

<b>Téma</b>	<b>Analýza potřeb a záznam z jednání u flotil</b>
<b>Datum poslední změny</b>	23 srpna 2018
<b>Použité zkratky</b>	<p><b>IDD</b> směrnice EP a Rady (EU) 2016/97 o distribuci pojištění</p> <p><b>ZoDP</b> zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění</p> <p><b>DZ</b> důvodová zpráva k návrhu zákona o distribuci pojištění a zajištění (ve znění sněmovního tisku 48/0, část 1/8)</p> <p><b>ZoPZ</b> zákon číslo 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů</p> <p><b>NOZ</b> zákon číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů</p> <p><b>Benchmark</b> Úřední sdělení České národní banky ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele</p>

## 1. PRAKTICKÁ VÝCHODISKA A PŘEDPOKLADY

Činnost pojistníka spořívající v nabízení možnosti stát se pojištěným (tzv. flotilové pojišťování) dosud nebyla právními předpisy upravena, ZoDP však nově působnost některých ustanovení na tuto činnost rozšiřuje. Jedním z ustanovení, která nově na flotilové pojišťování dopadnou, je povinnost získat od zájemce o pojištění informace ohledně jeho požadavků, cílů a potřeb a na základě těchto informací mu poskytnout doporučení, aby se mohl rozhodnout, zda přistoupí k pojištění nebo zda jej významným způsobem změnit. Vzhledem k tomu, že jde o povinnost novou, dosud blíže v důvodové zprávě ani dohledovým orgánem nekonkretizovanou, je otázkou, jak má flotilář či pojišťovna k jejímu plnění přistoupit.

## 2. ŘEŠENÁ OTÁZKA

**Pořizuje flotilář záznam z jednání? Jak bude prokazovat, že zjistil potřeby, požadavky a cíle pojištěné osoby a poskytnul příslušné doporučení?**

## 3. SHRUTÍ ZÁVĚRŮ

Z taxativního výčtu ustanovení ZoDP, která je třeba aplikovat na flotilové pojišťování, vyplývá, že v případě této formy distribuce **není nutné vyhotovovat záznam z jednání obsahově i formálně odpovídající záznamu dle § 79 ZoDP.**

Současně **je však třeba plnit povinnost podle § 77 ZoDP a od pojištěných osob získávat informace o jejich potřebách, požadavcích a cílech a poskytovat jim doporučení** ohledně sjednávaného pojištění.

Flotilové pojišťování je typické tím, že dochází k distribuci i velmi jednoduchých produktů, produktů v přednastavených balíčcích nebo produktů, jejichž cena je zahrnuta v ceně primární služby. V takových případech pak obsáhlá individuální interakce s klientem nemusí být účelná

(primární službu např. nelze bez pojištění sjednat) či může být velmi složité (a se sporným přínosem pro spotřebitele) ji provést. Z tohoto pohledu a při zohlednění proporcionality použití § 77 ZoDP, kterou předvídá samotný § 4 ZoDP, se pak jeví jako rozumný následující přístup:

(i) **Jednoduché produkty, které jsou již svým nastavením vhodné pro celou cílovou skupinu**

U některých produktů je již **z jejich podstaty zřejmé, že jsou vhodné pro cílovou skupinu, které je prodávána primární služba či produkt, se kterým je pojištění spojeno.** Příkladem může být pojištění prodloužené záruky prodávané ke spotřebnímu zboží, pojištění ztráty nebo zneužití karty či určité druhy úrazového pojištění pro účastníky sportovní či kulturní akce.

U těchto produktů pak lze vycházet z toho, že **příslušná analýza byla provedena již v rámci produktového řízení (POG) a její individualizaci (tj. provedení osobní analýzy za účelem poskytnutí doporučení) lze zajistit i poskytnutím doporučení obecně platného pro danou cílovou skupinu (cílový trh) daného produktu.** Takové doporučení pak může mít formu statického, jasně odlišitelného prohlášení v rámci informací poskytovaných před uzavřením smlouvy, vycházejícího z analýzy potřeb dané cílové skupiny zjištěných v rámci produktového řízení, ze kterého může konkrétní zákazník vnímat, že byt' jde o obecně platné doporučení, je produkt vhodný právě pro něj (např. „*Tento produkt odpovídá Vaším požadavkům a potřebám, pokud si přejete získat jistotu, že v případě, že se Vámi zakoupený výrobek po uplynutí dvouleté zákonné záruční lhůty porouchá, bude opraven za podobných podmínek jako v prvních dvou letech po převzetí.*“).

(ii) **Produkty, které jsou nabízeny formou přednastavených a omezených variant**

Takovými produkty jsou např. různé druhy cestovního pojištění nabízeného k platebním kartám, pojištění pravidelných plateb či pojištění schopnosti splácet nabízené k úvěrům, kdy si pojistník volí určitou variantu (různou např. podle druhu karty) a v rámci této varianty pak může volit ještě z několika parametrů (např. individuální či rodinou variantu, různý územní rozsah, rozsah splátky apod.). **I v těchto případech by základní analýza požadavků a potřeb měla být provedena s ohledem na cílovou skupinu zákazníků na úrovni produktového řízení (POG).**

Vlastní osobní analýza by pak měla být provedena formou obdobnou individuálnímu prodeji, tedy např. cílenými dotazy na zákazníka a jejich analýzou a formulací doporučení (byt' jednodušší, v omezeném rozsahu s ohledem na charakter produktu). **V případech jednodušších produktů, u kterých bylo provedeno detailnější produktové řízení či individualizace nabídky (např. i s využitím dat týkajících se cílové skupiny získaných v rámci poskytování jiných služeb), je pak možné využít statickou formu analýzy a doporučení.** V takovém případě by klient např. obdržel ke každé z nabízených variant výrazné statické upozornění vysvětlující parametry zvolené varianty právě s ohledem na jeho možné potřeby a požadavky (např. „*Tato varianta je pro Vás vhodná, pokud chcete být pojištěný/á sám/a, cestujete pouze po Evropě a na cestách neprovozujete rizikové sporty*“ nebo „*Tato varianta odpovídá Vaším požadavkům a potřebám, pokud jste zaměstnání, splňujete podmínky uvedené*

v prohlášení o zdravotním stavu a chcete v případě pojistné události pokrýt celou výši čerpané částky úvěru“ apod.).

(iii) **Pojištění vázané na primární finanční produkt (úvěr, účet, karta apod.), jehož cena je zahrnuta do celkové ceny za službu**

Takovými produkty jsou typicky např. cestovní pojištění poskytované spolu s platební kartou, riziková životní pojištění nebo pojištění schopnosti splácet revolvingový úvěr poskytované spolu s kreditní kartou. Takové pojištění je zákazníkovi poskytováno automaticky a neoddělitelně od primárního finančního produktu, neboť jeho cena je do celkové ceny primárního produktu promítnuta (byť je někdy prezentováno jako služba „zdarma“).

Vzhledem k obvyklosti této vazby na trhu, výhodám, které zákazníkům přináší a vnímání spotřebitelů, kteří tuto vazbu často již považují za standard, lze taková pojištění vnímat nikoli vždy jako svébytnou doplňkovou službu primárního finančního produktu, ale často spíše jako jeho charakteristickou vlastnost. **Nejde tedy o vázaný prodej v pravém slova smyslu, neboť svázáním primární služby a pojištění je v podstatě vytvořen nový, svébytný produkt**, což dokládá právě skutečnost, že náklady na pojištění jsou již integrovány v rámci vlastní ceny primárního produktu.

Tyto produkty však **nejsou zcela vyjmuty z požadavku na provedení analýzy požadavků a potřeb a i u nich se vyžaduje, aby zákazník kupoval produkt, který není s jeho požadavky a potřebami v rozporu**. S ohledem na proporcionalitu předvídanou v § 4 ZoDP i skutečnost, že vzhledem k neoddělitelné vazbě pojištění na primární službu by individuální analýza neměla jakýkoliv praktický smysl, se i zde domníváme, že je možné uvedený požadavek splnit na úrovni produktového řízení, tedy již při nastavování produktu. To by mělo zajistit, aby svázaný pojistný produkt odpovídal požadavkům a potřebám cílové skupiny, které je nabízen a pro tyto účely zřejmě i vést k tvorbě jednoduchých produktů. I v tomto případě je vhodné sjednání tohoto produktu doplnit statickým sdělením (obdobně jako v bodě (i) výše), ze kterého zákazník vyrozumí, **jaký benefit pro něj pojištění představuje, případně i to, že pro naplnění jeho specifických požadavků a potřeb (mimo obecné potřeby cílové skupiny) si musí sjednat ještě jiné pojištění**.

(iv) **Ostatní produkty**

V ostatních případech produktů sjednávaných flotilovým způsobem (zejména v případě produktů povinného ručení) by měla být **provedena analýza a formulováno doporučení v obdobném rozsahu a formě, jako v případě individuálního prodeje. Rozsah a míra detailu analýzy (počet a složitost otázek) se však bude odvíjet od míry složitosti a variability produktu** (jiný bude rozsah potřebných informací u jednoduššího produktu umožňující pouze omezenou individualizaci (např. u povinného ručení, kde se k vhodnému nastavení je třeba ověřit pouze typ vozidla, způsob užití a počet najetých km/rok) a jiné u produktu, který umožňuje nastavení výrazně individualizovat (např. nepřednastaveného rizikového životního pojištění, kde je nutné zpravidla znát věk, rizika, objem příjmů, objem závazků, počet vyživovaných členů domácnosti, rizika, jímž je pojištěný reálně vystaven atd.)). V takových případech pak sice nemusí být vyhotoven záznam z jednání ve formě vyžadované § 90 ZoDP (tedy

listinná forma s určitými obsahovými náležitostmi), avšak i zde je vhodné jednání se zákazníkem, analýzu a doporučení určitým způsobem zaznamenat a toto zaznamenání<sup>1</sup> uchovat. relevantní ustanovení právních předpisů

<p>§ 4 ZoDP</p>	<p>Nabízení možnosti stát se pojištěným</p> <p>(1) Tento zákon se použije i na činnost pojistníka spočívající v nabízení možnosti stát se pojištěným, pokud je provozována podnikatelským způsobem.</p> <p>(2) V případě nabízení možnosti stát se pojištěným podle odstavce 1 plní pojistník vůči pojištěnému nebo zájemci o pojištění přiměřeně informační povinnosti podle § 82, § 83 písm. a) až c), § 84, 87 a § 89 až 93.</p> <p>(3) <u>Na nabízení možnosti stát se pojištěným podle odstavce 1 se přiměřeně použijí § 1, 2, 50, 52, 53, § 55 odst. 2, § 70 až 75 a § 77.</u></p> <p>(4) Pojistník může nabízet možnost stát se pojištěným podle odstavce 1 pouze tehdy, nejedná-li se o rezervotvorné pojištění.</p> <p>(5) Činnost pojistníka spočívající v nabízení možnosti stát se pojištěným není zprostředkováním pojištění. Pojišťovna vede údaje o osobě, která pro ni vykonává nebo v předchozích 10 letech vykonávala činnost podle odstavce 1, s uvedením dne, kdy tato osoba zahájila výkon činnosti a kdy jej ukončila.</p> <p>(6) Protiprávní čin, kterého se pojistník dopustil vůči třetí osobě při své činnosti podle odstavce 1, zavazuje pojistníka; pokud však pojišťovna na pojistníka nepečlivě dohlížela, ručí za splnění jeho povinnosti k náhradě škody.</p> <p>(7) Pojistník může nabízet možnost stát se pojištěným podle odstavce 1 pouze tehdy, jestliže</p> <p>a) má pojistný zájem vyplývající z</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. prodeje zboží nebo poskytování služby v rámci svého podnikání nebo podnikání jiné s ním propojené osoby,</li> <li>2. členství pojištěného v zájmovém nebo profesním sdružení,</li> <li>3. pracovněprávního, služebního nebo jiného obdobného vztahu pojištěného k pojistníkovi, nebo</li> <li>4. kulturních, sportovních či jiných obdobných činností pojistníka,</li> </ol> <p>b) mají věci, jichž se pojištění týká, téhož vlastníka, nebo</p> <p>c) jsou pojištěny a pojistník součástí stejného koncernu.</p>
<p>DZ k původnímu znění § 4 ZoDP</p>	<p>V zákoně se upravuje rovněž činnost, která sice není zprostředkováním pojištění ve smyslu směrnice IDD, avšak v mnoha znacích se jedná o činnost velmi podobnou, pro spotřebitele od zprostředkování obtížně odlišitelnou. V praxi je pro tuto činnost užíváno sousloví „flotilové pojišťování“, přičemž se zde jedná o to, že pojistník uzavře rámcovou pojistnou smlouvu, ke které jednotliví pojištění dále pouze přistupují. Flotilová pojištění provozují typicky autobazary, půjčovny aut, banky (v rámci pojištění platebních karet).</p> <p>Jedná se tak tedy o zasazení činnosti, která na trhu existuje dlouhodobě, do určitého rámce, který uplatňujeme na distribuci pojištění. Z hlediska ochrany spotřebitele je pak zásadní, aby spotřebitel mohl očekávat stejnou odbornost, důvěryhodnost i dodržování stejných pravidel jednání jak při distribuci pojištění, tak i při přistoupení k pojištění.</p> <p>Možnost sjednávat pojištění tzv. flotilovým způsobem, tj. podnikatelsky umožňovat z pozice pojistníka pojistné krytí skupinovým pojištěním, zákon vyhradzuje pouze osobám, které disponují oprávněním pro zprostředkování pojištění. Pravidla spojená se</p>

<sup>1</sup> Jelikož záznam z jednání je termín použitý v ZoDP pro záznamy z jednání vyžadované § 79 ZoDP a v podobě § 90 ZoDP, je pro záznamy analýz a doporučení u flotilového pojištění použit termín zaznamenání tak, aby došlo k pojmovému odlišení těchto dvou úkonů a jejich forem a přešlo se mylným interpretacím.

	<p>zprostředkováním pojištění se na tuto činnost aplikují obdobně, tj. s přihlédnutím k tomu, že role jednotlivých osob v distribučním řetězci jsou zde odlišné od standardního zprostředkování pojištění (kdy vzniká nová pojistná smlouva). Flotilový způsob distribuce pojištění je přípustný pouze v případě vybraných pojistných produktů. Účelem tohoto ustanovení je především zajistit lepší postavení pojištěných, zejména s ohledem na úplnost a transparentnost předšmluvních a smluvních informací a dále při uplatňování práv z pojištění a výplatě pojistného plnění. Činnost pojistníka spočívající ve zprostředkování možnosti stát se pojištěným v již uzavřené pojistné smlouvě se upravuje obdobně, jako je tomu v § 3 odst. 2 zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Jednotlivým prvkem činnosti podle § 4 tak je pojistný zájem pojistníka, resp. vztah k předmětu pojištění. Důvodem je neumožnit tento způsob distribuce pojištění obecně s ohledem na zvýšená rizika, která může tato činnost přinášet klientům. Na druhou stranu by regulace neměla bránit např. pojišťování firemních flotil, nebo v situaci, kdy je předmět pojištění pořizován na úvěr či leasing, kdy je tento způsob obvyklý a přináší konkrétní ekonomické a praktické výhody všem stranám.</p>
<p>DZ k aktuálnímu znění § 4 ZoDP</p>	<p>Ve srovnání s vládním návrhem se navrhuje provést určité změny v regulaci tzv. flotilového způsobu sjednávání pojištění. Flotilový způsob sjednávání pojištění spočívá v tom, že určitá osoba nabízí dalším osobám získání pojistné ochrany tím, že se tyto osoby stanou pojištěnými v rámci pojistné smlouvy, ve které je nabízející osoba pojistníkem (jde tak o formu pojištění cizího rizika, včetně tzv. skupinového pojištění). Tento způsob sjednávání pojištění se přitom v některých znacích podobá zprostředkování pojištění.</p> <p>V § 4 odst. 1 se staví na jisto, že uvedený způsob sjednávání pojištění podléhá regulaci pouze za podmínky, že je provozován podnikatelsky [ačkoli tento závěr lze výkladem dovodit již z vládního návrhu, srov. zejména § 2 písm. i)]. Kdy jde o podnikatelské provozování činnosti, je třeba vykládat v souladu s obecnou definicí podnikatele podle § 420 odst. 1 občanského zákoníku (výdělečná činnost vykonávaná samostatně, na vlastní účet a vlastní odpovědnost, živnostenským nebo obdobným způsobem, se záměrem činit tak soustavně, za účelem dosažení zisku). V § 4 odst. 5 věť první se potom stanoví, že flotilový způsob sjednávání pojištění není zprostředkováním pojištění. Z toho vyplývá, že k podnikatelskému provozování této činnosti se nevyžaduje získání oprávnění ke zprostředkování pojištění (v praxi tedy zápis do registru České národní banky). Osoby podnikatelsky nabízející sjednání pojištění flotilovým způsobem budou evidovány pouze pojišťovnou, pro kterou vykonávají činnost, přičemž tato evidence bude vedena i 10 let po ukončení této činnosti (ovšem nikoli za dobu předcházející nabytí účinnosti zákona, srov. přechodné ustanovení v § 120 odst. 3). Přenesením evidenční povinnosti na pojišťovny dojde k významnému snížení administrativní zátěže na straně regulovaných osob i na straně orgánu dohledu.</p> <p>Upuštění od nutnosti registrace orgánem dohledu však neznamená, že by zákazníci, jimž je nabízena možnost stát se pojištěnými, nebyli nijak chráněni. Z § 4 odst. 2 a 3 vyplývá povinnost pojistníků přiměřeně dodržovat vyjmenovaná ustanovení zákona. Plnění těchto povinností bude podléhat dohledu České národní banky, což vyplývá z úpravy navržené v § 94 odst. 1 a ze skutkové podstaty přestupku zavedené nově v § 115 odst. 1 písm. a). Vyjmenovaná ustanovení zákona se týkají především informačních povinností vůči zákazníkům a pravidel jednání se zákazníky, což je odůvodněno potřebou poskytnout zákazníkům i při tomto způsobu sjednávání pojištění dostatečnou ochranu. <u>Přiměřená aplikace vyjmenovaných ustanovení znamená, že je třeba zohlednit skutečnost, že role jednotlivých osob v distribučním řetězci jsou ve srovnání se zprostředkováním pojištění odlišné (zákazník neuzavírá pojistnou smlouvu, neplatí pojistné, nemusí mít možnost požadovat pojistné plnění apod.). Kromě toho se požadavek přiměřené aplikace vyjmenovaných ustanovení projevuje i v tom, že je třeba přihlížet k druhu a povaze sjednávajícího pojištění (např. jiná bude intenzita získávání informací od zákazníka a poskytování doporučení podle § 77 u pojištění schopnosti splácet, které zákazníka dlouhodobě zavazuje k placení relativně</u></p>

	<p><u>vyššího pojistného, a jiná bude u jednoduchých krátkodobých pojištění s relativně nižším pojistným).</u></p> <p>Pokud jde o požadavky na odbornou způsobilost, upouští se od povinnosti pojistníka a jeho pracovníků složit odbornou zkoušku u akreditované osoby. Odpovědnost za odbornou způsobilost pojistníka a jeho pracovníků se přenáší na pojišťovnu, pro kterou pojistník vykonává činnost, což vyplývá z úpravy navržené v § 55 odst. 2. Zajištění odborné způsobilosti pojistníka a jeho pracovníků ze strany pojišťovny bude podléhat dohledu České národní banky a porušení této povinnosti bude postihováno jako přestupek podle § 110 odst. 1 písm. f).</p> <p>Shodně jako ve vládním návrhu je možnost sjednávat pojištění flotilovým způsobem zcela zakázána v případě rezervotvorných pojištění (§ 4 odst. 4). V případě jiných než rezervotvorných pojištění je tato možnost podmíněna tzv. kvalifikovaným pojistným zájmem, tedy užším vztahem pojistníka k pojištěnému nebo předmětu pojištění (§ 4 odst. 7). Ve srovnání s vládním návrhem se ustanovení o kvalifikovaném pojistném zájmu mírně modifikují tak, aby více odpovídala potřebám praxe.</p>
§ 77 ZoDP	<p>Získávání informací a doporučení</p> <p>(1) Před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění získá pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel od zákazníka informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb.</p> <p>(2) Na základě získaných informací poskytne pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi doporučení, aby se mohl zákazník rozhodnout, zda sjedná nebo podstatně změní pojištění.</p> <p>(3) Odstavce 1 a 2 se nepoužijí v případě podstatné změny neživotního pojištění, jestliže výše pojistného za pojištění, kterého se změna týká, nepřesahuje</p> <p>a) na poměrném ročním základě částku odpovídající hodnotě 600 EUR, nebo</p> <p>b) částku odpovídající hodnotě 200 EUR, jestliže pojistná doba takového pojištění, včetně jeho prodloužení, nepřesahuje dobu 3 měsíců.</p>
DZ k § 77 ZoDP	<p><u>Součástí jakékoli distribuce pojištění je povinnost distributora náležitě analyzovat zákaznickovy požadavky, jeho cíle a potřeby. Na základě těchto informací by měl pak zákazníkovi distributor doporučit vhodný pojistný produkt, resp. mu sdělit, zdali je produkt upřednostněný zákazníkem pro tohoto zákazníka vhodný (odpovídající jeho potřebám).</u> Podstatnou změnou se přitom rozumí zejména jakákoli změna, která má spočívat ve změně rozsahu pojištění a pojistného za tuto pojistnou ochranu hrazeného. V případě vydání doporučení k ukončení smlouvy je analýza relevantní zejména s ohledem na dopady takového jednání na krytí rizik zákazníka a na související finanční následky. Ukončením pojištění zde není jakýkoli jeho zánik, ale pouze ten, k němuž dochází na základě právního jednání zákazníka. Dojde-li k ukončení pojištění bez právního jednání zákazníka (např. uplynutím pojistné doby, výpovědí pojistitele), nebo sice na základě jeho právního jednání, ale bez návaznosti na jakoukoli předchozí komunikaci mezi zákazníkem a distributorem (např. zákazník vypoví pojištění zcela z vlastního podnětu), doporučení se poskytnout nemusí.</p>
§ 80 odst. 1 ZoDP	<p>Uchovávání dokumentů a záznamů</p> <p>(1) <u>Pojišťovna a pojišťovací zprostředkovatel při distribuci pojištění pořizují dokumenty nebo jiné záznamy v rozsahu, který je nezbytný pro hodnověrné osvědčení řádného plnění jejich povinností stanovených tímto zákonem, jinými právními předpisy v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění nebo zajištění, a přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti distribuce pojištění.</u></p>
§ 115 odst. 2 a 3	<p>Přestupky pojišťovacího zprostředkovatele a pojistníka</p>

ZoDP	<p>(2) <u>Pojistník podle § 4 se dopustí přestupku tím, že</u></p> <p>a) <u>poruší některou z povinností podle § 4 odst. 2, 3 nebo 7,</u></p> <p>b) v rozporu s § 4 odst. 4 nabízí možnost stát se pojištěným v rezervotvorném pojištění,</p> <p>c) v rozporu s § 93 písm. a) neupozorní zájemce o pojištění na důsledky spojené s tím, že se nestává pojistníkem, nebo</p> <p>d) v rozporu s § 93 písm. b) neoznámí pojištěnému podle § 4 skutečnost, která se týká změny nebo zániku pojištění.</p> <p>(3) <u>Za přestupek lze uložit pokutu do</u></p> <p>a) <u>5 000 000 Kč, jde-li o přestupek podle odstavce 2 písm. a), c) nebo d), nebo</u></p> <p>b) <u>10 000 000 Kč, jde-li o přestupek podle odstavce 1 nebo odstavce 2 písm. b).</u></p>
------	---

#### 4. ANALÝZA

##### 4.1 Povinnost vyhotovovat záznam z jednání v případě flotilového pojišťování

- (a) Ustanovení § 4 odst. 3 ZoDP<sup>2</sup> uvádí taxativní výčet ustanovení ZoDP, které se přiměřeně použijí i na flotilové pojišťování. Mezi těmito povinnostmi je uvedena mj. povinnost získávání informací a doporučení upravená v § 77 ZoDP, podle které jsou pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel povinni získat před sjednáním nebo před podstatnou změnou takového pojištění od zákazníka informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb a poskytnout mu na základě takto získaných informací doporučení, aby se mohl rozhodnout, zda nabízené pojištění sjedná (resp. zda k pojištění přistoupí) nebo je změnit.
- (b) Ze zvolené úpravy je **zřejmý záměr zákonodárce<sup>3</sup> rozšířit standard péče a úrovně ochrany spotřebitele dosud standardně uplatňovaný při sjednávání individuálních pojistných smluv prostřednictvím klasických distribučních kanálů<sup>4</sup>** také na situace, kdy je pojistníkem zájemcům o pojištění nabízena možnost stát se pojištěným v rámci již existující kolektivní či skupinové pojistné smlouvy.
- (c) Mezi výčtem ustanovení ZoDP, která se uplatní v případě flotilové pojišťování, však není uvedeno ustanovení § 79 ZoDP upravující záznam z jednání. Z toho lze vyvodit, že **pojišťovna ani flotilář nejsou povinni tento záznam z jednání v podobě vyžadované ustanovením § 79 ZoDP<sup>5</sup>, resp. ustanovením § 90 odst. 1 ZoDP<sup>6</sup> vyhotovovat.**

<sup>2</sup> Viz § 4 odst. 3 ZoDP: „Na nabízení možnosti stát se pojištěným podle odstavce 1 se přiměřeně použijí § 1, 2, 50, 52, 53, § 55 odst. 2, § 70 až 75 a § 77.“

<sup>3</sup> Viz DZ k aktualizovanému znění § 4 ZoDP: „Vyjmenovaná ustanovení zákona se týkají především informačních povinností vůči zákazníkům a pravidel jednání se zákazníky, což je odůvodněno potřebou poskytnout zákazníkům i při tomto způsobu sjednávání pojištění dostatečnou ochranu.“ Obdobně i DZ k původnímu vládnímu návrhu znění § 4 ZoDP: „Jedná se tak tedy o zasazení činnosti, která na trhu existuje dlouhodobě, do určitého rámce, který uplatňujeme na distribuci pojištění. Z hlediska ochrany spotřebitele je pak zásadní, aby spotřebitel mohl očekávat stejnou odbornost, důvěryhodnost i dodržování stejných pravidel jednání jak při distribuci pojištění, tak i při přistoupení k pojištění.“

<sup>4</sup> Viz § 21 odst. 8 ZoPZ: „Před uzavřením pojistné smlouvy je pojišťovací zprostředkovatel povinen, zejména na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednáváním pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu.“

<sup>5</sup> Viz § 79 ZoDP: „(1) Z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel, zejména na základě informací poskytnutých zákazníkem a v závislosti na charakteru pojištění, vyhotoví záznam z jednání obsahující požadavky, cíle a potřeby zákazníka související s daným pojištěním, své doporučení a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu daného pojištění. (2) Součástí záznamu z jednání je i

- (d) Na druhou stranu § 80 ZoDP pojišťovně ukládá povinnost pořizovat při distribuci pojištění „dokumenty nebo jiné záznamy v rozsahu, který je nezbytný pro hodnověrné osvědčení řádného plnění jejich povinností stanovených tímto zákonem, jinými právními předpisy v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění nebo zajištění, a přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti distribuce pojištění.“ Přestože ustanovení § 80 ZoDP není uvedeno ve výčtu ustanovení dopadajících na flotilové pojišťování, znamená to pouze, že nedopadá na činnost pojistníka, který podnikatelským způsobem nabízí přistoupení do jím sjednané kolektivní či skupinové pojistné smlouvy. Na činnost pojišťovny, která produkt prodáváný flotilovým způsobem nabízí, však toto ustanovení dopadne, neboť stále je to pojišťovna, která jakožto tvůrce produktu takto sjednávaný typ pojištění poskytuje.
- (e) Je-li tedy pojišťovně uložena povinnost získávat informace a poskytovat doporučení podle § 77 ZoDP, měla by s ohledem na povinnost pořizovat dokumenty nebo jiné záznamy pro hodnověrné osvědčení řádného plnění stanovených povinností podle § 80 ZoDP současně o takovém získávání informací a poskytování doporučení pořizovat dokumenty nebo je zaznamenat, aby z nich bylo patrné, že tuto povinnost řádně plní.
- (f) Takový dokument či zaznamenání však nemusí mít stejné kvality, obsah či formu, které jsou vyžadovány u záznamu z jednání podle § 79 ZoDP, neboť jednak
- (i) lze mít s ohledem na zvolené legislativní řešení (povinnost pořizovat záznam z jednání podle § 79 ZoDP ve výčtu ustanovení ZoDP relevantních pro flotilové pojišťování chybí) za to, že pro plnění povinnosti získávat informace a poskytovat doporučení není vyžadován stejný standard kvality, obsahu a formy osvědčujícího dokumentu nebo zaznamenání, jako je tomu v případě individuálně sjednávaného pojištění, a jednak
- (ii) i § 80 ZoDP požaduje pořizování takových dokumentu „v nezbytném rozsahu“, tj. v rozsahu přiměřeném k prokázání plnění ustanovených povinností.
- (g) **Přestože tedy pojišťovny ani flotiláři nemají výslovnou povinnost záznam vyhotovovat, lze pořízení určitého dokumentu či zaznamenání osvědčující plnění povinností podle § 77 ZoDP doporučit**, neboť si tím tyto subjekty zajistí náležitý důkazní prostředek
- (i) jak k osvědčení řádného plnění povinností ZoDP (resp. k prokázání jednání s odbornou péčí a v souladu s požadavky ZoDP vůči orgánu dohledu)<sup>7</sup>;
- (ii) tak k prokázání řádného průběhu jednání se zákazníkem a kvality prodejního postupu v případě soukromoprávního sporu (zejména k odvrácení rizika odstoupování z důvodů zjištěných nesrovnalostí mezi požadavky a potřebami podle § 2789 NOZ a rizika dovození neplatnosti smlouvy z důvodu omylu).

---

vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na zákazníka, včetně souvisejících rizik. Poskytuje-li pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi radu, je součástí záznamu i analýza podle § 78 odst. 2 písm. a). (3) Odstavce 1 a 2 se nepoužijí a) na pojištění velkých pojistných rizik, nebo b) v případě podstatné změny neživotního pojištění, jestliže výše pojistného za pojištění nepřesahuje 1. na poměrném ročním základě částku odpovídající hodnotě 600 EUR, nebo 2. částku odpovídající hodnotě 200 EUR, jestliže pojistná doba takového pojištění, včetně jeho prodloužení, nepřesahuje dobu 3 měsíců.“

<sup>6</sup> Viz § 90 odst. 1 ZoDP: „Není-li dále stanoveno jinak, informace uvedené v § 83 až 89 a záznam z jednání podle § 79 se poskytují zákazníkovi a) v listinné podobě, b) v úředním jazyce členského státu, ve kterém se nachází pojistné nebezpečí nebo bydliště nebo sídlo zákazníka, nebo v jiném dohodnutém jazyce a c) v přehledné a snadno čitelné formě.“

<sup>7</sup> Viz Benchmark: „Tento záznam je jedním ze základních nástrojů dohledu České národní banky nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů a také důležitý dokument, kterým zprostředkovatel může prokázat v případném sporu to, že jednal vůči klientovi s odbornou péčí.“



- (h) Obsah a forma takového zaznamenání však může být přiměřená povaze produktu, tj. může se lišit podle komplexity, nákladovosti a délky trvání pojistného produktu a může tak být přizpůsobena stupni a intenzitě rizika vyplývajícího z důsledků případného neprokázání náležitosti plnění povinnosti získat od zákazníka potřebné informace a poskytnout mu doporučení.

#### 4.2 Rozsah použití ustanovení § 77 ZoDP na jednotlivé typy existujících flotil

- (a) Ustanovení § 4 odst. 3 ZoDP uvádějící výčet ustanovení ZoDP aplikovatelných na flotilové pojišťování stanoví, že **uvedená ustanovení se na flotilové pojišťování použijí přiměřeně.**<sup>8</sup>
- (b) V případě povinnosti získat od zákazníka informace a poskytnout mu doporučení je třeba termín „přiměřeně“ dle našeho názoru, s ohledem na přístup dohledového orgánu uplatňovaný i u individuálně zprostředkovaných pojistných smluv<sup>9</sup>, vyložit tak, že **§ 77 ZoDP se na flotilové pojišťování použije s ohledem na povahu a složitost konkrétního pojištění, ke kterému zákazník přistupuje.**<sup>10</sup>
- (c) V současné době jsou **prostřednictvím flotilového pojišťování nabízeny především pojistné produkty kryjící rizika spojená s jinými, nepojistnými produkty nebo službami, které flotilář nabízí v rámci své hlavní podnikatelské činnosti** (např. cestovní pojištění k platební kartě, pojištění osobních věcí a platební karty, pojištění právní ochrany k osobnímu účtu, pojištění schopnosti splácet k úvěru, povinné ručení a havarijní pojištění k pronajímanému autu apod.).<sup>11</sup>
- (d) **Jedná se tedy zejména o tzv. vázané produkty ve smyslu ustanovení § 52 ZoDP, u kterých s ohledem na znění tohoto ustanovení může být pojištění nabízeno k nepojistnému produktu jako jeho povinná (neoddělitelná) nebo volitelná (oddělitelná) součást,** přičemž povinnou (neoddělitelnou) součástí může pojištění být jen tehdy, je-li takto nabízeno k investiční službě, spotřebitelskému úvěru nebo platebnímu účtu, na který se vztahují ustanovení zákona upravujícího platební styk týkající se porovnatelnosti služeb spojených s platebním účtem ve smyslu § 52 odst. 2 ZoDP.

<sup>8</sup> Viz § 4 odst. 3 ZoDP: „Na nabízení možnosti stát se pojištěným podle odstavce 1 se přiměřeně použijí § 1, 2, 50, 52, 53, § 55 odst. 2, § 70 až 75 a § 77.“

<sup>9</sup> Obdobně viz Benchmark: „Při plnění povinností ve smyslu předchozího odstavce postupuje pojišťovací zprostředkovatel přiměřeně povaze a složitosti daného produktu (viz také odstavec 1). 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 klienta, resp. kladou větší požadavky na poskytování informací a vysvětlení ze strany pojišťovacího zprostředkovatele.“

<sup>10</sup> Viz obdobně DZ k dřívějšímu znění § 4 ZoDP: „Na druhou stranu by regulace neměla bránit např. pojišťování firemních flotil, nebo v situaci, kdy je předmět pojištění pořizován na úvěr či leasing, kdy je tento způsob obvyklý a přináší konkrétní ekonomické a praktické výhody všem stranám.“

<sup>11</sup> Pro úplnost v tomto ohledu uvádíme, že s ohledem na zákaz obsažený v § 4 odst. 4 ZoDP není možné v rámci flotilového pojišťování nabízet možnost stát se pojištěným v rezervotvorných pojištěních.

- 4.3 **Plnění povinnosti získávat informace a poskytovat doporučení podle § 77 ZoDP v případě flotilového pojišťování**
- (a) Ustanovení § 77 ZoDP upravuje dvoufázový proces, který distributor musí provést při sjednávání jakékoli pojistné smlouvy či její podstatné změny<sup>12</sup> a který zahrnuje následující kroky
- (i) identifikování požadavků a potřeb zákazníka a jejich přiřazení k produktům, které je distributor oprávněn nabízet;
  - (ii) sdělení takto zjištěných požadavků a potřeb, jakož i závěrů procesu přiřazování zákazníkovi, aby se mohl informovaně rozhodnout, zda právní jednání, které je předmětem analýzy (v případě flotilového pojišťování půjde zpravidla o přistoupení k pojištění) podnikne či nikoli.
- (b) Ze znění § 77 ZoDP je přitom zřejmý požadavek na aktivní roli distributora při získání informací o požadavcích, cílech a potřebách konkrétního zákazníka<sup>13</sup>. Distributor je tedy povinen v rámci prodejního rozhovoru jednak (i) od zákazníka získat (zejména prostřednictvím vhodně formulovaných dotazů) informace potřebné pro to, aby mohl sám vyhodnotit, jakým rizikům zákazník čelí, jaké jsou jeho potřeby a požadavky související s pojištěním těchto rizik a jaké jsou cíle, jichž chce zákazník pojištěním dosáhnout a jednak (ii) zákazníkovi poskytnout doporučení ohledně vhodnosti zvažovaného právního jednání (v případě flotilového pojišťování zpravidla přistoupení k pojištění) pro tohoto zákazníka s ohledem na jeho požadavky, cíle a potřeby.
- (c) S ohledem na přiměřenost aplikace § 77 ZoDP<sup>14</sup>, jakož i § 53 ZoDP se však domníváme, že **k identifikaci požadavků a potřeb zákazníků příslušného produktu nemusí docházet vždy výhradně až na základě konkrétních prodejních rozhovorů, ale že pro identifikaci požadavků, cílů a potřeb lze využít také procesy v rámci tvorby produktu a produktového řízení (POG)** a identifikovat je např. při vymezování příslušného cílového trhu.
- (d) **Tento postup lze využít zejména u jednoduchých produktů, u kterých lze již z podstaty jejich produktového nastavení předpokládat, že budou v naprosté většině případů pokrývat možné potřeby, cíle a požadavky každého zákazníka, který má zájem o dané**

<sup>12</sup> Viz čl. 20 odst. 1 věta druhá IDD: „Všechny navrhované smlouvy musí odpovídat požadavkům a potřebám zákazníka.“ Blíže pak bod (44) preambule IDD: „Aby se zabránilo případům nevhodného prodeje, měl by být prodej pojistných produktů vždy doprovázen posouzením požadavků a potřeb na základě informací získaných od zákazníka. Každý pojistný produkt nabízený zákazníkovi by měl být vždy v souladu s jeho požadavky a potřebami a prezentován ve srozumitelné formě, tak aby zákazník mohl učinit informované rozhodnutí.“

<sup>13</sup> Viz § 77 odst. 1 ZoDP: „Před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění získá pojišťovna nebo pojišťovatel od zákazníka informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb.“ Ustanovení § 77 ZoDP implementuje čl. 20 odst. 1 IDD, podle kterého: „Před uzavřením pojistné smlouvy upřesní distributor požadavky a potřeby zákazníka na základě informací, které od něj získá, a poskytne mu srozumitelnou formou objektivní informace o pojistném produktu, aby mu umožnil učinit informované rozhodnutí.“ Obdobně i britská Financial Conduct Authority. Insurance Distribution Directive Implementation – Consultation Paper I CP17/7, March 2017, s. 25: „The IDD makes it clear that firms need to specify the customer’s insurance demands and needs based on information obtained by the firm from the customer. This clarifies that firm must take an active role in identifying the customer’s demands and needs (through asking questions).“ Dostupné z <https://www.fca.org.uk/publication/consultation/cp17-07.pdf>.

<sup>14</sup> Viz DZ k aktualizovanému znění § 4 ZoDP: „Přiměřená aplikace vyjmenovaných ustanovení znamená, že je třeba zohlednit skutečnost, že role jednotlivých osob v distribučním řetězci jsou ve srovnání se zprostředkováním pojištění odlišné (zákazník neuzavírá pojistnou smlouvu, neplatí pojistné, nemusí mít možnost požadovat pojistné plnění apod.). Kromě toho se požadavek přiměřené aplikace vyjmenovaných ustanovení projevuje i v tom, že je třeba přihlížet k druhu a povaze sjednávaného pojištění (např. jiná bude intenzita získávání informací od zákazníka a poskytování doporučení podle § 77 u pojištění schopnosti splácet, které zákazníka dlouhodobě zavazuje k placení relativně vyššího pojistného, a jiná bude u jednoduchých krátkodobých pojištění s relativně nižším pojistným).“

**pojištění** (typicky pojištění prodloužené záruky, poškození zboží, zneužití karty a obdobné produkty). Analýza požadavků a potřeb se pak projevuje ve vymezení cílového trhu takových produktů (např. u pojištění prodloužené záruky, kde je cílový zákazník definován velmi obecně jako každá osoba v určitém věkovém rozpětí, která si zakoupila nové zboží a chce si prodloužit záruční dobu, budou jeho potřeby a požadavky poměrně jednoznačné – takový zákazník bude chtít získat jistotu, že v případě, že se jím zakoupený výrobek porouchá po uplynutí dvouleté zákonné záruční doby, bude mít v souvislosti s jeho opravou stejná práva jako před uplynutím této doby).

- (e) **Takto provedená obecná analýza však nespĺňuje automaticky požadavek na individualizaci požadavků a potřeb**, tj. na zajištění, zda takto obecně zjištěné potřeby a požadavky potenciálního zákazníka odpovídají i potřebám a požadavkům zákazníka v daném konkrétním případě.<sup>15</sup> Individualizace požadavků a potřeb je nezbytná i pro poskytnutí adekvátního doporučení.<sup>16</sup> I při využití procesů pro tvorbu produktu a produktového řízení je tedy třeba za účelem naplnění zákonných požadavků zajistit individualizaci požadavků a potřeb a poskytovaného doporučení.
- (f) **Individualizaci lze v první řadě zajistit cílenými dotazy na konkrétního zákazníka, analýzou a vyhodnocením získaných odpovědí a formulací doporučení, tedy v obdobném rozsahu a formě jako v případě individuálního prodeje pojištění**. Tento způsob lze s ohledem na přijatý koncept obecného poradenství a zřejmý záměr zákonodárce rozšířit standard péče o zákazníka i v případě této formy distribuce pojištění, jakož i s ohledem na přístup deklarovaný ČNB v průběhu přípravy zákona a jí předkládané připomínky, doporučit zejména u složitých, dlouhodobých a nákladných produktů distribuovaných flotilovým způsobem.
- (g) **S ohledem na zdůrazňovanou přiměřenost aplikace § 77 ZoDP se však domníváme, že u jednodušších produktů, u kterých bylo provedeno detailnější produktové řízení, je možné uvažovat i o využití určité statické formy<sup>17</sup> analýzy a doporučení**, a to např. ve formě
- (i) inkorporace nějakého jednoduchého dotazníkového testu se sérií cílených dotazů s odpověďmi ano/ne vycházejících z typu a složitosti produktu, včetně vyhodnocení do informací pro zájemce či do úvodu jiných samostatných dotazníků, popř. do úvodu vlastního textu smlouvy (předtím, že klient začne s jejich vyplňováním); nebo

<sup>15</sup> Viz formulace ustanovení § 77 ZoDP: „Před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění získá pojišťovna od zákazníka informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb.“ Obdobně i Financial Conduct Authority. Insurance Distribution Directive Implementation – Feedback to CP17/7 and near-final rules PS17/21, September 2017, s. 22: „Firms need to identify the demands and needs of the specific customer and match those to the product offered.“ Dostupné z <https://www.fca.org.uk/publication/policy/ps17-21.pdf>.

<sup>16</sup> Viz § 77 odst. 2 ZoDP: „Na základě získaných informací poskytne pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi doporučení, aby se mohl zákazník rozhodnout, zda sjedná nebo podstatně změní pojištění.“

<sup>17</sup> Obdobně doporučení britské Financial Conduct Authority v případě prodeje bez poradenství (non-advised sales) viz FCA Handbook. ICOBS 5.2.4 Demands and Needs: „Once the firm has obtained information from the customer and ensured the contract of insurance is consistent with the demands and needs, the format of a statement of demands and needs is flexible. Examples of approaches that may be appropriate where a personal recommendation has not been given include: (1) providing a demands and needs statement as part of an application form, so that the demands and needs statement is made dependent upon the customer providing personal information on the application form. For instance, the application form might include a statement along the lines of: "If you answer 'yes' to questions a, b and c your demands and needs are those of a pet owner who wishes and needs to ensure that the veterinary needs of your pet are met now and in the future"; (2) producing a demands and needs statement in product documentation that will be appropriate for anyone, for whose demands and needs the contract is consistent. For example, "This product meets the demands and needs of those who wish to ensure that the veterinary needs of their pet are met now and in the future"; and (3) giving a customer a record of all his demands and needs that have been discussed.“ Dostupné z <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/ICOBS/5/2.html?date=2018-10-01>

- (ii) vhodně formulovaného a jasně odlišitelného standardizovaného prohlášení obsahujícího doporučení platné obecně pro každého zákazníka z dané cílové skupiny (cílového trhu)<sup>18</sup>, z nějž však bude patrné, že i přes jeho standardizaci jde dané doporučení platné právě i pro něj.
- (h) Z povinnosti provést analýzu a poskytnout doporučení pak nejsou vyloučena ani pojištění poskytovaná neoddělitelně k jiným, primárním finančním produktům (např. k úvěru, účtu či platební kartě apod.), jejichž cena je zahrnuta do celkové ceny za služby a které jsou zákazníkovi zpravidla prezentovány jako služba „zdarma“. IDD totiž vyžaduje, aby distributor pojištění „upřesnil požadavky a potřeby zákazníka v souvislosti s pojistnými produkty, které jsou součástí celkového balíčku nebo jedné dohody“ i v případě tzv. vázaného prodeje, a to bez ohledu na to, zda pojištění je či není možné koupit odděleně.<sup>19</sup>
- (i) Při formulaci otázek a případných předdefinovaných doporučení by však mělo být vždy přihlíženo ke složitosti produktu (u jednodušších produktů lze otázky koncipovat jednoduše, např. chce-li klient řešit odpovědnost z provozu vozidla dotaz na to, pro jaký typ vozidla, zda má speciální požadavky, např. ohledně rozsahu krytí, chce-li konkrétní limit apod.).<sup>20</sup>
- (j) Lze si rovněž představit, že např. v případě pojištění schopnosti splácet prodávaného k úvěru flotilář při provádění přiměřené analýzy a poskytování doporučení podle § 77 ZoDP využije skutečnosti, že obdobnou analýzu je povinen provádět i za účelem posouzení úvěruschopnosti pro samotné poskytnutí úvěru a tento krok tak spojí s případnými jinými předmluvními dokumenty využívanými k těmto účelům.

<sup>18</sup> Zejména v případech, kdy byl cílový trh natolik zúžen, že lze předpokládat, že obecné vymezení požadavků a potřeb cílového zákazníka odpovídá potřebám a požadavkům de facto každého zájemce o pojištění.

<sup>19</sup> Viz čl. 24 odst. 6 IDD. Obdobně i Financial Conduct Authority. Insurance Distribution Directive implementation – Feedback to CP17/7 and near-final rules, PS17/21, September 2017, s. 22: „We understand that packaged bank accounts present a different situation from other insurance sales as, in some circumstances, it may be in the customer’s best interests to take out such an account despite being ineligible for some of the benefits. However, the IDD requirement is clear that any contract proposed must be consistent with a customer’s demands and needs. This does not prevent a firm from offering a product with elements that do not meet the customer’s needs, but it seems very unlikely that a packaged bank account where the customer cannot benefit from the majority of the insurance elements will meet the customer’s demands and needs. Customers cannot have a need for a product for which they are ineligible.“

<sup>20</sup> Obdobně již závěry ČNB obsažené v Úředním sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacích zprostředkovatelů: „Při plnění povinností ve smyslu předchozího odstavce (pozn. aut. stanovisko se týkalo § 21 odst. 8 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích) postupuje pojišťovací zprostředkovatel přiměřeně povaze a složitosti daného produktu (viz také odstavec 1). 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 klienta, resp. kladou větší požadavky na poskytování informací a vysvětlení ze strany pojišťovacího zprostředkovatele.“ Dostupné z [http://www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_21710580.pdf](http://www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_21710580.pdf).