

K souběhu činnosti pojišťovacího makléře a zástupce pojistníka při zprostředkování flotilového pojištění

Cíl stanoviska

Stanovisko odpovídá na otázku, zda je z pohledu ZDPZ přípustné, aby tentýž pojišťovací zprostředkovatel působil v rámci jednoho modelu flotilového pojištění v následujících rolích:

- jako samostatný zprostředkovatel (dále jen „SZ“) – pojišťovací makléř podle § 12 odst. 1 písm. b) ZDPZ, který pro SZ (budoucího pojistníka) zprostředkovává uzavření rámcové pojistné smlouvy s pojistitelem, a
- jako zástupce tohoto SZ (pojistníka) při zprostředkování pojištění koncovým zákazníkům (zájemcům o pojištění a pojištěným) v souladu s § 47 odst. 3 větou druhou ZDPZ.

Shrnutí stanoviska

Pokud tentýž SZ jako pojišťovací makléř podle § 12 odst. 1 písm. b) ZDPZ zprostředkuje uzavření rámcové pojistné smlouvy pro SZ (budoucího pojistníka) a současně nebo následně jej v souladu s § 47 odst. 3 větou druhou ZDPZ zastupuje při distribuci tohoto pojištění koncovým zákazníkům, není tento souběh sám o sobě v rozporu s pravidly zastupování podle § 47 ZDPZ ani se zákazem souběhu agentské a makléřské činnosti podle § 76 ZDPZ. Tím však není bez dalšího založen soulad takového distribučního modelu, ani distribuční praxe, kterou takový model vyvolá, se ZDPZ jako celkem. Každý model flotilového pojištění musí být nastaven tak, aby po celou dobu distribuce pojištění byla zajištěna účinná ochrana práv a oprávněných zájmů koncového zákazníka (zájemce o pojištění a pojištěného). Kromě pravidel pro kontrolu činnosti a postupů pro předcházení, zjišťování a řízení střetu zájmů podle § 48 ZDPZ musí být zejména plněny další povinnosti stanovené ZDPZ, především povinnost pojišťovny a pojišťovacího zprostředkovatele distribuovat pojištění s odbornou péčí (§ 71 ZDPZ), jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka (§ 72 odst. 1 ZDPZ) a poskytovat zákazníkovi transparentní a neklamavé informace (§ 72 odst. 2 a § 73 ZDPZ).

Za překážku přípustnosti se sama o sobě nepovažuje ani pokračování ve standardní makléřské správě rámcové pojistné smlouvy pro SZ (pojistníka), včetně zprostředkování jejich změn

nebo obnovy, jednání s pojistitelem a pomoci při správě pojištění a uplatňování práv z pojištění ve vztahu k pojistníkovi.

Odůvodnění

Na zprostředkování pojištění pojistníkem (tzv. flotilové pojištění)^[1] se uplatní všechny požadavky ZDPZ na výkon distribuční činnosti. Základním východiskem i pro tento způsob distribuce pojištění je ochrana zákazníka jako slabší strany právního vztahu, přičemž při zprostředkování pojištění pojistníkem se v souladu s § 2 odst. 2 písm. a) ZDPZ zákazníkem rozumí zájemce o pojištění a pojištěný.^[2]

Pokud jde o pravidla zastupování, § 47 odst. 3 ZDPZ stanoví ve vztahu k SZ následující: „*Samostatný zprostředkovatel může být při zprostředkování pojištění nebo zajištění zastoupen pouze pracovníkem, vázaným zástupcem nebo doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelem. Je-li samostatný zprostředkovatel pojistníkem, může být při zprostředkování pojištění pojistníkem zastoupen také jiným samostatným zprostředkovatelem.*“ Druhá věta tohoto ustanovení představuje výjimku z jinak třístupňového distribučního řetězce, která se uplatní pouze při zprostředkování pojištění pojistníkem. Ve spojení s ostatními pravidly zastupování podle § 47 ZDPZ tak může mít distribuční řetězec v rámci flotilového pojištění až čtyři články (pojišťovna – SZ (pojistník) – SZ – vázaný zástupce nebo doplňkový pojišťovací zprostředkovatel). K tomu důvodová zpráva k zákonu č. 396/2024 Sb., k bodu 13 (§ 47 odst. 3 ZDPZ), uvádí: „*Využije-li samostatný zprostředkovatel-pojistník ke sjednání smlouvy o flotilovém pojištění s pojišťovnou jiného samostatného zprostředkovatele jako svého makléře, nejedná se o zastupování ve smyslu § 47 zákona, tj. jiný samostatný zprostředkovatel (makléř) v tomto případě jedná jménem zákazníka – budoucího pojistníka, plní zcela jinou roli a není tak součástí distribučního řetězce vůči koncovému zákazníkovi – pojištěnému.*“ Z citované důvodové zprávy vyplývá, že pravidla zastupování podle § 47 odst. 3 ZDPZ dopadají pouze na tu část distribuční činnosti, která směřuje vůči koncovým zákazníkům, tedy na zprostředkování pojištění zájemcům o pojištění a pojištěným ve smyslu § 2 odst. 2 písm. a) ZDPZ. Samotná skutečnost, že tentýž pojišťovací zprostředkovatel jako SZ – pojišťovací makléř zprostředkuje uzavření rámcové pojistné smlouvy pro jiného SZ (pojistníka) a současně nebo následně vystupuje jako zástupce tohoto SZ (pojistníka) při distribuci pojištění koncovým zákazníkům, proto porušení § 47 odst. 3 ZDPZ nezakládá.

Bez ohledu na aplikaci pravidel zastupování podle § 47 ZDPZ je však třeba na činnost SZ, který jako pojišťovací makléř sjednává pro SZ (budoucího pojistníka) rámcovou pojistnou smlouvu, nahlížet jako na nedílnou součást distribučního procesu flotilového pojištění, neboť vytváří předpoklady pro následný vstup koncového zákazníka do pojištění a již v této fázi dochází k nastavení jeho budoucích práv a povinností jako pojištěného. Při posuzování souladu předmětného distribučního modelu se ZDPZ proto nelze jednotlivé fáze distribuce hodnotit izolovaně, ale je třeba nahlížet na celý distribuční proces jako na celek, zejména z hlediska toho, zda jeho nastavení nezakládá střet zájmů, který by mohl nepříznivě ovlivnit postavení koncového zákazníka (zájemce o pojištění a pojištěného).^[3]

V tomto smyslu zákon ukládá pojišťovně, zajišťovně i každému zapojenému samostatnému zprostředkovateli, tedy jak SZ (pojistníkovi), tak SZ, který jej zastupuje, povinnost přiměřeně povaze, rozsahu a složitosti své činnosti zavést, udržovat a uplatňovat postupy pro předcházení, zjišťování a řízení střetu zájmů (§ 48 odst. 1 písm. c) ZDPZ). Riziko střetu zájmů se bude odvíjet od nastavení příslušného distribučního modelu. Významným hlediskem bude v každém konkrétním případě nastavení odměňování zapojených pojišťovacích zprostředkovatelů (§ 48 odst. 1 písm. b) ZDPZ), případně existence pobídek (§ 75 ZDPZ). Důležitou roli bude rovněž hrát povaha činnosti, kterou pojišťovací zprostředkovatel vykonává vůči koncovému zákazníkovi ve smyslu § 2 odst. 1 písm. e) ZDPZ. Riziko střetu zájmů může vznikat zejména tehdy, zahrnuje-li tato činnost rovněž pomoc při uplatňování práv z pojištění podle bodu 5. tohoto ustanovení,^[4] a to pokud ekonomické nebo jiné zájmy SZ (pojistníka) nebo SZ, který jej zastupuje, mohou negativně ovlivnit způsob, jakým jsou hájeny zájmy koncového zákazníka, zejména zájem na řádném uplatnění práv z pojištění a získání pojistného plnění v rozsahu odpovídajícím pojistné smlouvě.^[5] Takovému střetu zájmů je třeba předcházet, popř. ho prokazatelně řídit. Odlišná situace by však nastala, pokud by SZ, který jako pojišťovací makléř zprostředkoval uzavření rámcové smlouvy pro SZ (pojistníka), následně pro pojišťovnu prováděl likvidaci pojistných událostí z tohoto pojištění jako samostatný likvidátor pojistných událostí v režimu zákona č. 455 /1991 Sb., živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů. Takový distribuční model by představoval závažné riziko střetu zájmů, které je nutné vyloučit (viz obdobně závěry stanoviska ČNB: Likvidace pojistných událostí a střet zájmů)^[6].

Vedle pravidel pro předcházení, zjišťování a řízení střetu zájmů podle § 48 odst. 1 písm. c) ZDPZ zákon v § 76 ZDPZ stanoví také zákaz souběhu činnosti pojišťovacího agenta (jednajícího jménem a na účet pojišťovny) a pojišťovacího makléře (jednajícího jménem a na účet klienta). Z § 12 ve spojení s § 2 písm. e) ZDPZ však vyplývá, že dělení činnosti na agentskou a makléřskou na SZ (pojistníka), a tím pádem i u jiného samostatného zprostředkovatele, který jej podle § 47 odst. 3 věty druhé ZDPZ zastupuje při zprostředkování pojištění koncovým zákazníkům, nedopadá.^[7] Na tuto část distribuce se proto zákaz střetu rolí podle § 76 ZDPZ neuplatní, přičemž důvodem je specifická vztahů ve flotilovém pojištění. Je však přesto třeba posoudit okolnosti zprostředkování uzavření rámcové pojistné smlouvy a dalšího nabízení pojištění koncovým zákazníkům z hlediska střetu zájmů, jak je uvedeno výše.

Lze uzavřít, že pokud tentýž SZ jako pojišťovací makléř podle § 12 odst. 1 písm. b) ZDPZ zprostředkuje uzavření rámcové pojistné smlouvy pro SZ (budoucího pojistníka) a současně nebo následně jej v souladu s § 47 odst. 3 větou druhou ZDPZ zastupuje při distribuci tohoto pojištění koncovým zákazníkům, není tento souběh sám o sobě v rozporu s pravidly zastupování podle § 47 ZDPZ ani se zákazem souběhu agentské a makléřské činnosti podle § 76 ZDPZ. Stejně tak není sama o sobě překážkou pokračující standardní makléřská správa rámcové pojistné smlouvy pro SZ (pojistníka). Tím však není bez dalšího založen soulad takového distribučního modelu, ani distribuční praxe, kterou takový model vyvolá, se ZDPZ jako celkem. Každý model flotilového pojištění musí být nastaven tak, aby po celou dobu distribuce pojištění byla zajištěna účinná ochrana práv a oprávněných zájmů koncového zákazníka (zájemce o pojištění a pojištěného). Kromě pravidel pro kontrolu činnosti a postupů pro předcházení,

zjišťování a řízení střetu zájmů podle § 48 ZDPZ musí být zejména plněny další povinnosti stanovené ZDPZ, především povinnost pojišťovny a pojišťovacího zprostředkovatele distribuovat pojištění s odbornou péčí (§ 71 ZDPZ), jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka (§ 72 odst. 1 ZDPZ) a poskytovat zákazníkovi transparentní a neklamavé informace (§ 72 odst. 2 a § 73 ZDPZ). Nelze proto vyloučit, že výše popsany distribuční model flotilového pojištění či jeho praktické naplnění může být v konkrétním případě v souladu s § 47 a § 76 ZDPZ, a přesto nemusí být z pohledu ZDPZ přípustný buď model sám, nebo jeho praktické naplnění, vzhledem k absenci splnění ostatních zákonných požadavků.

[1] Odlišnost flotilového pojištění od ostatních druhů zprostředkování pojištění (tj. jménem pojistitele nebo jménem zákazníka) tkví v tom, že pojišťovací zprostředkovatel – pojistník je sám stranou pojistné smlouvy a platí pojistné, přičemž koncovým zákazníkem je pojištěný, který se stává součástí již sjednaného pojištění, typicky svým přistoupením k pojistné smlouvě.

[2] Současná právní úprava ZDPZ reflektuje rozsudek Soudního dvora EU ze dne 29. září 2022 ve věci C-633/20 TC Medical Ambulance Agency, podle kterého zprostředkování pojištění ve smyslu směrnice IDD je i činnost pojistníků, kteří za odměnu nabízejí účast ve skupinovém pojištění s nárokem na pojistné plnění.

[3] Srov. rozhodnutí Ústavního soudu IV. ÚS 3009/17 ze dne 9. 10. 2018. Ačkoli se uvedený nález vztahuje k odlišnému skutkovému stavu, lze z něj převzít obecný interpretační závěr, podle něhož je při posuzování právních vztahů vznikajících v souvislosti se skupinovými pojištěními třeba zohlednit ochranu pojištěného jako slabší smluvní strany a dbát na to, aby mu bylo zachováno účinné uplatnění jeho práv (bod 21. odůvodnění).

[4] Podle § 2 odst. 1 písm. e) ZDPZ je „*zprostředkováním pojištění jednání jménem pojistitele odlišné od poskytování pojištění, jednání jménem zákazníka nebo jednání pojistníka, která spočívají v*

1. *nabízení možnosti sjednat, změnit nebo ukončit pojištění, včetně srovnávání pojištění,*
2. *předkládání návrhů na sjednání, změnu nebo ukončení pojištění,*
3. *provádění dalších přípravných prací směřujících ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění,*
4. *sjednání nebo změně pojištění, nebo*
5. *pomoci při správě pojištění a při uplatňování práv z pojištění.“*

[5] Pojišťovací zprostředkovatel, který pro SZ (pojistníka) jako pojišťovací makléř sjednal rámcovou pojistnou smlouvu a následně zastupuje téhož SZ (pojistníka) při distribuci tohoto pojištění koncovým zákazníkům, může být motivován spíše potvrzovat vhodnost produktu, s

jehož nastavením je profesně spojen, než dostatečně upozorňovat zákazníky na jeho případná omezení nebo nevýhody či plně zohledňovat jejich individuální zájmy. Může se tak jednat i o reputační střet zájmů.

[6] Zmíněné stanovisko mimo jiné uvádí: „*Pokud by SZ zprostředkoval pojištění jako pojišťovací makléř, ale pak by v rámci svého živnostenského oprávnění prováděl likvidaci pojistné události, jednalo by se o střet zájmů, který by pojišťovna s ohledem na obdobnou míru rizikovosti měla zcela vyloučit v souladu s požadavky § 6 ZPoj.*“

[7] Srov. důvodová zpráva k zákonu č. 396/2024 Sb., k bodu 1 (§ 2 písm. e) ZDPZ): „*Používá-li zákon spojení „při zprostředkování pojištění pojistníkem“ nebo „jedná jako pojistník“, myslí se tím jednání každého pojišťovacího zprostředkovatele zapojeného do zprostředkování flotilového pojištění koncovému zákazníkovi-pojištěnému (tj. pojistník a všichni ostatní pojišťovací zprostředkovatelé, které použil pro zprostředkování svého flotilového pojištění).*“

Datum zveřejnění: 30. 9. 2026

Platnost od: 30. 9. 2026 **do:** neurčeno

Typ dokumentu: Stanovisko

Seznam souvisejících předpisů:

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 o distribuci pojištění (IDD)
- Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (ZDPZ)
- Zákon č. 396/2024 Sb., kterým se mění zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů (zákon č. 396/2024 Sb.)

Relevantní ustanovení: § 2 odst. 1 písm. e), § 2 odst. 2 písm. a), § 12, § 48 odst. 1 písm. c), § 76 ZDPZ

Upravuje oblast: Pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé

ID: RS2026-13