_podle\\_z\\_vlastnich\\_zakonu.pdf](http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Stanovisko_c._29_-_k_nahrade_skody_zpusobene_v_souvislosti_s_vykonem_odborneho_poradenstvi_podle_z_vlastnich_zakonu.pdf)

Základní informace o sankcích. *Www.financianalytickyurad.cz* [online]. b.r. [cit. 2018-03-17]. Dostupné z: <http://www.financianalytickyurad.cz/mezinarodni-sankce/zakladni-informace-o-sankcich.html>

Obecné pokyny k vyřizování stížností pojišťovacími zprostředkovateli, které vydala EIOPA podle čl. 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1094/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/79/ES. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled\\_financi\\_trh/legislativni\\_zakladna/obecne\\_pokyny\\_evropskych\\_organu\\_dohledu/eiopa\\_bos\\_13\\_164\\_cs.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/legislativni_zakladna/obecne_pokyny_evropskych_organu_dohledu/eiopa_bos_13_164_cs.pdf)

### **3. Seznam použitých právních předpisů**

Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 363/1999 Sb., o pojištnictví a o změně některých souvisejících zákonů

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojištnictví, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich

Vyhláška č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí

Směrnice Rady (77/92/EHS) ze dne 13. prosince 1976 o opatřeních k posílení účinného výkonu svobody usazování a svobody poskytování služeb s ohledem na činnosti pojišťovacích agentů a makléřů (ze skupiny 630 ISIC) a obzvláště o přechodných opatřeních s ohledem na tyto činnosti

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES

#### **4. Seznam použité judikatury, vč. rozhodnutí ČNB a finančního arbitra**

Rozhodnutí ČNB č.j. 2016/10683/570 ze dne 26. ledna 2016 ve věci společnosti FINANCE V+V s.r.o., IČO: 28127404

Rozhodnutí ČNB ze dne 22. září 2017, č.j. 2017/128015/570 ve věci společnosti Česká pojišťovací agentura PROFÍ s.r.o., IČO: 28733819

Rozhodnutí ČNB ze dne 5. srpna 2016, č.j. 2016/99647/570 ve věci společnosti SMS finanční poradenství, a.s., IČO: 25381512

Rozhodnutí ČNB ze dne 24. února, 2017 č.j. 2017/28014/570 ve věci společnosti ČIFO – Český institut finanční odpovědnosti a.s., IČO: 29449979

Rozhodnutí ČNB ze dne 13. dubna, 2017 č.j. 2017/53183/570 ve věci společnosti Broker Consulting, a.s., IČO: 25221736

Rozhodnutí ČNB ze dne 28. června 2016, č.j. 2016/77451/570 ve věci společnosti Pentia Consulting s.r.o., IČO: 26971950

Rozhodnutí ČNB ze dne 23. října 2017, č.j. 2017/141231/570 ve věci společnosti IMG a.s., IČO: 63080419

Rozhodnutí ČNB ze dne 2. listopadu 2015, č.j. 2015/119832/570 ve věci společnosti OVB Allfinanz, a.s., IČO: 48040140

Rozhodnutí ČNB ze dne 1. dubna 2015, č.j. 2015/35935/570 ve věci společnosti AQUEL CREDIT s.r.o., IČO: 25438760

Rozhodnutí ze dne 26. července 2016, č.j. 2016/88393/570 ve věci společnosti DataLife, a.s., IČO: 27665151

Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu č.j. 9 As 34/2008-68 ze dne 12. února 2009

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR, sp. zn. 23 Cdo 4647/2009 ze dne 26. října 2011

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR, sp. zn. 32 Cdo 513/2017 ze dne 5. června 2017

Rozhodnutí finančního arbitra sp.zn. FA/ZP/6/2014 ze dne 16. října 2014

Rozhodnutí finančního arbitra č.j. FA/SR/ZP/464/2015-1 ze dne 18. 1. 2018



## Pojišťovací agent

### Abstrakt

Tématem práce je pojišťovací agent, jakožto jeden z typů pojišťovacích zprostředkovatelů podle zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí. Zprostředkování pojištění je poměrně aktuální téma, které je v současnosti často diskutováno, zejména s ohledem na novou směrnici upravující distribuci pojištění a její implementaci do českého práva. Práce nejenom popisuje stávající právní úpravu, ale snažím se uplatnit i své profesní zkušenosti se zkoumanou problematikou a v relevantních případech uvést vlastní názor k ní.

Práce je rozdělena do devíti kapitol, včetně úvodu a závěru. Po úvodní kapitole následuje kapitola pojednávající o vývoji právní úpravy, jak na české, tak i na unijní úrovni.

Následně je práce zaměřena na samotného pojišťovacího agenta, kdy je nejdřív podaná jeho definice, podmínky pro zápis do registru pojišťovacích zprostředkovatelů a jsou probrány i konkrétní podmínky činnosti pojišťovacího agenta se speciálním zaměřením na povinnost pojišťovacího agenta jednat s odbornou péčí. Vzhledem k tomu, že činnost pojišťovacího agenta neexistuje izolovaně, ale je regulována i dalšími zákony, jsou v kapitole 4 zmíněné některé z nich. Jedná se především o problematiku ochrany osobních údajů, AML/CFT apod.

Pátá kapitola je věnovaná podmínkám odpovědnosti pojišťovacího agenta za škodu, šestá pak dohledu nad činností pojišťovacího agenta, který vykonává ČNB.

Závěrem je podáno krátké srovnání se dvěma vybranými cizími právními úpravami – v rámci Evropské Unie je to slovenská právní úprava, mimo Evropskou Unii je práce zaměřena na Švýcarsko.

Předposlední kapitola je pak věnovaná výhledu do budoucna, konkrétně IDD a její implementaci do českého práva.

Vzhledem k tomu, že se profesně věnuji mj. smluvním vztahům mezi pojišťovnou a pojišťovacími zprostředkovateli, snažila jsem se práci na vhodných místech doplnit poznatky ze své praxe. Jedná se např. o poukázání na vybraná rozhodnutí (především) ČNB, ale i soudů,

příp. finančního arbitra, ale též o vlastní názory na přednosti či nedostatky zkoumané právní úpravy.

Cílem práce nebyl jen popis stávající právní úpravy, ale pokud možno poskytnutí přidané hodnoty spočívající v poukázání na to, jakým způsobem je tato právní úprava v praxi prováděna. Domnívám se, že zamýšlený cíl byl v práci dosažen. Z tohoto hlediska považuji za nejhodnotnější kapitoly 3.6.3.3 a 3.6.3.4 pojednávající o odborné péči, ve kterých jsou rozebírána vybraná rozhodnutí ČNB, ze kterých je patrný přístup ČNB ke zkoumané problematice, a kterými se mohou pojišťovací agenti inspirovat při nastavení pravidel pro výkon své činnosti. S ohledem na omezený rozsah práce jsem nepopsala všechny možné aspekty činnosti pojišťovacího agenta (chybí např. část, která by se věnovala sjednávání pojištění prostřednictvím internetu či telefonu), přesto jsem toho názoru, že práce může sloužit jako východisko pro hlubší zkoumání rozebírané problematiky.

**Klíčová slova: agent, zprostředkování, pojištění**

# **Insurance Agent**

## **Abstract**

The topic of this thesis is the insurance agent, as one of the types of insurance intermediaries pursuant to Act No. 38/2004 Coll., On Insurance Intermediaries and Independent Claims Loss Adjusters. Insurance mediation is a relatively current issue, which is presently under discussion, especially regarding to the Insurance Distribution Directive (IDD) and its implementation into Czech law. In this work the existing legislation is not only described, but also my professional experience with the examined issues is applied and provided commentary where relevant.

The thesis is divided into nine chapters, including the introduction and the conclusion. The introduction is followed by historical development of legal regulations, both in Czech Republic and within the European Union.

Then the thesis is focused on the insurance agent itself, first by defining him and the conditions for being registered as an insurance intermediary. Subsequently specific conditions of the insurance agent's activity are dealt with, having a special focus on the obligation of the insurance agent to act with professional care. As the insurance agent's activity does not exist in isolation, but is regulated by other laws, several of them are mentioned. These are primarily the issues of personal data protection, AML / CFT, etc.

In the fifth chapter the conditions of liability of the insurance agent for damage are dealt with, followed by the oversight of the activity of insurance agents, which is performed by the Czech National Bank.

Finally, two selected foreign legislation are briefly compared – one of which is Slovak legislation representing a country within the European Union, and the other is Switzerland representing a country outside the European Union.

The penultimate chapter is devoted to the outlook for the future, where IDD and its implementation into Czech law are described. Since I am professionally involved, in the contractual relations between the insurance company and the insurance intermediaries, I have tried to complement the lessons learned from my practice in the appropriate places. These included, for example, making reference to selected decisions (in particular) the CNB,

the judgements of the courts or the Financial Arbiter, and also my own views on the merits or deficiencies of current legal regulation.

The aim of this thesis was not only to describe the existing legislation, but also to enrich the description with reference to how this legislation is implemented in practice. I think I have achieved the desired goal. From this standpoint, I consider the most valuable chapters 3.6.3.3 and 3.6.3.4 dealing with professional care, in which I discuss the selected decisions of the CNB, from which the CNB's approach to the issue is apparent, and in which insurance agents can be inspired to set the rules for performing their activities. Given the limited scope of my work, I did not describe all the possible aspects of the insurance agent's activities (for example, there is no chapter dealing with the insurance distribution via internet, telephone etc.), but I think that the thesis can serve as a basis for deeper exploration of the issue.

**Keywords: agent, intermediation, insurance**

---