

Po mnoholetém dohadování politiků o novelizaci zákonů regulujících oblast pojišťovnictví podepsal prezident dne 6. září 2016 novelu zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví událostí s účinností od 23. 9. 2016. A novelu zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, která nabude účinnosti 1. prosince 2016.

Zákony se mění, problémy zůstávají

Jaké jsou zásadní změny?

Novely navazují na zpožděnou implementaci směrnice Solvency II. Novela zákona č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví má za cíl zejména více stabilizovat trh, snížit riziko velkých finančních otřesů. Pojišťovny musí mj. navýšit kapitálové rezervy, přísněji posuzovat rizika a striktně dodržovat podmínky pro investování. Novela také zvyšuje dohled správních orgánů (ČNB), vůči kterým mají pojišťovny celou řadu nových informačních povinností. Zjednodušeně řečeno pro pojišťovny to znamená více práce, méně svobody a omezení možností investování.

Novela zákona č. 38/2004 Sb., o pojistných zprostředkovatelích, řeší hlavně vztahy mezi distributory pojistek a pojištěnci. Přináší větší ochranu spotřebitelů, na kte-

ré nahlíží jako na slabší stranu smluvního vztahu. Hlavní změnou z pohledu spotřebitele je ochrana proti tzv. přepojištění smluv, kdy zprostředkovatel zrušil, obvykle po dvou letech, stávající smlouvu a uzavřel novou, aby dostal novou provizi. A tzv. nenulové odkupné, kdy již od prvního měsíce uzavření pojistky v případě zrušení smlouvy musí pojišťovna spotřebiteli vrátit poměrnou část vstupních nákladů.

Jako prevence proti přepojištění dochází k prodloužení storno lhůty ze dvou na pět let. Po tuto dobu budou muset zprostředkovatelé vracet poměrnou část provize. To by je mělo motivovat, aby aktivně chránili skutečné zájmy svých klientů před účelovým „přepojištěním“. Ať jimi samými, nebo třetí stranou.

Ztraceno v překladu

Novela zákonů pojišťovacího trhu bohužel neřeší potřebné změny, jako např. pozitivní část novely, resp. celého nového zákona o spotřebitelském úvěru. Ten zavádí celou řadu opatření, která mají garantovat, že poskytovatelé budou jednat čestně a transparentně a zohledňovat práva a zájmy spotřebitelů. Přitom o některých slabínách současného pojišťovacího systému se zcela veřejně diskutuje desetiletí, a přesto se skutečně neřeší.

Po vleklé diskusi zákonodárců o zprostředkovatelských provizích, novela nakonec výši odměn vůbec neřeší. Přitom nejednotnost systému odměňování zprostředkovatelů, v extrémních případech, ponechává makléřům v rukou mocnou zbraň pro vyjednávání podmínek s pojišťovnami. „Nedáte nám provizi 200



Kdyby byl založen centrální registr smluv, bylo by možné sledovat, jak se ke klientům pojišťovny nebo zprostředkovatelé chovají. V případě storna a přepojištění by bylo jasné, kdo je viníkem.

procent ihned? Pak budeme prodávat konkurenční produkt, kde nám nabízí vyšší odměnu už při podpisu smlouvy.“ O průběžném vyplácení provize za aktivní smlouvu nechťejí zprostředkovatelé ani slyšet. Když si uvědomíme, že průměrná doba trvání životní pojistky je dnes 2 až 3 roky, je jasné, že tratit budou opět pojišťovny a hlavně spotřebitelé.

Kdyby byl založen centrální registr smluv, bylo by možné sledovat, jak se ke klientům pojišťovny nebo zprostředkovatelé chovají. V případě storna a přepojištění by bylo jasné, kdo je viníkem. Není zavedena povinnost u každého produktu naprosto jasné a srozumitelně uvádět, kolik spotřebitel za službu zaplatí, jako je tomu u úvěrů. Tabulky výnosů, kterými zprostředkovatelé motivují spotřebitele k uzavření pojistky, jsou pro laiky zavádějící. Od prvních let životního pojištění některé sloupce ukazují plusové hodnoty. Termín „nulový odkup v prvních letech pojištění“ není pro běžného občana dostatečně jasnou informací o tom, že zaplatí zprostředkovateli provizi a v jaké výši. Z našich zkušeností při zastupování pojišťoven v soudních sporech o dlužné pojistné jasně vyplývá, že přibližně třetina všech případů je zapříčiněna chybnou interpretací smluvních podmínek. Nechci a priori u všech zprostředkovatelů tvrdit, že jde o záměrné chování, kdy by zatajovali spotřebiteli fakta nebo jej uváděli v omyl. Jsem přesvědčený, že velká většina zprostředkovatelů jedná čestně, bohužel k nám se často dostanou právě ti, kteří se takto nechovají. V mnoha případech jsem si jist, že žalovaní mluvili pravdu, když u soudu vysvětlovali, že pojistku uzavírali s tím, že se jedná o výhodný spořicí produkt, kde krytí pojistných rizik je jen bonusovou službou (ostatně toto nejednou potvrdil i předvolaný zprostředkovatel). Jiní vypovídali, že je zprostředkovatel jmenovitě neupozornil, že peníze, které budou platit, půjdou v prvních letech na pokrytí nákladů uzavření a vedení smlouvy. Žalovaní často argumentovali, že na tak nevýhodnou službu (například rodinné pojištění podepsané člověkem bez rodiny) by přece nikdy vědomě nepřistoupili. V řízení samozřejmě neuspěli,

protože podepsali zápis z jednání, ve kterém svým podpisem potvrdili pravý opak svého pozdějšího tvrzení, a nadto odpovědnost a opatrnost těchto žalovaných ve svém jednání byla nulová, nemluvě o finanční gramotnosti.

Šlo by to i bez novely

Pro zlepšení situace by stačilo i důsledně využívat stávající zákony s jistou mírou idealizování. Už v doposud platné verzi zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích se v ustanovení § 21 odst. 1) uvádí, že činnost musí být vykonána 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. Takže pokud někdo přepojí životní pojištění v prvních letech trvání pojištění, obvykle porušuje zájmy spotřebitele-pojištěnce.

Dozorčí orgány i přesto, že by rády, nemohou být aktivnější a vynucovat si dodržování zákonů sankcemi, jelikož více než 150 000 zprostředkovatelů nelze fakticky uhlídat. Kromě citelných pokut zprostředkovatelům a makléřům zavést např. zneplatnění nevýhodně uzavřených smluv a jasná pravidla pro odbornost makléřů, popřípadě možnost odebrání licence při jasné daných pochybeních.

Cesta do pekla bývá lemována dobrými úmysly

Přes původně dobrý záměr se paradoxně může stát, že se novela obrátí proti spotřebitelům. Pokud budou odcházející pojištěnci dostávat odkupné již v prvních letech smlouvy, budou pojišťovny hledat kompenzaci pořizovacích nákladů. Například mohou zvyšovat poplatky za předčasné ukončení smlouvy, které se již u většiny pojišťoven objevily v jejich sazebnících.

Další riziko, které se skrývá v novele, je navýšení objemu pohledávek. Jak za storna provizí, tak i za pojistné. Pojišťovny i makléři budou nuceni pro tyto případy vytvořit dostatečné storno fondy, kterými pokryjí odkupy a ztráty. To vše může způsobit zdražování, menší výhodnost a dosažitelnost pojistných produktů nebo snížení nabídky produktů. V rámci



Pojišťovny, pokud chtějí udržet a rozvíjet svůj byznys, budou muset reagovat inovací produktů, využitím nových technologií pro jejich distribuci a také zlepšit řízení vztahů se zákazníky.

novely ovšem spatřuji velký přínos v tom, že si makléřské firmy budou muset mnohem lépe vybírat své zprostředkovatele, jelikož riziko za každou smlouvu, a tím i možné tvoření pohledávek za zprostředkovateli, bude více než dvojnásobně vyšší.

Jaké jsou vyhlídky?

Do budoucna se dočkáme ještě vyššího stupně regulace, která už se v Bruselu připravuje. Například zastropování výše odměn jako v Německu, kde tvoří jen 17 procent nákladů na smlouvu. Nebo dojde k redukci životních pojištění o kapitálovou složku, jako je tomu ve Velké Británii, kde pojišťovny zajišťují pouze pokrytí rizik. Souběžně bude posilována ochrana zákazníků-pojištěnců.

Pojišťovny, pokud chtějí udržet a rozvíjet svůj byznys, budou muset reagovat inovací produktů, využitím nových technologií pro jejich distribuci a také zlepšit řízení vztahů se zákazníky. Ale hlavně se bude muset upravit distribuční model. Jinak i nadále ponесou všechna rizika a nelibost spotřebitelů, zatímco zprostředkovatelé budou hledat cesty, jak si zachovat, nebo zvýšit svoje zisky. A spotřebitelům zůstanou oči pro pláč. ♦

Tři pilíře Solvency II



Pilíř 1: Stanovení minimálního kapitálového požadavku
Pilíř 2: Zavedení kontrolních procesů
Pilíř 3: Tržní disciplína