

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra ekonomie

Pojistná smlouva
Diplomová práce

Autor: Bc. Michaela Řeháčková
Studijní obor: Informační management

Vedoucí práce: Ing. Vojtěch Jindra
Odborný konzultant: Ing. Štěpánka Krásová

Hradec Králové

duben 2017

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 20. 4. 2017

Michaela Řeháčková

Poděkování:

Chtěla bych touto cestou vyjádřit poděkování vedoucímu diplomové práce Ing. Vojtěchu Jindrovi za pomoc, cenné rady a metodické vedení. Děkuji také zaměstnancům společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group za ochotu a vstřícnost, zejména Ing. Štěpánce Krásové, která byla mojí odbornou konzultantkou. Ráda bych také poděkovala své rodině za podporu a trpělivost po celou dobu mého studia.

Anotace

Diplomová práce se zabývá pojistným trhem obecně, pojistnou smlouvou a problematikou použití dynamického biometrického při uzavírání smluv. Cílem práce je popsat postup uzavírání pojistných smluv s využitím technologie dynamického biometrického podpisu ve vybrané pojišťovně. Teoretická část práce je zaměřena na vymezení pojistného trhu, jeho subjektů, členění a ukazatelů, dle nichž lze pojistný trh hodnotit. Dále je představena historie pojišťovnictví v českých zemích, současné trendy v pojišťovnictví a problematika regulace a dohledu v pojišťovnictví. V této části práce je též charakterizována pojistná smlouva a pojistné podmínky, definovány náležitosti pojistné smlouvy a popsán proces uzavření pojistné smlouvy. V praktické části práce je vymezen dynamický biometrický podpis a jeho vlastnosti. Poté je vysvětlen postup uzavření pojistné smlouvy s použitím technologie dynamického biometrického podpisu ve vybrané pojišťovně a rozebrány výsledky dotazníkových šetření týkajících se používání dynamického biometrického podpisu. Na základě zjištěných skutečností jsou následně navržena určitá doporučení.

Annotation

Title: The Insurance Contract

Diploma thesis deals with the insurance market, the insurance contract and the use of dynamic biometric signature in concluding contracts. The aim of the thesis is to describe the procedure of concluding insurance contracts using dynamic biometric signature in the selected insurance company. The theoretical part of the thesis is focused on the insurance market, its subjects, structure and indicators. Then the history and trends of the insurance industry and the issue of the insurance market regulation and supervision are presented. The insurance contract, insurance conditions, content of the insurance contract and the process of concluding insurance contract are characterised. The dynamic biometric signature with its attributes is discussed in the practical part of the thesis. Then the procedure of concluding insurance contracts using dynamic biometric signature in the selected insurance company is described and results of questionnaire surveys are analysed. The draft of recommendations based on findings concludes the practical part.

Obsah

1	Úvod.....	1
2	Cíl práce a metodika zpracování.....	2
2.1	Cíl práce.....	2
2.2	Metodika zpracování.....	2
3	Pojistný trh.....	4
3.1	Pojistný trh jako součást finančního trhu.....	4
3.2	Subjekty pojistného trhu.....	6
3.2.1	Pojistitelé.....	6
3.2.2	Klienti.....	9
3.2.3	Zajistitelé.....	9
3.2.4	Pojišťovací zprostředkovatelé.....	11
3.2.5	Samostatní likvidátoři pojistných událostí.....	11
3.2.6	Regulátoři pojišťovnictví, orgán dohledu v pojišťovnictví.....	11
3.2.7	Profesní organizace, asociace a další subjekty pojistného trhu.....	12
3.3	Faktory ovlivňující pojistný trh.....	15
3.4	Členění pojistného trhu.....	16
3.5	Historie pojišťovnictví v českých zemích.....	17
3.6	Trendy v pojišťovnictví.....	19
3.7	Ukazatele úrovně věcného pojistného trhu.....	22
3.7.1	Předepsané pojistné.....	22
3.7.2	Pojistné plnění.....	24
3.7.3	Škodovost.....	25
3.7.4	Pojištěnost.....	26
3.7.5	Počet komerčních pojišťoven.....	28
3.7.6	Koncentrace pojistného trhu.....	29
3.8	Regulace a dohled v pojišťovnictví.....	31

3.8.1	Regulace pojišťovnictví.....	31
3.8.2	Dohled v pojišťovnictví.....	35
4	Pojistná smlouva.....	41
4.1	Účastníci pojistného vztahu	45
4.2	Náležitosti pojistné smlouvy	47
4.3	Pojistné podmínky.....	49
4.4	Uzavření pojistné smlouvy	51
4.5	Vznik a zánik pojištění.....	53
4.6	Práva a povinnosti účastníků pojistného vztahu	54
5	Praktická část práce	56
5.1	Charakteristika vybrané společnosti.....	56
5.2	Dynamický biometrický podpis	58
5.2.1	Dynamický biometrický podpis z pohledu legislativy a norem.....	64
5.2.2	Dynamický biometrický podpis a ochrana osobních údajů	67
5.2.3	Pozitiva a negativa dynamického biometrického podpisu	69
5.3	Dynamický biometrický podpis v pojišťovně Kooperativa	72
5.3.1	Uzavření pojistné smlouvy s dynamickým biometrickým podpisem.....	76
5.3.2	Dotazníkové šetření v pojišťovně Kooperativa.....	87
5.4	Veřejné dotazníkové šetření.....	97
6	Shrnutí výsledků	109
7	Závěry a doporučení	115
8	Seznam použité literatury.....	119
8.1	Tištěné zdroje	119
8.2	Internetové zdroje	120
9	Seznam použitých zkratk.....	133
10	Seznam použitých obrázků, tabulek a grafů.....	135
10.1	Seznam obrázků.....	135

10.2	Seznam tabulek	135
10.3	Seznam grafů	135
11	Přílohy.....	137

1 Úvod

Pojistná smlouva je právním dokumentem završujícím dvoustranný právní akt, na jehož základě dochází ke vzniku smluvního pojištění fyzických a právnických osob. Pojištění je specifickou finanční službou a současně je také považováno za jeden z nejdůležitějších nástrojů finanční eliminace negativních důsledků nahodilých událostí. Pojistnou smlouvu lze uzavřít prostřednictvím různých prodejních kanálů – osobně na pobočce pojišťovny, prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele, přes internet nebo také například prostřednictvím pošty, cestovních kanceláří, realitních makléřů či autosalonů. Pojistnou smlouvou se pojistitel zavazuje, že v případě vzniku nahodilé události kryté pojištěním poskytne pojistníkovi nebo třetí osobě pojistné plnění. K realizaci nahodilých událostí může dojít prakticky během jakékoli lidské činnosti či vlivem působení živelních sil. Lze proto říci, že pojištění a celkově sektor pojišťovnictví zasahují určitým způsobem téměř do všech činností lidí, podniků i celé společnosti.

Pojišťovnictví je velice významným a dynamicky se rozvíjejícím odvětvím tržní ekonomiky. I přesto, že pojišťovnictví patřilo vždy spíše mezi konzervativní obory, dochází nyní i zde k mnoha inovacím. Do pojišťovnictví počíná pronikat řada moderních technologií a s nimi také trend digitalizace. V dnešní době je snahou podniků napříč odvětvími (pojišťovnictví nevyjímaje) zbavovat se závislosti na papírových dokumentech a pracovat v co největší možné míře pouze s dokumenty elektronickými. Tím by mělo dojít k celkovému zrychlení administrativních procesů, snížení nákladů a nároků na prostor, snížení chybovosti apod. Velké množství podniků již takto „bezpapírově“ v současnosti do určité míry funguje, problém ale nastává ve chvíli, kdy je třeba nějaký dokument (například smlouvu) vlastnoručně podepsat. Tradičně je nutné dokument pro účely podepsání vytisknout, čímž je v podstatě jeho „bezpapírový“ život přerušen. Z tohoto důvodu je v posledních letech mnoha společnostmi (pojišťovnami, bankami či telekomunikačními operátory) zaváděna technologie dynamického biometrického podpisu, která by tento problém měla vyřešit.

2 Cíl práce a metodika zpracování

2.1 Cíl práce

Cílem diplomové práce je popsat proces uzavření pojistné smlouvy s využitím technologie dynamického biometrického podpisu ve vybrané pojišťovně.

Teoretická část práce je zaměřena na problematiku pojistné smlouvy a obecně pojistného trhu. Jsou zde vymezeny náležitosti pojistné smlouvy, představení účastníci pojistného vztahu, jejich práva a povinnosti a stručně popsán proces uzavření pojistné smlouvy z teoretického hlediska. V této části práce je též charakterizován pojistný trh, jeho subjekty, faktory ovlivňující pojistný trh a ukazatele, dle kterých je pojistný trh hodnocen.

Praktická část práce se zabývá postupem uzavření pojistné smlouvy s použitím technologie dynamického biometrického podpisu ve vybrané pojišťovně a obecně problematikou dynamického biometrického podpisu. Je zde charakterizována jeho podstata, přínosy a možné problémy. V této části práce je též popsán postup uzavření pojistné smlouvy s použitím dynamického biometrického podpisu ve vybrané pojišťovně, stručně analyzován obsah uzavřené pojistné smlouvy a rozebrány výsledky provedených dotazníkových šetření.

2.2 Metodika zpracování

Teoretická část byla zpracována na základě prostudování odborné literatury, jež se zabývá problematikou pojišťovnictví, pojistné smlouvy a pojistného trhu. Důležitými literárními prameny, z nichž bylo při psaní této práce čerpáno, byly legislativní předpisy, a to zejména:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též „NOZ“, „nový občanský zákoník“ nebo „zákon č. 89/2012 Sb.“),
- Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZPoj“ či „zákon o pojišťovnictví“),

- Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí), ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZPZ“ nebo „zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí“),
- Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění pozdějších předpisů (dále též „zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla“).

Kromě právních předpisů byly využity údaje z výročních zpráv Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění, zpráv o výkonu dohledu nad finančním trhem vydávaných Českou národní bankou, výročních zpráv České asociace pojišťoven a také další tištěné materiály a elektronické zdroje.

Praktická část diplomové práce byla vypracována na základě vlastních poznatků a informací získaných prostřednictvím konzultací se zaměstnanci vybrané pojišťovny, podkladem pro zpracování této části práce byly také odpovědi účastníků provedených dotazníkových šetření. Dále bylo čerpáno z některých právních předpisů, jednalo se především o:

- Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (dále též „ZSVDET“),
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (dále také „nařízení eIDAS“),
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o ochraně osobních údajů“ či „ZOOÚ“).

Za účelem vypracování praktické části práce byly též prostudovány další tištěné i elektronické materiály. Kompletní seznam použité literatury je uveden na konci této práce.

3 Pojistný trh

3.1 Pojistný trh jako součást finančního trhu

Jak uvádí Čejková [1], pojistný trh je jedním ze segmentů finančního trhu. Čejková [1, s. 14] dále vymezuje finanční trh jako „*system ekonomických vztahů a institucí zprostředkujících soustředění, alokaci a realokaci finančních prostředků prostřednictvím finančních instrumentů.*“ Finanční trh může být tedy definován jako místo, kde dochází ke střetu nabídky a poptávky po finančních instrumentech. Těmi se rozumí především platební prostředky, cenné papíry, devizy, drahé kovy, pojistná ochrana atd. [1]

Finanční trh může být členěn dle celé řady hledisek. Finanční trh lze členit například z pohledu jednotlivých segmentů, a to na:

- *„peněžní trh – trh s úvěry, půjčkami a cennými papíry s dobou splatnosti do 1 roku,*
- *kapitálový trh – trh s úvěry, půjčkami a cennými papíry s dobou splatnosti nad 1 rok,*
- *devizový trh – trh s cizími měnami a s instrumenty v cizích měnách,*
- *komoditní trh – trh s cennými kovy a jinými komoditami,*
- *pojistný trh – trh pojištění a zajištění.“ [1, s. 17]*

Pojistný trh lze definovat jako prostředí, kde je soustředována nabídka a poptávka po pojistné a zajistné ochraně. Předmětem obchodů uskutečňovaných na pojistném trhu je pojištění a zajištění. [15] Jedná se o velmi specifické peněžní služby, které jsou na pojistném trhu nabízeny a prodávány. Cenou, která musí být za poskytnutou pojistnou a zajistnou ochranu kupujícím zaplacená, je pojistné a zajistné. Podstatným rysem je, že: *„realizace prodaných služeb (pojištění nebo zajištění) se často projeví až po delším období od uzavření obchodu, a někdy se nemusí projevit vůbec.“ [1, s. 21]*

Pojistný trh funguje na principu kumulování a distribuce peněžních prostředků, které jsou soustředěny v rezervách. U rezerv vytvářených v pojišťovnictví nelze předem přesně vymezit, zda budou v budoucnosti použity pro akumulaci nebo spotřebu. Je to dáno tím, že tyto rezervy jsou vytvářeny pro účely úhrady potřeb vzniklých z nahodilých událostí. [1]

Jedním ze specifíků pojistného trhu je skutečnost, že zde platí tři velmi významné principy, a to princip solidárnosti, podmíněné návratnosti vložených prostředků a neekvivalentnosti. [11]

Princip solidárnosti spočívá v tom, že se všichni pojistníci společně podílejí svými příspěvky ve formě pojistného na tvorbě pojistných rezerv. Tyto rezervy jsou následně používány pro zmírnění nebo kompenzaci negativních důsledků nahodilých událostí. Pojistná plnění jsou však vyplacena jen těm, u nichž došlo ke vzniku pojistné události. [9]

Principem podmíněné návratnosti vložených prostředků je vyjádřeno, že pojistné plnění je poskytnuto pouze v případě vzniku pojistné události, tzn. nahodilé události kryté pojištěním. Realizace pojistné události je nutnou podmínkou výplaty pojistného plnění. Jestliže tedy v době trvání pojištění k pojistné události nedojde, pojistné plnění nebude vyplaceno. Lze říci, že v tomto ohledu je návratnost vložených peněžních prostředků poměrně neurčitá a riziková. Ten, kdo své prostředky do pojištění vložil, totiž podstupuje riziko, že svoji protihodnotu dost možná nikdy nedostane. [11] [1]

Principem neekvivalentnosti se rozumí skutečnost, že velikost poskytnutého pojistného plnění je nezávislá na výši dosud zaplaceného pojistného. Objem peněžních prostředků, které byly účastníkem do pojištění vloženy, nemusí odpovídat částce vyplaceného pojistné plnění. Poskytnuté pojistné plnění tak může být nižší nebo vyšší než uhrazené pojistné. [9] [11]

Strana nabídky je na pojistném trhu představována řadou pojistitelů, zajistitelů a zprostředkovatelů. Strana poptávky je zde tvořena širokou skupinou fyzických a právnických osob či sdružení, resp. všech, kteří mají zájem pojistit se pro případ určitého rizika, jedná se tedy o potenciální klienty. [1] [40] Daňhel s Ducháčkovou podotýkají [8, s. 45], že v praxi bývají klienti „segmentováni do skupin občané, podniky a podnikatelé, municipality“.

Důležitou vlastností pojistného trhu je převis nabídky nad poptávkou. Jak už bylo řečeno, strana nabídky je na pojistném trhu reprezentována skupinou pojistitelů, zprostředkovatelů a zajistitelů. Ti mají snahu prosadit se na tomto trhu a získávat nové klienty. Právě převládající nabídkou je podněcována soutěživost na pojistném trhu.

Tímto konkurenčním bojem je následně ovlivňována nejen cena pojišťovacích služeb, ale také jejich rozsah a kvalita. Fungování pojistného trhu je také ovlivňováno zásahy ze strany státu, jimiž je soutěživost na trhu zčásti omezována. [1] [10]

Dalším specifickým znakem pojistného trhu je určitá míra nevědomosti, resp. nepocitování potřeby pojistné ochrany na straně tržních subjektů. Je to dáno tím, že široká škála těchto subjektů nemá zcela jasnou představu o existujícím riziku. Velice často se lze setkat s tím, že pojištění je umístěno až na nejnižší příčce pomyslné „stupnice spotřeby“ mnohých obyvatel. Dle Majtánové [10] by však zabezpečení jistoty zdrojů příjmů a hodnoty majetku mělo být stejně důležité jako zajištění základních potřeb (potrava, odívání, bydlení). [10]

3.2 Subjekty pojistného trhu

Pojistný trh je velmi výrazně ovlivňován ze strany subjektů působících na tomto trhu. Dle České asociace pojišťoven [40], Čejkové [1] a Ducháčkové [4] mezi subjekty pojistného trhu především náleží:

- pojistitelé,
- klienti (pojistníci a pojištění),
- zajistitelé,
- pojišťovací zprostředkovatelé,
- samostatní likvidátoři pojistných událostí,
- regulátoři pojišťovnictví, orgán dohledu nad pojišťovnictvím,
- profesní organizace, asociace a další subjekty pojistného trhu.

3.2.1 Pojistitelé

Pojistitelem se obecně rozumí ten, kým byla uzavřena pojistná smlouva s pojistníkem. Dle NOZ [123] je jím osoba, jež se touto smlouvou zavazuje poskytnout pojistníkovi (příp. třetí osobě) pojistné plnění v případě, že dojde k realizaci pojistné události. Z ustanovení v NOZ nevyplývá jasně, že jde o právnickou osobu oprávněnou provozovat pojišťovací činnost, jak tomu bylo v případě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů (dále též „ZPS“, „zákon o pojistné smlouvě“ nebo „zákon č. 37/2004 Sb.“) [120]. V roli pojistitele je možné nejčastěji nalézt pojišťovnu, lze říci,

že tuto skutečnost v podstatě svým způsobem připouští i Ministerstvo financí České republiky. [78] [77]

Na území České republiky (dále též „ČR“) může být pojišťovací činnost vykonávána pouze tuzemskou pojišťovnou a pojišťovnou ze třetího státu, jíž bylo Českou národní bankou vydáno povolení k provozování pojišťovací činnosti, nebo též pojišťovnou z jiného členského státu, a to, jak je uvedeno v § 4 odst. 1 zákona o pojišťovnictví [127], „*na základě práva zřizovat pobočky nebo na základě svobody dočasně poskytovat služby.*“ Mnohými autory jsou pojmy „pojistitel“ a „pojišťovna“ používány jako synonyma.

Pojišťovna je právním subjektem, který je oprávněn provozovat pojišťovací činnost, resp. subjektem, jemuž bylo vydáno povolení k provozování pojišťovací činnosti. Zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí definuje pojišťovnu jako právnickou osobu, která je dle zákona o pojišťovnictví oprávněna vykonávat na území ČR pojišťovací činnost. Jedná se o specifickou finanční instituci, jejímž předmětem činnosti je provozování pojistných produktů a přebírání rizik jejich klientů. Dále je pojišťovnou prováděna také investiční činnost spočívající v investování dočasně volných peněžních prostředků. Pojišťovny je možné členit dle různých kritérií. Z hlediska zaměření je lze dělit na univerzální, životní, neživotní a specializované. [4] [1]

Univerzálními pojišťovnami jsou provozovány současně pojistné produkty z kategorie životních i neživotních pojištění. Nutno dodat, že od 1. dubna 2000 v ČR již povolení k provozování činnosti univerzálních pojišťoven není vydáváno. Dle současné právní úpravy mohou být tuzemskými pojišťovnami, jimž bylo uděleno povolení k souběžnému provozování životních i neživotních druhů pojištění ještě před 1. dubnem 2000, tyto činnosti dále souběžně vykonávány při splnění podmínek daných zákonem o pojišťovnictví. [4] [127]

Činnost **životních pojišťoven** je zaměřena výhradně na poskytování pojistných produktů z oblasti životních pojištění. **Neživotní pojišťovny** jsou orientovány výlučně na provozování produktů z oblasti neživotních pojištění.

Specializovanými pojišťovnami jsou, jak již toto označení napovídá, takové pojišťovny, jejichž činnost je specializována přímo na pojišťování určitých rizik, na

určitá odvětví pojištění, určité druhy pojištění apod. Může se jednat např. o pojišťovny zaměřené na pojištění úvěrová či pojištění právní ochrany aj. [4]

Specifickým typem pojišťoven jsou tzv. **kaptivní pojišťovny**. Kaptivní pojišťovnou se rozumí instituce, která byla založena podnikatelským subjektem, obvykle koncernem či průmyslovým podnikem, a to s cílem pojišťovat výhradně rizika spojená s činností daného subjektu (svého vlastníka, zakladatele). Zakladateli kaptivních pojišťoven bývají obvykle finančně silné podniky, pro které je určitá forma samopojištění únosná a jsou schopny spravovat vlastní rezervní fond. [4] [6]

Pojišťovny je možné také členit dle právní formy, a to na akciové společnosti (někdy označované jako „akciové pojišťovny“), státní pojišťovny a vzájemné pojišťovny. [4]

Akciové společnosti jsou v prostředí tržní ekonomiky převládající právní formou pojišťoven. Výsledky hospodaření těchto pojišťoven nesou jejich vlastníci – akcionáři. Pojišťovny takto strukturované jsou komerčními subjekty. Při provozování pojišťovací činnosti a též při investování volných peněžních prostředků je jejich cílem dosažení zisku. Do sazby pojistného je proto zahrnuta také zisková složka. [8] [4]

Státní pojišťovny jsou zakládány státem či státními orgány. Tím, kdo nese výsledky hospodaření těchto pojišťoven, je tedy stát. Státní pojišťovny jsou obvykle zaměřeny na krytí rizik v takových oblastech, jež pro komerční pojišťovny nejsou z hlediska zisku příliš přitažlivými. Tato forma pojišťoven je též využívána v případech, kdy je zájmem státu poskytovat podporu určitým odvětvím podnikání právě prostřednictvím podpory pojištění. Výhodou státních pojišťoven je určitá míra záruk za jejich závazky, náklady správní režie však nabývají obvykle vyšších hodnot. [8] [4]

Vzájemné pojišťovny jsou historicky první formou pojistitelů. I přesto se jedná o formu i v současné době stále využívanou. Základní myšlenkou vzájemných pojišťoven je, že *„škoda, která nastane jednomu členu společenství, má být nesena ostatními, kterým se nestala.“* [4, s. 231] veškerá rizika jsou nesena členy společenství, kteří jsou současně vlastníky i klienty dané instituce. Úkolem vzájemné pojišťovny je poskytovat vzájemnou pomoc při eliminování nepříznivých důsledků nahodilých událostí. Ve světě lze nalézt malé vzájemné pojišťovny se zanedbatelným významem, které jsou orientovány pouze na provozování některých specifických druhů pojištění. Jsou zde však i významné vzájemné pojišťovny mající až sta tisíce členů. Náklady správní režie jsou u takových pojišťoven ve většině případů spíše nižší.

Tyto vzájemné pojišťovny mohou být konkurenty velkých akciových společností, protože do sazby pojistného není zahrnut zisk a ceny pojištění jsou tak pro klienty atraktivní. [8] [4]

V současné době jsou pojišťovny se sídlem na území České republiky dle zákona o pojišťovnictví [127] oprávněny vykonávat pojišťovací činnost jako akciové společnosti nebo družstva.

3.2.2 Klienti

Mezi klienty pojišťoven lze zařadit dle Ducháčkové a Daňhela [8] zejména pojistníky a pojištěné. Pojistníkem je ten, kým byla s pojistitelem uzavřena pojistná smlouva, resp. kým bylo sjednáno pojištění. Pojištěným se rozumí osoba, na jejíž majetek, život, zdraví nebo odpovědnost za škody se pojištění vztahuje. Osobu pojistníka a pojištěného je třeba rozlišovat především v případech, kdy pojištění bylo pojistníkem sjednáno ve prospěch jiné osoby – pojištěného (často bývá pojistníkem rodič a pojištěným jeho nezletilé dítě). Pojistníci a pojištění jsou důležitými subjekty pojistného trhu, protože jejich zájmem o pojištění je vytvářena poptávka po pojistné ochraně. [4] [1]

3.2.3 Zajistitelé

Zajistitelé jsou subjekty vykonávající zajišťovací činnost, resp. subjekty poskytující specifickou finanční službu – zajištění. Zajištění může být jednoduše označeno jako pojištění pojišťovny. Jedná se v podstatě o rozložení rizika mezi pojistitele a jednoho či více zajistitelů. Důležitým znakem je, že během zajištění dochází k tzv. vertikálnímu rozkladu rizika. [4]

Cílem zajištění je rozdělit pojistné riziko mezi pojistitele a zajistitele takovým způsobem, aby jeho případnou realizací nebyla narušena finanční stabilita těchto subjektů. V některých případech totiž celková škoda při realizaci určitých rizik může přesáhnout finanční možnosti pojistitele, jímž bylo dané riziko pojištěno. Jedná se především o rizika velkého rozsahu, např. ekologické katastrofy, požáry průmyslových komplexů, rozsáhlé letecké havárie apod. Také samotnými zajistiteli bývá část rizika převzatého od pojistitele dále předávána dalším zajistitelům. [4] [17]

Při výkonu zajišťovací činnosti je mezi pojistitelem a zajistitelem uzavírána zajišťovací smlouva, jejímž předmětem je postoupení části rizika (příp. celého rizika) převzatého pojistitelem. Touto smlouvou se zajistitel zavazuje poskytnout pojistiteli zajišťovací plnění v dohodnuté výši, pokud dojde ke vzniku pojistné události. Pojistitel se zavazuje zajistiteli platit zajišťovací jako úplatu za převzetí rizika nebo jeho části. [4] [11]

Zajistitelem je obecně subjekt přijímající určité riziko nebo jeho část do zajištění. Může jím být specializovaná instituce – zajišťovna. Dle § 3 písm. d) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí [121] je zajišťovnou „*právní osoba, jejíž činností je přebírání pojistných rizik postoupených pojišťovnou nebo jinou zajišťovnou.*“ Obchodní aktivity zajišťovny jsou zaměřeny výlučně na poskytování zajištění. Jedná se např. o nadnárodní zajišťovny, regionální a speciální zajišťovny nebo dceřiné zajišťovny velkých pojišťoven. V roce 2008 bylo Českou národní bankou uděleno povolení k provozování zajišťovací činnosti společnosti VIG RE zajišťovna, a.s., která se tak stala první zajišťovnou licencovanou v ČR a v současnosti je stále též jedinou tuzemskou zajišťovnou. Dle Vávrové [17, s. 116] „*je oprávněna přebírat zajišťovací rizika ve všech odvětvích životního i neživotního pojištění, jakož i provozovat související činnosti, k nimž se řadí poradenství, zprostředkovatelství, vzdělávání nebo šetření zajišťovacích událostí.*“

Zajistitelem může být ve své podstatě také pojišťovna, pokud jí byla udělena příslušná licence. Jde o takové pojišťovny, kterými je kromě samotného pojištění provozováno také zajištění. Těmito pojišťovnami může být zajišťovací činnost provozována pouze příležitostně a jen v některých odvětvích. Lze však nalézt i velké pojišťovny, jimiž je zajišťovací činnost provozována systematicky, a to velmi často ve formě dceřiných zajišťoven. Zajištění může být nabízeno také zajišťovacími makléři. Jejich úkolem je zprostředkovávat zajišťovací obchody mezi pojistiteli a zajistiteli. Služby těchto makléřů jsou využívány z mnoha důvodů, například když je třeba zajišťovat určitá specifická rizika či přesunout část administrativy na makléře nebo v případě chybějící obchodní sítě zajistitele v daném regionu. Zajišťovna může být v České republice založena pouze v právní formě akciové společnosti. [4] [17]

3.2.4 Pojišťovací zprostředkovatelé

Pojišťovací zprostředkovatelé jsou na pojistném trhu jakýmsi spojovacím článkem mezi pojistitelem a pojistníkem (resp. pojištěným). Jejich úkolem je usnadňovat styk pojistitele s klientem. Pojišťovací zprostředkovatelé jsou samostatnými podnikatelskými subjekty. [3] Jak uvádí Čejková [1, s. 25], zprostředkovatelé jsou schopni „vyhledávat rizika pro pojištění a tím pomáhají pojišťovněm dosahovat většího rozsahu obchodu.“ Ducháčková [4] dodává, že pojišťovací zprostředkovatelé mají schopnost sladit potřeby klienta s produkty nabízenými na pojistném trhu a nalézt pro něho optimálního pojistitele, případně individualizovat pojistnou smlouvu a přizpůsobit tak daný pojistný produkt konkrétním potřebám klienta. Podmínky podnikání pojišťovacích zprostředkovatelů jsou v ČR upraveny zákonem o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí. Dle § 3 písm. b) téhož zákona [121] je „*pojišťovacím zprostředkovatelem právnická nebo fyzická osoba, která za úplatu provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví.*“ V § 4 ZPZ jsou vymezeny kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů. [121]

3.2.5 Samostatní likvidátoři pojistných událostí

Samostatným likvidátorem pojistných událostí je dle znění § 10 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí [121] osoba, která „*provádí na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou, jejím jménem a na její účet, šetření nutné ke zjištění rozsahu její povinnosti plnit ze sjednaného pojištění.*“ Může se jednat o fyzickou nebo právnickou osobu.

3.2.6 Regulátoři pojišťovnictví, orgán dohledu v pojišťovnictví¹

Úkolem regulátora pojišťovnictví a pojistného trhu je vytvářet legislativní rámec a určovat tak pravidla chování subjektů tohoto trhu. Hlavním regulátorem pojistného trhu a pojišťovnictví v České republice je v současné době Ministerstvo financí České republiky. Orgánem dohledu v pojišťovnictví se rozumí instituce, jejímž posláním je kontrolovat dodržování legislativního rámce stanoveného regulátorem a také vydávat povolení (licence) pro provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti. Dohled nad pojišťovnictvím je v ČR vykonáván Českou národní bankou (dále též „ČNB“). [17]

¹ Problematika regulace a dohledu v pojišťovnictví bude podrobněji rozebrána v podkapitole 3.8

3.2.7 Profesní organizace, asociace a další subjekty pojistného trhu

Ve vyspělých tržních ekonomikách lze často nalézt mnoho profesních organizací či sdružení. Takováto uskupení jsou obvykle velmi důležitou součástí různých oborů nebo odvětví národního hospodářství. Jejich cílem je obvykle prosazovat společné zájmy svých členů, členství může být dobrovolné i povinné. Tyto organizace a sdružení lze nalézt i v odvětví pojišťovnictví, přičemž jejich působnost může být jak na úrovni daného státu, tak i na úrovni mezinárodní. V České republice lze mezi taková uskupení zařadit především Českou asociaci pojišťoven (dále také „ČAP“), Českou asociaci pojišťovacích makléřů (dále též „AČPM“), Českou kancelář pojistitelů (dále také „ČKP“) či Českou komoru samostatných likvidátorů pojistných událostí (dále též „ČKSLPU“). [40]

3.2.7.1 Česká asociace pojišťoven

Česká asociace pojišťoven je zájmovým sdružením, které bylo založeno za účelem zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven a pro podporu a organizaci jejich vzájemné spolupráce a pomoci. Činnost ČAP byla zahájena v roce 1994. Česká asociace pojišťoven je jedním z řádných členů Insurance Europe². [119] Na webových stránkách České asociace pojišťoven jsou vymezeny její hlavní úkoly:

- *„zpracovávat připomínky k právním předpisům týkajícím se pojišťovnictví, pojištění nebo jiných zájmů pojišťoven a prosazovat nezbytné úpravy, české i evropské legislativy,*
- *vytvářet nástroje zábrany škod a pojistných podvodů,*
- *sjednocovat pravidla a postupy členů v oblasti technické, informační i statistické,*
- *vytvářet informační nástroje pro veřejnost a objektivně a srozumitelně informovat o vývoji pojistného trhu, pojistných produktech a novinkách,*
- *přispívat k odborné informovanosti členů a zabezpečovat vzdělávání,*
- *vytvářet pravidla etického chování v pojišťovnictví,*
- *působit při odstraňování rozporů mezi členy asociace, dbát na dodržování zásad.“* [119]

² Jde o federaci národních asociací pojišťoven

Členem ČAP se může stát pojišťovna podnikající na území ČR v souladu s podmínkami stanovenými zákonem o pojišťovnictví. Členem se zvláštním statutem pak může být dle stanov ČAP [105] pojišťovna vlastněná výlučně státem a dále též právnická osoba (jiná než pojišťovna) působící v oblasti komerčního pojišťovnictví a zřízená dle zvláštních právních předpisů. V současné době má Česká asociace pojišťoven 25 řádných členů a dva členy se zvláštním statutem. Těmi jsou Česká kancelář pojistitelů a Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s. ČAP dále uvádí, že podíl členských komerčních pojišťoven na celkovém předepsaném pojistném v České republice dosahuje téměř 97 %. [119]

Česká asociace pojišťoven je mimo jiné vydavatelem časopisu (pojistně teoretického bulletinu) „Pojistné rozpravy“ a odborného časopisu „Pojistný obzor“ a také poskytovatelem mnoha vzdělávacích programů a kurzů. Mezi další činnosti ČAP lze zařadit také shromažďování a publikování statistických údajů o vývoji pojišťovnictví a pojistného trhu. [117]

3.2.7.2 Česká kancelář pojistitelů

Česká kancelář pojistitelů je profesní organizací pojistitelů, kteří mají na území České republiky oprávnění poskytovat na území ČR pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Vznik této organizace je stanoven zákonem o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. [74] Členství v ČKP vzniká pojistiteli dle § 18 odst. 3 téhož zákona [125] „*dnem nabytí právní moci rozhodnutí České národní banky, kterým bylo pojistiteli uděleno povolení k provozování pojištění odpovědnosti, nebo dnem zahájení činnosti v tomto pojistném odvětví na území České republiky pojistitelem z jiného členského státu*“.

Mezi činnosti České kanceláře pojistitelů lze zařadit především spravování garančního fondu, z něhož jsou hrazeny zejména škody způsobené vozidly, která nejsou pojištěna, dále také poskytování hraničního pojištění či provozování informačního střediska pro poškozené. ČKP dále uvádí, že ve vztahu k poškozeným vystupuje v roli garanta a dále uvádí případy, kdy se stává poskytovatelem plnění za způsobenou újmu. Další důležitou úlohou je předávání dat o pojištěných vozidlech Centrálnímu registru vozidel, aby bylo možné tato data porovnat s daty registrovaných vozidel a identifikovat tak vozidla, která byla registrována, ale nejsou pojištěna. [74]

3.2.7.3 Asociace českých pojišťovacích makléřů

Asociace českých pojišťovacích makléřů byla založena v roce 1994. Jedná se o profesní sdružení právnických osob, členem (resp. přidruženým členem) se však může stát také osoba fyzická. Důvodem pro vznik AČPM byla především potřeba prosazovat společné profesní zájmy a kultivovat prestiž profese pojišťovacích makléřů. AČPM je členem Evropské federace pojišťovacích zprostředkovatelů (BIPAR). [49] [21]

Snahou AČPM je zvyšovat odbornou úroveň pojišťovacích makléřů, a to nejen svých členů, ale obecně všech, kteří jsou vedeni v registru České národní banky. Asociace českých pojišťovacích makléřů je proto organizátorem velkého množství odborných přednášek, seminářů a konferencí. Úkolem AČPM je v současné době především chránit společné zájmy jejích členů a usilovat o patřičné uplatnění pojišťovacích makléřů nejen na tuzemském pojistném trhu, ale též na mezinárodní úrovni. Jejím cílem je také posilovat dobrou pověst pojišťovacích makléřů a redukovat možnost neetického chování některých jedinců vykonávajících tuto profesi. [21] [49]

3.2.7.4 Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí

Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí je dobrovolnou organizací, v níž jsou sdruženi především samostatní likvidátoři pojistných událostí, ale také soudní znalci, experti, odhadci a vědečtí pracovníci působící při likvidaci pojistných událostí. Její hlavní úlohou je „*prosazovat a obhajovat profesní zájmy samostatných likvidátorů ve vztahu ke správním orgánům a právním subjektům.*“ [38]

Snahou ČKSLPU je zlepšovat společenské a ekonomické postavení likvidátorů pojistných událostí. Mezi její činnosti lze zařadit podílení se na vytváření a projednávání legislativních předpisů, které jsou spojeny s likvidátory pojistných událostí či kterými je jejich činnost nějakým způsobem ovlivněna. Další významnou aktivitou je spolupráce s orgány státní správy a samosprávy, pojistiteli a organizacemi působícími v souvisejících odvětvích. [38] [31]

Dle Ducháčkové [4] je možné mezi **další subjekty pojistného trhu** zařadit také finanční instituce zabývající se provozováním pojištění kromě pojišťoven – např. některé banky. Dále lze zahrnout i poradenské a ostatní firmy pohybující se v oblasti pojišťovnictví. V mnoha vyspělých tržních ekonomikách, kde je dbáno na vysokou

úroveň ochrany spotřebitelů, jsou často zřizovány orgány typu pojišťovací ombudsman. Úkolem takového orgánu je zejména chránit spotřebitele (klienta) využívajícího určitou pojišťovací službu a omezovat spory a nedorozumění mezi pojistiteli a jejich klienty. [4] [7]

3.3 Faktory ovlivňující pojistný trh

Pojistný trh je ovlivňován velkým množstvím různých faktorů. Tyto faktory mohou být rozděleny na vnitřní a vnější. [1]

Jak uvádí Čejková [1], zevnitř je podoba a struktura pojistného trhu ovlivňována **vnitřními faktory**. Velmi důležitým vnitřním faktorem jsou zásahy státu, kterými je částečně omezována soutěživost na straně nabídky. [1] *„Stát reguluje odvětví pojišťovnictví, pojistný trh a pojistné vztahy prostřednictvím zákonů a dalších legislativních úprav.“* [17, s. 21]

Pojistný trh je velmi výrazně ovlivňován zájmem o pojištění ze strany pojistníků (resp. pojištěných), který je úzce spjat s tím, jaká důležitost je pojištění přisuzována. Jak již bylo řečeno, mnozí si nejsou zcela vědomi potřeby pojistné ochrany a pojištění tak z jejich strany není přičítán příliš velký význam. Mezi významné vnitřní faktory náleží též pojišťovací činnost, zajišťovací činnost a jiné související činnosti pojistitelů a zajišťitelů, činnosti zprostředkovatelů a také činnost asociace pojišťoven. [1]

Vnějšími faktory je fungování pojistného trhu ovlivňováno zvenčí. Mezi nejvýznamnější vnější faktory je bezpochyby možné zařadit vývoj základních makroekonomických veličin, a to inflace, nezaměstnanosti a hrubého domácího produktu. Těmito činiteli je poměrně značně ovlivňováno chování jednotlivých subjektů pojistného trhu a také ekonomické prostředí, v němž dané subjekty své činnosti vykonávají. [1]

Velice důležitým faktorem jsou také objem a struktura peněžních příjmů a výdajů domácností či výše průměrné mzdy. Opomenout nelze ani významný vliv počtu obyvatel, jejich věkového složení a vývoje střední délky života. Mezi vnější faktory lze zařadit také situaci a vývoj na ostatních segmentech finančního trhu. Těmito činiteli jsou ovlivňovány zejména ostatní činnosti pojistitelů a zajišťitelů (např. investování dočasně volných peněžních prostředků). Poměrně významným faktorem je také situace na světovém pojistném a zajišťném trhu. [1] [4]

3.4 Členění pojistného trhu

Jak už bylo řečeno, fungování pojistného trhu je založeno na principu kumulování a rozdělování peněžních prostředků soustředěných v rezervách. Obecně je tedy možné říci, že v pojišťovnách lze nalézt dočasně volné peněžní prostředky. Podnikatelská činnost pojistitelů je realizována v podmínkách konkurence. Z tohoto důvodu jsou v moderním tržním hospodářství pojistitelé nuceni chovat se tržně a jednat jako podnikatelské subjekty. Poskytování pojistné a zajistné ochrany tedy není jedinou podnikatelskou činností pojistitelů a zajistitelů (pojišťoven a zajišťoven). Jejich snahou je také investovat již zmíněné dočasně volné peněžní prostředky, a to co možná nejefektivněji. Pojistný trh je proto možné rozdělit na dva poměrně samostatné segmenty, a to na pojistný trh věcný a pojistný trh investiční. [3] [10] [11]

Věcný pojistný trh je místem, kde dochází ke střetu nabídky a poptávky po specifických finančních službách – pojištění a zajištění. Tento segment pojistného trhu může být dále členěn podle různých hledisek. Dle Čejkové [1] jej lze rozdělit například dle předmětu pojištění a zajištění, a to na trh životního pojištění a trh neživotního pojištění. Životní pojištění je zaměřeno na krytí rizik, která jsou spojena s úmrtím nebo dožitím. Do kategorie neživotních pojištění náleží veškerá pojištění, která nemají charakter životních pojištění (např. pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění majetku apod.). Věcný pojistný trh může být v podstatě považován také za součást trhu zboží a služeb. [5] [1]

Na **investičním pojistném trhu** jsou investovány dočasně volné peněžní prostředky pojišťoven. Investiční pojistný trh je tedy představován nabídkou a poptávkou po těchto prostředcích, resp. po jejich investování. Realizace prodané služby pojištění (příp. zajištění) se obvykle ukáže až po delší době po uzavření obchodu, v některých případech se neprojeví vůbec. Vlivem toho dochází ke vzniku určitého časového nesouladu mezi přijímáním pojistného (resp. zajistného), které je cenou za tuto službu a výplatou pojistného plnění. Díky tomuto nesouladu je možné realizovat investiční činnost a vstupovat tak i na ostatní segmenty finančního trhu. Lze říci, že při uskutečňování investiční činnosti pojistitelé v podstatě jednají za své klienty, kteří mohou být tímto považováni za nepřímé účastníky transakcí na finančním trhu.

Volné peněžní prostředky jsou obvykle investovány do bankovních depozit, cenných papírů nebo do nákupu nemovitostí. Dočasně volné peněžní prostředky lze také investovat do nákupu cenných sbírek, uměleckých děl a starožitností. [3] [2] [1]

3.5 Historie pojišťovnictví v českých zemích

Velmi významnou událostí českého pojišťovnictví se stalo založení prvního pojišťovacího ústavu v roce 1827. Jednalo se tehdy o Císařsko – královský privilegovaný český společný náhradu škody ohněm svedené pojišťující ústav. Tento akt dal základy českému komerčnímu pojišťovnictví. Název byl později změněn na První českou vzájemnou pojišťovnu v Praze. Obdobný ústav byl založen také v Brně (v roce 1829), název byl později změněn na Moravsko-slezskou vzájemnou pojišťovnu. Ve druhé polovině 19. století vznikalo velké množství nových pojišťoven a pojišťovacích spolků. V roce 1869 byla založena Slavia, vzájemně pojišťovací banka, Praha. Ta se řadí mezi nejvýznamnější české pojišťovny. V roce 1872 vznikla další důležitá instituce v zajišťovnictví, a to První česká zajišťovací banka v Praze.

Protože představitelé pojišťovnictví vynikali odbornými znalostmi a politickou prozíravostí, prostředky klientů v průběhu válečných let 1914–1918 zůstaly uchráněny. Po vzniku samostatné Československé republiky docházelo k dalšímu rozvoji pojišťovnictví. Byly zřizovány nové české pojišťovací společnosti, na trhu působily také pojišťovny zahraniční. Před vypuknutím druhé světové války fungovalo na československém pojistném trhu několik stovek pojišťoven a pojišťovacích spolků. V době druhé světové války nastal v oblasti pojišťovnictví útlum. Některými zahraničními pojišťovnami byl trh opuštěn.

V roce 1945 došlo ke znárodnění 733 pojišťoven dekretem prezidenta republiky. Později (v roce 1947) bylo vytvořeno jen pět pojišťoven, národních podniků. Tyto pojišťovny byly v roce 1948 sloučeny a vznikl tak jediný ústav s monopolním postavením – Československá pojišťovna, národní podnik. Přirozený tržní vývoj pojišťovnictví byl na mnoho let přerušen.

Ve spojitosti s federativním uspořádáním státu byly z této pojišťovny vytvořeny (s účinností od 1. ledna 1969) dva samostatné pojišťovací ústavy – Česká státní pojišťovna se sídlem v Praze a Slovenská štátna poisťovňa se sídlem v Bratislavě.

Po vzájemné dohodě obě pojišťovny poskytovaly své služby jen na „svém“ území, ve svých republikách. Jejich monopolní postavení tedy zůstalo zachováno.

K postupné obnově pojistného trhu na českém území začalo docházet až po roce 1991, kdy byl přijat zákon č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví³. Díky němu bylo možné odstranit monopol České státní pojišťovny na českém území a Slovenské státní pojišťovny na území Slovenska. Novým právním předpisem bylo umožněno zakládání nových pojišťoven a dalších pojišťovacích subjektů. Po rozdělení federativní republiky k 1. lednu 1993 se již český pojistný trh vyvíjel samostatně. [2] [4] [6] [9]

Významným rokem českého pojišťovnictví (především z hlediska legislativy) se stal rok 1999. Došlo k přijetí zákona o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, díky čemuž bylo pojištění odpovědnosti z provozu vozidla přeměněno ze zákonného na povinně smluvní a mohlo tak být sjednáno u více pojišťoven. Další důležitou právní normou byl také zákon 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů. Jedním z důvodů přijetí těchto právních norem byla potřeba harmonizace české legislativy právními akty Evropské unie (dále také „EU“) v souvislosti s očekávaným vstupem ČR do EU. Dle Ducháčkové a Daňhela [8, s. 106] bylo cílem nové verze zákona o pojišťovnictví „*poskytnout první pomoc dohledu nad pojišťovnictvím po krachu pojišťovny Morava a několika letech dalších zkušeností s chováním subjektů na pojistném trhu.*“ Bylo třeba výkon státního dohledu zefektivnit a také věnovat více pozornosti stabilitě a finanční bezpečnosti podnikání v pojišťovnictví. [114] [1] [8]

Vstupem České republiky do Evropské unie v roce 2004 byl český pojistný trh začleněn do evropského pojistného trhu. V lednu 2005 vešel v účinnost zákon o pojistné smlouvě a také zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí. V roce 2006 došlo ke sjednocení dohledu nad finančním trhem, dohled nad osobami působícími na finančním trhu (včetně trhu pojistného) počala vykonávat Česká národní banka⁴. [114] [4]

Dalším významným rokem pro české pojišťovnictví se stal rok 2009, kdy byl ve sbírce zákonů vyhlášen nový zákon o pojišťovnictví (účinnost od 1. ledna 2010). Tímto

³ Ten byl několikrát novelizován a později nahrazen novým zákonem o pojišťovnictví.

⁴ Do té doby byl dohled v pojišťovnictví vykonáván při Ministerstvu financí ČR.

zákonem byly zapracovány příslušné směrnice Evropských společenství, jsou v něm upraveny podmínky provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti a výkonu dohledu v pojišťovnictví. Byly též podrobněji vymezeny požadavky na řídicí a kontrolní systém pojišťoven, což mělo být jakýmsi mezistupněm pro zavedení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II) (dále jen „Solventnost II“). [8] [114]

V roce 2014 vstoupil v účinnost nový občanský zákoník. Díky němu byla právní úprava pojistné smlouvy navrácena zpět do občanského zákoníku, nabytím účinnosti nového občanského zákoníku byl zákon o pojistné smlouvě ve své podstatě zrušen (s výjimkou několika ustanovení). [59]

V roce 2016 vešla v účinnost novela zákona o pojišťovnictví implementující evropskou směrnici Solventnost II. Touto novelou bude mimo jiné ovlivněn také rozsah činnosti pojišťoven, v zákoně již není obsažena definice tzv. souvisejících činností. Pojišťovnami již tak nebude moci být přímo nabízeno např. zprostředkování stavebního spoření, leasingových smluv apod. [70] Účinnosti nabyla také novela zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, kterou bylo mimo jiné zavedeno rozložení provize u životního pojištění a rozložení pořizovacích nákladů pojišťovny do pěti let (za účelem zajištění vyššího odkupného pro klienty). Reakce pojišťoven na tyto změny jsou různé, např. společností Allianz pojišťovna, a.s. (dále také „Allianz“) byla nabídka investičního životního pojištění od 1. prosince 2016 definitivně ukončena. [18] [87]

3.6 Trendy v pojišťovnictví

Pojišťovnictví je velice dynamicky se rozvíjejícím odvětvím tržní ekonomiky. V poslední době lze v pojišťovnictví zaznamenat několik významných vývojových trendů. [4]

Jedním z nich je **využívání nových metod při prodeji pojistných produktů**. Jedná se např. o prodej přes telefon, v dnešní době je však stále častěji využíván internet. Výhodou těchto způsobů je rychlá odezva a také poměrně velká dostupnost – 24 hodin denně, v podstatě téměř odkudkoli. Nevýhodou je, že prodej prostřednictvím telefonu či internetu lze využít spíše u jednodušších produktů s malým počtem

parametrů (např. cestovní pojištění). Navíc ani dnes není internet dostupný naprosto všem obyvatelům, otázkou také zůstává, do jaké míry je přenos dat bezpečný. [4]

Dalším z přístupů k prodeji pojistných produktů je i tzv. **bankopojištění**. Jedná se o jakési propojení bankovního a pojišťovacího sektoru. ČAP definuje bankopojištění jako „*prodej pojištění a investičních produktů bankami jejich zákazníkům jménem příslušných poskytovatelů jiných finančních služeb.*“ [41] Prakticky se jedná o prodej pojistných produktů na přepážce banky.

Mezi trendy v pojišťovníctví lze zařadit také **reakce na výskyt katastrofických událostí**. V tomto ohledu se nemusí jednat pouze o přírodní katastrofy (povodně, zemětřesení, lesní požáry, hurikány apod.), rozsáhlé katastrofy pramení též z lidských činností. [4] Velkým rizikem jsou v současné době teroristické útoky, k nimž dochází stále častěji také v Evropě. Některými pojišťovnami je pojištění proti terorismu nabízeno v rámci cestovního pojištění. V reakci na současnou situaci byl Českou podnikatelskou pojišťovnou, a.s., Vienna Insurance Group (dále též „ČPP“ či „Česká podnikatelská pojišťovna“) na trh uveden nový produkt, a to pojištění proti terorismu a dalším násilným činům pro veřejnou správu a podnikatele. Dle ČPP je toto pojištění vhodné pro nákupní centra, vládní instituce, výrobní závody aj. [72] [7]

Další vývojovou tendencí v odvětví pojišťovníctví je **zvyšování množství rizik krytých pojištěním, individualizace** pojistných produktů a uvádění **nových pojistných produktů**. Jedná se v podstatě o reakci na změny způsobu života a životní úrovně, využívání nových technologií, výskyt některých nemocí apod. [7]

Například u UNIQA pojišťovny, a.s. (dále jen „UNIQA“) je nyní zařazeno i pojištění proti viru Zika, přičemž pojistnou událostí je „*narození dítěte s vývojovou vadou způsobenou nákazou matky virem Zika během těhotenství.*“ [109] Společností ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB (dále též „ČSOB Pojišťovna“) bylo uvedeno na trh speciální pojištění pro muže a pro ženy, které je zaměřeno mimo jiné na pojištění rizik typických pro ženy (např. pojištění pro případ rakoviny děložního čípku) a pro muže (např. pojištění pro případ rakoviny prostaty). [33] Dnešní mladší generací klientů je často požadována možnost přizpůsobení pojistného produktu (zejména při krytí komplexnějších rizik) přesně na míru jejich potřebám. Mezi takové produkty lze zařadit např. pojištění „NA PŘÁNÍ“ společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group (dále také „Kooperativa“), v rámci kterého je možné se pojistit pro

případy různých rizik (úraz, nemoc, smrt apod.) s tím, že jednotlivá pojištění mohou být poskládána dle potřeb daného klienta. [138] V současné době jsou stále častěji využívány tzv. drony, ať už ke komerčním účelům, tak i čistě pro rekreaci. Během letu ale může dojít k nečekané poruše a následnému pádu dronu, čímž může být způsobena škoda na cizím majetku či zdraví. Proto lze u některých pojišťoven sjednat „povinné ručení“ pro drony (např. Allianz nebo ČSOB Pojišťovna) či havarijní pojištění dronů. [32] [58]

S novými trendy se však lze setkat nejen u samotných pojistných produktů, ale také **v oblasti technologií, které jsou pojišťovnami využívány.** Jedná se například o již zmíněné drony. Jejich přínosem je usnadnění průzkumu, prohlídky a dokumentace místa škody. Drony jsou používány pro dokumentaci škod na špatně dostupných místech (jeřáby, střechy rozsáhlých výrobních hal apod.) Jednou z pojišťoven využívajících drony je např. Česká pojišťovna a.s. (dále také „Česká pojišťovna“). [30] [57] Některými pojišťovnami jsou v oblasti pojištění automobilů využívány tzv. telematické systémy. Telematické zařízení instalované v útrokách vozu je schopné v případě nehody automaticky spojit řidiče s asistenční linkou pojišťovny. Pomocí takového zařízení je také možné odhalit zloděje, resp. vypátrat kradený automobil, a to díky znalosti aktuální polohy a pohybu daného vozu. Telematika ale může také vysláním automatického signálu do asistenční centrály zachraňovat lidské životy. Telematické systémy jsou v České republice využívány např. pojišťovnami Allianz a UNIQA. [107] [108] V současné době je také mnoha pojišťovnami (a nejen jimi) pro podepisování smluv využívána technologie dynamického biometrického podpisu (dále též „DBP“). Smlouvu není třeba pro účely podepsání tisknout, podpis je vytvořen perem na speciálním podepisovacím zařízení a poté vložen do elektronického dokumentu. Zpracování smluv je tak rychlejší, smlouva je ihned uložena v systému a současně je klientovi k dispozici na zabezpečeném portále. V podpisu jsou kromě jeho grafické podoby obsaženy ještě další charakteristiky (tlak, rychlost, sklon pera aj.), jsou tak posíleny kontrolní mechanismy a lze jednoznačně identifikovat čas podepsání smlouvy (výhoda pro řešení sporů). Dynamický biometrický podpis je využíván např. společnostmi AXA pojišťovna a.s., Kooperativa či Českou pojišťovnou. [34] [43]

3.7 Ukazatele úrovně věcného pojistného trhu

Věcný pojistný trh může být hodnocen z mnoha různých hledisek. Klíčovým prvkem v hodnocení pojistného trhu je posuzování vývoje ukazatelů jeho úrovně. Pomocí ukazatelů úrovně pojistného trhu je hodnocena pojišťovací činnost, úroveň komerčních pojišťoven a také výsledky jejich práce.

Takovýchto ukazatelů by bylo možné nalézt celou řadu. [1] [15] Jedná se mimo jiné o tyto ukazatele:

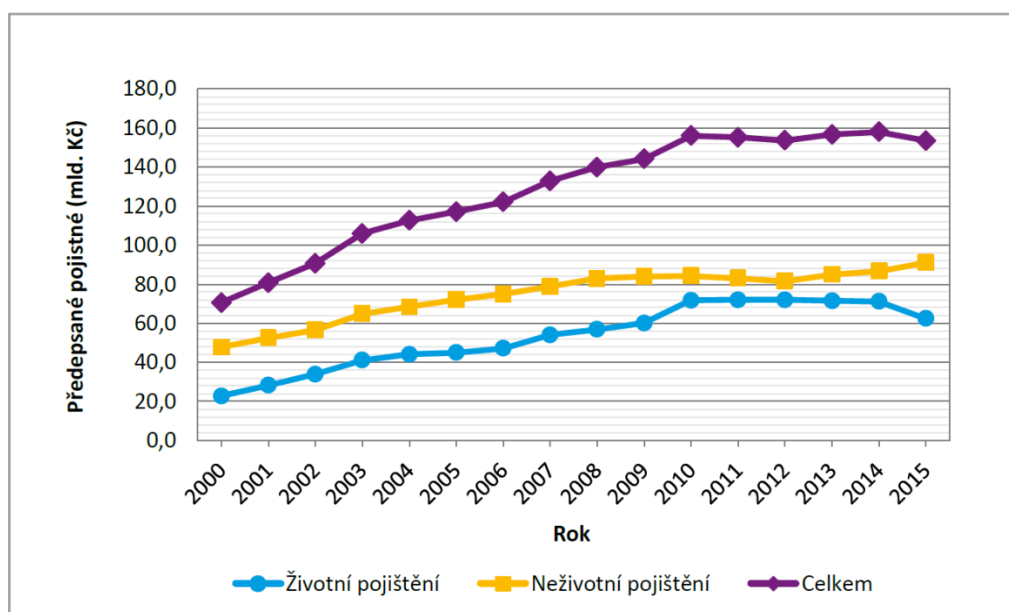
- předepsané pojistné,
- pojistné plnění,
- škodovost,
- pojištěnost,
- počet komerčních pojišťoven,
- koncentrace pojistného trhu aj.

3.7.1 Předepsané pojistné

Jedním z nejvýznamnějších ukazatelů úrovně pojistného trhu je předepsané pojistné. Jedná se o pojistné stanovené na sjednané pojistné období. Dle autorů Ducháčkové, Daňhela a kol. [8] lze předepsané pojistné považovat za základní ukazatel výkonnosti pojišťoven. „Ukazatel objemu předepsaného pojistného představuje a kvantifikuje velikost pojistného odpovídajícího platným pojistným smlouvám za celý pojistný trh ve sledovaném roce.“ [3, s. 242]

Výše předepsaného pojistného je ovlivněna dvěma hlavními činiteli. Jedním z těchto činitelů je počet uzavřených pojistných smluv. Druhým faktorem je úroveň parametrů, které jsou v pojistných smlouvách obsaženy. Těmito parametry se rozumí především druhy rizik, která jsou kryta pojištěním, přístupy k oceňování rizik a výše pojistných částek sjednaných ve smlouvách. [3] Předepsané pojistné může být sledováno souhrnně pro celý pojistný trh, odděleně pro životní a neživotní pojištění, pro jednotlivé druhy pojištění nebo také pro jednotlivé pojišťovny. Na základě tohoto ukazatele je možné následně sestavit pořadí komerčních pojišťoven pro daný stát či region a určit jejich podíly na pojistném trhu. [1] [11] Vývoj objemu předepsaného pojistného v České republice v letech 2000-2015 je zobrazen v následujícím grafu.

Graf 1 Objem předepsaného pojistného (v mld. Kč) v letech 2000-2015



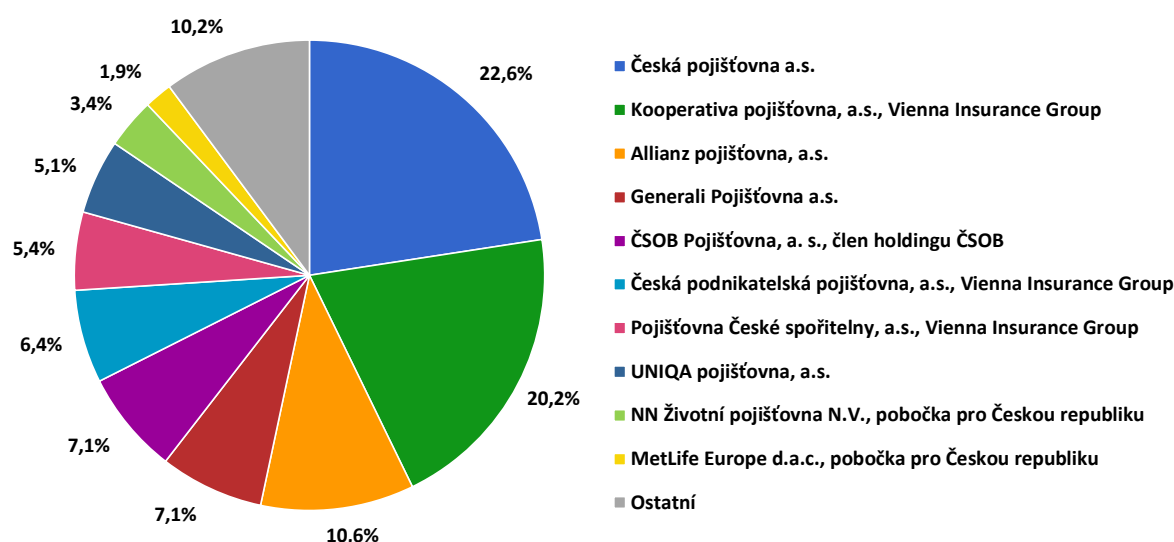
Zdroj: Vlastní zpracování s využitím výročních zpráv Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění [66] a zpráv o výkonu dohledu nad finančním trhem [136]

V grafu si lze všimnout průběžně rostoucího objemu předepsaného pojistného do roku 2010. V posledních letech je možné vidět určitou stagnaci a v roce 2015 i mírný pokles. Je to způsobeno zejména oslabováním v oblasti životního pojištění, s čímž souvisí právě také pokles objemu předepsaného pojistného v segmentu životního pojištění. Předepsané pojistné v oblasti životního pojištění činilo v roce 2015 62,4 mld. Kč, v neživotním pojištění 91,0 mld. Kč a celkové hrubé předepsané pojistné dosáhlo výše 153,4 mld. Kč.

Na dalším grafu jsou znázorněny podíly několika komerčních pojišťoven na pojistném trhu ČR v roce 2016⁵ na základě pořadí sestaveného dle celkové výše jimi předepsaného pojistného.

⁵ Jedná se o předběžné údaje.

Graf 2 Podíly komerčních pojišťoven na pojistném trhu (v %) v roce 2016



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím údajů o vývoji pojistného trhu za rok 2016 [116]

Z grafu je patrné, že podíl největších deseti pojišťoven je vyšší než 89 %. Pojišťovací skupina Vienna Insurance Group⁶ (dále též „VIG“) dosáhla podílu přibližně 32 % a skupina Generali CEE Holding⁷ podílu mírně nad 30 %.

3.7.2 Pojistné plnění

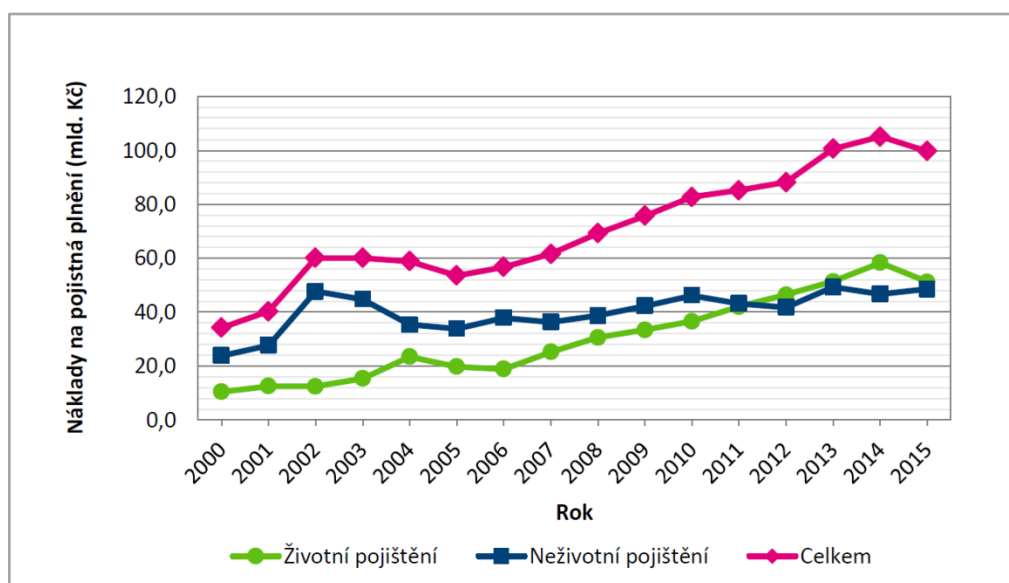
„Pojistné plnění představuje především peněžité plnění komerční pojišťovny klientovi po vzniku pojistné události na základě pojistné smlouvy.“ [1, s. 27]

Pojistným plněním se tedy rozumí vyplacené náhrady vzniklých škod v případě škodových pojištění a výplaty pojistných plnění u obnosových pojištění. Pojistné plnění je poskytnuto pouze v případě realizace pojistné události (nahodilé události kryté pojištěním). [4] Také tento ukazatel může být sledován odděleně pro životní a neživotní pojištění nebo obecně za celý pojistný trh. [1] Na následujícím grafu je znázorněn vývoj nákladů na pojistná plnění v letech 2000-2015.

⁶ Členem Vienna Insurance Group v ČR je Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group, Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group a Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group. Do této skupiny náleží také jediná tuzemská zajišťovna VIG RE zajišťovna, a.s.

⁷ Součástí Generali CEE Holdingu je v České republice Česká pojišťovna a.s., Generali Pojišťovna a.s. a Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s.

Graf 3 Náklady na výplatu pojistných plnění (v mld. Kč) v letech 2000-2015



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím výročních zpráv Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění [66], zpráv o výkonu dohledu nad finančním trhem [136] a [8]

V grafu si lze všimnout rostoucí tendence v celkových nákladech na výplatu pojistných plnění. To je způsobeno zejména zvyšujícím se objemem pojistných plnění v životním pojištění. Jednou z možných příčin může být neustálé rozšiřování nabídky pojistných produktů v životním pojištění a tím zvyšování množství rizik krytých pojištěním. V roce 2015 je však vidět určitý pokles, který lze přisuzovat již zmíněnému obecnému poklesu v oblasti životního pojištění. V oblasti neživotního pojištění je patrné výrazné zvýšení objemu vyplaceného pojistného plnění v roce 2002. Tento výkyv je způsoben katastrofickou povodní v tomto roce. Celkový objem nákladů na výplatu pojistných plnění činil v roce 2015 99,7 mld. Kč, v životním pojištění 51,2 mld. Kč a v oblasti neživotního pojištění 48,5 mld. Kč.

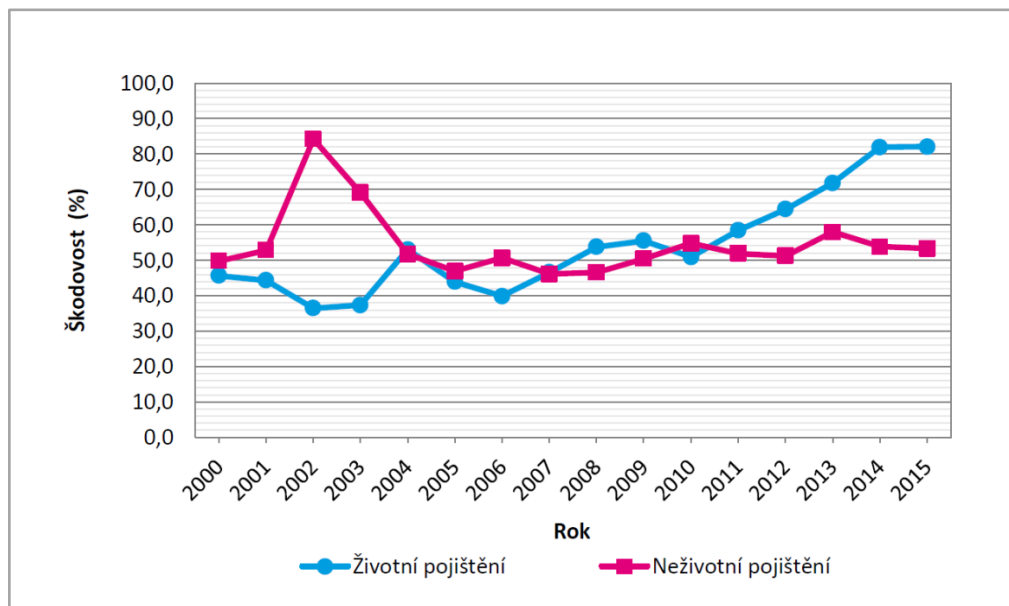
3.7.3 Škodovost

„Škodovost je ukazatel, který vyjadřuje poměr mezi výší poskytnutých pojistných plnění a výší předepsaného či přijatého pojistného.“ [1, s. 27]

Vývoj škodovosti je tedy ovlivněn jak objemem předepsaného pojistného, tak i úrovní pojistného plnění. Škodovost je vyjadřována v procentech. Může být členěna na škodovost neživotního pojištění a škodovost životního pojištění. [1] [11] Hodnota tohoto ukazatele by měla být nižší než netto pojistné v procentech. V případě, že by ukazatel škodovosti dosáhl hodnoty vyšší než netto pojistné, dané pojištění by bylo

ekonomicky nevyrovnané. Škodovost by též neměla dosáhnout 100 % hodnoty přijatého pojistného. [1] Vývoj škodovosti v ČR v letech 2000-2015 je zobrazen v následujícím grafu.

Graf 4 Škodovost (v %) v letech 2000-2015



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím výročních zpráv Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění [66], zpráv o výkonu dohledu nad finančním trhem [136] a [8]

Z uvedeného grafu například vyplývá, že škodovost v neživotním lze v uvedených letech považovat za přibližně konstantní. Jak už bylo řečeno, hodnota ukazatele pojištěnosti je ovlivněna výší předepsaného pojistného a objem poskytnutých pojistných plnění. Protože oba tyto ukazatele vykazují konstantní růst bez větších výkyvů, vyplacená pojistná plnění jsou předepsaným pojistným pokryta přibližně stejnou měrou. Výrazného výkyvu si lze všimnout v roce 2002, kdy byla Česká republika zasažena ničivou povodní a došlo tak k rozsáhlým škodám. Škodovost v životním pojištění činila v roce 2015 82,0 %, v neživotním pojištění 53,3 %.

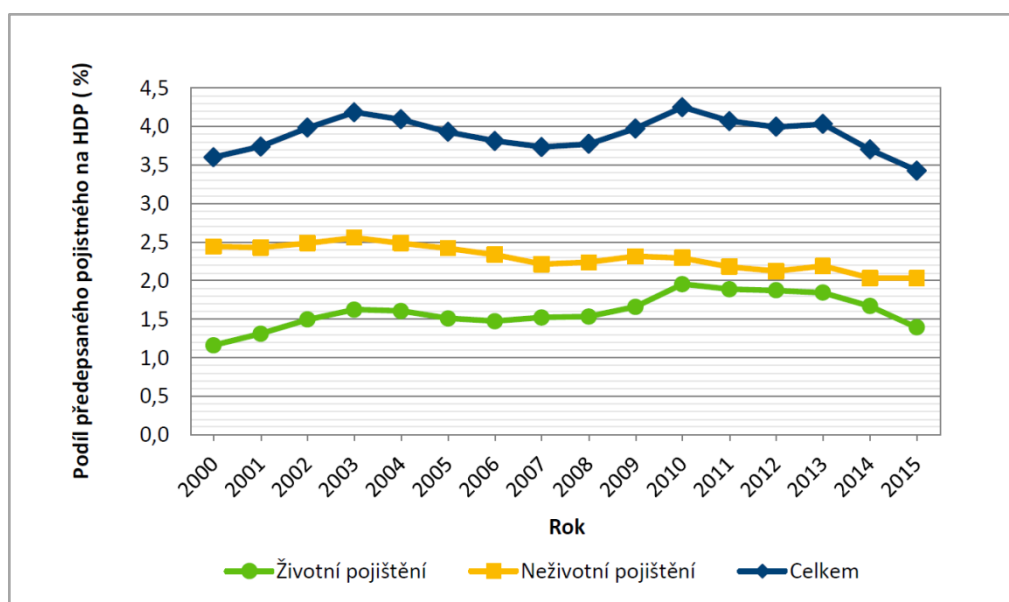
3.7.4 Pojištěnost

Ukazatel pojištěnosti patří mezi nejvýznamnější ukazatele, které jsou používány pro hodnocení rozsahu a úrovně pojistného trhu. Je možné sledovat globální pojištěnost v daném státě a dále také pojištěnost v jednotlivých druzích pojištění či odvětvích. Dle Ducháčkové [4] je globální (celková) pojištěnost vyjadřována nejčastěji ukazatelem „penetrace“.

Ukazatel globální (celkové) pojištěnosti, resp. ukazatel penetrace, je Českou asociací pojišťoven definován jako „poměr hodnoty hrubého předepsaného pojistného a hodnoty hrubého domácího produktu v běžných cenách v daném roce (v %).“ [42] Jedná se o ukazatel, který je uznáván a běžně používán na mezinárodní úrovni. Lze říci, že tímto ukazatelem je vyjadřována úroveň rozvinutosti pojistného trhu a též jakési důležitosti pojišťovnictví v dané ekonomice. [42]

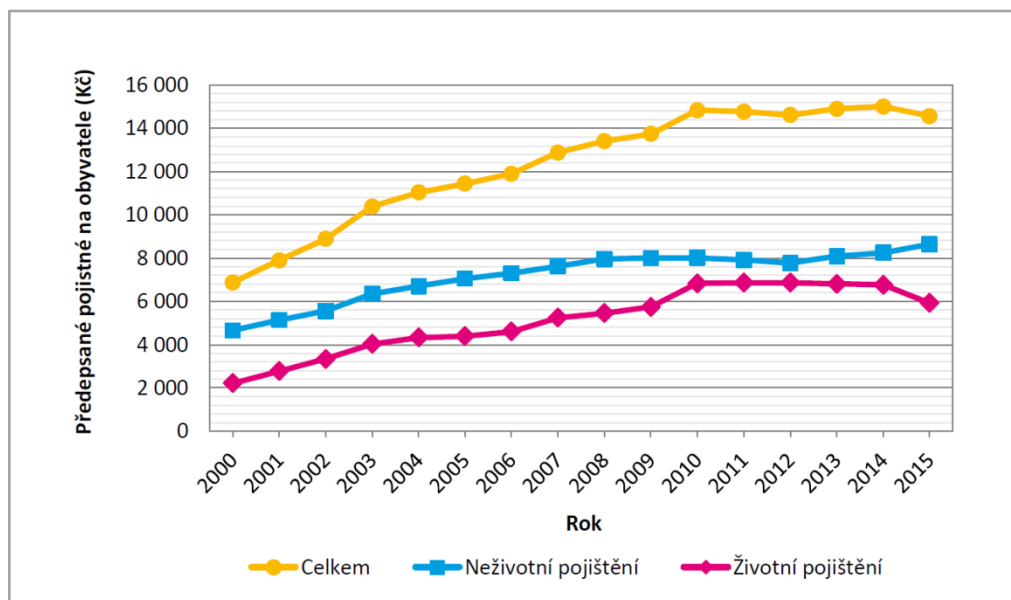
Vzhledem k tomu, že tento ukazatel je, jak vyplývá ze způsobu výpočtu, silně ovlivněn hodnotou hrubého domácího produktu, pro hodnocení pojištěnosti je využíván také další ukazatel, a to tzv. „densita“. Densita je ukazatel vyjadřující objem předepsaného pojistného připadajícího na jednoho obyvatele. Ten je naopak ovlivněn vývojem směnných kurzů. [4] [3] Vývoj obou ukazatelů na českém pojistném trhu je znázorněn na následujících grafech.

Graf 5 Podíl předepsaného pojistného na HDP (v %) v letech 2000-2015



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím výročních zpráv Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění [66], zpráv o výkonu dohledu nad finančním trhem [136] a zprávy o dohledu nad pojistným trhem a o vývoji tohoto trhu v roce 2005 [133]

Graf 6 Předepsané pojistné na jednoho obyvatele (v Kč) v letech 2000-2015



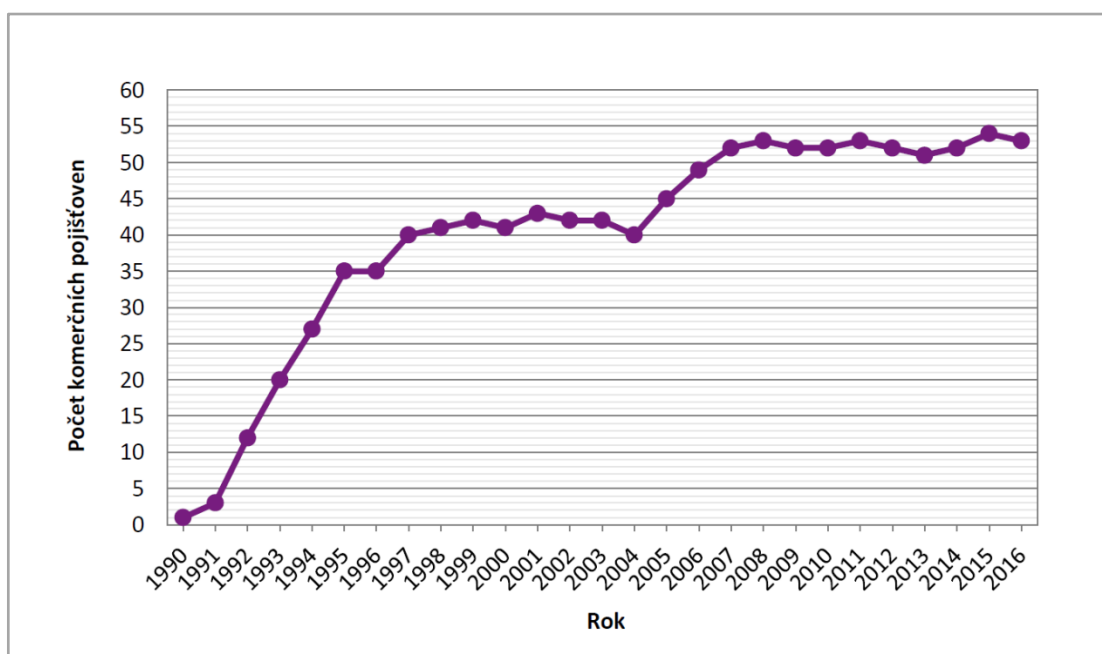
Zdroj: Vlastní zpracování s využitím výročních zpráv Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění [66], zpráv o výkonu dohledu nad finančním trhem [136] a dat Českého statistického úřadu [76]

V grafech je vidět, že procentní podíl předepsaného pojistného na HDP i objem předepsaného pojistného na jednoho obyvatele v životním pojištění mají v posledních letech spíše klesající tendenci. Jedním z důvodů je pokles objemu předepsaného pojistného v životním pojištění, který je trendem několika posledních let. V České republice bylo v roce 2015 dosaženo pojištěnosti (ukazatel penetrace) přibližně 3,4 %, v oblasti životního pojištění 1,4 % a v neživotním pojištění 2,0 %. Pro srovnání dle ČAP [114] je průměrně v zemích Evropské unie hodnota tohoto ukazatele více než dvojnásobná, tedy celkově 7,8 %, v životním pojištění 4,8 % a v neživotním 3,0 %, což je ale také ovlivněno tím, že komerční pojišťovny jsou často zapojeny do systému zdravotního nebo penzijního pojištění.

3.7.5 Počet komerčních pojišťoven

Počet komerčních pojišťoven může být zařazen mezi základní ukazatele úrovně věcného pojistného trhu, které jsou používány v mezinárodním měřítku. S jeho využitím lze získat určité povědomí o vyspělosti, míře regulace a obecně o celkovém vývoji daného pojistného trhu. [1] V následujícím grafu je zobrazen vývoj počtu komerčních pojišťoven od roku 1990 do roku 2016.

Graf 7 Počet komerčních pojišťoven v ČR v letech 1990-2016



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím výročních zpráv ČAP [114], výročních zpráv Úřadu státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění [66], zpráv o výkonu dohledu nad finančním trhem [136] a seznamu regulovaných a registrovaných subjektů ČNB [95]

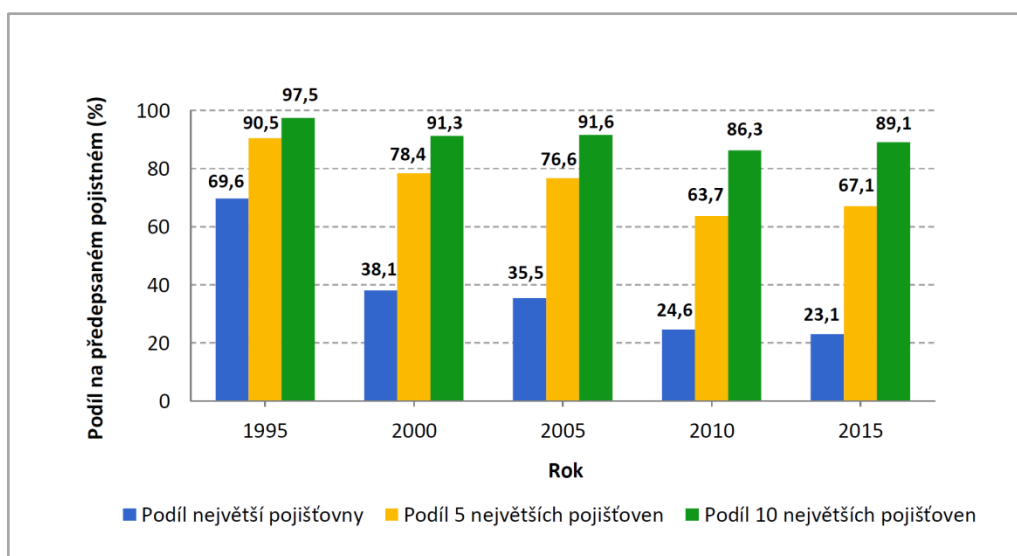
Čejková [1] uvádí, že ještě v roce 1990 byla pojišťovací činnost na českém pojistném trhu provozována pouze jedinou pojišťovnou – v tehdejší době to byla Česká státní pojišťovna, dnes známá pod názvem Česká pojišťovna a.s. V následujícím roce byl však přijat zákon č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, díky němuž došlo k otevření trhu, bylo možné zakládat nové pojišťovny a monopol České státní pojišťovny (později byla přetransformována na Českou pojišťovnu a.s.) byl tak zrušen. K výraznějšímu nárůstu počtu pojišťoven počalo docházet až v roce 1992. [1] V posledních letech je počet komerčních pojišťoven relativně stabilní. Poměrně výraznou událostí pojistného trhu ČR v roce 2016 bylo odkoupení pojišťovací části finanční skupiny Wüstenrot společností Allianz pojišťovna, a.s., tím fakticky zanikla Wüstenrot pojišťovna, a.s. a Wüstenrot, životní pojišťovna, a.s. Ke konci roku 2016 bylo Českou národní bankou evidováno 53 komerčních pojišťoven.

3.7.6 Koncentrace pojistného trhu

Dalším ukazatelem, pomocí něhož může být hodnocena úroveň věcného pojistného trhu, je koncentrace pojistného trhu. Ta je sledována většinou vyspělých zemí. Jedná se o ukazatel, kterým je vyjádřen podíl největších komerčních pojišťoven na výši

předepsaného pojistného. Obvykle je sledován podíl pěti, deseti a patnácti největších pojišťoven. [1] Vzhledem k velikosti pojistného trhu České republiky se jeví jako vhodnější vyjádřit koncentraci pojistného trhu podílem jedné (největší) pojišťovny a dále pěti a deseti pojišťoven působících v ČR. Vývoj koncentrace pojistného trhu v České republice v letech 1995, 2000, 2005, 2010 a 2015 je zobrazen na následujícím grafu.

Graf 8 Vývoj koncentrace českého pojistného trhu



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím výročních zpráv ČAP [114] a [1]

Jak je vidět na uvedeném grafu, procentní podíl největší pojišťovny na předepsaném pojistném vykazuje klesající tendenci. Jak už bylo řečeno, před rokem 1991 na českém území jen Česká státní pojišťovna s monopolním postavením.

Díky přijetí zákona č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví mohly být zakládány další pojišťovny a postupně začalo docházet k poklesu podílu největší pojišťovny. V grafu je nejvýraznější rozdíl vidět mezi rokem 1995 a rokem 2000⁸, kdy došlo k transformaci a demonopolizaci trhu povinného ručení⁹, v posledních letech je pokles již mírnější. Lze si také všimnout, že naopak podíl největších pěti a deseti pojišťoven byl v roce 2015 vyšší než v roce 2010. Důvodem může být upevňující se postavení na trhu pojišťoven zahrnutých v těchto skupinách.

⁸ Ještě v roce 1999 byl podíl největší pojišťovny vyšší než 50 %. [114]

⁹ Do té doby mohlo být sjednáno pouze u České pojišťovny a.s. [1]

3.8 Regulace a dohled v pojišťovnictví

Pojišťovnictví je velmi významným odvětvím každé tržní ekonomiky. Je velice důležité, aby toto odvětví bylo stabilní, odolné a důvěryhodné. Vzhledem k tomu, že nabídka pojistných produktů je velmi rozsáhlá a různorodá, pro potenciální klienty mnohdy není snadné se v ní zorientovat a odhalit, v čem tkví nebezpečí výběru nevhodného produktu. Samotní klienti často nejsou schopni jednoznačně rozpoznat, zda požadované pojištění je odpovídající úrovni nabízené pojištění ochrany či nikoli. Na pojišťovací trh také někdy vstupují ne zcela seriózní podnikatelé, čímž mohou být klienti ohroženi. Z těchto skutečností vychází potřeba klienty určitým způsobem chránit. [90] [1] [4]

Protože samotné tržní mechanismy nejsou dostačujícím nástrojem pro zajištění stability, transparentnosti a důvěryhodnosti pojišťovnictví, je třeba uskutečňovat regulaci pojišťovnictví prostřednictvím příkazujících a omezujících pravidel (zejména právních předpisů) a vykonávat dohled nad jejich dodržováním. Regulaci a dohledu v pojišťovnictví podléhají v České republice pojišťovny, zajišťovny, pojišťovací zprostředkovatelé i samostatní likvidátoři pojistných událostí. [90] Klíčovým úkolem regulace a dohledu v pojišťovnictví je dle Vávrové [17, s. 22] „ochrana oprávněných zájmů pojištěných subjektů.“ Současně je též třeba regulovat a kontrolovat hospodaření pojišťoven tak, aby byly schopny plnit své závazky.

3.8.1 Regulace pojišťovnictví

Regulace pojišťovnictví může být definována jako konstruování pravidel pro chování subjektů pojistného trhu a pro správné fungování jednotlivých oblastí pojišťovnictví. Základním prvkem regulace pojišťovnictví jsou legislativní předpisy upravující pojišťovací a zajišťovací činnost, pojištění vztahy a pojišťovací trh. [4] [17]

Lze říci, že hlavním regulátorem českého pojišťovnictví a pojistného trhu je Ministerstvo financí České republiky, protože v současné době je odpovědnost za tvorbu primární legislativy (zákonů) vložena právě do rukou Ministerstva financí ČR. Na přípravě zákonů se částečně podílí i Česká národní banka, a to formou expertní spolupráce. [129]

Legislativní předpisy, kterými je regulováno pojišťovnictví, jsou zaměřeny na úpravu vztahů mezi pojistitelem a klientem a dále jsou jimi vymezeny podmínky pro subjekty vykovávající pojišťovací a zajišťovací činnost. [4] V České republice je pojišťovnictví regulováno mimo jiné následujícími právními předpisy:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Velmi významným předpisem, kterým je v současné době upravena soukromoprávní oblast pojištění, je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. NOZ nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2014. Úprava pojištění (resp. pojistné smlouvy) je obsažena zejména v § 2758 až 2872 [123]. Soukromoprávní problematika pojištění byla v období od 1. ledna 2005 do 31. prosince 2013 regulována samostatným předpisem, konkrétně zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů. Ten byl však nabytím účinnosti nového občanského zákoníku fakticky zrušen a úprava pojistné smlouvy byla navrácena zpět do obsahu občanského zákoníku¹⁰. [59]

V důvodové zprávě k návrhu NOZ [37] je vysvětleno, proč je nyní ustanovení o pojistné smlouvě zařazeno do občanského zákoníku a nikoli do samostatného předpisu. Dle důvodové zprávy má být občanský zákoník univerzálním kodexem soukromého práva. Proto by v něm měla být obsažena pokud možno kompletní kodifikace smluvních typů. *„U pojistné smlouvy zakládající soukromé pojištění je její začlenění do kodexu občanského práva zvláště důležité a i ze systematického hlediska logické, neboť se jedná o právní úpravu svou povahou obecně se dotýkající soukromého života lidí a provázející jej v úzkém sepětí“*. [37, s. 540]

Novým občanským zákoníkem nebyl převzat katalog definic mnoha základních pojmů, který byl obsažen v § 3 ZPS. Některé pojmy jsou nepřímou vymezeny v obsahu jednotlivých ustanovení, jiné pojmy (např. „úraz“) však již definovány nejsou a jejich výklad je ponechán čistě na ujednání smluvních stran. [27] [37]

¹⁰ Do 31. prosince 2004 byla pojistná smlouva upravena zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Z tohoto zákona byla úprava pojistné smlouvy vyňata a s účinností od 1. ledna 2005 byla řešena zákonem o pojistné smlouvě.

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2010. Tímto zákonem jsou mimo jiné vymezeny podmínky vzniku a provozování činnosti pojišťoven a zajišťoven, které mají na území České republiky sídlo nebo zde své činnosti provozují. Dále jsou tímto právním předpisem upraveny i další oblasti související s činností pojišťoven a zajišťoven, a to například technické rezervy, solventnost nebo účetnictví a audit pojišťoven a zajišťoven. Je zde také upravena problematika výkonu dohledu v pojišťovnictví. [127]

Důležitou událostí v oblasti regulace pojišťovnictví bylo v roce 2016 (konkrétně 23. září 2016) nabytí účinnosti novely zákona o pojišťovnictví, prostřednictvím níž byla do českého právního systému transponována evropská směrnice Solventnost II. Zde jsou mimo jiné stanoveny požadavky týkající se vnitřních kontrolních systémů pojišťoven, řízení rizik a výpočtu technických rezerv. Cílem této nové regulace je také zvýšení transparentnosti pojistného trhu. [100]

Nový systém regulace a dohledu v evropském pojišťovnictví, který je označován jako Solventnost II, měl už od 1. ledna 2016 jednotně fungovat v celé Evropské unii. Novela zákona o pojišťovnictví implementující směrnici Solventnost II měla původně nabýt účinnosti 1. ledna 2016. Novela byla projednávána již v roce 2015, ve třetím čtení v pátek 13. listopadu 2015 však nebyla poslaneckou sněmovnou schválena. Velký podíl na tom nesly vznesené pozměňovací návrhy týkající se provizí u životního pojištění. Novela zákona o pojišťovnictví nakonec vstoupila v účinnost 23. září 2016 [88] [99] [104]

Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí), ve znění pozdějších předpisů

Tímto předpisem jsou upraveny podmínky provozování činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, jsou zde definovány jejich povinnosti. V zákoně jsou mimo jiné obsažena i ustanovení, která se týkají registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí a také dohledu nad jejich činností. [121]

Významným legislativním krokem bylo v roce 2016 také nabytí účinnosti novely zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí. Ta byla též diskutována již v průběhu roku 2015, v době neschválení novely ZPoj bylo ale její projednávání již nějaký čas pozastaveno. Novela zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí vešla v účinnost 1. prosince 2016. [71] [18]

Přínosem novely ZPZ je prodloužení doby ručení zprostředkovatelů za sjednané pojistné smlouvy životního pojištění, a to na pět let. Současně i odměny (provize) zprostředkovatelů jsou rozloženy do pěti let. Do pětiletého období musí být rozloženy také pořizovací náklady pojišťoven (náklady na sjednání pojištění), čímž by mělo být klientům zajištěno co nejvyšší odkupné. Vzhledem k tomu, že vlivem této nové regulace došlo k prodloužení doby ručení za odvedenou práci, zprostředkovatelé by měli být více motivováni k péči o klienty po delší dobu. Nová pravidla budou použita na pojistné smlouvy uzavřené od 1. prosince 2016 a také na podstatné změny smluv, které byly uzavřeny dříve. [70] [87] [89] [18]

V souvislosti s právní úpravou pojišťovnictví je třeba zmínit též tyto legislativní předpisy:

- Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 377/2005 Sb., o doplňkovém dohledu nad bankami, spořitelními a úvěrními družstvy, institucemi elektronických peněz, pojišťovnami a obchodníky s cennými papíry ve finančních konglomerátech a o změně některých dalších zákonů (zákon o finančních konglomerátech), ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 305/2016 Sb., o předkládání výkazů pojišťovnami a zajišťovnami České národní bance,
- Vyhláška č. 306/2016 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o pojišťovnictví,
- Vyhláška č. 307/2016 Sb., o žádostech podle zákona o pojišťovnictví,

- Vyhláška č. 582/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 347/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o finančních konglomerátech, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 205/1999 Sb. kterou se provádí zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění pozdějších předpisů.

Dalším aktuálním tématem v oblasti regulace pojišťovnictví je směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění, která je známá také pod zkratkou IDD (Insurance Distribution Directive). Do českého právního řádu musí být transponována nejpozději k 23. únoru 2018. Transpozice byla původně obsažena v již zmíněné novele zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí. Později ale bylo rozhodnuto, že bude vhodnější pro transpozici IDD vytvořit samostatnou novelu. Směrnice IDD by měla do oblasti pojišťovací činnosti přinést nové regulatorní prvky a nahradit tak dosavadní směrnici č. 2002/92/ES o zprostředkování pojištění. Cílem je, aby spotřebitelům byla poskytována shodná úroveň ochrany při různých způsobech distribuce pojistných produktů. [67] [46]

3.8.2 Dohled v pojišťovnictví

„Úkolem dohledu v pojišťovnictví je kontrola, zda založení a vedení pojišťovny poskytuje záruku splnitelnosti převzatých závazků v zájmu ochrany spotřebitele.“ [4, s. 266]

Dohled v pojišťovnictví je vykonáván za účelem zajištění ochrany pojistníků, pojištěných a oprávněných osob. Dalším důležitým cílem je udržení finanční stability pojišťoven a zajišťoven. [15] Dle Vávrové [17] lze dohled obecně definovat jako kontrolu dodržování legislativně daných pravidel a vyvozování důsledků z jejich porušení. Od 1. dubna 2006 je dohled v oblasti pojišťovnictví vykonáván Českou národní bankou. Do té doby výkon dohledu náležel do působnosti Ministerstva financí ČR. [79]

Dohled v pojišťovnictví se dle ZPoj týká pojišťoven a zajišťoven provozujících na území České republiky pojišťovací či zajišťovací činnost. Dále se dohled vztahuje na osoby vykonávající činnost pro pojišťovnu nebo zajišťovnu v jiném než pracovním poměru. Dohledu v pojišťovnictví podléhají také další osoby právnické nebo fyzické, je-li to dáno zákonem o pojišťovnictví či jiným právním předpisem. [127]

V rámci dohledu v pojišťovnictví jsou orgánem ohledu (tedy Českou národní bankou) realizovány následující činnosti:

- povolovací činnost,
- kontrolní činnost,
- schvalovací činnost,
- notifikační činnost,
- legislativní činnost,
- ostatní činnosti. [6] [17]

Povolovací činnost spočívá v udělování licencí pojišťovnám a zajišťovnám k jejich činnostem a dále ve vydávání povolení pro činnost pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí. [4]

Do **schvalovací činnosti** náleží například schvalování změn ve vlastnických úcastech, vydávání souhlasu se změnou osob v orgánech pojišťoven a zajišťoven nebo schvalování vnitřních modelů pro účely výpočtu kapitálových požadavků. [4] [133]

Kontrolní činností se rozumí kontrola dodržování pravidel, která jsou stanovena právními předpisy upravujícími oblast pojišťovnictví. Předmětem kontrolní činnosti ČNB je především:

- hospodaření pojišťoven a zajišťoven, a to z pohledu zajištění splnitelnosti závazků vzniklých z provozovaných činností,
- tvorba a použití technických rezerv,
- nakládání s aktivy, jejichž zdrojem jsou technické rezervy pojišťovny či zajišťovny,
- postup výpočtu minimálního kapitálového požadavku, solventnost pojišťoven a zajišťoven, dostatečnost kapitálu,

- vedení účetní agendy, fungování a spolehlivost vnitřního řídicího a kontrolního systému, úroveň plnění požadavků na vnitřní modely pro výpočet solventnostního kapitálového požadavku,
- prověřování souladu vykonávané pojišťovací či zajišťovací činnosti s udělenou licenci,
- plnění povinností, které byly stanoveny Českou národní bankou. [127] [17]

Kontrolní činnost může být Českou národní bankou realizována ve dvou podobách, a to jako „dohled na dálku“ a „kontrola na místě“. [6] [55]

Kontrola na místě je prováděna přímo v prostorách pojišťoven a zajišťoven, tzn. v sídle nebo v pobočkách kontrolovaných subjektů. [17] [55] Pracovníci dohledu dle zákona o pojišťovnictví mohou být přítomni na jednáních orgánů tuzemských pojišťoven a zajišťoven, je jim umožněno vstupovat do prostorů pojišťoven, zajišťoven a osob pro ně činných a jsou také oprávněni vyžadovat poskytnutí informací a dokladů od osob podléhajících dohledu v pojišťovnictví. [127] Kontrola na místě je obvykle zaměřena na dodržování právních předpisů, kterými je upravena oblast pojišťovnictví. Předmětem kontroly na místě je také hospodaření pojišťoven a zajišťoven, tvorba a použití technických rezerv a finanční umístění aktiv. [6]

Dohledem na dálku se rozumí kontrolní činnost ČNB, která spočívá v průběžném sledování a analyzování údajů o činnostech pojišťoven a zajišťoven a o jejich ekonomické situaci. [17] [55] Významným zdrojem informací při provádění dohledu na dálku jsou výkazy, které jsou pojišťovny a zajišťovny povinny pravidelně předkládat České národní bance. Těmito výkazy se rozumí především výkazy o tvorbě a užití technických rezerv, o finančním umístění aktiv, o solventnosti dané pojišťovny či zajišťovny, účetní výkazy a případně i další výkazy vyžadované Českou národní bankou. [6] Dále jsou orgánem dohledu využívány také informace pocházející z jiných zdrojů, a to například z protokolů z kontrol na místě, ze zpráv auditorů, z veřejně dostupných databází nebo z tiskových zpráv dohlížených subjektů. [136] [36]

V případě, že by byly při výkonu kontrolní činnosti zjištěny nedostatky, mohou být Českou národní bankou vůči tuzemské pojišťovně či zajišťovně uplatněna různorodá opatření za účelem odstranění těchto nedostatků. Mezi tato opatření lze zařadit například uložení pokuty, pozastavení oprávnění uzavírat pojistné nebo zajišťovací

smlouvy, odnětí povolení k provozování činnosti, zavedení nucené správy či uložení předběžného opatření. Dále je ČNB oprávněna nařídít snížení základního kapitálu, předložení ozdravného plánu, převedení pojistného kmene, navýšení technických rezerv aj. [17] [127]

Notifikační činnost je prováděna v souvislosti s tím, že pojišťovněm z jiných členských států Evropského hospodářského prostoru je umožněno provozování pojišťovací činnosti na území České republiky. Ze strany těchto pojišťoven je ale nutné splnění tzv. notifikační povinnosti vůči České národní bance pomocí jejich domovského orgánu dohledu, a to ještě před zahájením činnosti na území České republiky¹¹. [17] [7]

Za **legislativní činnost** České národní banky je označováno vytváření sekundární legislativy, tzn. tvorba návrhů prováděcích předpisů (vyhlášek) upravujících oblasti pojišťovnictví. Tyto návrhy jsou připravovány za expertní spolupráce Ministerstva financí ČR. Další významnou úlohou ČNB v rámci legislativní činnosti je účast v připomínkovém řízení během tvorby ostatních právních předpisů. Jak už bylo řečeno, odpovědnost za tvorbu primární legislativy je svěřena Ministerstvu financí České republiky. [17] [129]

Do **ostatních činností** lze zařadit například vedení registru pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, poskytování informací veřejnosti ohledně služeb v oblasti pojištění či vedení seznamu odpovědných pojistných matematiků. [6] Mezi ostatní činnosti také náleží poskytování poradenských a konzultačních služeb pojišťovněm a jiným subjektům podléhajícím dohledu ČNB. [17]

Při výkonu dohledu v pojišťovnictví je Českou národní bankou také hodnocena finanční odolnost a stabilita pojišťovacího sektoru. Nástrojem sloužícím pro tento účel jsou tzv. **zátěžové testy**. Před rokem 2011 byly testovány pouze vybrané banky, od roku 2011 jsou uskutečňovány zátěžové testy také u vybraných tuzemských pojišťoven.

¹¹ Provozování činnosti na území ČR potom probíhá na základě povolení, které bylo dané pojišťovně uděleno v zemi jejího sídla a které je platné v celém území Evropského hospodářského prostoru.

Zátěžové testy pojišťoven jsou prováděny Českou národní bankou jednou ročně¹². Jejich cílem je vyhodnotit, do jaké míry jsou pojišťovny schopny absorbovat potenciální dopady nepříznivého ekonomického vývoje. Účastníky těchto zátěžových testů jsou dle aktuální metodologie vybrané tuzemské pojišťovny, jejichž úhrnný podíl na tuzemském pojistném trhu činí přibližně 90 %. Zátěžové testy jsou založeny na negativních makroekonomických scénářích. Ty jsou připravovány Českou národní bankou s využitím prognostického modelu, k němuž je dále připojen odhad vývoje určitých doplňujících veličin. V nepříznivém scénáři jsou obsažena rizika související s přetrvávajícím prostředím nízkých úrokových sazeb, zahrnuto je též katastrofické riziko. V zátěžových testech pojišťoven je obvykle vyhodnocováno riziko akciové, nemovitostní, úrokové, měnové, dále riziko úvěrového rozpětí, riziko poklesu cen státních dluhopisů zemí EU a neživotní pojistná rizika. Výsledky zátěžových testů pojišťoven jsou podkladem pro vyhodnocování stability celého pojistného sektoru, při výkonu dohledu jsou však využívány také individuální výsledky jednotlivých zúčastněných pojišťoven. Základnou pro výpočet ukazatelů solventnosti a zisku či ztráty jsou data k 31. prosinci předchozího kalendářního roku. Kalkulace ukazatelů je prováděna jednotlivými pojišťovnami. Správnost výpočtů je následně kontrolována Českou národní bankou, s níž jsou dále výsledky provedených testů konzultovány. [130] [93] [134]

Na jaře roku 2015 byl realizován zátěžový test vybraných tuzemských pojišťoven. V tomto případě bylo do testování zahrnuto deset pojišťoven, jejichž podíl na českém pojistném trhu dosáhl v roce 2014 dohromady cca 91 %. Test byl proveden dle principů Solventnosti II. V rámci zátěžového testu byly posuzovány dopady závažných změn rizikových faktorů na hodnoty aktiv a pasiv testovaných pojišťoven, a to na základě ocenění pro účely směrnice Solventnost II. Následně byly hodnoceny vlivy daných změn na solventností pozici vybraných pojišťoven. Základem scénáře pro testování pojišťoven byly zátěžové scénáře použité Českou národní bankou pro potřeby testování stability bankovního sektoru. Pro zátěžový test byl také využit rozšířený scénář pro zjištění, v jaké míře by byla ovlivněna kapitálová vybavenost testovaných pojišťoven za současného výskytu povodní. Zátěžový test byl navíc doplněn vedlejším scénářem zaměřeným na pokles úrokových sazeb. Dle výsledků

¹² S výjimkou let, kdy je tuzemský pojistný sektor účastníkem evropských zátěžových testů.

testu lze český pojistný sektor pokládat za dostatečně kapitálově vybavený a schopný i v rámci režimu směrnice Solventnost II absorbovat dopady významných změn rizikových faktorů. [135] [136]

Jak dále uvádí ČNB [130], jednou za dva roky jsou realizovány zátěžové testy, jejichž pořadatelem je Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění (dále jen „EIOPA“). Vybrané tuzemské pojišťovny jsou účastníky těchto evropských zátěžových testů na individuální úrovni od roku 2016. V roce, kdy jsou pořádány evropské testy, již nejsou Českou národní bankou prováděny její vlastní testy. Vzhledem k tomu, že zátěžovým scénářem by měla být zohledněna specifika pojistného trhu České republiky, scénáře testů EIOPA jsou Českou národní bankou doplňovány o další šoky na základě jejího vlastního uvážení.

V roce 2016 byly uskutečněny společné zátěžové testy ČNB, EIOPA a vybraných pojišťoven¹³. Jednalo se o deset tuzemských pojišťoven, jejichž podíl na českém pojistném trhu v roce 2015 dosáhl dohromady cca 90 %. Orgánem EIOPA byly definovány dva zátěžové scénáře, a to scénář dvojitého zásahu a scénář dlouhodobého trvání prostředí nízkých úrokových sazeb. [94] Scénář dvojitého zásahu (tzv. „double hit“ scénář) je odrazem všeobecných rizik působících na evropský finanční systém, která jsou v tomto scénáři kombinována s přetrvávajícím prostředím nízkých úrokových sazeb. Scénář dlouhodobého trvání prostředí nízkých úrokových sazeb (tzv. „low for long“ scénář) je založen na podmínkách dlouhodobé stagnace, při níž je *„nedostatek dlouhodobých investičních příležitostí a trvale nízký růst produktivity kombinován s omezenými možnostmi investic do bezrizikových aktiv, což snižuje výnosy investic pro všechny splatnosti.“* [94, s. 3]

Dále byl ke scénářům EIOPA Českou národní bankou doplněn nepříznivý scénář, který je analogický zátěžovým scénářům využívaným při testech ČNB v předchozích letech. Je zde zahrnuto i riziko výskytu povodní. Dle České národní banky z výsledků evropských zátěžových testů vyplývá, že pojistný sektor České republiky je dostatečně odolný vůči dopadům potenciálních negativních šoků. [130] [94]

¹³ V roce 2016 již proto vzhledem k účasti českého pojistného sektoru na testech EIOPA nebyly Českou národní bankou její vlastní testy realizovány.

4 Pojistná smlouva

Pojistná smlouva byla v § 2 zákona o pojistné smlouvě [120] vymezena jako smlouva „o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné.“

Jak už bylo řečeno, zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů byl (s výjimkou několika ustanovení) zrušen nabytím účinnosti nového občanského zákoníku. [83] V § 2758 odst. 1 NOZ [123] je pojistná smlouva definována takto:

„Pojistnou smlouvou se pojistitel zavazuje vůči pojistníkovi poskytnout jemu nebo třetí osobě pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost krytá pojištěním (pojistná událost), a pojistník se zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné.“

V novém občanském zákoníku je pojistná smlouva zařazena mezi tzv. smlouvy odvážné, kde prospěch či nepospěch jedné ze smluvních stran závisí na nejisté události. Jak je dále v NOZ uvedeno, pojistná smlouva musí mít písemnou formu, jedná-li se o pojištění sjednané na pojistnou dobu delší než jeden rok. Za výjimku jsou považována tzv. krátkodobá pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden rok. V takovém případě není písemná forma smlouvy zákonem vyžadována a smlouvu lze uzavřít např. ústně. Nutno dodat, že dle zákona je písemná forma pojistné smlouvy zachována, pokud byla pojistníkem nabídka přijata včasným zaplacením pojistného. [84] [123]

Pojistná smlouva je obvykle uzavírána tzv. **adhezním způsobem** ve smyslu § 1789 NOZ. Smlouvou uzavíranou adhezním způsobem se dle NOZ rozumí taková smlouva, jejíž základní podmínky byly stanoveny jednou ze smluvních stran, přičemž druhou (slabší) stranou obsah těchto podmínek v podstatě nemohl být ovlivněn. Ze zákona dále vyplývá, že pokud je k uzavření smlouvy použit formulář užívaný v obchodním styku (či jiný obdobný prostředek), je smlouva považována za smlouvu uzavíranou adhezním způsobem. [123]

V této souvislosti je zákonem stanoveno, že pokud je ve smlouvě uzavřené adhezním způsobem obsažena doložka odkazující na podmínky, které nejsou stanoveny přímo v textu smlouvy, je tato doložka platná jen v případě, že byla slabší strana s doložkou

a jejím významem seznámena nebo pokud se prokáže, že její význam musela znát. Nejsou však platné ty doložky, které mohou být přečteny jen se zvláštními obtížemi, nebo doložky, jež jsou pro osobu průměrného rozumu nesrozumitelné, jestliže slabší straně způsobují újmu. Taková doložka může být platná v případě, kdy je druhou stranou prokázáno, že slabší straně byl její význam dostatečně vysvětlen. Je-li doložka obsažená ve smlouvě uzavřené adhezním způsobem pro slabší stranu obzvláště nevýhodná, a to bez jakéhokoli rozumného důvodu, je tato doložka neplatná. Uvedená právní úprava se nevztahuje na smlouvy uzavírané mezi podnikateli, ledaže by strana prokázala, že doložka, jež byla navržena druhou smluvní stranou a je uvedena mimo samotný text smlouvy, odporuje hrubým způsobem obchodním zvyklostem a zásadám poctivého obchodního styku. [123]

Pokud je pojistná smlouva uzavírána jako smlouva **spotřebitelská**, tedy smlouva uzavíraná mezi podnikatelem, kterým je pojistitel a spotřebitelem¹⁴ (zde konkrétně pojistníkem), vztahují se na ni obecná ustanovení týkající se spotřebitelských smluv uvedená v § 1810 – 1819 NOZ. Pojistné smlouvy jsou navíc často uzavírány také distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Na takové smlouvy budou použita také další ustanovení NOZ. [123]

Smlouvami uzavíranými **distančním způsobem** jsou smlouvy uzavírané pomocí prostředku komunikace na dálku. Tím se rozumí prostředek umožňující smlouvu uzavřít bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. Do této kategorie tedy náleží např. smlouvy uzavírané prostřednictvím telefonu nebo internetu. [123]

Za smlouvy uzavírané **mimo obchodní prostory** jsou pokládány především smlouvy sjednávané mimo prostory, které jsou pro podnikatelské podnikání obvyklé. [123] ČNB k tomu dodává, že pojistnou smlouvu lze považovat za smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory pojistitele především v případě, kdy k jejímu sjednání došlo v soukromém obydlí pojistníka, na pojistníkově pracovišti nebo také v kavárně, nákupním středisku či jiném veřejně přístupném místě. [53]

¹⁴ Spotřebitelem se dle § 419 NOZ [123] rozumí „každý člověk“, jež uzavírá smlouvu s podnikatelem mimo rámec samostatného výkonu svého povolání či mimo rámec své podnikatelské činnosti. Nemůže se tedy jednat o právnickou osobu, ty jsou chráněny dle obecných ustanovení NOZ.

V obou těchto případech je podnikatel povinen spotřebiteli poskytnout před uzavřením smlouvy mimo jiné informace o ceně a nákladech (náklady na prostředky komunikace, na dodání apod.), o době poskytovaného plnění, informace týkající se možnosti odstoupení od smlouvy, informace o mimosoudním vyřizování stížností aj. Podnikatel má dále povinnost spotřebiteli vydat alespoň jedno vyhotovení smlouvy bezprostředně po jejím uzavření. Ve smlouvě musí být obsaženy také všechny údaje, které byly spotřebiteli před uzavřením smlouvy sděleny, uzavřená smlouva musí být v souladu s těmito údaji. [123]

Ochrana spotřebitele nespočívá pouze v povinnosti podnikatele poskytovat určité informace, ale také v možnosti odstoupit od smlouvy. ČNB upozorňuje, že od pojistné smlouvy může odstoupit pouze pojistník nebo pojistitel, tzn. jen ti, kteří jsou smluvními stranami. Od pojistné smlouvy tedy nemůže odstoupit například pojištěný, oprávněná osoba či pojišťovací zprostředkovatel. U pojistné smlouvy uzavřené **mimo obchodní prostory** pojistitele může spotřebitel (v tomto případě pojistník) od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Pokud ovšem spotřebitel nebyl poučen o lhůtě, podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy, lhůta pro odstoupení od smlouvy činí jeden rok a 14 dnů. [53]

Na pojistné smlouvy (jako spotřebitelské smlouvy) uzavřené distančním způsobem se vztahují také specifická ustanovení týkající se **smluv o finančních službách**. V NOZ je stanoveno, že smlouvou o finanční službě je mimo jiné každá spotřebitelská smlouva, jež se týká pojistné služby. V zákoně je uvedeno, že ustanovení vztahující se na smlouvy o finančních službách budou aplikována v případě, že k uzavření smlouvy byl použit výlučně prostředek komunikace na dálku. Je-li pojistná smlouva uzavřena distančním způsobem (jakožto smlouva o finanční službě), je třeba řídit se příslušnými ustanoveními. V § 1843 je uveden široký výčet informací, které musí být podnikatelem spotřebiteli před uzavřením smlouvy sděleny. Spotřebitel musí být například informován o hlavním předmětu podnikání daného podnikatele, o orgánu vykonávajícím dohled nad jeho činností, o ceně poskytované služby, daních a dalších nákladech, o možnosti uplatnění práva na odstoupení od smlouvy aj. Povinností podnikatele je též spotřebitele upozornit na možná rizika související s danou finanční službou, která jsou mimo kontrolu podnikatele. Pokud je smlouva o finanční službě uzavírána prostřednictvím zprostředkovatele nebo podnikatel jedná prostřednictvím

zástupce, musí spotřebitel obdržet také základní údaje o tomto zprostředkovateli či zástupci. Z § 1845 NOZ plyne, že pokud prostředky komunikace na dálku neumožňují sdělit spotřebiteli smluvní podmínky a další údaje (u pojistných smluv se jedná zejména o pojistné podmínky) dle § 1843, musí mu být podnikatelem sděleny bezprostředně po uzavření smlouvy. [123] Dle ČNB [53] a § 1846 NOZ [123] je pojistník oprávněn od pojistné smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, příp. ode dne, kdy mu byly sděleny pojistné podmínky, pokud k tomu došlo až po uzavření smlouvy. V případě, že byla distančním způsobem uzavřena smlouva o životním pojištění nebo o penzijním připojištění, lhůta pro odstoupení je prodloužena na 30 dnů ode dne, kdy byl pojistník informován o uzavření obchodu na dálku nebo ode dne, kdy byly pojistníkovi sděleny pojistné podmínky. Jestliže byly ze strany podnikatele (pojistitele) spotřebiteli (pojistníkovi) poskytnuty klamavé údaje, činí lhůta pro odstoupení od smlouvy tři měsíce ode dne, kdy se o tom pojistník dověděl nebo dovědět měl a mohl. Ustanovení § 1846 NOZ nebudou použita u smlouvy o cestovním pojištění nebo o jiném krátkodobém pojištění, kde je pojistná doba kratší než jeden měsíc.

V praxi se lze dnes setkat v podstatě se třemi právními režimy platných pojistných smluv. Pro určení, jakým právním předpisem se pojistná smlouva řídí, je podstatné, kdy došlo k jejímu uzavření, datum počátku pojištění nerozhoduje. Na pojistné smlouvy uzavřené do 31. prosince 2004 se vztahuje zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též „ObčZ“ nebo „zákon č. 40/1964 Sb.“). Smlouvy, které byly uzavřeny od 1. ledna 2005 do 31. prosince 2013, jsou upraveny zákonem o pojistné smlouvě. Zde jsou výjimkou smlouvy obsahující ujednání o tom, že se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. (tzn. novým občanským zákoníkem). V takovém případě se na smlouvu aplikují ustanovení NOZ i přesto, že došlo k jejímu uzavření ještě před 1. lednem 2014, a tedy před nabytím účinnosti NOZ. Pojistné smlouvy uzavřené od 1. ledna 2014 se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., tj. NOZ. [122] [120] [123]

Tabulka 1 Právní režim platných pojistných smluv

Uzavření pojistné smlouvy	Počátek pojištění	Čím se pojistná smlouva řídí
Do 31. 12. 2004	Do 31. 12. 2004	ObčZ
	Od 1. 1. 2005	ObčZ
Do 31. 12. 2013	Do 31. 12. 2013	ZPS
	Od 1. 1. 2014	ZPS
	Od 1. 1. 2014 s ujednáním, že se smlouva řídí NOZ	NOZ
Od 1. 1. 2014	Nerozhoduje	NOZ

Zdroj: Vlastní zpracování dle zákonů č. 40/1964 Sb. [122], č. 37/2004 Sb. [120] a č. 89/2012 Sb. [123]

4.1 Účastníci pojistného vztahu

Uzavřením pojistné smlouvy je završen dvoustranný právní akt, na němž je založen vznik smluvního pojištění fyzických a právnických osob. [4] Řezáč [15] dodává, že uzavřením pojistné smlouvy také dochází ke vzniku pojistného vztahu¹⁵. Pro uzavření pojistné smlouvy je tedy nutná existence alespoň dvou subjektů (smluvních stran), a to pojistitele a pojistníka. Do pojistného vztahu však mohou vstupovat i další účastníci (osoby fyzické či právnické). Dle ČAP [83] se jedná především o následující subjekty:

- **Pojistník** – osoba, která uzavírá pojistnou smlouvu s pojistitelem, je oprávněna měnit obsah smlouvy nebo ji vypovědět. Pojistník je zavázán platit pojistné, může určit obmyšleného.
- **Pojistitel** – dle ustanovení § 3 písm. f) předchozího zákona o pojistné smlouvě [120] má být pojistitelem „*právnická osoba, která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost podle zvláštního zákona*“. Právní úprava v NOZ však s tímto pojetím již neuvažuje. V důvodové zprávě k NOZ [37] je uvedeno, že i když daný subjekt nemá dle veřejného práva takové oprávnění, tak přesto není zbaven způsobilosti uzavírat pojistnou smlouvu. Pouze z důvodu absence veřejného oprávnění proto nelze učinit závěr o neplatnosti pojistné smlouvy.

¹⁵ V případě zákonných pojištění pojistný vztah vzniká na základě právního předpisu, přičemž pojistná smlouva není uzavírána. [11]

„I takový pojistitel je uzavřenou smlouvou vázán a pojistník, případně další osoby na pojištění zúčastněné, jsou proti němu oprávněny práva ze smlouvy uplatňovat, nevyužijí-li ustanovení o omylu.“ [37, s. 543] Lze tedy obecně říci, že pojistitelem je smluvní strana, jež s pojistníkem uzavírá pojistnou smlouvu a zavazuje se pojistníkovi nebo třetí osobě poskytnout pojistné plnění, pokud nastane pojistná událost.

- **Pojištěný** – ten, na jehož život, zdraví, odpovědnost za škodu, majetek či jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje. Pojištěným může být jak samotný pojistník (asi nejčastější případ), tak i třetí osoba, a to např. v situaci, kdy rodič (v roli pojistníka) sjedná pojištění ve prospěch svého nezletilého dítěte (v roli pojištěného).
- **Oprávněná osoba** – účastník, jemuž vznikne nárok na pojistné plnění v důsledku pojistné události. Oprávněnou osobou může být pojištěný (asi nejobvyklejší situace), nemusí tomu tak být vždy. Oprávněným může být například poškozený v případě pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla.
- **Obmyšlený** – označení osoby určené pojistníkem v pojistné smlouvě, které vzniká nárok na výplatu pojistného plnění v případě smrti pojištěného. Jestliže pojistník není totožný s pojištěným, je pro určení obmyšleného nutný souhlas pojištěného.
- **Poškozený** – osoba, jíž byla způsobena škoda na životě, zdraví nebo majetku, za kterou dle platných právních předpisů odpovídá jiný subjekt. V rámci pojištění odpovědnosti za škodu vzniká poškozenému nárok na výplatu pojistného plnění v případě vzniklých škod, za něž odpovídá pojištěný. Při uzavírání pojistné smlouvy je osoba poškozeného neznámá. [6] [8] [83]

4.2 Náležitosti pojistné smlouvy

Jestliže je pojistná smlouva uzavřena v písemné formě, musí v ní být vždy obsaženy následující údaje:

- číslo pojistné smlouvy,
- vymezení osoby pojistitele, pojistníka a oprávněné osoby (příp. způsob jejího určení), a to včetně jejich identifikačních údajů,
- určení pojistného nebezpečí a pojistné události,
- určení výše pojistného, jeho splatnost a údaj o tom, zda se jedná o jednorázové či běžné,
- vymezení pojistné doby (tj. doby, na kterou je pojištění sjednáno),
- způsob určení výše podílu, pokud se bude dle ujednání oprávněná osoba podílet na výnosech pojistitele,
- případná další ujednání, která jsou odlišná od pojistných podmínek. [123]

Pojistným nebezpečím se rozumí možná příčina vzniku pojistné události. Pojistnou událostí je dle NOZ nahodilá událost, která je krytá pojištěním, je s ní spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění. Pojistné je cenou za poskytnutí pojistné ochrany (tedy cenou pojištění). Jednorázové pojistné je částka, která je stanovena na celou pojistnou dobu a zaplácena najednou. Obvykle je jednorázové pojistné hrazeno na počátku pojištění, je typické např. pro cestovní pojištění. Běžné pojistné je placeno pravidelně, je určeno na dohodnuté pojistné období. Pojistné období bývá obvykle roční, může však být i čtvrtletní či měsíční. Běžné pojistné je potom hrazeno ročně, čtvrtletně nebo měsíčně. [4] [123]

Dle ČAP musí být pojistná smlouva podepsána oběma zúčastněnými stranami (pojistitelem a pojistníkem), je-li uzavřena v písemné formě. [85] Ukázka pojistné smlouvy je uvedena v Příloze 1 na straně 138.

Pokud není pojistná smlouva uzavřena písemně, musí být výše uvedené údaje obsaženy v pojistce. Tou se rozumí doklad, který slouží jako potvrzení o uzavření pojistné smlouvy. Pojistka (ukázka pojistky – viz s. 140, Příloha 2) je po uzavření smlouvy vyhotovena pojistitelem a předána pojistníkovi. Jestliže smlouva byla uzavřena v písemné podobě, musí být v pojistce uvedeno alespoň číslo pojistné smlouvy, určení osoby pojistitele, pojistníka a oprávněné osoby (či způsob jejího

určení), vymezení pojistného nebezpečí a pojistné události a určení pojistné doby. [123]

Při určování osob musí být dle § 2777 odst. 3 NOZ [123] v pojistné smlouvě i v pojistce uvedeno „jejich jméno nebo jména, adresa bydliště nebo sídla a identifikující údaj.“ Za identifikující údaj právnické osoby či podnikatele je považováno identifikační číslo dané osoby, u fyzických osob je využíváno obvykle rodné číslo. Stejně pravidlo je třeba dodržet i v případě, kdy je určena osoba pojištěného. [123]

Důležitým pojmem v oblasti pojištění je **pojistný zájem**. Ten lze dle ustanovení § 2761 NOZ [123] definovat jako oprávněnou potřebu ochrany před následky pojistné události¹⁶. Jak je uvedeno v důvodové zprávě k NOZ [37], pojištění nesmí být zneužito ke spekulativním účelům. Existence pojistného zájmu je pokládána za základní podmínku vzniku a trvání pojištění. Důvodová zpráva k NOZ k tomu uvádí: „*Pojistný zájem se odráží v přání, aby škodné následky pojistné události nenastaly, jakož i v obavě, že hodnota, na níž má zájemce o pojištění (posléze pojistník) zájem, bude pojistnou událostí zničena, zmenšena nebo jinak dotčena.*“ [37, s. 545]

Pojistný zájem je zkoumán u pojistníka, jenž má vždy pojistný zájem dle NOZ na vlastním životě, zdraví a vlastním majetku. Dle NOZ se má za to, že pojistník má pojistný zájem též na životě a zdraví jiné osoby, pokud osvědčí zájem podmíněný vztahem k dané osobě a také na majetku jiné osoby, jestliže osvědčí, že bez existence tohoto majetku by mu hrozila majetková ztráta. Dále se podle § 2762 odst. 3 má za to, že pojistný zájem pojistníka byl prokázán, jestliže pojištěný dal k pojištění souhlas. Pokud je pojistník současně i pojištěným (jde tedy o tutéž osobu), je pojistný zájem vždy dán. [123]

Dle důvodové zprávy k NOZ [37] je v majetkovém pojištění pojistný zájem spojován s osobou čerpající výhodu či majetkový prospěch z existence určitého majetku a jeho uchování do budoucnosti. V případě pojištění osob hovoří důvodová zpráva o pojistném zájmu jako o skutečném a podstatném rozumném důvodu, jenž vyplývá

¹⁶ Pojistný zájem byl definován již v přechozím zákoně o pojistné smlouvě, ZPS s ním však již v podstatě dále nepracoval.

ze vzájemného vztahu osob a který je založen na příbuzenství těchto osob nebo podmíněn výhodou či prospěchem jedné osoby z pokračování života osoby jiné.

V rámci pojištění majetku lze pojistit též budoucí pojistný zájem, pojistný zájem tedy nemusí v době uzavírání pojistné smlouvy existovat, jeho vznik však musí být očekáván. Pokud ke vzniku pojistného zájmu nedojde, pojistník není povinen platit pojistné. V takovém případě vzniká pojistiteli právo na přiměřenou odměnu, pokud tak bylo ujednáno. [123]

S neexistencí pojistného zájmu je v NOZ [123] spojována neplatnost pojistné smlouvy. Pojistná smlouva je neplatná, jestliže zájemce o pojištění (resp. budoucí pojistník) neměl při uzavření smlouvy pojistný zájem a pojistitel to věděl nebo vědět musel. Pojistná smlouva je neplatná také v případě, že byl pojistníkem vědomě pojištěn neexistující pojistný zájem, avšak pojistitel o tom nevěděl a ani vědět nemohl. Za takové situace má pojistitel nárok na odměnu, jež odpovídá výši pojistného do okamžiku, kdy se pojistitel o neplatnosti pojistné smlouvy dozvěděl. [27]

Může ale také nastat situace, kdy při uzavření smlouvy pojistný zájem existuje a k jeho zániku dojde až později, tj. za doby trvání pojištění. V tomto případě okamžikem zániku pojistného zájmu pojištění zanikne a pojistitel má právo na pojistné až do doby, kdy se o této skutečnosti dozvěděl. [123] [27]

4.3 Pojistné podmínky

Jak uvádí Ducháčková [6, s. 43] pojistné podmínky „obsahují právní úpravu určitého pojistného produktu.“ Jsou zpracovány pojistitelem a obvykle bývají součástí pojistné smlouvy, i když v nové právní úpravě již tato povinnost není výslovně stanovena. [83]

V § 3 odst. 2 písm. k) zákona o pojišťovnictví [127] jsou pojistné podmínky definovány jako „smluvní podmínky zpracované pojišťovnou pro uzavírání pojistných smluv pro jednotlivá pojistná odvětví, pro skupiny těchto odvětví nebo pro jednotlivé typy pojištění sjednávaných v rámci pojistného odvětví“.

Dle ustanovení § 2774 NOZ [123] jsou v pojistných podmínkách uvedeny podrobnosti týkající se vzniku, trvání a zániku pojištění. Dále je dle NOZ v pojistných podmínkách třeba specifikovat pojistnou událost, výluky z pojištění, způsob určení rozsahu pojistného plnění a také splatnost pojistného plnění.

Pojistníkovi musí být pojistné podmínky sděleny ještě před uzavřením pojistné smlouvy. [123] Jedinou výjimkou je situace, kdy je pojistná smlouva uzavřena formou obchodu na dálku. V takovém případě musí být pojistník s pojistnými podmínkami seznámen okamžitě po uzavření pojistné smlouvy¹⁷.

V praxi jsou rozlišovány pojistné podmínky všeobecné a zvláštní, případně doplňkové (označované též jako dodatkové). Součástí pojistných podmínek bývají v některých případech i oceňovací tabulky pro úrazové pojištění, ty jsou však často obsaženy ve zvláštním dokumentu.

Všeobecné pojistné podmínky se obvykle vztahují ke všem či více druhům pojištění. [8] Lze v nich obvykle nalézt úvodní ustanovení, kde je řečeno, jakými předpisy se dané pojištění řídí. Dále zde bývají obsažena společná ustanovení týkající se mimo jiné vzniku, změny a zániku pojištění, platby pojistného a poskytnutí pojistného plnění. Ve všeobecných pojistných podmínkách jsou také vymezeny povinnosti účastníků pojistného vztahu a důsledky porušení těchto povinností, mohou být uvedeny i obecné výluky z pojištění. Součástí všeobecných pojistných podmínek jsou také obvykle obecné definice důležitých pojmů (např. pojistitel, pojistník, obmyšlený, pojistná doba apod.). [85]

Účelem **zvláštních pojistných podmínek** je doplnit a upřesnit obsah všeobecných pojistných podmínek. Zvláštní pojistné podmínky se týkají konkrétních druhů pojištění a bývá v nich blíže specifikován předmět daného druhu pojištění. [4] Je zde konkrétně vymezeno pojistné nebezpečí a pojistná událost. Například v případě úrazového pojištění je pojistnou událostí úraz pojištěného vzniklý během trvání pojištění, u pojištění pro případ invalidity pak invalidita I., II., nebo III. stupně vzniklá v době trvání pojištění apod. [91] [137] Dále jsou zde definovány pojmy, které se týkají přímo toho určitého druhu pojištění (např. úraz, motorové vozidlo, cennosti aj.). Dle druhu pojištění jsou také ve zvláštních pojistných podmínkách obsaženy konkrétní výluky z pojištění. [91] [85]

V praxi je možné setkat se i s tzv. **doplňkovými či dodatkovými pojistnými podmínkami**. Nelze zcela přesně říci, jak se doplňkové pojistné podmínky odlišují od zvláštních. Některými pojistiteli jsou tato dvě označení používána ve stejném

¹⁷ NOZ zde odkazuje na ustanovení § 1845 téhož zákona.

významu – někdy jsou podmínky nazvány jako doplňkové, jindy jako zvláštní. Vždy se však jedná o podmínky týkající se konkrétních druhů pojištění, které upřesňují obsah všeobecných pojistných podmínek. U jiných pojistitelů se doplňkové podmínky vztahují k doplňkovým pojištěním, která mohou být sjednána navíc k základnímu pojistnému produktu. V takovém případě mohou existovat u jednoho druhu pojištění pojistné podmínky jak zvláštní (konkretizující všeobecné podmínky), tak i současně doplňkové (pro doplňkové produkty). V doplňkových či dodatkových podmínkách lze také v některých případech (především u složitějších pojistných produktů) nalézt informace a podmínky, které již nebylo možné zahrnout do podmínek všeobecných a zvláštních. Vhodným příkladem je starší vydání pojistných podmínek k pojištění osob pojišťovny Kooperativa [101]. Jsou zde obsaženy všeobecné pojistné podmínky pro pojištění osob, dále zvláštní pojistné podmínky – pro životní pojištění, pro úrazové pojištění a pro pojištění pro případ nemoci a následně jsou uvedeny dodatkové pojistné podmínky – pro pojištění pro případ invalidity a pro pojištění pro případ zajištění zdravotní péče. Například ve zvláštních pojistných podmínkách pro úrazové pojištění si lze všimnout, že tyto podmínky v některých článcích odkazují na podmínky dodatkové (pro pojištění pro případ invalidity). V tomto souboru pojistných podmínek tedy v podstatě dodatkové podmínky slouží ještě k dalšímu upřesnění podmínek zvláštních¹⁸.

Obsah pojistných podmínek není u všech pojistitelů zcela shodný. Některé pojmy (např. úraz) mohou být u různých pojistitelů definovány odlišně. Lze se setkat i s případem, kdy jsou u některého druhu pojištění pojistitelem stanoveny poměrně konkrétní a podrobné všeobecné pojistné podmínky a zvláštní již potom určeny nejsou. [56]

4.4 Uzavření pojistné smlouvy

Uzavírání pojistné smlouvy je dle Ducháčkové a Daňhela [8] proces, který je složen z několika kroků.

Prvním krokem je vypracování návrhu (v NOZ je označován jako „nabídka“) na uzavření pojistné smlouvy, navrhovatelem může být jak pojistitel, tak i pojistník

¹⁸ Zdroj: Osobní konzultace se zaměstnancem pojišťovny Kooperativa

(resp. potenciální klient, zájemce o pojištění). Nabídka může být předána také prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele. Pokud byl návrh vytvořen pojistitelem, je velmi často zhotoven ve formě formuláře. [8]

Takto vytvořená nabídka je následně doručena protistraně. Jestliže v nabídce není stanovena lhůta pro přijetí, je třeba, aby nabídka byla přijata do jednoho měsíce od jejího doručení druhé straně. Pokud je pro uzavření pojistné smlouvy vyžadována lékařská prohlídka, je pro přijetí nabídky stanovena lhůta dvou měsíců od doby doručení. [123]

Pojistná smlouva je poté uzavřena přijetím nabídky (návrhu na uzavření), nabídka je přijata okamžikem, kdy bylo navrhovateli doručeno sdělení druhé strany o jejím přijetí. Jestliže je navrhovatelem pojistitel, může být druhou stranou (pojistníkem) nabídka přijata též včasným zaplacením pojistného, jehož výše je stanovena v nabídce. Původnímu navrhovateli může být také jako odpověď na nabídku adresován nový návrh. Jedná se o takovou odpověď, kdy jsou v přijetí nabídky obsaženy určité dodatky, výhrady či jiné změny proti jejímu původnímu znění. Takovýto nový návrh musí být druhou stranou přijat ve lhůtě jednoho měsíce ode dne jeho doručení, jinak je dle zákona považován za odmítnutý. [123] [8] [84]

Pojistná smlouva může být uzavřena s využitím různých prodejních kanálů. Uzavření smlouvy osobně na pobočce pojišťovny či prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele není jedinou možností. Pojistnou smlouvu lze v dnešní době uzavřít také přes internet, což je využíváno především v případě, že se jedná o jednoduchý pojistný produkt popsany malým počtem parametrů – např. cestovní pojištění. Pojistnou smlouvu je možné uzavřít také například prostřednictvím pošty, realitních makléřů, autosalonů či cestovních kanceláří (obvykle cestovní pojištění). [83]

Nově je dle § 2789 NOZ pojistitel při uzavírání pojistné smlouvy povinen upozornit zájemce o pojištění (potenciálního klienta) na případný nesoulad mezi jeho požadavky a nabízeným pojištěním, musí-li si být pojistitel těchto nesrovnalostí vědom. Důvodem stanovení této nové povinnosti je fakt, že pojistitel je považován za odborníka v odvětví pojišťovnictví a nachází se tak v silnější pozici než zájemce o pojištění. V zákoně č. 37/2004 Sb. ani v zákoně č. 40/1964 Sb. tato povinnost nebyla stanovena. [73]

V ustanovení § 433 odst. 1 NOZ [123] je výslovně řečeno: *„Kdo jako podnikatel vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran.“*

Povinností obou smluvních stran je poskytnout pravdivá sdělení. Zájemce o pojištění při jednání o uzavření pojistné smlouvy (resp. pojistník v případě jednání o změně smlouvy) je povinen odpovědět úplně a pravdivě na písemné dotazy pojistitele související s pojištěním. Povinnost podávat pravdivá a úplná sdělení je určena podle zákona také pojištěnému. Současně je tato povinnost zákonem stanovena i pojistiteli při případných jemu adresovaných písemných dotazech ohledně pojištění ze strany zájemce či pojistníka. [123]

4.5 Vznik a zánik pojištění

Pojištění obecně na základě zákona vzniká prvním dnem, jenž následuje po dni, kdy byla pojistná smlouva uzavřena. Může však být ujednána i jiná doba vzniku pojištění. Je možné dohodnout, že dané pojištění se bude vztahovat také na dobu před uzavřením pojistné smlouvy. V takovém případě dle § 2772 odst. 2 NOZ [123] *„není pojistitel povinen poskytnout pojistné plnění, pokud pojistník v době nabídky věděl nebo vědět měl a mohl, že pojistná událost již nastala, a pojistitel nemá právo na pojistné, pokud v době nabídky věděl nebo měl a mohl vědět, že pojistná událost nastat nemůže.“*

K zániku pojištění může dojít různými způsoby a z různých důvodů:

- uplynutím pojistné doby, tj. doby, na kterou bylo pojištění sjednáno,
- vzájemnou dohodou o zániku pojištění – v dohodě je třeba ujednat způsob vyrovnání závazků,
- nezaplacením pojistného pojistníkem – pojištění zaniká marným uplynutím lhůty, která byla stanovena pojistitelem v upomínce k zaplacení pojistného (minimálně jeden měsíc ode dne jejího doručení),
- výpovědí pojištění pojistníkem nebo pojistitelem,
- odstoupením od smlouvy ze strany pojistitele či pojistníka – např. pojistitel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže nebyla pojistníkem či pojištěným dodržena povinnost k pravdivým sdělením a pojistitel prokáže, že by pojistnou

smlouvu neuzavřel, pokud by jeho písemné dotazy byly zodpovězeny pravdivě a úplně, pojistník má právo odstoupit od smlouvy mimo jiné v případě, že pojistitelem byla porušena povinnost stanovená v § 2789 (povinnost upozornit na nesrovnalosti mezi požadavky zájemce a nabízeným pojištěním),

- dnem odmítnutí pojistného plnění ze strany pojistitele,
- zánikem pojistného zájmu či pojistného nebezpečí,
- dnem smrti pojištěné fyzické osoby,
- dnem zániku pojištěné právnické osoby bez právního nástupce,
- dnem oznámení změny vlastnictví (příp. spoluvlastnictví) pojištěného majetku pojistiteli, pokud nebylo ujednáno, že k zániku pojištění změnou vlastnictví či spoluvlastnictví nedojde. [123] [4]

Podrobnosti týkající se vzniku a zániku pojištění jsou dále vymezeny v příslušných pojistných podmínkách.

4.6 Práva a povinnosti účastníků pojistného vztahu

Práva a povinnosti osob vstupujících do pojistného vztahu jsou v současné době upraveny zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dále také pojistnými podmínkami a ujednáními v pojistné smlouvě.

Pojistitel má dle NOZ [123] právo na pojistné za dobu trvání pojištění, také je například oprávněn snížit pojistné plnění o hodnotu splatných pohledávek pojistného, upravit výši pojistného pro další pojistné období v zákonem přípustných případech či vypovědět pojištění bez výpovědní doby, pokud byla ze strany pojistníka (příp. pojištěného) porušena povinnost oznámit zvýšení pojistného rizika.

Pojistitel je povinen poskytnout pojistníkovi nebo třetí osobě pojistné plnění v případě realizace pojistné události (nahodilé události kryté pojištěním), dále např. sdělit pojistníkovi na jeho žádost zásady pro výpočet výše pojistného, snížit částku pojistného v případě, že v pojistné době dojde k podstatnému snížení pojistného rizika, zahájit šetření pojistné události bez zbytečného odkladu aj. [123]

Je třeba, aby byla pojistitelem dodržována povinnost rovného zacházení. Pojistitelem nesmí být při určování výše pojistného či kalkulaci pojistného plnění použito žádné hledisko odporující zásadě rovného zacházení, tj. etnický nebo rasový

původ, národnost apod. Pokud by takové hledisko bylo použito, nebude dle zákona přihlíženo ke zvýšení pojistného ani ke snížení pojistného plnění. Použití hlediska odporujícího zásadě rovného zacházení pro stanovení výše pojistného nebo pojistného plnění může být také důvodem pro vypovězení pojištění ze strany pojistníka. [123]

Pojistník je povinen mimo jiné platit pojistiteli pojistné či oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu zvýšení pojistného rizika (v případě pojištění cizího pojistného rizika má tuto povinnost pojištěný). Jestliže nastane pojistná událost, je pojistníkovou povinností oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu vznik takové události, poskytnout pravdivé vysvětlení ohledně vzniku a velikosti následků pojistné události a další informace vyžadované zákonem, předložit pojistiteli nezbytné doklady a postupovat způsobem, jenž byl ujednáno v pojistné smlouvě. Obecně jsou uvedené povinnosti zákonem stanoveny tomu, kdo se považuje za oprávněnou osobu a kým je se vznikem pojistné události spojován požadavek na pojistné plnění. Pojistník může být oprávněnou osobou, může jí být i pojištěný (velmi často je pojistník současně pojištěným i oprávněným), ale pokud tomu tak není, je touto povinností vázán též pojistník a pojištěný. Pojistná událost však může být oznámena kýmkoli, kdo má na pojistném plnění právní zájem. [123]

5 Praktická část práce

5.1 Charakteristika vybrané společnosti

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, je druhou nejsilnější tuzemskou pojišťovnou. Jedná se o univerzální pojišťovnu, jež nabízí svým klientům širokou škálu pojistných produktů z oblasti životního i neživotního pojištění.

K založení této instituce došlo již koncem roku 1990, s nápadem založit si vlastní pojišťovnu přišly v té době družstevní svazy v Československu. Do obchodního rejstříku byla společnost zapsána v Bratislavě pod názvem Kooperativa, československá družstevní pojišťovna, a. s. Jednalo se o první soukromou pojišťovnu na území tehdejšího Československa. V českých zemích byla její činnost zahájena 28. května 1991, tj. nabytím účinnosti zákona č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, díky němuž byl zrušen monopol České státní pojišťovny. [1] [115]

V Čechách byla pojišťovací činnost Kooperativy, československé družstevní pojišťovny, a. s. vykonávána pomocí zemského ředitelství se sídlem v Praze, na území Moravy a Slezska pojišťovna působila prostřednictvím zemského ředitelství sídlícího v Brně. Po rozdělení Československa došlo v roce 1993 k rozdělení společnosti, následně byly na bázi zemských ředitelství vytvořeny dva subjekty – sesterské pojišťovací společnosti, a to Česká Kooperativa, pojišťovna, a. s. se sídlem v Praze a Moravskoslezská KOOOPERATIVA, pojišťovna, a. s. sídlící v Brně. V roce 1999 byly obě pojišťovny sloučeny a vznikla tak finančně mnohem silnější společnost Kooperativa, pojišťovna, a.s. Velmi významnou událostí pro činnost této pojišťovny se stala demonopolizace trhu povinného ručení, díky využití této možnosti vzrostl počet klientů pojišťovny o více než jeden milion. V roce 2003 byl společností převzat neživotní kmen Pojišťovny České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group (dále též „Pojišťovna České spořitelny“), v roce 2005 se díky odkupu stoprocentního podílu akcií České podnikatelské pojišťovny stala jejím jediným akcionářem. V roce 2007 byl název Kooperativa, pojišťovna, a.s. změněn na dodnes používaný název Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, současně došlo též k inovaci loga. Nyní je tak vyjádřena příslušnost Kooperativy k mezinárodní pojišťovací skupině Vienna Insurance Group. [1] [115] [62] [61]

V současné době je v Kooperativě zaměstnáno více než 3 800 pracovníků (v roce 1991 jich bylo přibližně 50), pojišťovna také spolupracuje s mnoha pojišťovacími zprostředkovateli – sítěmi, mezi něž náleží zejména KAPITOL pojišťovací a finanční poradenství, a.s., dále např. Fincentrum a.s., ASTORIE a.s., Swiss Life Select Česká republika s.r.o., OVB Allfinanz, a.s. aj. [75] [62] [115]

Snahou Kooperativy je pokrývat svými službami a pojistnými produkty potřeby občanů i podnikatelů. V nabídce pojišťovny Kooperativa lze nalézt pojištění osob, pojištění majetku, pojištění odpovědnosti, cestovní pojištění, pojištění vozidel, pojištění malých a středních podnikatelů, pojištění průmyslu a také pojištění měst a obcí. Momentálně má pojišťovna přibližně 2,04 milionu klientů, pro něž bylo k 31. prosinci 2015 spravováno celkem 3,91 milionu pojistných smluv. Ke konci roku 2015 měla Kooperativa celkem 379 obchodních míst (vlastních i externích). [75] [115]

Společnost Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group je vlastněna třemi akcionáři. Jedním z nich je VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe s většinovým podílem 96,32 %, dalším akcionářem je VLTAVA majetkovosprávní a podílová spol. s r.o. (podíl 2,07 %) a Svaz českých a moravských výrobních družstev (podíl 1,61 %). [52] Kooperativa má svá rizika zajištěna u nejsilnějších světových zajišťoven – Swiss Re, Munich Re a SCOR. Pojišťovna Kooperativa je obchodním partnerem České spořitelny, a.s., členem České asociace pojišťoven, České kanceláře pojistitelů a skupiny Vienna Insurance Group, jedné z největších pojišťovacích skupin ve střední a východní Evropě¹⁹. [115] V roce 2013 byla založena Nadace pojišťovny Kooperativa zaměřená na zlepšování kvality života v ČR, podporu českých rodin, podporu hendikepovaných a další aktivity. [68] Pojišťovna Kooperativa je také mimo jiné majitelem sbírky uměleckých děl, generálním partnerem Národní basketbalové ligy, jedním z partnerů závodů Kolo pro život či generálním partnerem hudebního festivalu Český Krumlov a festivalu Svátky hudby v Praze. [102] [51]

Jedním ze záměrů Kooperativy je zastávat roli inovátora a myšlenkového lídra pojistného trhu. Při prodeji pojistných produktů jsou proto využívány moderní

¹⁹ Kooperativa jej jejím členem už od roku 1990.

technologie, které jsou atraktivní zejména pro mladší a střední generaci klientů. U pojišťovny Kooperativa je tak možné sjednat některé druhy neživotních pojištění online prostřednictvím internetu (např. cestovní pojištění, povinné ručení, pojištění domácnosti aj.), současně všechna nabízená neživotní pojištění lze sjednat také telefonicky. V roce 2015 byla pojišťovnou Kooperativa spuštěna významná technologická novinka otestovaná již v roce 2014, a to dynamický biometrický podpis, resp. jeho používání při uzavírání pojistných smluv. [62]

5.2 Dynamický biometrický podpis

Mnoho společností usiluje o minimalizaci práce s papírovými dokumenty a o přechod na dokumenty elektronické. U elektronických dokumentů je ve srovnání s těmi papírovými nižší riziko jejich poškození či zničení, elektronické dokumenty jsou také méně náročné na skladovací prostor. Některé podniky již takto v určité míře fungují, problém ovšem nastává ve chvíli, kdy musí být nějaký dokument (například smlouva) vlastnoručně podepsán. Je totiž nutné jej vytisknout. Dále často následuje skenování podepsaného dokumentu, aby byl uložen do systému a současně mohl být přístupný klientovi prostřednictvím internetu. Používání dynamického biometrického podpisu by mělo tento problém odstranit. [110]

Dynamický biometrický podpis (někdy zjednodušeně jen biometrický podpis) je možné definovat jako elektronický záznam ručně psaného podpisu obsahující grafickou podobu podpisu a určité biometrické charakteristiky, které jsou specifické pro autora daného podpisu. Jedná se tedy v podstatě o digitální obdobu vlastnoručního podpisu, který tradičně bývá vytvářen na papír. [24] Pomocí technologie dynamického biometrického podpisu mohou být dokumenty v elektronické podobě (obvykle ve formátu PDF) podepisovány vlastnoručním podpisem na speciálně uzpůsobené elektronické zařízení. [50]

Dále lze DBP vymezit také jako datovou strukturu, k jejímuž vzniku dochází ve chvíli, kdy je určitý elektronický dokument podepisován prostřednictvím zvláštního hardwarového vybavení. Tím se rozumí elektronické zařízení, které je schopno snímat biometrické charakteristiky. [28] Zařízením, na němž je možné dynamický biometrický podpis vyhotovit, bývá obvykle speciální podpisová podložka (podepisovací pad) – takzvaný signpad. Pro vytvoření takového podpisu je možné

použit i tablet, případně jiné vhodně uzpůsobené zařízení, například chytrý telefon, Tablet PC²⁰ či tzv. kiosky²¹. Dalším důležitým nástrojem pro vyhotovení dynamického biometrického podpisu je speciální pero. [47]

Podpis je tedy psán vlastní rukou podepisující osoby, ne však na papír, ale na snímací plochu²² signpadu, tabletu či jiného podepisovacího zařízení, tradičně používaný psací prostředek (kuličkové pero, propisovací tužka apod.) je při podepisování nahrazen speciálním perem. Samotný akt podpisu tak není pro podepisujícího příliš odlišný od klasického podepisování papírového dokumentu. Pomocí podepisovacího zařízení je podpis zaznamenán a následně převeden do elektronické podoby. Poté dojde k připojení takto vytvořeného podpisu k příslušnému podepisovanému elektronickému dokumentu a k zobrazení obrázku podpisu (jeho grafické podoby) na určeném místě v daném dokumentu – obvykle v jeho podpisové doložce. Zásadní je, že pro potřeby podepsání již není nutné dokumenty tisknout a vše může probíhat pouze elektronicky. [86] [103]

Dynamický biometrický podpis je založen na tom, jak je danou podepisující osobou vytvářen její vlastnoruční podpis. Pro DBP tedy není důležitá pouze grafická podoba podpisu (křivka podpisu), ale především způsob jeho psaní (na ten je kladen značný důraz), tzn., s jakou rychlostí je podpis vytvářen, pod jakým úhlem podepisující osoba drží pero, jaký tlak je během podepisování vyvíjen perem na snímací plochu podepisovacího zařízení, kde při psaní podpisu dochází ke zrychlování či zpomalování pera na snímací ploše aj. [13] V průběhu podepisování jsou proto podepisovacím zařízením zaznamenávány dva druhy informací, a to tzv. statické charakteristiky (grafická podoba, resp. obrázek podpisu) a tzv. dynamické (nebo též biometrické) charakteristiky vyjadřující samotný způsob vytváření podpisu. [28]

Mezi statické charakteristiky podpisu náleží například velikost písmen, počátky a konce jednotlivých částí podpisu, křížení, křivky a smyčky, vrcholy a uzavřené oblasti podpisu aj. [28] Na následujícím obrázku jsou pro lepší představu znázorněny vybrané statické charakteristiky podpisu.

²⁰ Kombinace notebooku a tabletu

²¹ Pokladní, resp. platební terminál, některé typy jsou schopny snímat biometrický podpis.

²² Snímací plochou je obvykle displej daného zařízení.

Obrázek 1 Statické charakteristiky podpisu



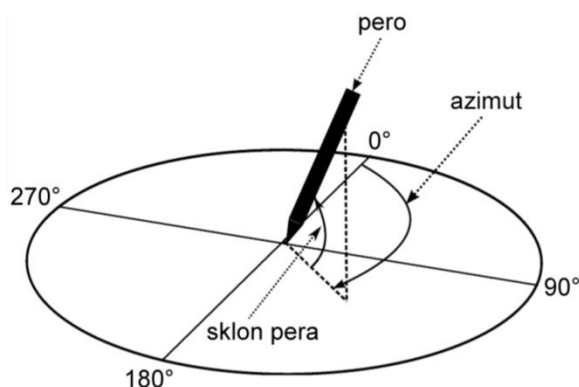
Zdroj: [14, s. 445], upraveno dle s. 441

Statické znaky podpisu jsou viditelné informace, mohou proto být pozorovány a analyzovány také u běžného podpisu na papírovém dokumentu. Statickými charakteristikami je utvářen obraz podpisu, tzn. jeho grafická podoba. [16]

Druhou kategorií snímaných vlastností podpisu jsou dynamické (biometrické) charakteristiky. Ty jsou v podstatě odrazem vlastního procesu vytváření podpisu. Na rozdíl od statických znaků většinou nejsou dynamické charakteristiky patrné z pouhého obrazu podpisu, jedná se o neviditelné informace. [16]

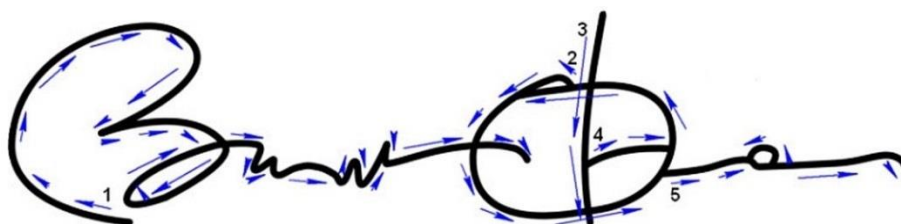
Mezi dynamické charakteristiky, které jsou v průběhu podepisování snímány, lze mimo jiné zařadit souřadnicové pozice hrotu pera na osách x a y, celkový čas trvání podpisu, dobu mezi jednotlivými tahy, rychlost psaní, zrychlení nebo zpomalení pera při jednotlivých tazích (akcelerace), tlak (též značen jako přítlak) vyvíjený hrotem pera na podložku (snímací plochu) či pořadí tvorby jednotlivých tahů podpisu a jejich směr. Některá zařízení jsou schopna snímat navíc i další dynamické složky podpisu, například sklon pera, azimut (natočení pera) nebo pohyb pera nad podložkou (kdy je pero zvedáno či spouštěno zpět na podložku). Dynamické charakteristiky podpisu jsou zaznamenávány pro každý časový okamžik jeho vzniku. [14] Na následujících obrázcích jsou vyznačeny některé z uvedených dynamických charakteristik, a to sklon pera a azimut (Obrázek 2) a posloupnost a směr tahů (Obrázek 3).

Obrázek 2 Dynamické charakteristiky podpisu – sklon pera a azimut



Zdroj: [118], upraveno

Obrázek 3 Dynamické charakteristiky podpisu – posloupnost a směr tahů



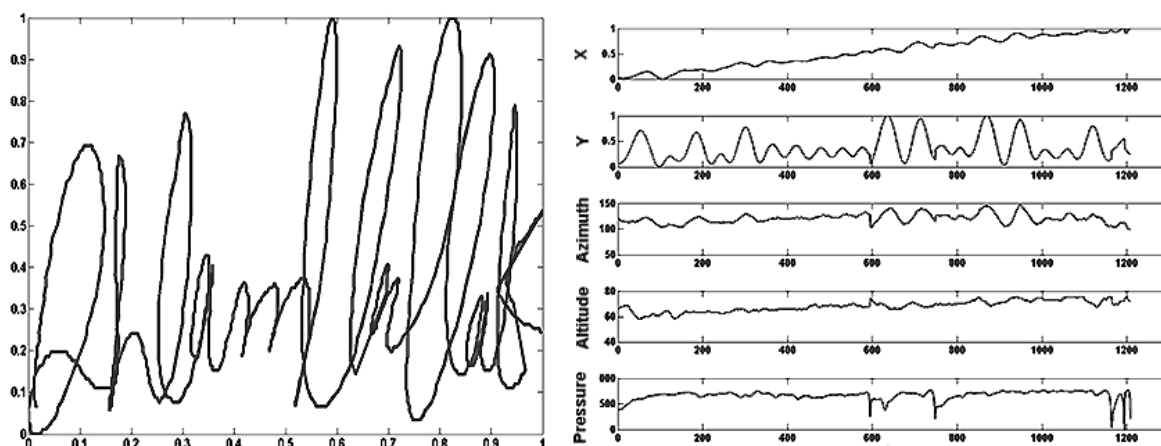
Zdroj: [106]

Nasnímané hodnoty dynamických charakteristik pro každý časový okamžik vzniku podpisu bývají obvykle zobrazovány v grafech.

Na následujícím obrázku je možné vidět grafy, v nichž jsou zaznamenány hodnoty vybraných biometrických charakteristik v čase t . Na levé straně je umístěn vzorový podpis, na pravé jsou potom v závislosti na čase t znázorněny souřadnicové pozice hrotu pera na ose x a na ose y , dále azimut (Azimuth), sklon pera (Altitude)²³ a přítlak (Pressure).

²³ Někdy je také používáno označení „Inclination“ nebo „Elevation“.

Obrázek 4 Vzorový podpis a dynamické charakteristiky



Zdroj: [54, s. 2], upraveno

Množství snímaných dynamických charakteristik je závislé na používaném zařízení. Některá z nich jsou schopna zaznamenávat například pět či více dynamických (biometrických) znaků, jiná naopak jen tři.

Lze říci, že vytvořený podpis vypadá na první pohled v podstatě stejně jako běžný podpis vyhotovený na papíře. V případě potřeby tedy může být zkoumán písmostrojnalcem (např. pro účely řešení soudních sporů). Na rozdíl od klasického podpisu na papírovém dokumentu jsou však při použití technologie dynamického biometrického podpisu k elektronickému dokumentu společně s obrázkem podpisu připojeny také neviditelné dynamické charakteristiky, které jsou v DBP obsaženy. Při posuzování pravosti podpisu by tak měli mít znalci pro zkoumání k dispozici více informací ve srovnání s běžným podpisem na papíře. [131]

Mgr. Jan Zimmer, soudní znalec v oboru písmostrojnectví, k tomuto uvádí:

„Zkoumaný podpis si můžeme i s odstupem času přehrát jako zpomalený film. To je velmi užitečná funkce pro hodnocení posloupnosti psacích tahů, pro hodnocení směru a rychlosti psacího pohybu.“ [131]

Dle vyjádření Zimmera jsou některé vlastnosti z podpisu na papírovém dokumentu jen obtížně zjistitelné. [131] Například tlak může být v případě některých podpisů na papíře viditelný, na druhé straně z takového podpisu obvykle není patrné, v jakém okamžiku vzniku podpisu došlo ke zrychlení nebo zpomalení či k jakým změnám sklonu pera během psaní docházelo.

Jednou z často prezentovaných výhod dynamického biometrického podpisu je jeho velmi obtížné až téměř nemožné zfalšování. Jak je uvedeno výše, dynamický biometrický podpis není složen pouze ze samotné grafické podoby podpisu, ale také z dynamických (biometrických) charakteristik poskytujících informace o tom, jakým způsobem byl konkrétní podepisující osobou podpis vytvořen. Samotný způsob vytváření podpisu je odrazem typických vlastností právě daného podepisujícího, jeho návyků a charakteristických projevů chování. Biometrické parametry, jako je rychlost tahů, akcelerace, sklon pera aj. jsou proto považovány za jedinečné a specifické pro každého jednotlivce. Díky jejich unikátnosti možný padělatel není schopen tyto charakteristiky věrně reprodukovat. Vizuální podobu podpisu (tj. statickou stránku) napodobit lze, nutno dodat, že někteří jedinci jsou v tomto ohledu velice zruční. Naproti tomu biometrické vlastnosti je téměř nemožné odpozorovat, podrobně zaznamenány mohou být v podstatě jen pomocí citlivých senzorů v podepisovacím zařízení. [13] [16] [113]

Jako další přednost DBP je také mnohdy uváděno, že kombinace biometrických charakteristik podpisu je pro každého jednotlivce specifická a jedinečná až do té míry, že je na základě ní možné jednoznačně určit podepisující osobu. [65]

DBP má však také své kritiky. Například Peterka [80] příliš nesouhlasí s tím, v jaké roli je dynamický biometrický podpis používán. Tvrdí, že dynamickým biometrickým podpisem ve skutečnosti nelze nic podepisovat a DBP je dle jeho názoru pouze nástrojem autentizace²⁴ konkrétní fyzické osoby, přestože je prezentován jako nástroj pro podepisování. Je-li někým (např. klientem) vytvářen dynamický biometrický podpis, nejedná se z jeho strany v technickém smyslu o podepisování, ale o poskytování jeho „unikátního vzorku“, kterým je právě DBP. Poskytnutí tohoto vzorku má následně sloužit jako projev vůle dané osoby (např. klienta). Podpis je následně do elektronického dokumentu (např. smlouvy) vložen a celý dokument je poté skutečně podepsán autorem, resp. „vydavatelem“ dokumentu (bankou, pojišťovnou, telekomunikačním operátorem aj.) jeho klasickým (kryptografickým) elektronickým podpisem.

²⁴ Ověření identity

Dále Peterka podotýká, že ve srovnání s kryptografickým elektronickým podpisem může dynamický biometrický podpis existovat sám o sobě. Elektronický podpis (kryptografický) je závislý na dokumentu, který je jím podepsán, DBP nikoli. [13] Aby mohlo být poskytnutí „vzorku“ určité fyzické osoby v podobě DBP projevem vůle této osoby ve vztahu ke konkrétnímu dokumentu, je třeba nějakým způsobem vytvořit dostatečně pevnou vazbu mezi tímto vzorkem (dynamickým biometrickým podpisem) a daným dokumentem. Současně by dle Peterky mělo být možné zjistit jakoukoli následnou změnu dokumentu nebo i samotného podpisu. K tomu jsou v praxi používány postupy založené na asymetrické kryptografii. K podepisovanému dokumentu jsou připojena biometrická data v roli vzorku (obvykle v zašifrované podobě) a tento celek je následně podepsán kryptografickým elektronickým podpisem vydavatele dokumentu. DBP je tak s podepisovaným dokumentem neoddělitelně svázán. [81]

V praxi tedy při podepisování dokumentů s využitím dynamického biometrického podpisu není používán DBP samotný, ale jde o jakousi kombinaci DBP a kryptografického elektronického podpisu.

5.2.1 Dynamický biometrický podpis z pohledu legislativy a norem

Samotný dynamický biometrický podpis prozatím není v České republice přímo legislativně upraven. V problematice právní úpravy DBP bývá obvykle odkazováno na předpisy týkající se elektronických podpisů, a to především na ustanovení vztahující se k „prostému“ elektronickému podpisu.

Pro členské státy Evropské unie byla v oblasti elektronických podpisů východiskem ještě poměrně nedávno směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/93/ES ze dne 13. prosince 1999 o zásadách Společenství pro elektronické podpisy (dále také „směrnice 1999/93/ES“). Dle čl. 2 odst. 1 [45] je elektronický podpis vymezen jako „údaj v elektronické podobě, který je připojen či logicky spojen s jinými elektronickými daty a který slouží jako metoda ověření pravosti.“ Směrnice byla k 1. červenci 2016 zrušena.

Přímo v České republice byly elektronické podpisy do 18. září 2016 upraveny zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů (dále také

„zákon o elektronickém podpisu“ nebo „ZEP“) vycházejícím z obsahu směrnice 1999/93/ES. V ustanovení § 2 písm. a) ZEP [126] je (prostý) elektronický podpis definován jako *„údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě.“*

I přesto, že zákon o elektronickém podpisu byl zrušen, úkony učiněné dle tohoto zákona zůstávají v platnosti. Někteří odborníci se domnívají, že DBP svojí podstatou odpovídá nejen elektronickému podpisu (prostému) ve smyslu ZEP, ale také obecné charakteristice podpisu. [64]

Dne 1. července 2016 nabyla na území Evropské unie účinnosti významná část nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES, které je známé také jako nařízení eIDAS. Jak uvádí Ministerstvo vnitra ČR, toto nařízení by mělo přispět k vytvoření jednotného digitálního trhu a měla by tak být odbourána bariéra v elektronickém styku mezi členy Evropské unie. Ke dni nabytí účinnosti nařízení eIDAS (tedy k 1. červenci 2016) měl být zákon o elektronickém podpisu zrušen a nahrazen novým předpisem adaptujícím nařízení eIDAS do vnitrostátního práva. [39]

Nový předpis vstoupil v účinnost až 19. září 2016, a to jako zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, čímž bylo nařízení eIDAS adaptováno do českého práva, současně došlo ke zrušení zákona o elektronickém podpisu. Protože na rozdíl od ZEP není v ZSVDET [128] přímo obsažena definice (prostého) elektronického podpisu, je pro potřeby jeho vymezení nutné použít příslušné ustanovení nařízení eIDAS. Dle čl. 3 odst. 10 nařízení eIDAS se elektronickým podpisem rozumí *„data v elektronické podobě, která jsou připojena k jiným datům v elektronické podobě nebo jsou s nimi logicky spojena a která podepisující osoba používá k podepsání.“* [44]

Definice (prostého) elektronického podpisu je v nařízení eIDAS ve srovnání se směrnicí 1999/93/ES a ZEP mírně pozměněna. Elektronický podpis již v nové definici není považován za metodu ověření pravosti nebo identity podepsaného. Dle některých odborníků je nově elektronický podpis prostředkem dokládajícím skutečnost, že došlo k projevu vůle určité osoby a že touto osobou je stvrzována

platnost určitého dokumentu. [98] [63] Jak dodávají Rak, Matyáš a Říha [14], v dnešní době je zvyklostí, že podepisující osobou je podpis příkládán jako souhlas s obsahem určité písemnosti.

Elektronickým podpisem (prostým) jsou dle nařízení eIDAS určitá data mající elektronickou podobu. Může se jednat v podstatě o cokoli, co může být nějakým způsobem zdigitalizováno (např. fráze, obrázek, PIN kód aj.). [63] Jestliže lze dynamický biometrický podpis definovat jako elektronický záznam ručně psaného podpisu, který je jakousi digitalizovanou podobou ručního podpisu [24], může být i DBP použit jako (prostý) elektronický podpis.

Z ustanovení § 561 NOZ [123] vyplývá, že podpis lze při právním jednání nahradit mechanickými prostředky, dle Korbela a Melzera [64] může jít i o prostředky elektronické. NOZ dále uvádí, že jiným právním předpisem je stanoveno, jakým způsobem může být písemnost elektronicky podepsána v případě jednání činěného elektronickými prostředky. Takovým předpisem byl dříve ZEP, nyní je jím ZSVDET [128], a to konkrétně § 5 až 7, kde je stanoveno, jaký typ elektronického podpisu lze použít dle druhu právního jednání a dle toho, kdo je podepisujícím.

Dynamický biometrický podpis jako elektronický podpis (prostý) může být dle ZSVDET [128] použit k podepisování elektronických dokumentů v rámci soukromoprávního styku, kdy lze podepisovat všemi typy elektronického podpisu, a tedy i tím „prostým“²⁵. Naopak ale není možné jej použít např. ve vztahu k orgánům veřejné moci, protože v takových případech je nutné opatřit dokument vyšší formou elektronického podpisu. [132]

Za předpokladu, že DBP vložený do elektronického dokumentu bude s tímto dokumentem neoddělitelně spojen, na základě biometrických charakteristik bude možné jednoznačně určit jednající osobu a současně dojde k zachycení obsahu právního jednání, přičemž nebude možné pochybovat o existenci vůle jednajícího, bude podepsání dynamickým biometrickým podpisem řádným podepsáním ve smyslu § 561 NOZ. Jestliže budou tyto podmínky splněny, bude u právního jednání zachována písemná forma. To znamená, že DBP lze (při dodržení uvedených

²⁵ Výjimkou je oblast pracovního práva, kdy písemnosti doručované elektronickými prostředky musí být podepsány uznávaným elektronickým podpisem.

podmínek) použít i v případě právních jednání, u kterých musí být povinně dodržena písemná forma. [111] Dynamický biometrický podpis by tedy mělo být možné používat se stejnou právní platností a závazností jako elektronický podpis či tradiční vlastnoruční podpis. [25]

V souvislosti s dynamickým biometrickým podpisem je také třeba zmínit některé **technické normy** s ním související, resp. jejich části. V současné době se jedná zejména o následující normy:

- ČSN ISO/IEC 19794-1 Informační technologie - Formáty výměny biometrických dat - Část 1: Struktura
- ČSN ISO/IEC 19794-7 Informační technologie - Formáty výměny biometrických dat - Část 7: Data časových řad podpisu/značky
- ČSN ISO/IEC 19794-11 Informační technologie - Formáty výměny biometrických dat - Část 11: Zpracovaná dynamická data podpisu/značky

Ve spojení s DBP bývá nejčastěji odkazováno na normu **ČSN ISO/IEC 19794-7 Informační technologie - Formáty výměny biometrických dat - Část 7: Data časových řad podpisu/značky**. Jedná se o část normy ISO/IEC 19794, v níž jsou specifikovány formáty pro výměnu dynamických behaviorálních dat podpisu. V normě jsou charakterizována data, která je možné pomocí zařízení zachytit a dále také formáty pro jejich uchování. Dle normy jsou datové položky zaznamenávány ve formě časových řad a v normě jsou jednotlivé parametry podpisu označeny jako tzv. kanály. Z normy např. vyplývá, že zahrnutí kanálů „X“ a „Y“ reprezentujících polohu hrotu pera v souřadnicích x a y je povinné. Naopak zahrnutí některých kanálů je volitelné. [12]

5.2.2 Dynamický biometrický podpis a ochrana osobních údajů

K problematice ochrany osobních údajů v souvislosti s využíváním dynamického biometrického podpisu bylo Úřadem pro ochranu osobních údajů (dále též „ÚOOÚ“) v roce 2014 vydáno stanovisko. [103] Z jeho obsahu vyplývá, že pokud je používána technologie biometrického podepisování, dochází ke zpracování osobních údajů dle § 4 písm. e) zákona o ochraně osobních údajů. Správcem těchto údajů bude dle názoru ÚOOÚ subjekt, kterým bude technologie DBP zavedena do jeho činnosti

a používána v rámci styku s jeho klienty. V praxi se tedy bude jednat například o telekomunikačního operátora, banku, pojišťovnu aj. Správcem osobních údajů musí být splněny požadavky dané zákonem o ochraně osobních údajů.

Dle stanoviska je dynamický biometrický podpis citlivým údajem. Vlastnoruční podpis lze považovat za jedinečný osobní znak každého člověka. Při jeho analýze mohou být zpracovávány různorodé informace o tlaku pera na podložku, rychlosti, sklonu aj., tedy dynamické charakteristiky (dynamické parametry pohybu ruky), dle nichž může být s určitou mírou pravděpodobnosti takový jedinec identifikován či autentizován. Dynamické rysy jsou proto biometrickým (a tedy citlivým) údajem ve smyslu ZOOÚ. [103]

K tomu ÚOOÚ dodává, že při využívání technologie DBP automaticky dochází ke zpracování citlivých údajů. Proto je třeba na jejich zpracování aplikovat přísnější režim dle § 9 ZOOÚ. Pro zpracování citlivých údajů určitého jedince jako subjektu údajů prostřednictvím technologie dynamického biometrického podpisu musí správce údajů mít jeho jednoznačný a výslovný souhlas. [103]

Ještě před udělením souhlasu musí být ze strany správce údajů vůči subjektu údajů splněna informační povinnost. Subjekt údajů musí být dle § 9 písm. a) ZOOÚ [124] informován „o tom, pro jaký účel zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván, jakému správci a na jaké období.“ V rámci plnění informační povinnosti musí být subjektu údajů také sděleno, že při vytváření podpisu kromě jeho grafické podoby dochází také k zaznamenávání dalších informací a o jaké informace se jedná, tzn. dynamické parametry pohybu ruky podepisujícího. Subjekt údajů musí být také poučen o svých právech dle § 12 a § 21 ZOOÚ. Ze strany subjektu údajů může někdy dojít k odmítnutí udělení souhlasu ke zpracování citlivých údajů. V takovém případě mu musí být umožněno, aby vyhotovil svůj podpis tradičně na papírový dokument. [103]

Vzhledem k citlivému charakteru zpracovávaných údajů při používání technologie DBP je nutné tyto údaje dostatečně zabezpečit. Dle ustanovení § 13 zákona o ochraně osobních údajů [124] je nutné zajistit, aby nebyl možný jakýkoli neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům, aby tyto údaje nemohly být změněny, ztraceny nebo zničeny, aby nemohlo dojít k jejich neoprávněnému přenosu, k jinému neoprávněnému zpracování a nemohly být ani jinak zneužity. Pro důkladné

zabezpečení zpracovávaných biometrických údajů je nezbytné pro vytváření dynamického biometrického podpisu využívat skutečně kvalitní a prověřené technologie, dále je třeba zajistit řádné šifrování surových biometrických údajů, bezpečnost přenosu a následného uchovávání těchto údajů aj. Současně ze strany každého jedince je ještě před poskytnutím biometrických údajů a před udělením souhlasu k jejich zpracování vhodné posoudit, zda lze daného správce údajů považovat za důvěryhodného či nikoli. [103]

Z hlediska bezpečnosti je také potřeba vyřešit, kdo a v jakém případě bude moci k surovým biometrickým datům získat přístup. Tato data jsou v elektronickém dokumentu uložena v zašifrované podobě. K jejich dešifrování je nutné použít privátní klíč, který musí být velice dobře chráněn. Proto není ve většině případů přímo v rukou daného subjektu (správce údajů), ale bývá bezpečně uložen u třetí strany, kterou je obvykle certifikační autorita, případně notář. Ani samotné organizaci (bance, telekomunikačnímu operátorovi, pojišťovně aj.) by tedy biometrická data neměla být dostupná. Ke zpřístupnění privátního klíče dochází pouze v případě, že je třeba biometrická data dešifrovat pro potřeby znaleckého zkoumání. [29]

V případě řešení sporů ohledně pravosti dynamického biometrického podpisu dojde k dešifrování biometrických dat a podpis se všemi jeho charakteristikami bude zkoumán písmostrojně. Samotné přezkoumání podpisu ale nejspíše nebude dostačující a bude muset být povolán i znalec z oboru kybernetiky. Jeho úkolem bude doložit, zda do dat, jimiž je DBP charakterizován, bylo nějakým způsobem zasaženo či nikoli. [25] [82]

5.2.3 Pozitiva a negativa dynamického biometrického podpisu

Zavedení dynamického biometrického podpisu je vhodné zejména pro velké společnosti s vysokým počtem klientů nebo uživatelů, kde je třeba každý den podepisovat a zpracovávat značné množství různých dokumentů. [131]

Technologie dynamického biometrického podpisu je v současné době v České republice využívána v mnoha bankách, pojišťovnách a také u telekomunikačních operátorů a dalších společnostech. Dynamický biometrický podpis lze používat pro jednorázové podepisování dokumentů (na pobočce či „v terénu“) nebo také pro ověřování podpisů pomocí biometrických podpisových vzorů. Vytváření podpisových

vzorů pro ověřování podpisů je typické zejména pro banky, kde jsou podpisy ověřovány například při zadávání příkazu k úhradě na pobočce banky. V tomto případě je nutné vytvořit databázi biometrických podpisových vzorů, která musí být řádně zabezpečena, aby nebylo možné biometrické podpisy obsažené v podpisových vzorech zneužít, současně však musí být tyto „vzorové“ podpisy přístupné povoláním osobám, aby mohly být použity k ověřování. Pokud je DBP používán přímo k podepisování dokumentů, je nutné zajistit, aby byl podpis s dokumentem neoddělitelně spojen a aby bylo možné zjistit jakoukoli následnou změnu v dokumentu po jeho podepsání. [29] [65]

Mezi společnostmi používající DBP náleží v bankovním sektoru například Česká spořitelna, a.s., MONETA Money Bank, a.s. (dříve GE Money Bank), Raiffeisen stavební spořitelna a.s., Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s. nebo Československá obchodní banka, a. s.

Mezi pojišťovny, kde byla již technologie DBP zavedena, se dle dostupných informací řadí AXA pojišťovna a.s., Česká pojišťovna a.s., ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, UNIQA pojišťovna, a.s. a členové skupiny VIG, tj. Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group a Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group.

V oblasti telekomunikací je dynamický biometrický podpis používán společnostmi Vodafone Czech Republic a.s., O2 Czech Republic a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s.

Zavedení DBP má mít pro podniky mnoho **pozitivních přínosů**. Jedním z nich je snížení nákladů spojených s tiskem, skenováním, archivací a jakoukoli další manipulací s papírovými dokumenty. Dokumenty budou moci po celý svůj životní cyklus existovat pouze v elektronické podobě a není tedy třeba je tisknout. Není nutné ani skenovat dokumenty, které byly vytištěny pouze pro potřeby podepsání. [65] [110]

Dalším pozitivem je zrychlení veškerých procesů spojených se zpracováním dokumentů, což by měli ocenit i klienti. Například uzavírání smluv je tak rychlejší, smlouva je ihned uložena do systému a pro klienta může být přístupná prostřednictvím internetu, také vyřizování požadavků klientů bank bude rychlejší. [65] [34]

Vzhledem k tomu, že již nebude nutné dokumenty pro potřeby podepsání tisknout, dojde k úspoře velkého množství papíru a zavedení dynamického biometrického podpisu tak bude mít pozitivní ekologické dopady. Přínosem DBP má být také zvýšení bezpečnosti. Vzhledem k jedinečnosti biometrických charakteristik by mělo být téměř nemožné takový podpis napodobit, podpis je pevně spjat s podepisovaným dokumentem a nemělo by být možné jej přenést do jiného dokumentu. Změny provedené v dokumentu po podepsání jsou detekovatelné. Současně pro případné znalecké zkoumání je k dispozici více charakteristik než u podpisu na papíře. [65] [131] [34]

Výhodou pro klienty by mělo být také to, že si již nebudou odnášet s sebou několik listů papíru, dokumenty pro ně budou přístupné prostřednictvím internetu. Dále je také často uváděno, že podepisování je přirozené, jelikož lidé jsou již zvyklí podepisovat dokumenty vlastnoručně a zde je podpis vytvářen stejným způsobem, jen papír je nahrazen snímací plochou podepisovacího zařízení. Navíc ze strany klientů není třeba řešit žádné certifikáty. V některých bankách jsou také s využitím DBP vytvářeny biometrické podpisové vzory. Do podpisového vzoru jsou zahrnuty i dynamické charakteristiky podpisu, tedy nejen jeho vizuální podoba, díky čemuž jsou podpisové vzory přesnější a bezpečnější. [65] [23]

Je ale také třeba zmínit i **problematické vlastnosti DBP**, mezi které náleží například skutečnost, že při vyhotovení podpisu v podstatě dochází, na rozdíl od klasického kryptografického elektronického podpisu, ke vzniku samostatného souboru dat, který musí být k dokumentu připojen s využitím jiných prostředků, přičemž se obvykle jedná o metody asymetrické kryptografie. Bezpečnost, důvěryhodnost a odolnost podpisu proti jeho zneužití či modifikaci je tedy závislá na tom, jaké přesně metody jsou aplikovány a jak spolehlivě jsou biometrická data s dokumentem svázána. [12]

Nevýhodou DBP je též obtížnost ověření podpisu. Kryptografický elektronický odpis může být ověřen prakticky kýmkoli, kdo disponuje veřejným klíčem (certifikátem) odpovídajícím soukromému klíči, pomocí něhož byl podpis vytvořen. Dynamický biometrický podpis není ovšem v dokumentu uložen v otevřené podobě, biometrická data jsou zašifrována. Pro ověření podpisu (resp. pro analýzu biometrických dat) je třeba data dešifrovat pomocí privátního klíče, což v podstatě může provést jen vlastník klíče, resp. v praxi nějaká třetí osoba, u níž je klíč uložen. Určitým rizikem

DBP ve srovnání s klasickým kryptografickým elektronickým podpisem je skutečnost, že DBP je vytvářen pomocí prostředků, které nejsou pod kontrolou podepisujícího, což může také přinášet určitá rizika, teoreticky by mohlo dojít k tomu, že bude podepisujícímu „podstrčen“ k podepsání jiný dokument. [112] [29]

Nepříjemností spojenou s DBP je také fakt, že psaní na plochu signpadu či tabletu není se psáním na papír zcela shodné, jak je často uváděno, což může být pro podepisujícího někdy nepohodlné (zejména pokud takto vytváří podpis poprvé). Určitým problémem může být také výrazná změna podepisování, k níž může dojít z různých příčin. Často dochází u lidí ke ztrátě či zhoršení hybnosti končetiny v důsledku úrazu či nemoci, vlivem mozkové příhody může být postihnuta jemná motorika, způsob vytváření podpisu může být zásadně ovlivněn také např. duševním onemocněním. Při ověřování podpisu v bance dle podpisového vzoru tak může nastat problém, kdy výrazné rozdíly bude vykazovat nejen vizuální podoba podpisu, ale také dynamické charakteristiky. [48]

5.3 Dynamický biometrický podpis v pojišťovně Kooperativa

Dynamický biometrický podpis je v pojišťovně Kooperativa používán při uzavírání pojistných smluv. V ideálním případě by tradiční papírové smlouvy měly být těmi s biometrickým podpisem zcela nahrazeny. Cílem Kooperativy je také technologii DBP dále rozvíjet a dynamickým biometrickým podpisem opatřovat i další typy dokumentů. [60]

Technologie dynamického biometrického podpisu byla Kooperativou zavedena v rámci projektu „vlastnoruční digitální podpis“²⁶ (dále též „VDP“). Takové označení pro technologii DBP sice není odborné a zcela přesné, nicméně klienti si jej obvykle představí jako digitalizovanou formu tradičního vlastnoručního podpisu a mnoha klientům tak může tento název znít jednodušeji a příjemněji než pojem „dynamický biometrický podpis“. Ve skutečnosti se jedná v podstatě o jakousi kombinaci dynamického biometrického podpisu a klasického elektronického podpisu založeného na asymetrické kryptografii. Kooperativa definuje „vlastnoruční digitální podpis“ jako metodu podpisu elektronických dokumentů, která spočívá „v záznamu

²⁶ Shodné označení používá také například O2 Czech Republic a.s.

*jedinečných biometrických parametrů pohybu ruky (rychlost, tlak, zrychlení, úhel sklonu, doba podpisu apod.) podepisující se osoby a v zobrazení grafické podoby podpisu v elektronickém dokumentu.*²⁷ K tomu Kooperativa dodává, že díky použitému technickému řešení je zaručeno, že obsah smlouvy bude zachycen k okamžiku jejího vytvoření a uchováván v nezměněné podobě.

Celý projekt „vlastnoručního digitálního podpisu“ byl zahájen již počátkem roku 2014, účastníky projektu byly všechny členské pojišťovny skupiny Vienna Insurance Group, tedy kromě pojišťovny Kooperativa také Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group a Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group. Tato technologická novinka byla následně od listopadu 2014 do konce roku testována na vybraných obchodních místech v rámci pilotního projektu, v jehož průběhu bylo Kooperativou sjednáno více než 1 000 pojistných smluv opatřených biometrickým podpisem. K zahájení ostrého provozu došlo 26. ledna 2015, během následujících měsíců byla zařízením pro dynamický biometrický podpis postupně vybavena prakticky všechna obchodní místa Kooperativy a většina ziskatelů. Do konce roku bylo s využitím technologie DBP uzavřeno přibližně 50 000 pojistných smluv. V průběhu roku 2016 pokračovalo její zavádění na další obchodní místa, a to včetně sítí zprostředkovatelů spolupracujících s Kooperativou. Přibližně v polovině srpna 2016 již celkový počet pojistných smluv uzavřených s dynamickým biometrickým podpisem čítal 100 000. [19] [35] [60] [115]

Největší výhodou je dle Kooperativy skutečnost, že při použití DBP nedochází ke vzniku papírové smlouvy. Při tradičním způsobu podepisování je nutné smlouvu vytisknout a podepsaný dokument poté naskenovat. Zpracování pojistných smluv by s využitím technologie DBP mělo být mnohem rychlejší. K přijetí papírové smlouvy do systému je třeba přibližně devět dnů. Pojistné smlouvy opatřené dynamickým biometrickým podpisem jsou zpracovány nejpozději do dvou dnů. Při vkládání dat z papírových smluv do informačního systému pojišťovny může docházet k chybám. S použitím technologie DBP již není třeba data zvláště vkládat do systému, čímž by se měla chybovost výrazně snížit. Kooperativa také spatřuje výhodu v tom, že je možné přesně časově identifikovat, kdy byla smlouva uzavřena. Smlouvy s DBP tedy není

²⁷ Zdroj: Pojistná smlouva – cestovní pojištění KOLUMBUS K08, s. 2 (pojistná smlouva tvoří Přílohu 4)

možné antedatovat, u smluv v papírové podobě k tomu někdy dochází. Přínosem této technologické novinky by měla být také úspora papíru, a to až pět milionů listů ročně. [60] Ze strany klientů je dle slov Kooperativy pozitivně vnímán fakt, že neodcházejí s mnoha listy papíru, oceňují také rychlost a jednoduchost. Technologie dynamického biometrického podpisu je využívána především u smluv v rámci cestovního pojištění. [19]

V pojišťovně Kooperativa je používáno softwarové řešení od společnosti SignoSoft s.r.o. (dále též „SignoSoft“), které je pro celou skupinu Vienna Insurance Group realizováno firmou Pražská softwarová s.r.o. Jako podepisovací zařízení používá Kooperativa signpady. Technologie od společnosti SignoSoft je využívána též například telekomunikačním operátorem O2 Czech Republic a.s. Dle společnosti SignoSoft jsou při vkládání biometrického podpisu do elektronického dokumentu prováděny následující kroky:

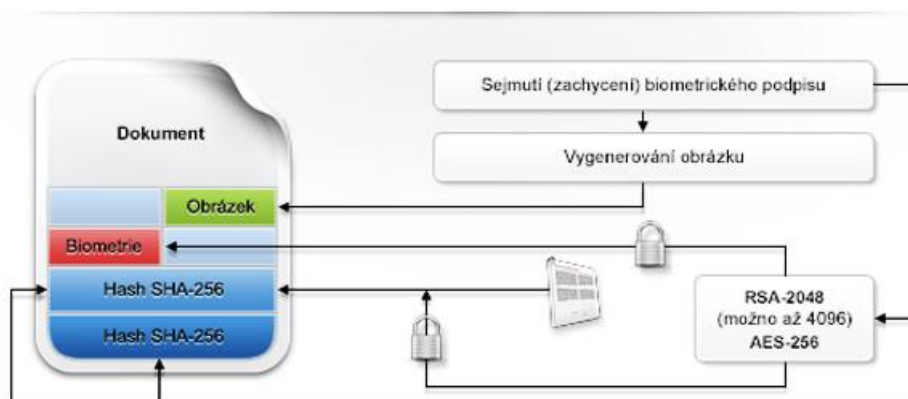
1. Nejprve je pomocí podepisovacího zařízení vytvořen vlastnoruční podpis. Obrázek podpisu (jeho vizuální podoba) je uložen a zobrazen v dokumentu.
2. Biometrická data jsou ihned po nasnímání zašifrována (s použitím kombinace šifrovacích algoritmů RSA-2048 a AES-256) a uložena do dokumentu.
3. Dále je z dokumentu a šifrovaných biometrických dat spočten otisk, tzv. hash (pomocí hashovací funkce SHA-256), který je připojen k dokumentu.
4. Následuje výpočet druhého hashe (opět funkce SHA-256), tentokrát z prvního hashe a surových biometrických dat, druhý hash je též uložen do dokumentu. [22]

SignoSoft dále uvádí, že během vložení biometrického podpisu dojde k elektronickému podepsání daného dokumentu. Řešení firmy SignoSoft je integrováno s technologiemi elektronických certifikátů a podpisů. V dokumentu je kromě dynamického biometrického podpisu DBP obsažen také kryptografický elektronický podpis. [96]

Do dokumentu lze vložit jeden či více biometrických podpisů. SignoSoft k tomu dodává: *„Počínaje prvním podpisem se aktuální stav elektronického dokumentu spočte jako referenční hodnota (otisk dokumentu – tzv. HASH) a uloží se do dokumentu.“* [22]

Na následujícím obrázku je znázorněna struktura dokumentu s dynamickým biometrickým podpisem.

Obrázek 5 Dokument s dynamickým biometrickým podpisem – SignoSoft



Zdroj: [22]

Dle společnosti SignoSoft je u dokumentu možné zjistit, zda byl po podpisu nějakým způsobem pozměněn či nikoli. [22]

Jak uvádí Jindřich Skrip (vedoucí projektu biometrického podpisu v Kooperativě), klienti nemusí mít obavy, že jejich podpis bude zneužit. Biometrické údaje jsou v dokumentu uloženy v šifrované podobě a privátní klíč pro jejich dešifrování je uložen u důvěryhodného subjektu, kterým je První certifikační autorita, a.s. Žádný zaměstnanec Kooperativy tedy k biometrickým údajům nemá přístup. Skrip dále dodává, že Kooperativa má na využívané řešení zpracován znalecký posudek. [35]

Dle dostupných informací jsou při podepisování pojistné smlouvy v Kooperativě zaznamenávány pro každý časový okamžik vzniku podpisu následující dynamické parametry: souřadnicové pozice hrotu pera na osách x a y, rychlost provedení podpisu, tlak pera na podložku, zrychlení, úhel sklonu pera, doba podpisu aj.²⁸ Mezi snímanými statickými charakteristikami jsou mimo jiné uzavřené oblasti podpisu, křížení, křivky a smyčky či interpunkce. K tomu SignoSoft dodává, že je snímáno více než 50 primárních a 600 sekundárních charakteristik. [22]

²⁸ Zdroj: Pojistná smlouva – cestovní pojištění KOLUMBUS K08, osobní konzultace se zaměstnancem pojišťovny Kooperativa

5.3.1 Uzavření pojistné smlouvy s dynamickým biometrickým podpisem

V současné době je většina pojistných smluv v pojišťovně Kooperativa vytvářena prostřednictvím tzv. Konsolidovaného nástroje ziskatele (dále též „KNZ“). Jde o online nástroj pro uzavírání pojistných smluv. Pro tvorbu pojistných smluv lze v Kooperativě použít i jinou aplikaci, tou však technologie DBP není podporována. Aby tedy bylo možné uzavřít smlouvu s dynamickým biometrickým podpisem, je nutné použít právě KNZ. Ziskatelem Kooperativy je ten, kdo pro Kooperativu „získává“ pojistné smlouvy. Může jít o pojišťovacího poradce v zaměstnaneckém poměru, o pojišťovacího zprostředkovatele výhradního nebo také o ziskatele z partnerských zprostředkovatelských sítí. Ziskatel má v KNZ vytvořen svůj vlastní účet, kde jsou uloženy ve formátu PDF všechny jím uzavřené pojistné smlouvy a také smlouvy, které jsou v rozpracovaném stavu.

Pro sjednání pojistné smlouvy s DBP je také nutné mít aktivní připojení k internetu, bez něhož KNZ nefunguje. Proto všechny používané notebooky jsou hardwarově připraveny na připojení k mobilnímu internetu, využít lze samozřejmě i WiFi.

Ziskatel musí disponovat podepisovacím zařízením. V pojišťovně Kooperativa jsou v současné době používány signpady značky Wacom, a to konkrétně model STU-300. Jedná se v podstatě o „krabičku“ vybavenou monochromatickým LCD displejem s aktivní plochou o rozměrech (šířka x výška) 99 x 25 mm. Pro snímání je použita metoda elektromagnetické rezonance, pomocí níž je zajištěno, že budou snímány pouze pohyby pera a ne například doteky prstů. Signpad lze připojit ke stolnímu počítači či notebooku, a to pomocí USB kabelu. Celková velikost zařízení je (šířka x hloubka x výška) je 156 x 127,4 x 16,9 mm a hmotnost činí 0,25 kg. Jde spíše o menší model, který je vhodný i pro ziskatele „v terénu“. Společně se signpadem je dodáváno pero, které je bezdrátové. Existují však i signpady s displejem větší velikosti a také signpady s barevným displejem. [97] Signpad Wacom STU-300 je vyobrazen na následujícím obrázku. Používané signpady jsou ve vlastnictví Kooperativy, každému ziskateli je přidělen jeden signpad.

Obrázek 6 Signpad Wacom STU-300



Zdroj: [97]

Pro účely této práce se jevil jako vhodné vyzkoušet uzavření pojistné smlouvy s dynamickým biometrickým podpisem a otestovat tak v praxi vytváření podpisu pomocí signpadu. Byla tedy uzavřena pojistná smlouva, přičemž byl zvolen jednoduchý pojistný produkt s nízkým počtem parametrů, a to cestovní pojištění KOLUMBUS K08, konkrétně pojištění léčebných výloh v zahraničí. Uzavřená pojistná smlouva tvoří Přílohu 4 – viz s. 143.

Prvním krokem v procesu uzavírání pojistné smlouvy je přihlášení ziskatele do KNZ, následně je zobrazena úvodní stránka, kde lze vybrat, o který z pojistných produktů se bude jednat. Po zvolení konkrétního pojistného produktu dojde k otevření Konfiguratoru KNZ, což je kalkulační program pro vypracování pojistné smlouvy. V něm jsou již vyplňovány konkrétní náležitosti pojistné smlouvy, tj. údaje o osobě pojistníka a pojištěného²⁹ (především jméno, příjmení, adresa bydliště, rodné číslo) a údaje o pojištění, tedy že se konkrétně v tomto případě jedná o pojištění léčebných výloh v zahraničí, dále územní platnost (Evropa), varianta pojištění (zde varianta KLASIK), datum počátku a konce pojištění a údaje o pojistném (zejm. jeho výše a splatnost), průběžně je kalkulována celková cena pojištění (tzv. celkové pojistné). Pro potřeby této práce byla zvolena základní (a tedy nejlevnější) varianta pojištění, sjednáno bylo na dobu jednoho dne. Dále lze také uplatnit určité slevy z pojistného, například slevu 10 % pro klienty České spořitelny, a.s. Celkové (jednorázové) pojistné před slevou činilo 20 Kč, po slevě 18 Kč.

²⁹ V tomto případě je pojistník současně i pojištěným.

Je třeba také vyplnit formulář „Upozornění pojistitele podle § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku“ (viz s. 142, Příloha 3). Některé údaje jsou vyplněny automaticky ze smlouvy (např. pole „Klient má zájem o pojištění“ a „Bližší specifikace požadavků klienta“), jiné je třeba doplnit ručně nebo zvolit některou z nabízených možností (například u pole „Důvody, proč je toto pojištění klientovi nabízeno“).

Protože se jednalo o pojistnou smlouvu uzavíranou v písemné formě, musela být podepsána oběma zúčastněnými stranami. Po vyplnění všech potřebných náležitostí u smlouvy i ve formuláři k upozorňovací povinnosti ziskatel klikne na tlačítko „Vytvořit smlouvu“, následně se objeví dialogové okno, ve kterém je třeba zaškrtnout políčko „Použít vlastnoruční digitální podpis“ a volbu potvrdit. U pojistníka musí být vyplněna jeho e-mailová adresa a číslo mobilního telefonu, pokud tomu tak není, nelze sjednat smlouvu s dynamickým biometrickým podpisem a musel by být zvolen tradiční postup s podepisováním papírové smlouvy.

Po potvrzení volby dojde k otevření nového okna s PDF souborem, kde je načten vyplněný formulář k upozorňovací povinnosti pojistitele a také pojistná smlouva, obojí je nyní připraveno k podepsání. Je třeba dodat, že pro účely podepsání je dokument vždy automaticky převeden do formátu PDF. V okně je kromě hlavního panelu s dokumentem zobrazen také navigační panel se seznamem podpisových polí, z názvu každého pole je zřejmé, zda do něho bude vložen podpis pojistníka či ziskatele. Podpisová pole jsou v seznamu roztržďena dle toho, zda již jsou podepsána či nikoli a dle strany, na které se nacházejí. V hlavním panelu jsou zobrazeny jednotlivé stránky dokumentu a jsou zde také vyznačena podpisová pole, která jsou na stránku vložena. Aby bylo možné do podpisového pole vložit podpis, je třeba vyvolat podpisový dialog. To lze učinit dvěma způsoby, a to buď kliknutím na název příslušného nepodepsaného pole v seznamu nepodepsaných polí (v navigačním panelu) nebo kliknutím na vyznačené nepodepsané pole na otevřené stránce. Obojí má za následek otevření nového okna s podpisovým dialogem vyzývajícím k zadání podpisu. Shodný obsah je zobrazen také na displeji signpadu. Tah perem je během vytváření podpisu přenášen online a zobrazován také v okně prohlížeče, vkládání podpisu lze tedy na monitoru kontrolovat. Po kliknutí na tlačítko „OK“ (lze kliknout na počítači nebo podpisovým perem na signpadu) je podpis automaticky

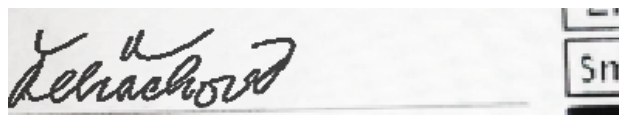
zkontrolován a pokud je v pořádku (např. zda není příliš malý), dojde k jeho vložení do dokumentu. Vizuální podoba (obrázek) vytvořeného podpisu se zobrazí v příslušném podpisovém poli. V případě, že by se například podepisujícímu podpis „nepovedl“, po kliknutí na tlačítko „Smazat“ bude podpis smazán a lze jej opakovat. Klinutí na tlačítko „Zrušit“ má za následek ukončení podpisového dialogu. Tímto způsobem byly vyhotoveny podpisy klientem i ziskatelem na formuláři k upozorňovací povinnosti pojistitele a také na samotné pojistné smlouvě.

Obrázek 7 Podpisový dialog – ukázka



Zdroj: Konzultace se zaměstnancem pojišťovny Kooperativa

Obrázek 8 Vytvořený podpis v podpisovém dialogu



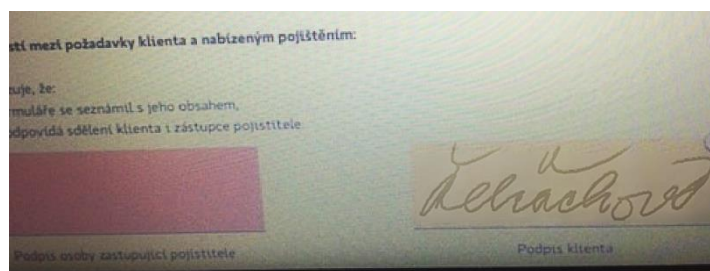
Zdroj: Vlastní

Obrázek 9 Signpad s vytvořeným podpisem



Zdroj: Vlastní

Obrázek 10 Zobrazení vytvořeného podpisu v podpisovém poli v dokumentu



Zdroj: Vlastní

Po podepsání všech podpisových polí pojistníkem i ziskatelem klikne ziskatel na tlačítko „Odeslat“, dokument je tak odeslán do systému ke zpracování a archivaci.

Pojistníkovi poté přijde na jeho mobilní telefon SMS s devítimístným kódem. Ten je určen pro přístup klienta do zabezpečeného úložiště, odkud si klient může stáhnout danou pojistnou smlouvu, pojistné podmínky, příp. další dokumenty vztahující se k této smlouvě. V doručené SMS je uvedeno číslo pojistné smlouvy a příslušný přístupový kód. Současně je pojistníkovi doručen e-mail obsahující odkaz na úložiště.

Po kliknutí na odkaz je klient vyzván k zadání kódu z SMS, po zadání kódu a kliknutí na tlačítko „Odeslat“ dojde k zobrazení seznamu všech dokumentů náležících k dané pojistné smlouvě. V úložišti jsou dokumenty k dispozici vždy po dobu 90 dnů od vygenerování a doručení e-mailu. Po uplynutí této lhůty již dokumenty po zadání kódu nejsou dostupné.

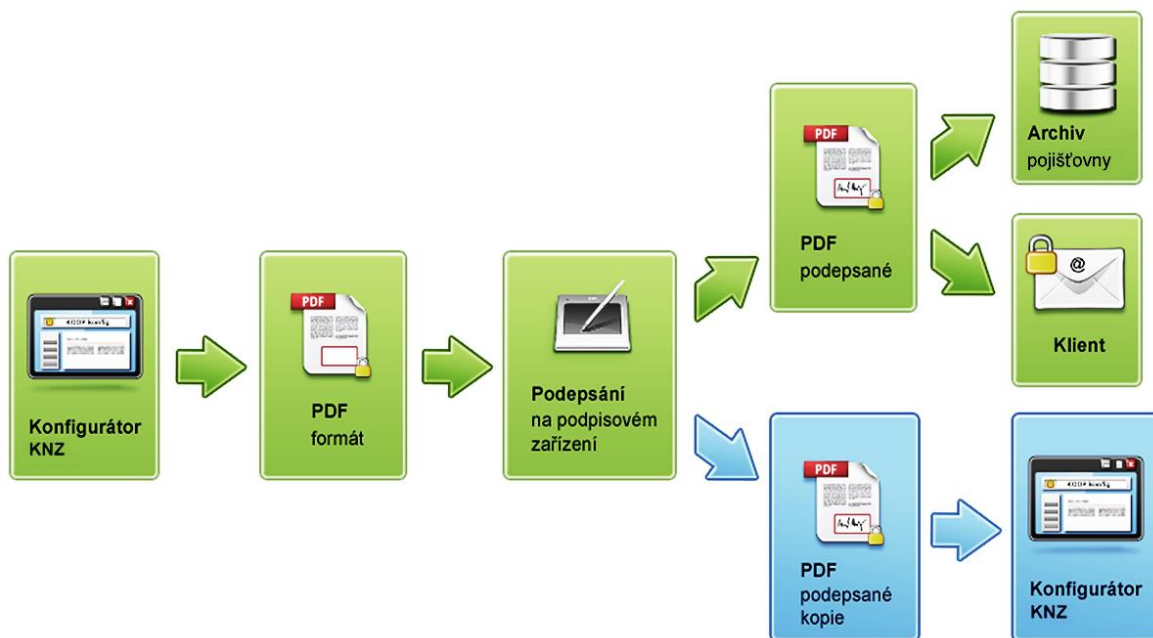
Obrázek 11 Přístup k dokumentům k pojistné smlouvě – zadání kódu

The image shows a web interface for entering a code. At the top left is the logo for 'Kooperativa VIENNA INSURANCE GROUP' with the tagline 'Pro život jaký je'. At the top right is a phone number '841 105 105' and links for 'Napište nám' and 'Zavoláme vám'. The main content area is a light blue box with the title 'Dokumenty k pojistné smlouvě č. 5049895413'. Below the title, it says 'Vážený kliente, zadejte kód, který jsme Vám zaslali v SMS.' There are three input fields containing the numbers '249', '026', and '488'. Below the input fields is a green button labeled 'Odeslat'. At the bottom of the page, there is a footer with the 'VIG' logo, a 'Koop Asistent' app icon with the text 'Šťastný rádek v mobilu', and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. The text 'Najdete nás na:' is followed by the social media icons.

Zdroj: Vlastní

Na následujícím obrázku je znázorněna cesta dokumentu z Konfigurátoru KNZ od jeho vytvoření až po uložení do archivu pojišťovny a klientova zabezpečeného úložiště.

Obrázek 12 Cesta dokumentu



Zdroj: Konzultace se zaměstnancem pojišťovny Kooperativa

V Konfigurátoru KNZ je nejprve vytvořena pojistná smlouva se všemi jejími náležitostmi, dojde k vykalkulování pojistného, následně je vyplněn formulář týkající se upozorňovací povinnosti pojistitele. Dokumenty k podepsání jsou poté převedeny do formátu PDF (smlouva i formulář k upozorňovací povinnosti jsou v jednom PDF souboru). Po podepsání je PDF soubor odeslán do archivu pojišťovny Kooperativa a klientovi je doručen e-mail s odkazem na zabezpečené úložiště, odkud mu bude dokument přístupný. V dokumentech odeslaných do archivu Kooperativy a na úložiště klienta jsou obsaženy kompletní podpisy, tedy včetně biometrických údajů. Dokument je současně také uložen do ziskatelova účtu v KNZ (modrá část), zde však v dokumentu již nejsou biometrické údaje obsaženy, nachází se zde pouze obrázky (vizuální podoba) všech podpisů. Ziskatelé tedy nemají přístup k biometrickým údajům. Archiv Kooperativy je spravován společností Pražská softwarová s.r.o. V archivu pojišťovny, v úložišti klienta a také v KNZ jsou dokumenty uloženy ve formátu PDF.

5.3.1.1 Obsah pojistné smlouvy s DBP

V pojistné smlouvě je vyznačeno, o jaký pojistný produkt se jedná, tj. cestovní pojištění KOLUMBUS K08, dále je zde uvedeno číslo pojistné smlouvy a specifikována osoba pojistitele, pojistníka a pojištěného, který je současně i oprávněnou osobou (pokud není ve smlouvě či v pojistných podmínkách uvedeno jinak), jak vyplývá z obsahu samotné smlouvy a také z pojistných podmínek. V případě této smlouvy je osoba pojistníka a pojištěného (a tedy i oprávněného) totožná.

Pojistnou událostí je vznik léčebných výloh v zahraničí, podrobněji je pojistná událost specifikována v pojistných podmínkách. [56] Dle jejich znění je pojistnou událostí „vznik nákladů na ošetření pojištěného v zahraničí v důsledku akutního onemocnění nebo úrazu pojištěného, k nimž došlo v zahraničí v době trvání pojištění, je-li takové ošetření z lékařského hlediska nutné a nedokladné ke stabilizaci stavu pojištěného tak, aby byl schopen pokračovat v cestě nebo mohl být převezen zpět do ČR...“ [56, s. 5] Pojistnou událostí se rozumí taktéž vznik nákladů ve spojení s úmrtím pojištěného v zahraničí, k němuž došlo v době trvání pojištění, a to následkem úrazu nebo akutního onemocnění pojištěného v zahraničí. Z uvedeného plyne, že pojistným nebezpečím (tedy možnou příčinou vzniku pojistné události) je v případě tohoto pojištění akutní onemocnění, úraz či smrt pojištěného.

Ze smlouvy se lze dozvědět, že pojištění není sjednáno pro aktivní sporty, kterými jsou např. lyžování, jachting, kiting, vysokohorská turistika aj. Dle pojistných podmínek se však pojištění léčebných výloh v zahraničí vždy vztahuje na rekreační provozování běžných sportů (individuálních i kolektivních), tzn. například cyklistika, fotbal, florbal, volejbal, turistika v běžném nenáročném terénu, plavání apod., nevztahuje se na závody. [56]

V pojistné smlouvě je určena pojistná doba, která je dána počtem dnů pojištění, zde se jedná o jeden den. Dále jsou v pojistné smlouvě obsaženy údaje o pojistném, tj. výše, splatnost a specifikace, zda jde o pojistné běžné či jednorázové. V případě této smlouvy celková výše pojistného činila 18 Kč, jednalo je o jednorázové pojistné splatné v den uzavření smlouvy.

Vzhledem k tomu, že biometrické údaje obsažené v podpisu jsou citlivým údajem a Kooperativou jsou tyto údaje zpracovávány, součástí pojistné smlouvy je také ustanovení o udělení výslovného souhlasu pojistiteli ze strany pojistníka se

zpracováním jeho biometrických údajů obsažených ve „vlastnoručním digitálním podpisu“, které je začleněno do prohlášení pojistníka. Souhlas je pojistníkem udělen za účelem uzavření pojistné smlouvy, a to na dobu, která je nezbytně nutná k zajištění výkonu práv a plnění povinností, jež vyplývají z pojistné smlouvy a také na dobu plynoucí z obecně závazných právních předpisů.

V pojistné smlouvě je také uvedeno, že k jejímu uzavření dojde „*připojením vlastnoručního digitálního podpisu do nabídky prostřednictvím podepisovacího zařízení k tomu určeného za obě smluvní strany.*“³⁰ Podpisy jsou vloženy na konec stránky, za stranu pojistitele je podepsán ziskatel, který je zástupcem pojistitele.

K pojistné smlouvě je přiložen formulář „Upozornění pojistitele podle § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku“ dokládající splnění upozorňovací povinnosti pojistitele dle § 2789 NOZ o případných nesrovnalostech mezi požadavky zájemce o pojištění a nabízeným pojištěním. Ve formuláři jsou specifikovány požadavky zájemce a dále též pojištění doporučované zájemci. Následuje samotné upozornění pojistitele, číslo pojistné smlouvy je vyplňováno pouze v případě existujících nesrovnalostí, u této smlouvy se však žádné nevyskytovaly. Na konci formuláře jsou opět připojeny podpisy za obě smluvní strany.

Sjednané pojištění se řídí ustanoveními pojistné smlouvy, příslušnými pojistnými podmínkami (zde pouze všeobecné, které jsou podrobněji rozpracovány), zákonem č. 89/2012 (NOZ) a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Shrnutí

Během doplňování všech náležitostí pojistné smlouvy a formuláře týkajícího se upozorňovací povinnosti pojistitele se žádné problémy nevyskytly, vše proběhlo poměrně rychle, a to i díky tomu, že některé údaje byly doplněny automaticky. Po podepsání smlouvy a formuláře k upozorňovací povinnosti však došlo ke vzniku určitých komplikací. Dokumenty byly po podepsání odeslány do systému ke zpracování, nebyla však doručena SMS s přístupovým kódem. Dle informací od zaměstnanců Kooperativy k obdobným problémům někdy dochází, zpracování někdy trvá déle, v systému může nastat nějaký problém. Jelikož nebylo jisté, zda je smlouva

³⁰ Zdroj: Pojistná smlouva – cestovní pojištění KOLUMBUS K08, s. 2

v pořádku a zda se vyskytl problém pouze při odesílání SMS, byla uzavřena druhá smlouva se shodnými parametry, opět byly dokumenty podepsány a odeslány. Následně došlo k doručení dvou SMS, tedy i k první smlouvě.

Vytváření podpisu pomocí speciálního pera a signpadu není zcela shodné s podepisováním papírového dokumentu. Je to dáno tím, že povrch displeje signpadu (na kterém je podpis vytvářen) je odlišný od papíru, nejedná se o stejný materiál. Displej je ve srovnání s papírem hladší a pero tak při psaní mírně podkluzuje. Podepisování pomocí signpadu může tedy být někdy trochu nepohodlné, a to zejména v případě, že je podepisujícím podpis takto vytvářen poprvé. Naopak pro jedince, který je již na používání signpadu navyklý, nejspíše není podepisování prostřednictvím signpadu nijak problematické a nepohodlné. Pero je svým tvarem a zpracováním srovnatelné s běžnou propisovací tužkou. Je výhodou, že podepisující vidí, podobně jako na papíře, jak podpis vzniká, v případě „nepovedení“ podpisu lze podpis opakovat.

Poměrně překvapující je velikost výsledného podpisu zobrazeného v dokumentu. Na displeji signpadu se rozměry podpisu jeví jako standardní, srovnatelné s podpisem běžně psaným na papír. Podpis zobrazený v dokumentu je nezvykle velký. Kromě větších rozměrů však nevykazuje zásadní odlišnosti oproti běžnému podpisu na papírovém dokumentu. Zřejmě nejlépe by však bylo možné jeho vzhled přirovnat k naskenovanému vlastnoručnímu podpisu vloženému do dokumentu. Tato vizuální podoba je ale pouze jednou stránkou podpisu, viditelnou informací a na rozdíl od naskenovaného podpisu jsou zde obsaženy též neviditelné informace o způsobu vytváření podpisu podepisující osobou.

5.3.1.2 Míra používání dynamického biometrického podpisu

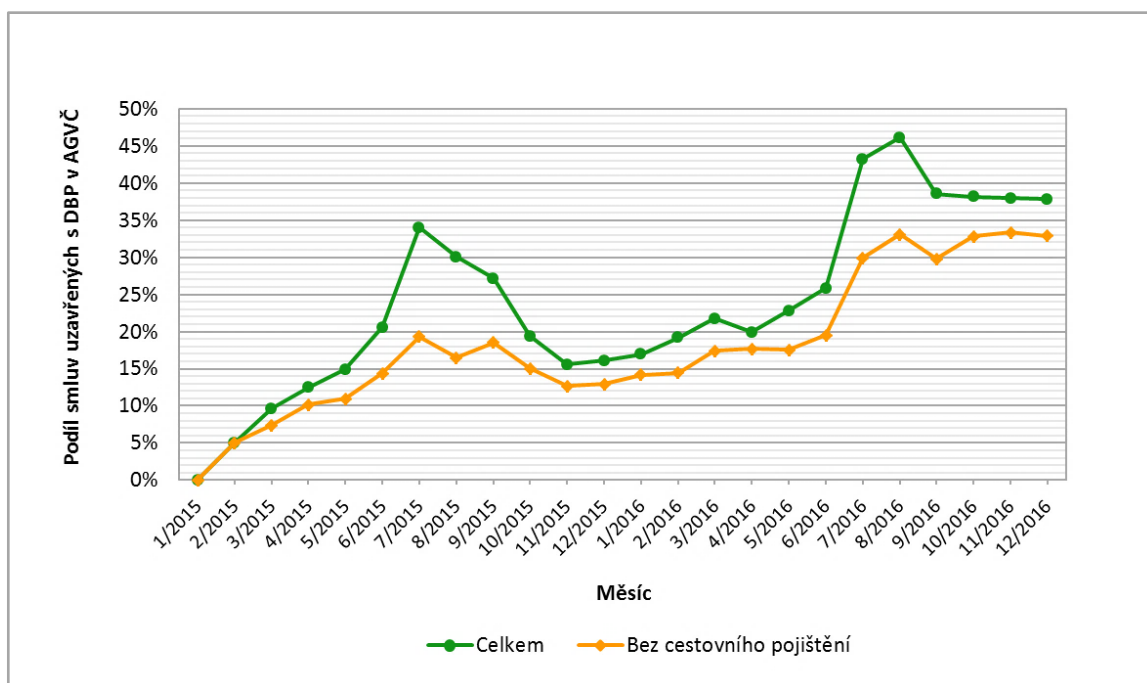
V budoucnosti by dle Kooperativy mělo podepisování smluv biometrickým podpisem v ideálním případě zcela nahradit tradiční papírové smlouvy. V současné době je cílem, aby DBP byl používán alespoň u 40 % uzavíraných smluv – cíl pro celou obchodní službu, pro samotné přepážkové pracovníky je cíl nastaven na 50 %.

Obchodní služba je nejvýznamnějším prodejním kanálem Kooperativy. Obchodní služba je dělena na interní a externí. Do interní obchodní služby pojišťovny Kooperativa jsou zařazeni vlastní pojišťovací poradci v pracovním poměru

(tedy ziskatelé – zaměstnanci na přepážkách a zaměstnanci pracující „v terénu“) a dále výhradní pojišťovací zprostředkovatelé. Externí obchodní služba sestává z nevýhradních pojišťovacích zprostředkovatelů. Ziskatelé v obchodní službě spadají vždy pod určitou agenturu dle regionu, kde daná agentura působí. Lze tedy sledovat např. obchodní službu (interní i externí) Agentury Východní Čechy, Agentury Severní Čechy, Agentury Jižní Morava apod. Ke konci roku 2015 bylo pojišťovnou Kooperativa evidováno celkem 1 517 ziskatelů v pracovním poměru a 978 výhradních zprostředkovatelů. [115]

Biometrický podpis však není využíván v takové míře, jak by dle stanoveného cíle měl. Vývoj podílu smluv uzavíraných s dynamickým biometrickým podpisem (v procentech) na celkové produkci smluv v KNZ (smlouvy s biometrickým podpisem lze vytvářet pouze v KNZ) v Agentuře Východní Čechy (dále též „AGVČ“) od zavedení této technologie je znázorněn v následujícím grafu.

Graf 9 Vývoj podílu smluv uzavíraných s dynamickým biometrickým podpisem

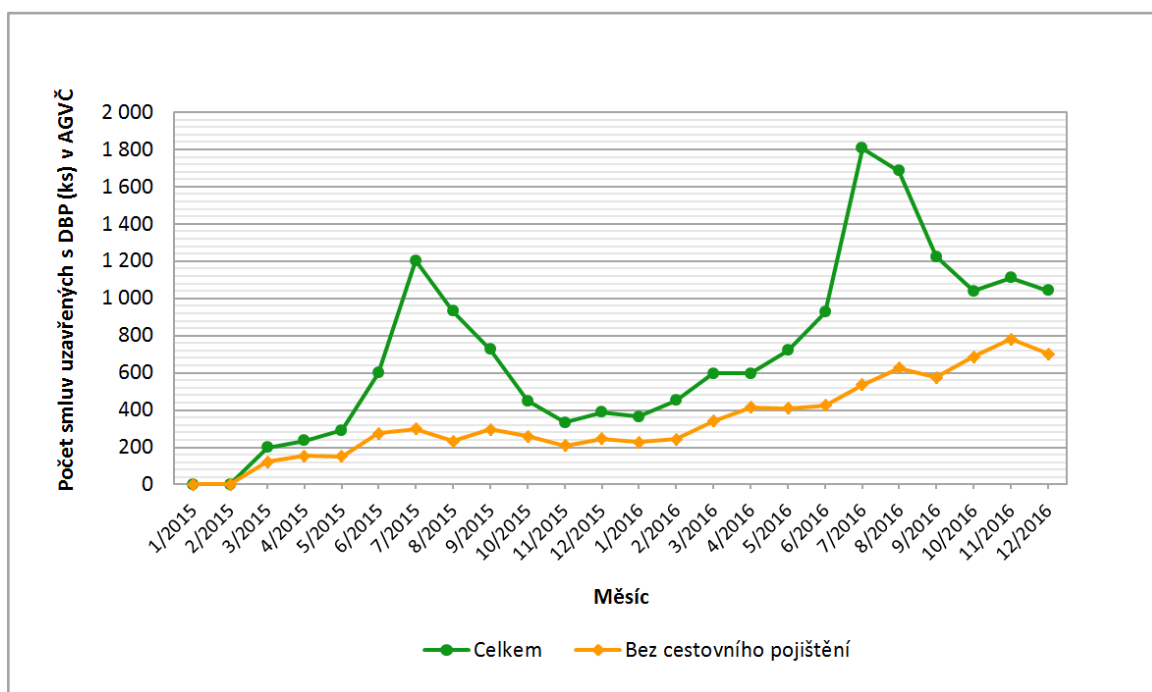


Zdroj: Konzultace se zaměstnancem pojišťovny Kooperativa

V grafu je vidět, že podíl smluv s DBP sice od zavedení této technologie postupně narůstá, během roku dochází k různým výkyvům, nicméně obvykle se podíl nachází pod 40 %. Výraznější nárůst lze vidět v letních měsících (červenec, srpen). Z grafu plyne, že k těmto nárůstům dochází především díky cestovnímu pojištění. Současně

také počet smluv uzavřených s dynamickým biometrickým podpisem je v červenci a srpnu (v červenci především) výrazně vyšší než v ostatních měsících. Vývoj počtu s dynamickým biometrickým podpisem v AGVČ od zavedení DBP je zobrazen na následujícím grafu.

Graf 10 Vývoj počtu smluv uzavřených s dynamickým biometrickým podpisem



Zdroj: Konzultace se zaměstnancem pojišťovny Kooperativa

Z grafu je patrné, že též počet smluv uzavřených s využitím technologie DBP postupně od zahájení ostrého provozu vrůstá. Nelze si nevšimnout výrazných nárůstů celkového počtu těchto smluv v době letních prázdnin, a to zejména v červenci. Je zde také vidět, že k takto značným nárůstům nedochází, pokud do celkového počtu smluv není započítáno cestovní pojištění. Pro letní prázdniny je charakteristické, že jsou obdobím dovolených a z tohoto důvodu bývá zájem o cestovní pojištění výrazně vyšší než v ostatních měsících.

Kromě července a srpna se však prozatím v současné době celkový podíl smluv uzavíraných s DBP pohybuje pod hranicí 40 %, v prosinci roku 2016 dosahoval tento podíl v Agentuře Východní Čechy přibližně 38 %.

Lze se domnívat, že pročítání a kontrolování obsáhlejší pojistné smlouvy před jejím podepsáním (zejména u složitějších pojistných produktů) je pro některé jedince

(klienty, ale i získaatele) snadnější, přehlednější (a text lépe vnímatelný), když před nimi leží smlouva papírová, než když je smlouva pouze zobrazena na monitoru. Například neurolog Martin Stránský k tomuto uvádí: „*Pro čtení na papíře a na obrazovce používáme jiné mozkové mechanismy. Když člověk něco fyzicky drží v ruce, přijme informaci mnohem lépe, vytváří si k ní totiž více mozkových cest.*“ [26]

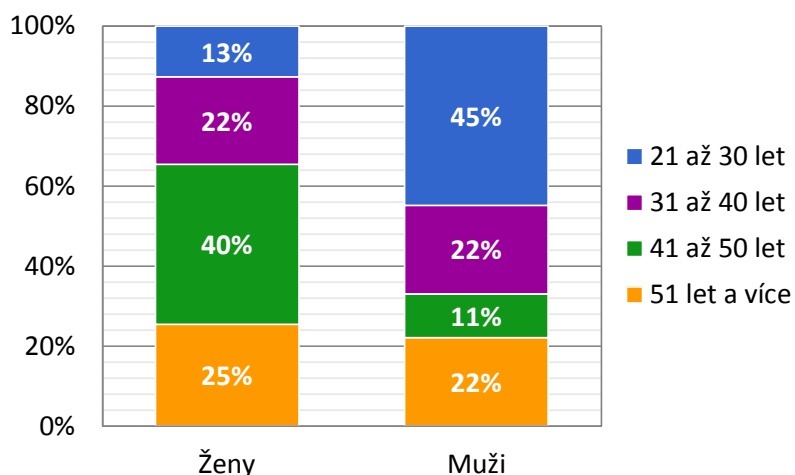
Cestovní pojištění je však jednoduchý (ve většině případů krátkodobý) produkt s nízkým počtem parametrů, pojistná smlouva není příliš obsáhlá. To možná přispívá k tomu, že u cestovního pojištění k podepsání smlouvy pomocí DBP přistoupí i ti, jimiž by v případě obsáhlejší smlouvy u složitějšího a dlouhodobého produktu byl upřednostněn tradiční způsob s papírovou smlouvou. Díky zvýšenému zájmu o cestovní pojištění v červenci a srpnu je tak i procentní podíl a absolutní počet pojistných smluv uzavřených s biometrickým podpisem výrazně vyšší ve srovnání s ostatními měsíci.

5.3.2 Dotazníkové šetření v pojišťovně Kooperativa

Aby bylo možné zjistit, co získaatelům brání používat DBP ve větší míře i v ostatních měsících, bylo mezi získaateli provedeno dotazníkové šetření. Účastníky šetření byli získaatelé z Agentury Východní Čechy z řad zaměstnanců i výhradních pojišťovacích zprostředkovatelů. Šetření bylo uskutečněno v rámci porady ve dnech 20. a 22. září 2016. Dotazník pro získaatele z pojišťovny Kooperativa tvoří Přílohu 5 – viz s. 145.

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit názory získaatelů na používání technologie dynamického biometrického podpisu, který je v Kooperativě (a z tohoto důvodu i v dotazníku) označován jako „vlastnoruční digitální podpis“. Bylo také zkoumáno, jaký postoj k používání této technologie zaujímají při uzavírání smluv jejich klienti. V rámci šetření byly získány odpovědi od 64 respondentů, a to 55 žen a 9 mužů. Většina respondentů měla vzdělání střední s maturitou – 56 osob, 7 zúčastněných bylo vysokoškolsky vzdělaných a jeden měl vyšší odborné vzdělání. Na následujícím grafu je znázorněna věková struktura respondentů. Celkově byla nejvíce zastoupena věková skupina 41 až 50 let, také i u žen samotných, u mužů samotných naopak převažovala skupina 21 až 30 let.

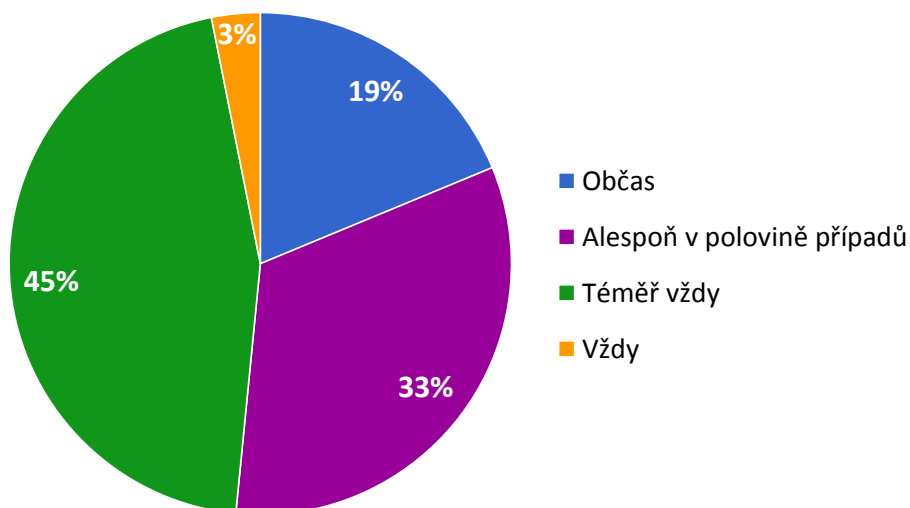
Graf 11 Dotazník v Kooperativě – věková struktura respondentů dle pohlaví



Zdroj: Vlastní tvorba

V **otázce č. 4** byli respondenti tázáni, jak často využívají při své práci „vlastnoruční digitální podpis“. Z následujícího grafu je patrné, že nejvíce respondentů označilo odpověď „Téměř vždy“, a to celkem 45 % dotázaných (29 osob).

Graf 12 Jak často využíváte vlastnoruční digitální podpis?



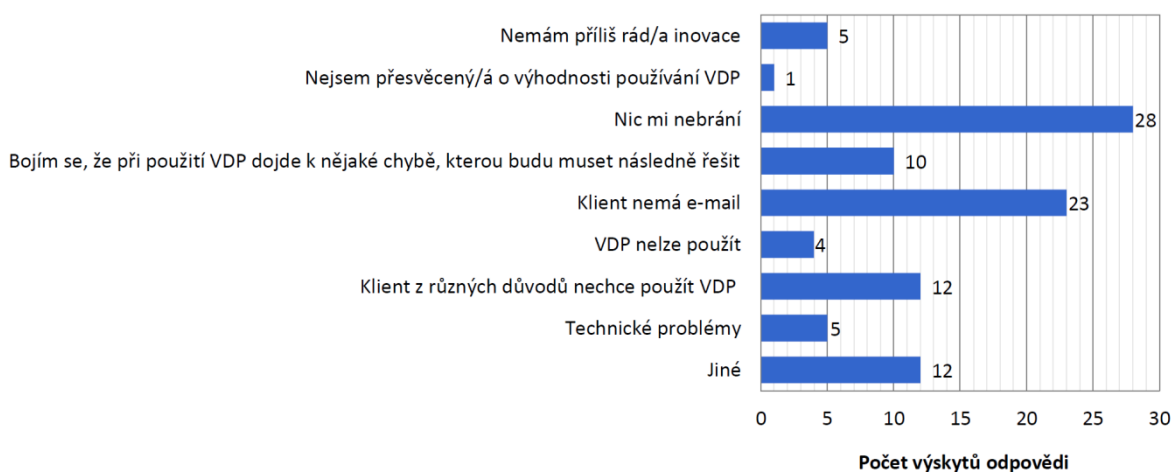
Zdroj: Vlastní tvorba

Druhou nejčastější odpovědí bylo „Alespoň v polovině případů“ (33 %, 21 respondentů), 19 % dotázaných (21 osob) využívá VDP „Občas“. Jen ve 3 % případů (u dvou respondentů) se vyskytla odpověď „Vždy“. Ženami byla odpověď „Alespoň v polovině případů“ označena vícekrát než muži (u žen 35 %, u mužů 22 %),

muži naopak častěji odpovídali, že VDP využívají „Občas“ (ženy 18 %, muži 22 %). Odpověď „Téměř vždy“ byla u žen i mužů zastoupena stejně (45 %).

Otázkou č. 5 bylo zkoumáno, co danému respondentovi brání ve využívání (příp. častějším využívání) VDP. V následujícím grafu jsou znázorněny počty výskytů jednotlivých odpovědí. Kromě šesti nabídnutých možností bylo možné uvést i jiné důvody, přičemž mohlo být označeno více odpovědí.

Graf 13 Co Vám osobně brání ve využívání/častějším využívání VDP?



Zdroj: Vlastní tvorba

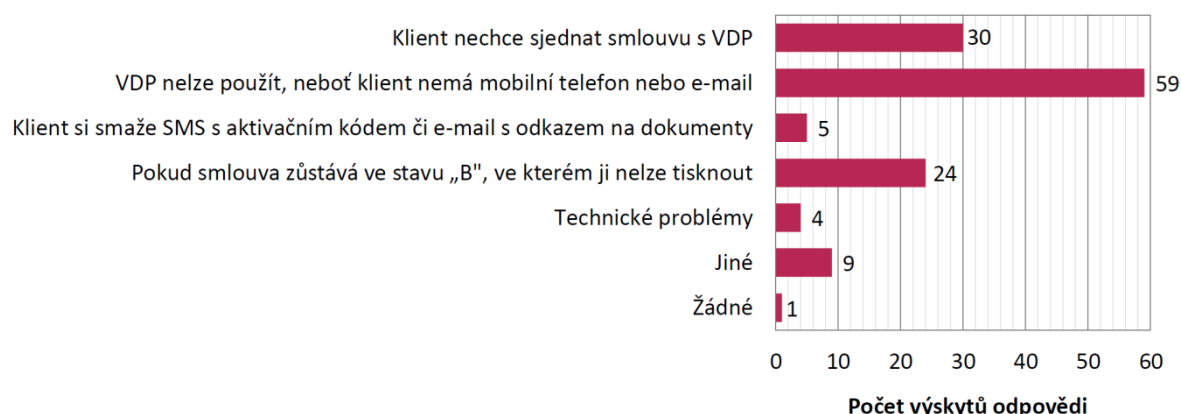
Nikým z respondentů nebyly označeny odpovědi „Nejsem se jistý/á, jak správně VDP používat“ a „Nevěřím, že je to bezpečné“, do grafu proto nebyly zahrnuty a v grafu tedy pouze první čtyři jsou odpovědi, které byly dotázaným nabídnuty jako možnosti. Naopak některé odpovědi v kategorii „Jiné důvody“ (název kategorie v dotazníku) se často opakovaly, a proto byly do grafu zařazeny jako samostatné odpovědi. Dotázaní nejčastěji odpovídali, že jim ve využívání VDP nic nebrání (28 respondentů), překvapivě byla tato možnost označena i některými, kteří VDP využívají „Občas“. Dále 23 respondentů odpovědělo, že jim ve využívání VDP brání skutečnost, že klient nemá e-mail, 12 krát bylo uvedeno, že klient vlastnoruční digitální podpis z různých důvodů nechce použít (např. proto, že nemá rád inovace, chce podepisovat pouze papír aj.). Deset dotázaných se bojí, že nastane chyba, kterou budou muset následně řešit, pěti respondenty byla označena možnost „Nemám příliš rád/a inovace“. Pěti respondentům někdy ve využívání (resp. častějším využívání) VDP brání „Technické problémy“ (výpadky KNZ, u klienta není signál – nelze se připojit k internetu,

nefunkčnost zaviněná počítačem – starší operační systém aj.). Do poslední kategorie „Jiné“ byly zařazeny různorodé odpovědi, například jedním z respondentů bylo uvedeno, že si občas zapomene vzít signpad s sebou, jiný uvedl, že sám raději podepisuje smlouvy na papíře (označil také odpověď, že nemá příliš rád inovace, patrně se jedná o konzervativnějšího jedince). Mezi dalšími překážkami bylo např. to, klient nemá počítač, věk klienta, ziskatel nemá tento způsob zcela zautomatizovaný aj. Jeden respondent odpověděl, že mu vadí, že klient si smlouvu nemůže přečíst, protože nejde otočit monitor.

V **šesté otázce** bylo zjišťováno, jaké výhody dle respondentů využívání VDP přináší. I zde bylo možné označit více odpovědí a také uvést jiné výhody mimo vypsané možnosti. Nejvíce dotázaných (59 jedinců) spatřuje výhodu ve „Snížení nákladů na tisk a archivaci dokumentů“, na druhé příčce se umístilo „Rychlé zpracování a akceptace smlouvy“ (označeno 53 krát). Možnost „Klient má všechny dokumenty k dispozici elektronicky“ byla označena 35 respondenty. V kategorii „Jiné výhody“ (celkem 6 různých odpovědí) se vyskytlo například získání a ověření kontaktů, že se šetří naše lesy, že používání VDP budí dojem větší profesionality a zlepšuje image Kooperativy aj.

Cílem **sedmé otázky** bylo zjistit, jaké nevýhody či komplikace jsou (nebo mohou být) dle respondenta spojené s používáním VDP, případně s jakými obtížemi se respondent sám setkal. Počet výskytů jednotlivých odpovědí je znázorněn v následujícím grafu, bylo povoleno označit více možností, opakující se odpovědi z kategorie „Jiné“ byly vyčleněny jako samostatná skupina.

Graf 14 Nevýhody či komplikace spojené s používáním VDP

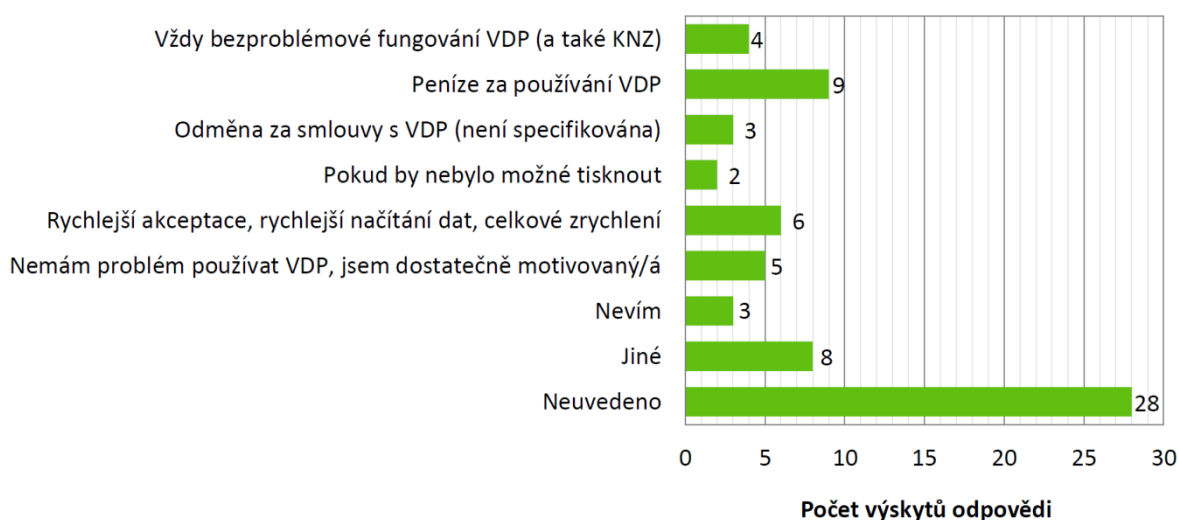


Zdroj: Vlastní tvorba

Z grafu je patrné, že jednoznačně nejčastější odpovědí bylo, že „VDP nelze použít, neboť klient nemá mobilní telefon nebo e-mail“, tato možnost byla označena 59 respondenty z celkových 64. Následuje odpověď „Klient nechce sjednat smlouvu s VDP“ (30 respondentů) a 24 dotázaných spatřuje komplikaci v tom, že smlouva zůstává v tzv. stavu „B“. Jedná se o situaci, kdy smlouvě již bylo přiděleno číslo, byla též odeslána k podpisu, ovšem smlouva v tomto stavu přetrvává. V tomto okamžiku není možné smlouvu ještě pomocí VDP podepsat, ale není ani možné ji vytisknout a podepsat tradičně na papír. Zdá se, že k tomuto problému dochází poměrně často. Čtyřmi dotázanými byly uvedeny „Technické problémy“ (problémy s připojením k internetu, problémy se systémem), pouze jeden respondent nespátřuje žádné nevýhody či možné komplikace. V kategorii „Jiné“ jsou zařazeny různorodé odpovědi, např. jedním dotázaným bylo uvedeno, že si klient nemusí všimnout chyby ve smlouvě, jiným, že klient nedostává nic do ruky a zdá se mu to divné. Dle respondentů také může vlivem nějakého problému dojít k chybě při podpisu a následně k akceptaci dvou smluv nebo nastane jiná chyba, přičemž je možné vytvořit kopii smlouvy, storno nesprávné nebo nesprávně podepsané smlouvy však lze provést jen papírově s použitím speciálního tiskopisu.

V **otázce č. 8** bylo zjišťováno, co by daného respondenta dle jeho názoru motivovalo k používání / častějšímu používání VDP. Jednalo se o otevřenou otázku, odpovědi byly různého charakteru (bylo uváděno často několik věcí), nicméně i přesto bylo možné rozdělit je do několika samostatných skupin, protože mnoho odpovědí se vyskytlo opakovaně. V následujícím grafu jsou znázorněny tyto skupiny odpovědí a počet jejich výskytů.

Graf 15 Co by respondenty motivovalo k používání / častějšímu používání VDP

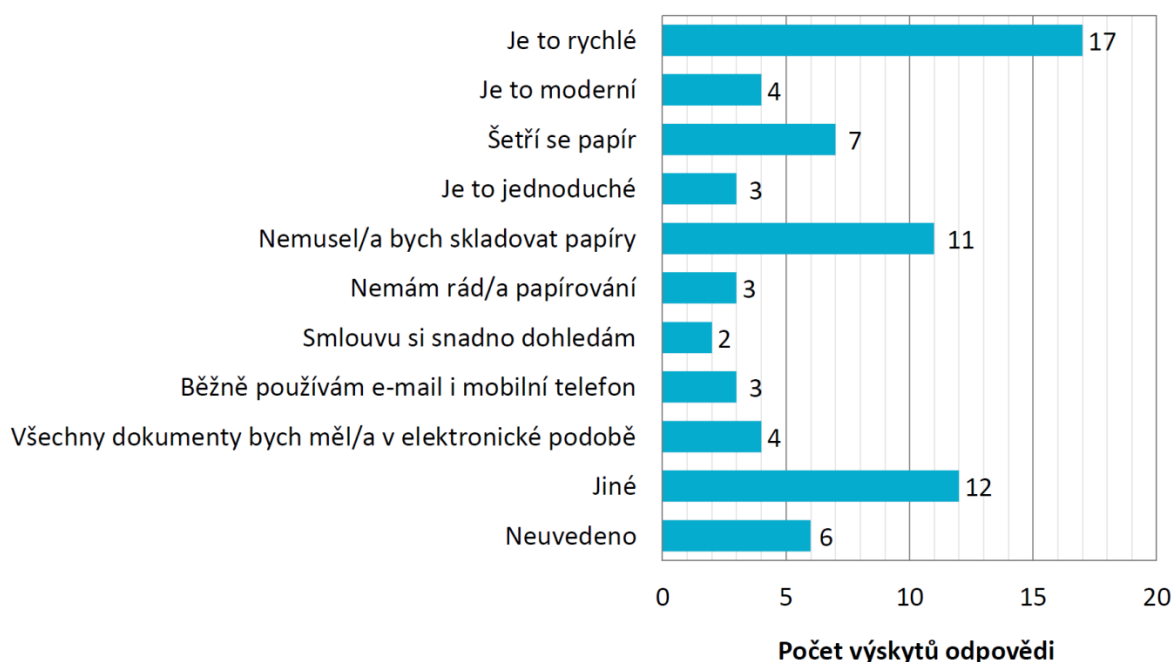


Zdroj: Vlastní tvorba

V grafu je patrné, že u velkého množství dotázaných zůstala tato otázka nezodpovězena. Devět respondentů by motivovalo, kdyby přímo za používání VDP dostali peníze. Čtyřem dotázaným by pomohlo, kdyby VDP (a také KNZ) vždy fungoval bez problémů. Tři respondenty by motivovala odměna za smlouvy s VDP. Tyto odpovědi nebyly zahrnuty do kategorie „Peníze za používání VDP“, neboť odměna nebyla ani v jednom případě specifikována a mohlo by jít tedy i o odměnu nepeněžní. Dva z dotázaných by k častějšímu používání VDP přimělo, kdyby z nějakého důvodu nebylo možné dokumenty tisknout, pět respondentů se cítí být motivováno dostatečně. Do poslední skupiny „Jiné“ byly zařazeny různé neopakující se odpovědi, např. lepší technické zázemí (zejm. možnost otočení monitoru), spolehlivější připojení k internetu, větší zájem ze strany klientů, kdyby všemi klienty byly poskytnuty potřebné údaje pro použití VDP (e-mail a číslo mobilního telefonu) aj.

Devátá otázka zněla: „Pokud byste Vy sám/sama byl/a v roli klienta, souhlasil/a byste s použitím VDP? Svoji odpověď, prosím, zdůvodněte.“ Odpověď „Ano“ byla označena 59 dotázanými. V následujícím grafu jsou znázorněny nejčastější důvody jejich souhlasu. Opět bylo díky opakovanému výskytu možné rozčlenit je do několika kategorií, často bylo uváděno více důvodů.

Graf 16 Důvody, proč by respondenti v roli klienta souhlasili s použitím VDP



Zdroj: Vlastní tvorba

Jako nejčastější důvod, proč by respondenti s použitím VDP souhlasili, bylo uvedeno, že je to rychlé (uvedeno 17 krát). Dále 11 dotázaných odpovědělo, že by nemuseli skladovat papíry. Sedmkrát byla jako důvod uvedena úspora papíru. Do skupiny „Jiné“ byly zahrnuty neopakující se odpovědi, např. protože je to transparentní, protože je to normální, respondent s tím má zkušenost, vyhovuje mu atd. Ve dvou případech se vyskytla odpověď s určitými „ale“, kdy jeden dotázaný uvedl, že by s použitím VDP souhlasil, ale ne u smlouvy „majetkové“ či „životní“ a další odpověděl, že by souhlasil, ale smlouvu by si raději i vytiskl, protože nechce být závislý jen na elektronice. Šest osob důvod souhlasu vůbec neuvedlo. Pět respondentů odpovědělo „Ne“. Jeden z nich by nesouhlasil z důvodu, že si smlouvu nemůže přečíst, dále bylo uvedeno, že respondent chce mít vše v tištěné podobě, chce mít smlouvu v ruce, upřednostňuje papírovou formu a poslední odpověděl, že si raději smlouvu vytiskne, než stáhne z e-mailu. Zajímavé je, že dva z nich v otázce č. 4 uvedli, že VDP využívají „Téměř vždy“, a přesto by sami v roli klienta s použitím VDP nesouhlasili.

V **desáté otázce** bylo zjišťováno, jaký postoj k používání VDP zaujímají klienti dotázaných. U této otázky bylo možné zvolit některou z nabízených možností (jednu či více) a také uvést jiný postoj klienta nezahrnutý do možností. Celkem 35 krát byla označena odpověď „S použitím VDP souhlasí, ale potřebují vysvětlit detaily“,

následovala možnost „S použitím VDP souhlasí, ale chtějí dokumenty vytisknout“, která se vyskytla u 30 respondentů. Jeden z respondentů k tomu dodal, že tisk je velmi často vyžadován klienty, kteří mají více zkušeností v oblasti informačních technologií a jsou si vědomi toho, že uchovávání dat v elektronické podobě má také své stinné stránky, chtějí proto po podepsání smlouvu vytisknout. Dále potom 11 dotázanými bylo uvedeno, že klienti „S použitím VDP bez výhrad souhlasí“. Ve třech případech respondenti odpověděli, že klienti nesouhlasí, a to protože nemají e-mail (jednou) nebo nechtějí e-mail uvést (dvakrát). Ve skupině „Jiný postoj klienta...“ bylo možné nalézt odpověď, že klienti jsou konzervativní a nedůvěřiví k novým technologiím, mají rádi zažité staré způsoby tištěných smluv nebo že záleží na tom, jaký vztah má klient k elektronické komunikaci a též na věku klienta.

Úkolem **jedenácté otázky** bylo zjistit, v jakých budoucích případech by dotázaní nejraději VDP využívali. Bylo možné vybrat více odpovědí a také uvést svoji vlastní. Možnost „Změna na smlouvě“ byla označena 46 krát, „Ukončení smlouvy“ 44 krát. V kategorii „Jiné“ bylo respondenty uváděno podepisování požadavků, dodatky ke smlouvě a hlášení pojistných událostí, čtyřmi osobami nebyla otázka zodpovězena.

Několika dotázanými byla využita možnost doplnit do dotazníku svůj vlastní **komentář**, náměty a připomínky, resp. v podstatě cokoli, co by k tématu chtěli dodat. Někteří z nich zde vyjádřili svoji spokojenost s používáním VDP, jiní vidí problém v poruchovosti a „zamrzání“ programu, kdy trvá dlouho, než je možné provést nějakou akci nebo také v pomalém načítání VDP. Pokud chce klient smlouvu po podepsání vytisknout, trvá to poměrně dlouho než vše „naběhne“. Některým by též vyhovovalo trochu jiné podepisovací zařízení – jednomu přístroji, který by nebylo třeba připojovat kabelem, další by raději používal zařízení s větším a barevným displejem, aby klienti mohli nahlížet na podepisovanou smlouvu.

Shrnutí

Z dotazníkového šetření plyne, že nezáleží příliš na tom, v jaké věkové skupině se daný respondent – ziskatel nachází. Například u otázky „Jak často využíváte při své práci vlastnoruční digitální podpis?“ se odpověď „Občas“ vyskytovala nejvíce ve věkové skupině 31 až 40 let (odpovědělo tak 28 % dotázaných z této skupiny), naopak nejnižší zastoupení (9 %) měla ve skupině 41 až 50 let, odpovědi „Nikdy“ a „Jen výjimečně“ nebyly označeny ani jednou. Nelze tedy říci, že by např. starší

získatelé byli více konzervativní než ti mladší. To potvrzuje i fakt, že mezi těmi, kteří by sami v roli klienta s použitím VDP nesouhlasili, byli dva dotázaní ve věkové skupině 21 až 30 let, tedy mezi těmi nejmladšími. Někteří ze získatelů by sami v roli klienta s použitím VDP nesouhlasili, přesto však z těchto pěti respondentů dva z nich při své práci využívají VDP téměř vždy.

Jednomu z respondentů v častějším využívání VDP brání to, že klienti si nemohou smlouvu pročíst, jelikož nelze otočit monitor. Je možné, že právě v této skutečnosti mnozí klienti spatřují velkou překážku a zásadní důvod, proč VDP nepoužít. Někteří lidé sice ve čtení smluv nejsou příliš pečliví, pojistnou smlouvu (stejně jako každou jinou) je ale třeba přečíst si opravdu důkladně. Pokud je smlouva uzavírána se získatelem mimo přepážku, kdy je získatel vybaven notebookem, klient může v podstatě sedět vedle něho a na displej nahlížet, případně notebook není problém otočit směrem ke klientovi. U přepážek ovšem klienti vidí obvykle jen zadní stranu monitoru. Ten v některých případech lze pootočit (i s podstavcem), to je ale závislé především na umístění monitoru a na tom, zda vůbec prostor takovou manipulaci dovoluje. Pohodlné to však není ani pro jednu stranu. Proto by bylo vhodné pobočky v tomto směru lépe vybavit, v dnešní době by jistě nebylo nereálné nějaké vhodné řešení nalézt. Existují monitory, které lze v různé míře otočit, je také možné připevnit monitor na speciální otočné rameno. Možným řešením by bylo, kdyby klient mohl sedět při uzavírání smlouvy přímo vedle získatele a sledovat tak obrazovku společně s ním. Takto to v současnosti funguje např. u Air Bank a.s. Kromě toho, že by si klienti mohli smlouvu důkladně přečíst a viděli by, co je v programu získatelem zadáváno a nastaveno, mohlo by to také přispět ke zvýšení důvěry ze strany klientů, protože ti tak uvidí, že Kooperativa „nemá co skrývat“.

Výhodu při používání VDP spatřuje 92 % dotázaných (59 osob) ve snížení nákladů na tisk a následnou archivaci dokumentů, dle 83 % respondentů je výhodou také rychlé zpracovávání a akceptace smlouvy, více než polovina dotázaných (cca 55 %) vidí výhodu VDP také v tom, že klienti mají veškeré dokumenty k dispozici elektronicky. Pro získatele pracující „v terénu“ je výhodné, že nemusejí s sebou nosit tiskárnu a papír. Před zavedením VDP (přesněji před zavedením technologie dynamického biometrického podpisu) museli být tito získatelé vybaveni přenosnou tiskárnou, jejíž rozměry ve složeném stavu jsou (šířka x hloubka x výška) přibližně 322 x 185

x 61,7 mm a hmotnost 2 kg, je tedy větší a těžší než signpad, se signpadem je jakákoli manipulace jednodušší. Skutečnost, že není třeba brát s sebou do „terénu“ tiskárnu, byla uvedena jedním z respondentů jako důvod, proč by on sám v roli klienta souhlasil s použitím VDP. Domnívám se však, že klienty obvykle příliš nezajímá, kolik věcí si s sebou musí získaťel na jednání vzít a jak těžké jsou. Je možné, že dotázaný zapomněl, že si má u této otázky v roli klienta představit sám sebe. Jeden z respondentů v otázce č. 9 opověděl, že sám v roli klienta by obecně sice s použitím VDP souhlasil, ne však u smlouvy „majetkové“ či „životní“. Pojištění majetku a životní pojištění jsou obvykle složitější produkty dané mnoha parametry, takováto pojištění bývají sjednávána většinou na mnoho let. Pojistnou smlouvu je vždy třeba si pečlivě pročíst, na rozdíl od např. již zmíněného cestovního pojištění je smlouva u majetkového a životního pojištění obvykle obsáhlejší a případné čtení většího množství stran na monitoru může klientům působit problém, pokud vůbec lze monitor otočit.

Dále bylo zjištěno, že nejčastěji ve využívání (resp. častějším využívání) VDP získaťelům brání fakt, že klient nemá e-mail (odpovědělo tak přibližně 36 % dotázaných) a také odmítnutí použití VDP ze strany klienta (uvedlo cca 19 % respondentů). Je možná trochu překvapující, že v dnešní době v tolika případech nemá klient e-mail, obecně se tento problém zřejmě týká především starších klientů. Na druhou stranu je možné, že mnozí z nich e-mail zkrátka jen nechtějí uvést.

Mnoha respondenty byly u různých otázek zmíněny technické problémy, a to např. různé výpadky KNZ (také např. to, že smlouva po podepsání někdy není v systému vůbec zaevidována), pomalé načítání VDP, „zamrzání“ aj. Některými dotázanými bylo přímo uvedeno, že k častějšímu využívání VDP by je motivovalo, kdyby vždy vše fungovalo bez problémů, tj. kdyby KNZ i VDP fungovaly bezchybně a načítání dat bylo rychlejší. Někteří respondenti spatřují problém také u připojení k internetu, které je často nespolehlivé (především mimo pobočku) a kvůli tomu není možné použít VDP (protože bez internetu nefunguje KNZ). Technickými problémy může být práce získaťelů skutečně velmi zkomplikována, někdy se získaťel raději rozhodne smlouvu vytisknout, než aby se svým klientem musel čekat na naběhnutí VDP. Opakovaný výskyt různých technických problémů může být pro některé získaťele silně demotivující. Bylo by vhodné tyto problémy odstranit nebo alespoň jejich výskyt

snížit na minimum. S problémy s VDP by se Kooperativa mohla obrátit na přímo společnost SignoSoft s.r.o., která je autorem používaného řešení nebo na firmu Pražská softwarová s.r.o., jež dané řešení realizuje pro celou skupinu Vienna Insurance Group.

Devíti respondenty (14 %) bylo uvedeno, že by je k častějšímu využívání VDP motivovalo, kdyby přímo za používání VDP dostali peníze, což v podstatě není příliš překvapující. Samozřejmě by to možné nejspíše bylo, nelze takto ale postupovat neustále, k motivování by byly zapotřebí stále vyšší a vyšší částky. Některé z dotázaných by motivovala odměna za smlouvy s VDP. Odměna však již v jejich odpovědích nebyla specifikována, nemuselo by tedy nutně jít přímo o peníze. Mohly by být například pořádány soutěže o zajímavé ceny, kdy „výhercem“ některé z cen by mohl být prakticky každý, kdo by například po celý rok každý měsíc využíval VDP minimálně v určité stanovené míře (např. alespoň u 50 % uzavíraných smluv), ceny by mohly být odstupňovány dle míry používání VDP. Získatelé by také mohli postupně v průběhu roku sbírat body dle toho, v jaké míře VDP využívají a na konci roku je směniti například za různé poukazy, vstupenky na kulturní nebo sportovní akce, příspěvky apod.

5.4 Veřejné dotazníkové šetření

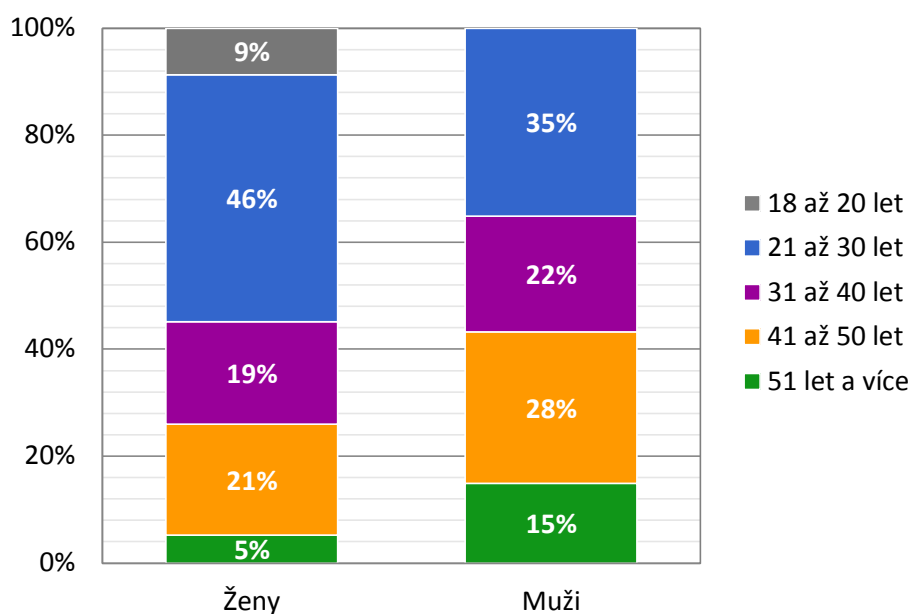
V dotazníku předloženém získatelům byly zjišťovány především jejich názory na používání VDP, vše tedy bylo bráno spíše z jejich pohledu. Pro doplnění a dokreslení situace bylo považováno za vhodné zjistit, jaký pohled obecně mají na používání technologie dynamického biometrického podpisu lidé, potenciální klienti. Z tohoto důvodu bylo provedeno druhé dotazníkové šetření, v tomto případě veřejné.

Dotazník byl vytvořen a zveřejněn na serveru Vyplňto.cz, šetření probíhalo v období od 4. listopadu do 4. prosince 2016. Použitý dotazník se nachází v Příloze 6 na straně 149, dotazník zveřejněný na internetu byl vizuálně odlišný, obsah otázek je shodný. V dotazníku v příloze jsou u jednotlivých otázek kurzívou doplněny poznámky vysvětlující způsob vyplňování.

V dotazníku bylo mimo jiné zkoumáno, jak dobře respondenti technologii DBP znají a jaké výhody a nevýhody v používání této technologie spatřují. Šetření se zúčastnilo se celkem 132 respondentů, a to 58 žen a 74 mužů. Přibližně polovina dotazovaných

(51 %) dosáhla vysokoškolského vzdělání, 41 % účastníků šetření mělo vzdělání střední s maturitou, 4 % střední bez maturity, 3 % vyšší odborné a dva respondenti (1 %) potom vzdělání základní. Největším počtem byla zastoupena věková skupina 21 až 30 let. Věková struktura respondentů je znázorněna na následujícím grafu.

Graf 17 Veřejný dotazník – věková struktura respondentů dle pohlaví



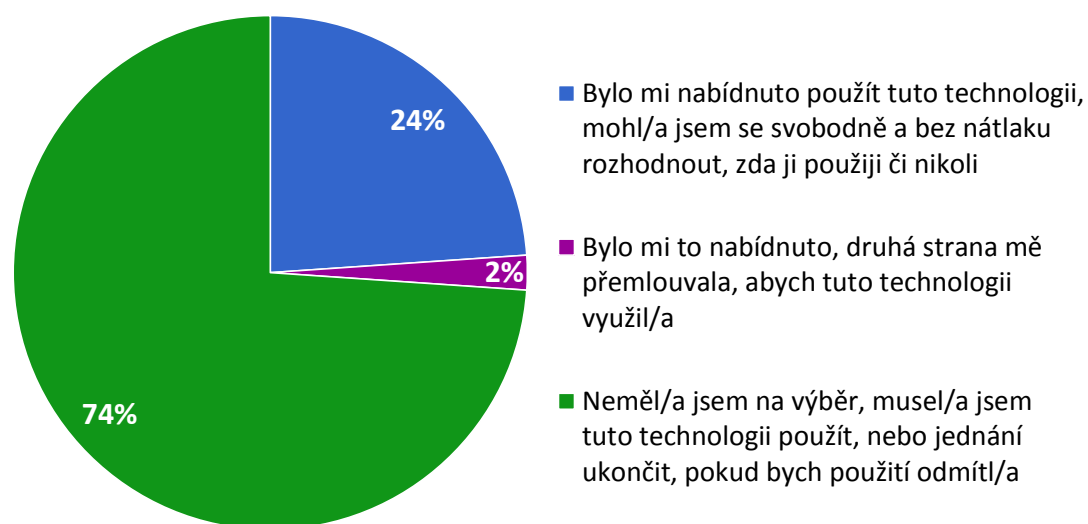
Zdroj: Vlastní tvorba, [92]

V **první otázce** bylo zkoumáno, zda respondentům něco říká pojem „biometrický podpis“ či „vlastnoruční digitální podpis“. Bylo možné vybrat jednu ze tří nabízených možností. Téměř polovinou dotazovaných (63 osob, 48 %) byla označena odpověď „Ano, s tímto pojmem jsem se již někdy setkal/a, ale podrobnosti neznám“, 35 % (47 jedinců) by dle své odpovědi mělo tento pojem dobře znát a vědět, oč se jedná. Zbylým 17 % respondentů (22 osobám) tento pojem nic neříká.

Druhá otázka zněla: „Měla/a jste již někdy možnost použít tuto technologii při uzavírání smlouvy?“ Opět se jednalo o uzavřenou otázku se třemi možnostmi. Dva respondenti (2 %) odpověděli, že jim tato možnost již byla nabídnuta, ale oni danou technologii odmítli použít. Dalšími 44 účastníky (33 %) byla již tato technologie při uzavírání smlouvy použita a 86 dotazovaným (65 %) její použití nebylo dosud nabídnuto. Po této otázce byl dotazník větven. Na základě odpovědi ve druhé otázce byla respondentům následně zobrazena č. 3 nebo otázka č. 4.

Třetí otázka byla směřována těm, jimiž bylo v předchozí otázce uvedeno, že již tuto technologii použili a také těm, kterým bylo její použití nabídnuto, ale oni použití odmítli. Cílem této otázky bylo zjistit, jaký byl přístup druhé (nabízející) strany. Otázka byla uzavřená, odpovídalo na ni 46 respondentů. Podíl jednotlivých odpovědí je znázorněn na následujícím grafu.

Graf 18 Jaký byl přístup protější (nabízející) strany?

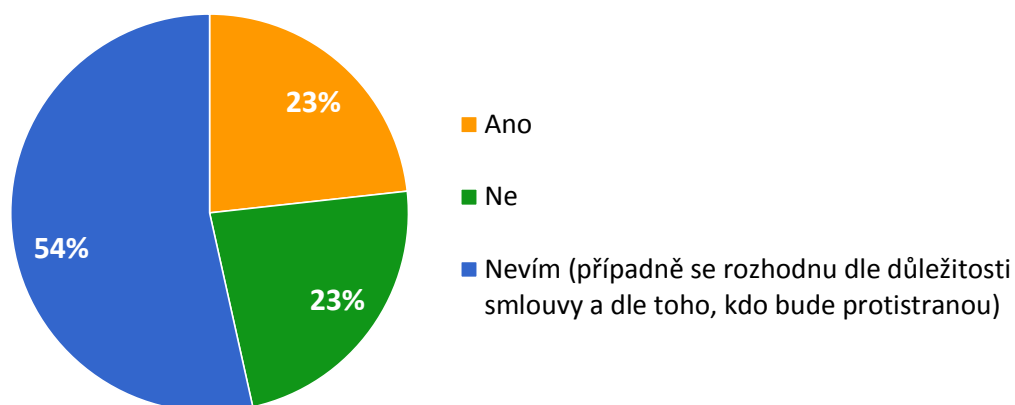


Zdroj: Vlastní tvorba, [92]

Téměř třemi čtvrtinami dotazovaných (74 %) bylo uvedeno, že neměli na výběr a technologii buď museli použít, nebo jednání ukončit, kdyby její použití odmítli. Jeden respondent (2 %) byl k použití druhou stranou přemlouván a pouze necelá čtvrtina účastníků šetření měla možnost rozhodnout se o použití či nepoužití této technologie svobodně a bez nátlaku.

Na **čtvrtou otázku** odpovídali naopak pouze ti respondenti, jimž dosud použití technologie DBP při uzavírání smluv nebylo nabídnuto, tj. 86 osob. Touto otázkou bylo zkoumáno, zda by danými respondenty byla přijata možnost podepsat smlouvu s využitím DBP, pokud by jim byla nabídnuta. Jednalo se opět o uzavřenou otázku. Na následujícím grafu je zobrazen podíl jednotlivých odpovědí.

Graf 19 Podepsal by respondent smlouvu s využitím DBP, kdyby měl tu možnost?

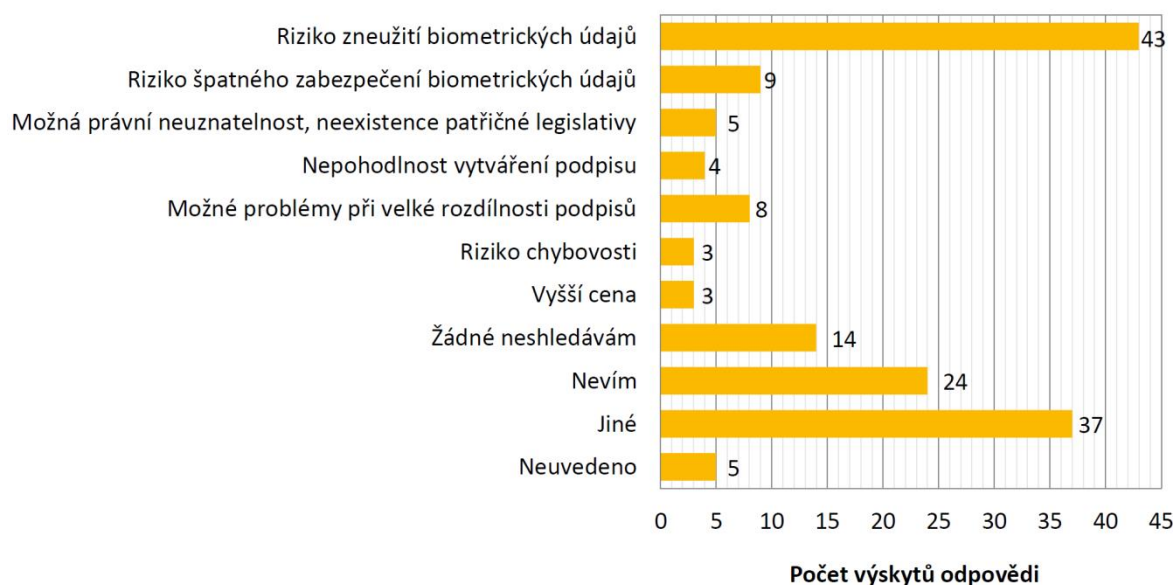


Zdroj: Vlastní tvorba, [92]

V grafu je možné vidět, že více než polovina dotazovaných (46 osob, 54 %) v tomto ohledu prozatím není rozhodnuta, případně by se tito jedinci rozhodovali na základě toho, kdo by byl tou druhou (nabízející) stranou a dle důležitosti smlouvy. Lze se domnívat, že pokud by protistranou byla například nějaká společnost, s níž by tito respondenti měli již v minulosti dobré zkušenosti a byla by z jejich strany považována za důvěryhodnou, nemuseli by mít s použitím technologie DBP problém. Naopak v případě, že by se jednalo o nějakou naprosto neznámou organizaci, s níž dotazovaní dosud nepřišli do styku, určitá nedůvěra by nepochybně byla na místě. Dalšími 23 % účastníků (20 osobami) byla označena odpověď „Ano“, stejné množství respondentů by nabízenou možnost použít DBP nepřijalo.

V **otázce č. 5** bylo zkoumáno, jaké nevýhody respondenti v používání této technologie shledávají, příp. proč by ji odmítli použít. Jednalo se o otevřenou otázku, byla určena všem (tedy 132) účastníkům, respondentům bylo umožněno napsat v podstatě cokoli. Odpovědi dotazovaných byly různorodé, nicméně i přesto se některé z nich opakovaly a bylo proto možné rozčlenit je do několika kategorií. Zbylé odpovědi, které již svým obsahem do žádné ze skupin nenáležely a nevyskytovaly se opakovaně, byly zahrnuty do kategorie „Jiné“. Počet výskytů jednotlivých odpovědí je vyznačen na následujícím grafu.

Graf 20 Nevýhody shledávané v používání DBP, důvody nepoužití



Zdroj: Vlastní tvorba, [92]

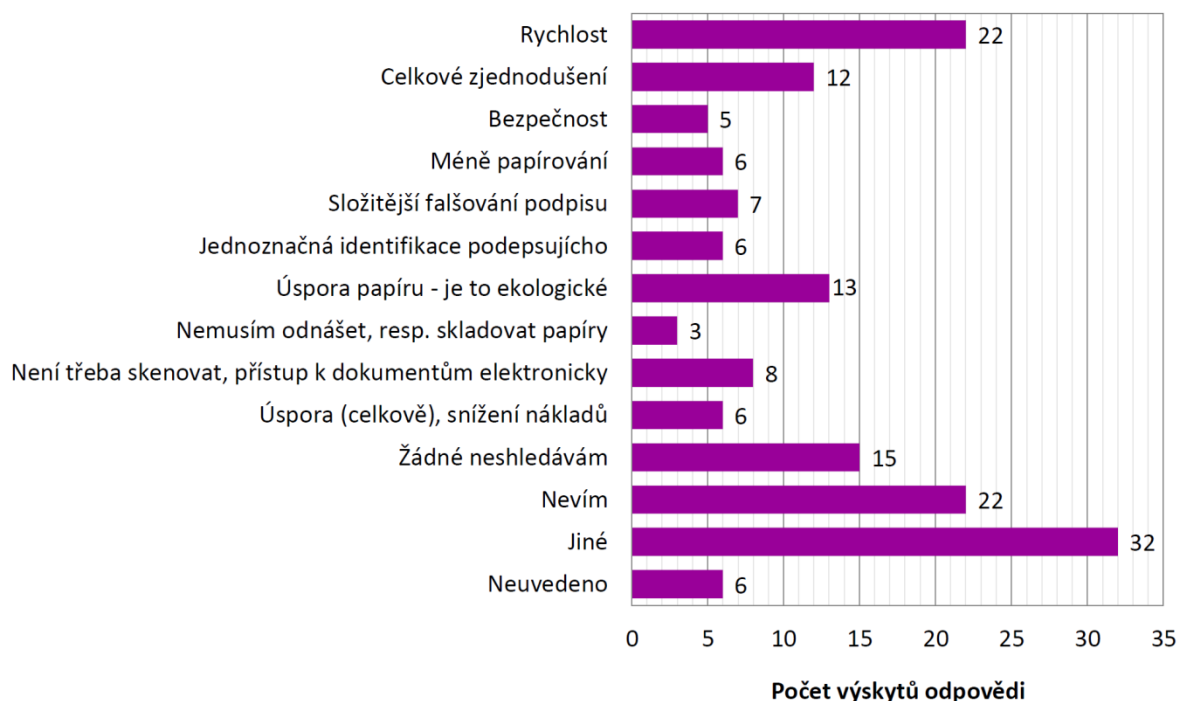
Z grafu vyplývá, že nejčastější nevýhodou či důvodem nepoužití technologie DBP je ze strany 43 respondentů shledáváno riziko zneužití biometrických údajů (tj. přibližně 33 % dotazovaných). Tímto zneužitím respondenti měli na mysli zejména přiřazení podpisu (i s biometrickými údaji) k jinému dokumentu, než který měli v úmyslu podepsat (tedy že při podepisování hrozí „podstrčení“ jiného dokumentu) či přepoužití podpisu z již podepsaného původního dokumentu na dokumenty jiné. Tato odpověď byla uvedena i několika respondenty, kteří by měli dle své odpovědi pojem biometrický podpis dobře znát a měli by vědět, oč se jedná. Nelze tedy říci, že jejich odpovědi jsou ovlivněny naprostou neznalostí. Dotazovaní také spatřují nevýhodu v tom, že poskytnuté biometrické údaje mohou být špatně zabezpečeny a může hrozit jejich odcizení. Některými účastníky bylo uvedeno, že určitou nevýhodou je možná právní neuznatelnost (např. při soudních sporech) takto vytvořeného podpisu a také to, že DBP samotný není dosud v České republice přímo legislativně upraven.

Čtyřmi respondenty byla zmíněna také určitá nepohodlnost vytváření podpisu. Dle jejich mínění se s perem špatně píše, podložka klouže a výsledný podpis je potom kostrbatý. Dotazovaní vidí též nevýhodu (resp. důvod, proč by DBP nepoužili) v tom, že mohou nastat problémy v případě, že podpisy budou vykazovat velké rozdíly. Tato komplikace se týká především podpisových vzorů využívaných bankami. Některými respondenty bylo uvedeno, že nejsou schopni podepsat se dvakrát shodně a že patrně

i skryté biometrické charakteristiky (zejm. tlak) jsou rozdílné. Někteří z nich byli nuceni podpis několikrát opakovat, protože neodpovídal podpisovému vzoru. Dotazovaní se také obávají, že problém může nastat při významné změně způsobu tvorby podpisu – např. vlivem zranění ruky nebo stárí. Jedním z nich bylo uvedeno, že biometrické údaje v podpisu může mít stabilní nejvýše 20 – 30 % populace. Nevýhodou technologie DBP je dle některých vyšší cena, a to např. na hardware, software, servis, zařizování certifikátů aj., což by se mohlo promítnout do cen zboží a služeb. Někteří respondenti žádné nevýhody neshledávají (14 osob), jiní prozatím nevědí, velice často z důvodu, že o této technologii dříve neslyšeli. Do poslední kategorie „Jiné“ byly zařazeny různorodé odpovědi respondentů, kteří nevýhodu DBP spatřují v tom, že to není tzv. černé na bílém, že papírový podpis se falšuje hůře, ruční podpis je nenahraditelný. Dle jedné osoby je používání této technologie zásadním útokem na lidskou svobodu, jiný respondent má zásadní odpor k využívání biometrie mimo kriminalistiku. Jeden dotazovaný vidí nevýhodu ve čtení smlouvy na monitoru.

Šestou otázkou bylo zjišťováno, jaké výhody dotazovaní spatřují v používání technologie DBP, příp. proč by ji v případě možnosti využili. Opět šlo o otevřenou otázku. Na následujícím grafu je znázorněn počet výskytů jednotlivých odpovědí.

Graf 21 Výhody shledávané v používání DBP, důvody použití



Zdroj: Vlastní tvorba, [92]

Dle 22 respondentů (cca 17 % účastníků šetření) je výhodou (resp. důvodem k použití) DBP rychlost (urychlení procesu, rychlé vyřízení, rychlejší jednání bez zbytečných tisků apod.). Dále bylo 12 respondenty (přibližně 9 %) uváděno celkové zjednodušení (zjednodušení administrativních procesů, podepisování elektronických dokumentů jednodušším způsobem aj.), složitější falšování podpisu (biometrie lze obtížně padělat) či úspora papíru a tím také ekologičnost této technologie (10 %). Některými dotazovanými je také spatřována výhoda v tom, že neodcházejí se zbytečnými papíry a ani není třeba papíry skladovat. Dále také několik respondentů odpovědělo, že vidí výhodu v tom, že jsou dokumenty v elektronické podobě, není již tedy třeba dokumenty skenovat a jsou také dostupné elektronicky (uložené v počítači). Jedním z dotazovaných bylo uvedeno, že díky elektronickému přístupu nehrozí, že by dokumenty doma někde založil a poté je nemohl nalézt. Respondenti také spatřují výhodu této technologie ve snižování nákladů a celkové úspoře (úspora inkoustu, nižší náklady na papírování atd.). Do skupiny „Jiné“ byly zahrnuty odpovědi nespádající svým obsahem do vyčleněných skupin. Například bylo jedním respondentem uvedeno, že podporuje jakoukoli formu elektronizace právních jednání, další vidí výhodu v tom, že by to mohlo znamenat méně problémů způsobených občasným rozdílem jeho podpisu od podpisového vzoru, pokud by skutečně více záleželo na biometrických parametrech než na vzhledu podpisu. Jiní spatřují výhodu v modernizaci, pohodlí nebo také v tom, že není nutné dokument tisknout za účelem jeho podepsání. Někteří respondenti v používání této technologie žádné výhody neshledávají (15 osob, cca 11 %).

Respondenti měli možnost k dotazníku připojit také svůj vlastní doplňující **komentář**, tato možnost byla využita 19 z nich. Jedním účastníkem dotazníkového šetření bylo uvedeno, že se jedná o technologii z ranku „*proč to dělat jednoduše, když to jde dělat složitě*“. Další do komentáře napsal, že byrokratický aparát v ČR brzdí využívání progresivních technologií, jiný uvedl, že u bezkontaktních karet měli také zpočátku všichni obavu ze zneužití a přitom jsou v současné době již hojně využívány. Jedním z respondentů bylo uvedeno, že není příznivcem této technologie a dle jeho názoru je z psychologického hlediska velký rozdíl mezi podepsáním „knížky“ se 20 stranami (např. při sjednávání úvěru) a až příliš snadným „*nakreslením kuří nohy*“ do signpadu.

Další respondent se přiklání k názoru J. Peterky [80], tedy že se nejedná o podpis. Současně jako nevýhodu či důvod, proč by DBP nepoužil, uvedl, že je v praxi tato technologie interpretována jako podpis, ovšem chybně. Bylo by ale možné využít ji pro identifikaci osob. Jedním z dotazovaných je použití technologie DBP považováno za akceptovatelné vůči důvěryhodné instituci.

Shrnutí

Díky dotazníkovému šetření bylo zjištěno, že cca 83 % respondentů se s pojmem biometrický podpis (příp. „vlastnoruční digitální podpis“) již někdy setkalo, 65 % dosud nebylo nabídnuto tuto technologii při uzavírání smlouvy použít, dva z dotázaných použití odmítli. Je velmi nepříjemné, že z těch, kterým bylo použití technologie DBP nabídnuto (ať už ve finále s použitím souhlasili, či nikoli), nemělo 74 % jedinců na výběr a byli tak nuceni s použitím souhlasit, nebo jednání ukončit, pokud by použití odmítli. Jeden z respondentů byl k použití přemlouván. Klienti by ze strany těchto „nabízejících“ společností (protistran) neměli pociťovat jakýkoli nátlak. Často nemají jinou možnost, než technologii dynamického biometrického podpisu použít, i když sami nechtějí, jelikož jinde by například kupovanou službu neměli možnost získat. Některými podniky je tak vůči zákazníkům (jako spotřebitelům) využíváno jejich silnější postavení. Není pochyb o tom, že pro tyto organizace je DBP velmi výhodný, sníží spotřebu papíru a náplní do tiskáren, není nutné dokumenty po podepsání skenovat aj., a je tedy obvykle v jejich zájmu, aby klient DBP použil. Neměl by však k tomu být nucen. Taková organizace potom v očích klientů ztrácí na důvěryhodnosti. Někteří lidé jsou celý život spíše konzervativní, nejsou příznivcem nových technologií, mnoho jedinců má obavy používat nové, neznámé technologie, o nichž v podstatě nic nevědí. Pokud jsou k použití nuceni bez možnosti výběru, zda použít DBP či podepsat tradičně, mnozí z nich jednání raději ukončí, neboť nechtějí něco dělat proti svému přesvědčení. Spíše než klienty do použití nutit, bylo by vhodnější jim nejprve fungování této technologie vysvětlit, ukázat pro lepší představu schéma apod. Vždy by mělo být klientům umožněno zvolit si, zda k podepsání použijí dynamický biometrický podpis či tradiční způsob s papírovým dokumentem a propisovací tužkou.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že 33 % respondentů se u dynamického biometrického podpisu obává zneužití biometrických údajů, použití u jiných

dokumentů. Je důležité zajistit, aby nebylo možné podpis se všemi biometrickými údaji od dokumentu oddělit, pokud je vytvářen biometrický podpisový vzor (v bankách), musí být bezpečně uložen tak, aby nebylo možné „vzorový“ podpis zneužít. Riziko zneužití je dle dotazovaných také v možnosti, že jim bude druhou stranou „podstrčen“ jiný dokument. Zde skutečně hodně záleží na důvěře klientů vůči dané instituci, klienti by neměli s použitím DBP souhlasit, pokud danou společnost neznají nebo jí nedůvěřují. Nelze říci, že k „podstrčení“ jiného dokumentu nemůže dojít. Je důležité si podepisovaný dokument důkladně přečíst, vyžadovat možnost přečtení, pokud nebude přímo nabídnuta. Jeden z respondentů uvedl, že by tuto technologii odmítl u méně známé/menší společnosti, pokud by se však jednalo o známou instituci, s použitím by nejspíše neměl problém. Dva z respondentů zmínili, že by tuto technologii využili spíše v případě, kdy „o nic nejde“, tedy ne na důležité dokumenty. Ty by podepsal jedine tradičně na papír.

Nevýhodou DBP je dle 3 % dotazovaných také klouzavost podložky (displeje) a celková nepohodlnost psaní. Jedním z respondentů bylo uvedeno, že vytvářel podpis na jakýsi černý papír a neviděl tedy, jak podpis vypadá. S tímto problémem se lze setkat např. při vytváření podpisu na občanský průkaz. U DBP podepisující vidí, co píše, jak podpis vypadá a obvykle je možné vytvoření podpisu opakovat, pokud se podpis „nepovede“. Povrch displeje je odlišný od papíru, displej je více kluzký a pocit při podepisování není zcela shodný s podepisováním papírového dokumentu. Dle názoru jednoho z dotazovaných je diskutabilní, zda při tomto způsobu podepisování je dodržena písemná forma právního jednání. Současně dodává, že by použití DBP nejspíše odmítl, pokud by mu to bylo nabídnuto právě při právním jednání vyžadujícím písemnou formu. Dle nálezů finančního arbitra je pro dodržení písemné formy právního jednání použití DBP možné, pokud *„takto učiněný podpis bude splňovat zákonné náležitosti podle § 562 odst. 1 občanského zákoníku, tedy že z něj bude možné určit jednající osobu, zachytit jeho obsah a bude připojen k dokumentu takovým způsobem, aby nebylo možné jej odstranit, a současně, aby nebylo možné tento podpis použít u jiného dokumentu, který jednající podepsat nechtěl.“* [69, s. 11]

Ovšem vzhledem k tomu, že dynamický biometrický podpis není v dosud v české legislativě přímo upraven, někteří odborníci doporučují smlouvy s povinnou

písemnou formou uzavírat raději tradičně v listinné podobě a podepisovat se tak na papírový dokument. [25] [82]

Dotazovaní spatřují výhodu technologie dynamického biometrického podpisu mimo jiné v celkovém zrychlení (17 %) a zjednodušení procesů (9 %), v tom, že podpis lze hůře falšovat než ten tradiční na papíře (5 %), dále je dle nich také výhodou, že dochází k úspoře papíru a jedná se tedy o poměrně ekologické řešení (10 %). Výhodou je dle jejich názoru také skutečnost, že není nutné dokumenty pro účely podepsání tisknout a následně podepsané dokumenty skenovat, vše může probíhat elektronicky. Dle jednoho z respondentů je výhodou možnost podepsat dokument mimo pobočku.

Z odpovědí v dotazníkovém šetření též vyplynulo, že někteří respondenti se zřejmě domnívají, že mohou pomocí DBP dokumenty podepisovat běžně z domova. Řešení DBP pro podepisování z domova možná existuje, ovšem v bankách, pojišťovnách, u telekomunikačních operátorů aj. není obvykle ve styku s klienty využíváno, vždy je třeba přijít za někým, kdo má podepisovací zařízení, tedy dostavit se na pobočku či jednat s obchodním zástupcem v „terénu“, nikoli podepisovat svým vlastním zařízením z domova bez přítomnosti obchodního zástupce. Je zajímavé, že třemi z těchto respondentů byla v první otázce označena možnost „Ano, tento pojem³¹ dobře znám, vím, o co se jedná“. Pouze jednomu z nich bylo použití DBP již nabídnuto. Něktěrymi respondenty bylo jako výhoda uvedeno, že nemusejí nikam chodit a vše vyřídí online. Nevýhody potom spatřovali v tom, že chybí přímý kontakt a osobní setkání, další uvedl jako důvod nepoužití DBP to, že vše podepisuje osobně za přítomnosti protistran. V praxi jsou však dokumenty (např. smlouvy) podepisovány klientem pouze za přítomnosti obchodního zástupce druhé strany (banky, pojišťovny telekomunikačního operátora apod.), podpis je vytvářen na podepisovacím zařízení (tabletu, signpadu aj.) daného obchodního zástupce. K žádné nepřítomnosti protistrany tedy nedochází. Patrně je nutné zvýšit informovanost lidí ohledně této problematiky. Je třeba, aby věděli, v čem technologie dynamického biometrického podpisu spočívá, v jakých případech ji lze použít a kdy ne, jak podepisování probíhá, jaké vybavení je k tomu potřeba, jaké jsou výhody a nevýhody atd.

³¹ V otázce pojem „biometrický podpis“ či „vlastnoruční digitální podpis“

Mezi výhody používání technologie dynamického biometrického podpisu náleží dle Kooperativy kromě zrychlení celého procesu sjednání a zpracování pojistné smlouvy a snížení chybovosti též úspora nákladů na tisk (papír, náplně do tiskáren, celkově provoz tiskáren) a nákladů spojených s následnou manipulací s dokumentem (skenování, distribuce, archivace). Každá papírová smlouva musí být v jednom provedení doručena do centrálního skladu Kooperativy v Modřicích (okres Brno-Venkov). Současně je třeba ji naskenovat a data ze smlouvy také přepsat do informačního systému pojišťovny. U smlouvy s biometrickým podpisem již toto není třeba, vše může probíhat pouze elektronicky. Smlouvu není třeba skenovat, přepisovat data do informačního systému a ani dopravovat papírový exemplář do centrálního skladu, což přináší úsporu času i peněz. Průměrná úspora činí dle firmy SignoSoft přibližně 25 Kč na dokument. [35] [96]

Dle Kooperativy toto řešení také přispívá k ochraně životního prostředí z důvodu snížení spotřeby papíru (až pět miliónů listů ročně). Využívání DBP je velice výhodné pro získatele „v terénu“, tzn. mimo pobočku. Smlouvu lze podepsat přímo na místě, získatelé si s sebou na jednání nemusejí nosit přenosnou tiskárnu a papíry (jak tomu bylo dříve), pokud získatel nebyl vybaven tiskárnou, musel se ke klientovi pro podpis dodatečně vracet. Nyní získateli postačí signpad s perem, který je ve srovnání s tiskárnou o mnoho menší a lehčí. Výhodou pojistných smluv s DBP je také jednoznačná časová identifikace uzavření smlouvy, což je výhodné pro pojišťovnu i klienty. Jednoznačná časová identifikace uzavření smlouvy by měla pomoci v boji proti pojistným podvodům, současně již nebude nutné složitě dokazovat, zda klient byl v určitém okamžiku pojištěn či nikoli a zamezí se tak výskytu sporných případů. Pokud by navíc například nastala situace, kdy by se na pobočku Kooperativy dostavil nějaký jedinec s tím, že mu byla doručena upomínka k zaplacení pojistného a on by trval na tom, že jím žádná taková pojistná smlouva nebyla uzavřena, díky jedinečným biometrickým obsaženým v podpisu by mělo být možné jednoznačně prokázat, zda byl podpis vytvořen daným jedincem nebo byl někým zfalšován. [35]

Pro klienty je dle Kooperativy výhodou především zrychlení sjednání pojistné smlouvy (bez zdržování tiskem), bezpečnost (složitější falšování podpisu, zabezpečení dokumentu) a také to, že si nemusí z jednání odnášet několik listů papíru a ty následně doma skladovat. Veškeré dokumenty ke smlouvě má po dobu 90 dnů

k dispozici na zabezpečeném portálu, odkud si je může stáhnout a uchovávat v počítači. Pokud by přeci jen chtěl smlouvu po podepsání na pobočce vytisknout („v terénu“ bez přenosné tiskárny to nelze) a odnést si ji domů, není to problém. [19]

Nevýhodou technologie dynamického biometrického podpisu je cena. Je třeba investovat do nákupu signpadů a softwaru. Cena signpadu Wacom STU-300 se pohybuje okolo 2 000 Kč, cena licence softwarového řešení SignoSoft činí přibližně 800 – 900 Kč na uživatele. Cena signpadů i licence je obvykle závislá na nakupovaném množství, s jeho zvyšováním cena za kus klesá. Většinou dodavatelů řešení pro biometrický podpis je však slibována rychlá návratnost investice díky zmíněným úsporám, u řešení SignoSoft dle webových stránek společnosti by to mělo být průměrně do jednoho roku po zavedení řešení. [22]

Dynamický biometrický podpis nemusí být používán pouze pro podepisování smluv nebo pro ověřování podpisů dle podpisových vzorů (např. při bankovních operacích na pobočce banky). Také cílem samotné Kooperativy je v budoucnosti využívat dynamický biometrický podpis i u jiných dokumentů než pouze při uzavírání pojistných smluv, a to např. u změn na smlouvách. DBP je možné používat též například pro podepisování faktur, objednávek, výdejek, dodacích listů, interních sdělení aj. [96]

Kromě takových zařízení, jako jsou signpady, tablety apod., je možné biometrické charakteristiky podpisu snímat i pomocí jiných zařízení. Dle Raka, Matyáše a Říhy [14] lze vytvářet podpis speciálním perem, kterým jsou během psaní snímány dynamické (biometrické) parametry podpisu a takto získaná data jsou přenášena bezdrátově do vstupní jednotky a z ní následně do počítače. K přenosu je použit mikrovysílač umístěný v koncové části pera.

6 Shrnutí výsledků

Diplomová práce je zaměřena na problematiku pojistné smlouvy, pojistného trhu a tematiku dynamického biometrického podpisu. Práce je složena z teoretické a praktické části, teoretická část je rozdělena do dvou kapitol.

Teoretická část práce se zabývá pojistným trhem, jeho subjekty, faktory ovlivňujícími pojistný trh, ukazateli, dle kterých lze pojistný trh hodnotit a oblastní regulace a dohledu v pojišťovnictví v České republice. Teoretická část byla zpracována na základě poznatků zjištěných prostudováním odborné literatury, a to především zákonů a také dalších tištěných i elektronických materiálů.

Lze říci, že obecně se význam pojištění a pojišťovnictví neustále zvyšuje. Tento vývoj je silně ovlivněn výskytem katastrofických událostí, jako jsou různorodé přírodní katastrofy a v současné době též stále častější teroristické útoky. V pojišťovnictví jsou ve stále větší míře využívány moderní technologie, které v mnoha oblastech práci pojišťoven usnadňují, zrychlují a také přispívají k rozšiřování portfolia pojistných produktů jednotlivých pojišťoven a k celkovému zkvalitňování jejich služeb. Dle výsledků posledních zátěžových testů pojišťoven je český pojistný sektor dostatečně kapitálově vybavený a odolný vůči dopadům potenciálních negativních šoků.

Dále je v teoretické části charakterizována pojistná smlouva, její náležitosti, právní úprava a následně popsán proces jejího uzavření. V současné době se lze v České republice setkat v podstatě se třemi právními režimy platných pojistných smluv. Uzavřením pojistné smlouvy dochází ke vzniku pojistného vztahu. Jeho hlavními účastníky jsou pojistitel a pojistník, mohou do něho však vstupovat i další osoby. Účastníkům pojistného vztahu vznikají určitá práva a povinnosti, jež jsou upraveny ujednáními v pojistné smlouvě, pojistnými podmínkami a příslušnými právními předpisy (v současnosti zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů).

Druhá, praktická část práce, je zaměřena na dynamický biometrický podpis a proces uzavření pojistné smlouvy s využitím této technologie. Podkladem pro zpracování praktické části byly zejména údaje poskytnuté zaměstnanci vybrané pojišťovny a také vlastní poznatky. Významným zdrojem informací byly též odpovědi účastníků

provedených dotazníkových šetření, některé legislativní předpisy a další materiály v tištěné i elektronické podobě.

Dynamický biometrický podpis (či zjednodušeně biometrický podpis) lze definovat jako elektronický záznam ručně psaného podpisu obsahující grafickou podobu podpisu a biometrické charakteristiky specifické pro autora podpisu. Dynamický biometrický podpis je založen na tom, jakým způsobem je daným podepisujícím jeho podpis vytvářen, tj. pod jakým úhlem podepisující osoba drží pero, jak rychle podpis vzniká, jaký tlak je vyvíjen perem na snímací plochu podepisovacího zařízení apod., není tedy důležitá pouze vizuální podoba podpisu. Pomocí dynamického biometrického podpisu je možné podepisovat vlastnoručním podpisem dokumenty v elektronické podobě, není třeba je pro účely podepsání tisknout. Podnikům využívání této technologie přináší celkové zrychlení a zjednodušení administrativních procesů, snížení nákladů spojených s tiskem, manipulací a archivací dokumentů, snížení chybovosti a nároků na skladovací prostor atd. Dynamický biometrický podpis má ale také určité problematické vlastnosti, mezi něž náleží například skutečnost, že při vytváření podpisu dochází ke vzniku samostatného souboru dat, dynamický biometrický podpis není závislý na tom, co je jím podepsáno, může existovat sám o sobě. Tento soubor dat musí být do elektronického dokumentu integrován. Bezpečnost celého řešení a odolnost podpisu proti modifikaci či zneužití je tedy závislá na tom, jaké prostředky jsou pro takové integrování použity.

Technologie dynamického biometrického podpisu je ve vybrané pojišťovně v ostrém provozu využívána od ledna 2015. Aby bylo možné analyzovat a popsat postup uzavření pojistné smlouvy s dynamickým biometrickým podpisem, byla pro účely této práce ve vybrané pojišťovně uzavřena pojistná smlouva. Nejprve byla smlouva vytvořena pomocí specializovaného online nástroje, byly vyplněny všechny její náležitosti a dále vyplněn formulář týkající se upozorňovací povinnosti pojistitele dle § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Následovalo odeslání obou dokumentů k podepsání dynamickým biometrickým podpisem, pro tento účel byly dokumenty automaticky převedeny do formátu PDF. Pomocí podepisovacího zařízení byly postupně vyhotoveny všechny potřebné podpisy, ihned po zachycení byl každý podpis vložen do dokumentu a obrázek podpisu zobrazen v příslušném podpisovém poli. Následně došlo k odeslání

dokumentů do systému ke zpracování a archivaci, pojistníkovi byla doručena SMS s přístupovým kódem do zabezpečeného úložiště a e-mail s odkazem na úložiště. Aby bylo možné biometrický podpis použít, musí být uvedeno číslo pojistníka mobilního telefonu a také jeho e-mailová adresa.

V průběhu psaní práce bylo zjištěno, že ve vybrané pojišťovně není dynamický biometrický podpis při uzavírání pojistných smluv ziskateli (těmi, kteří pro pojišťovnu „získávají“ pojistné smlouvy) využíván v takové míře, v jaké by měl být dle stanoveného cíle. Z dotazníkového šetření provedeného mezi ziskateli vyplynulo, že cca 36 % z nich brání dle jejich názoru ve využívání / častějším využívání této technologie fakt, že klient nemá e-mail, pro téměř 19 % dotázaných je překážkou odmítnutí použití dynamického biometrického podpisu ze strany klienta (protože klient nemá rád inovace, protože chce podepisovat pouze papírovou smlouvu aj.). Přibližně 8 % respondentů v častějším využívání této technologie někdy brání různorodé technické problémy, mezi nimi např. výpadky online nástroje pro uzavírání smluv. Jednomu z dotázaných vadí, že klient si nemůže smlouvu přečíst, jelikož nelze otočit monitor.

Určitou nevýhodu či komplikaci, která je nebo může být spojena s používáním dané technologie, spatřuje cca 92 % dotázaných v tom, že dynamický biometrický podpis nelze použít, neboť klient nemá mobilní telefon či e-mail, dle 47 % respondentů může být určitou komplikací skutečnost, že klient nechce sjednat smlouvu s biometrickým podpisem. Podle téměř 38 % dotázaných ziskatelů je specifickým problémem situace, kdy pojistná smlouva zůstává v tzv. stavu „B“. Takovéto smlouvě již bylo přiděleno číslo, byla odeslána k podepsání, ale jelikož v tomto stavu přetrvává, nelze proces podpisu dokončit, ovšem není ani možné ji v této chvíli vytisknout. Dále dle 6 % respondentů může dojít k výskytu technických problémů, přičemž může jít o potíže s připojením k internetu nebo problémy s používaným online nástrojem a obecně informačním systémem pojišťovny. Zde bylo jedním ze ziskatelů uvedeno, že pojistná smlouva po uzavření nebyla v systému vůbec zaevidována.

Z odpovědí dotázaných ziskatelů plyne, že 14 % z nich by k používání / častějšímu používání biometrického podpisu přimělo, kdyby přímo za používání této technologie dostali peníze, necelých 5 % respondentů by bylo motivováno odměnou (dále nespecifikovanou) za smlouvy uzavřené s biometrickým podpisem a 6 % dotázaných

potom bezproblémovým fungováním biometrického podpisu a online nástroje. Dále také pro cca 9 % respondentů by bylo motivací rychlejší načítání dat, rychlejší akceptace a celkové zrychlení celého procesu, necelých 8 % získatelů je dle vlastního mínění motivováno dostatečně.

Výhodou používání dynamického biometrického podpisu je dle 92 % dotázaných získatelů snížení nákladů na tisk a archivaci dokumentů, dále také rychlé zpracování a akceptace smlouvy (podle 83 % respondentů), téměř 55 % získatelů je spatřována výhoda v tom, že mají klienti k dispozici veškeré dokumenty elektronicky, dle dotázaných používání biometrického podpisu budí dojem větší profesionality, a uzavření smlouvy je časově kratší a bez zbytečného zdržování tiskem. Současně 92 % dotázaných by s použitím biometrického podpisu souhlasilo, pokud by se daní jedinci sami nacházeli v roli klienta. Jako důvod jejich souhlasu bylo 29 % z nich uvedeno, že je to rychlé, necelými 19 % potom bylo uvedeno, že by nemuseli skladovat papíry, 12 % osob by vyhovovala úspora papíru. Dále by respondenti souhlasili s použitím této technologie z důvodu, že je to moderní, jednoduché nebo že veškeré dokumenty budou mít v elektronické podobě. Na druhé straně 8 % dotázaných by v roli klienta s použitím této technologie nesouhlasilo, důvody nesouhlasu byly různé. Jedním z nich bylo uvedeno, že si nemůže smlouvu přečíst, další upřednostňují papírovou formu nebo si smlouvu zkrátka chtějí odnést v ruce.

Co se týče postoje klientů k používání dynamického biometrického podpisu, dle necelých 55 % dotázaných získatelů klienti s použitím této technologie souhlasí, ale požadují vysvětlení detailů, 47 % respondentů bylo uvedeno, že klienti s použitím souhlasí, ale chtějí dokumenty přesto vytisknout, podle 17 % získatelů klienti s použitím souhlasí bez výhrad. V některých případech také klienti s použitím biometrického podpisu nesouhlasí, protože nemají e-mail nebo jej nechtějí uvést, někteří klienti jsou konzervativní a nedůvěřiví k novým technologiím. Necelých 72 % dotázaných by chtělo biometrický podpis dále používat u změny na smlouvě, téměř 69 % respondentů v případě ukončení smlouvy, někteří by jej chtěli používat u dodatků k pojistné smlouvě, při hlášení pojistných událostí nebo pro podepisování požadavků.

Pro dokreslení situace a zjištění, jaké postoje zauímají k používání technologie dynamického biometrického podpisu lidé – potenciální klienti, bylo uskutečněno

veřejné dotazníkové šetření. Přibližně 48 % respondentů se s pojmem biometrický podpis či případně „vlastnoruční digitální podpis“ (jak je někdy označován) již setkala s tím, že tito jedinci podrobnosti o této technologii neznají, cca 35 % dotazovaných daný pojem dobře zná, 17 % osob tento pojem nic neříká. Dále 33 % účastníků šetření již byla technologie dynamického biometrického podpisu při uzavírání smlouvy někdy použita, přibližně 2 % respondentů bylo použití této technologie odmítnuto, a 65 % dotazovaných její použití dosud nebylo nabídnuto.

Z těch účastníků, jimž bylo použití technologie dynamického biometrického podpisu nabídnuto (ať už ji nakonec opravdu použili nebo použití odmítli), nemělo 74 % v podstatě na výběr, museli biometrický podpis použít nebo jednání ukončit, pokud by jeho použití odmítli. Nutno dodat, že jeden z respondentů se skutečně rozhodl jednání raději ukončit a nátlaku tak nepodlehnout. Jeden dotazovaný (2 %) byl k použití přemlouván a pouze 24 % respondentů mělo možnost rozhodnout se o použití či nepoužití dynamického biometrického podpisu svobodně a bez jakéhokoli nátlaku. Z respondentů, jimž prozatím použití dynamického biometrického podpisu nebylo při uzavírání smlouvy nabídnuto, by v případě možnosti 23 % jedinců s použitím této technologie pro podepsání smlouvy souhlasilo, 23 % by použití odmítlo a zbylých 54 % jedinců prozatím není rozhodnuto, případně by se rozhodovali dle důležitosti dané smlouvy a dle toho, kdo bude protistranou.

Dále bylo zjištěno, že necelých 11 % dotazovaných prozatím v používání technologie biometrického podpisu žádné nevýhody nebo případné důvody jejího nepoužití neshledává. Naopak cca 33 % respondentů je spatřována nevýhoda v riziku zneužití biometrických údajů, přičemž tímto zneužitím daní jedinci míní zejména přiřazení podpisu i s biometrickými údaji k jinému dokumentu, než který chtěli podepsat (tedy jakési „podstrčení“ jiného dokumentu při podepisování) nebo přepoužití podpisu z podepsaného původního dokumentu na jiné dokumenty. Dále 7 % účastníků šetření se obává špatného zabezpečení a tím možnosti odcizení biometrických údajů (především u podpisových vzorů) a 6 % potom možných problémů při velké rozdílnosti podpisů. Někteří z dotazovaných nejsou dle svých slov schopni podepsat se dvakrát shodně a patrně i biometrické charakteristiky podpisu (rychlost, tlak apod.) jsou odlišné, respondenti byli nuceni podpis několikrát opakovat, jelikož neodpovídal podpisovému vzoru. Komplikace také mohou dle jejich názoru nastat

v případě změny způsobu podepisování v důsledku stárnutí či zranění ruky. Nevýhodou či důvodem nepoužití biometrického podpisu je dle cca 4 % dotazovaných také možná právní neuznatelnost takového podpisu (např. při soudních sporech) a také to, že dynamický biometrický podpis není v České republice dosud přímo legislativně upraven, podle 3 % dotazovaných také určitá nepohodlnost vytváření podpisu. Dle jejich mínění se perem špatně píše, podložka je kluzká a výsledný podpis je kostrbatý. Respondenti se také obávají novinek a raději sází na zavedený postup, vadí jim, že to není „černé na bílém“, podpis na papíře je dle jejich názoru nenahraditelný a také hůře falšovatelný, nevyhovuje jim čtení smlouvy na monitoru. Jeden z dotazovaných považuje používání této technologie za zásadní útok na lidskou svobodu, další má odpor k používání biometrie mimo kriminalistiku.

Výhoda v používání biometrického podpisu (či důvod jeho použití) je 17 % účastníků šetření spatřována v rychlosti, téměř 10 % dotazovaných vidí výhodu v úspoře papíru a tím také ekologičnosti a 9 % respondentů v celkovém zjednodušení, a to například podepisování elektronických dokumentů jednodušším způsobem či zjednodušení administrativních procesů. Současně také 5 % zúčastněných je výhoda sledována ve složitějším falšování podpisu, jelikož biometrické charakteristiky jsou obtížně padělatelné. Dle 6 % dotazovaných je výhodou, že dokumenty již není nutné skenovat a jsou dostupné elektronicky. Zde jedním respondentem bylo uvedeno, že díky elektronickému přístupu nehrozí, že by dokumenty doma založil a následně je nemohl nalézt. Někteří spatřují výhodu ve snadné identifikaci podepisujícího, dále též v modernizaci, pohodlí, v tom, že není třeba dokument tisknout za účelem jeho podepsání či ve snížení výskytu problémů způsobených občasným rozdílem podpisu od podpisového vzoru, pokud opravdu záleželo více na biometrických parametrech než na vzhledu podpisu. Dotazovaným též vyhovuje možnost podepsat smlouvu mimo pobočku, jeden z respondentů obecně podporuje jakoukoli formu elektronizace právních jednání. Přibližně 11 % zúčastněných nejsou v používání biometrického podpisu spatřovány žádné výhody.

Velmi zásadní je důvěra zákazníků vůči protistraně. Pokud by se jednalo o známý podnik, jenž je považován klienty za důvěryhodný, patrně by daní jedinci s použitím biometrického podpisu souhlasili. Naopak u neznámé společnosti by jej mnozí použít odmítli. Někteří by tuto technologii použili pouze u méně důležitých dokumentů.

7 Závěry a doporučení

Cílem této diplomové práce bylo popsat proces uzavírání pojistných smluv s použitím technologie dynamického biometrického podpisu ve vybrané pojišťovně.

Při uzavírání pojistné smlouvy s dynamickým biometrickým podpisem došlo k výskytu mírné komplikace. Podepsané dokumenty (smlouva a formulář k upozorňovací povinnosti pojistitele) byly odeslány do systému ke zpracování a archivaci, ovšem SMS s přístupovým kódem k dokumentům nebyla doručena. Obdobné problémy se prý někdy vyskytují, zpracování může trvat déle nebo nastane jiný problém v systému. Povrch displeje signpadu je odlišný od papíru, je hladší a více kluzký. Pro někoho, kým je podpis takto vytvářen poprvé, to může být skutečně trochu nezvyklé a nepohodlné. Pero se však drží dobře. Překvapující je velikost výsledného podpisu zobrazeného v dokumentu. Na displeji signpadu se jeví rozměry jako v podstatě standardní, podpis zobrazený v dokumentu je však neočekávaně velký. Ve srovnání s běžným tradičním podpisem jinak nevykazuje zásadní odlišnosti, jeho vzhled by bylo možné nejlépe přirovnat k naskenovanému obrázku vlastnoručního podpisu vloženému do elektronického dokumentu.

Dynamický biometrický podpis není v pojišťovně při uzavírání pojistných smluv využíván v takové míře, jak by měl. Dle stanoveného cíle by měla tato technologie být celkově používána alespoň u 40 % smluv, v případě samotných přepážek alespoň u 50 %. V prosinci roku 2016 dosahoval celkový podíl v Agentuře Východní Čechy cca 38 %. Proto je mírně překvapující, že dle provedeného dotazníkového šetření by měl být biometrický podpis 45 % ziskatelů využíván téměř vždy, tzn. rozhodně více než v 50 % případů. Velice zajímavým zjištěním je skutečnost, že 8 % dotázaných by v roli klienta použití biometrického podpisu odmítlo, dvěma z nich bylo uvedeno, že dynamický biometrický podpis používají téměř vždy, jeden jej využívá alespoň v polovině případů. Tito ziskatelé se zřejmě snaží dodržovat stanovený cíl, avšak tak trochu proti svému vlastnímu přesvědčení. Přibližně 36 % zúčastněných brání v častějším využívání dané technologie fakt, že klient nemá e-mail. V dnešní době je to mírně překvapující, 36 % je poměrně dost, obecně se spíše jedná zejména o starší klienty, lze se ale též domnívat, že mnozí klienti e-mail pouze nechtějí uvést. Dotázanými ziskateli byli v mnoha odpovědích často zmiňovány různorodé technické problémy. Jednalo se například o výpadky používaného online nástroje pro uzavírání

smluv, „zamrzání“, pomalé načítání biometrického podpisu, nezaevidování podepsané smlouvy v systému či uzamčení smlouvy ve stavu „B“, k čemuž zřejmě dochází poměrně často. Některými respondenty bylo přímo uvedeno, že k častějšímu používání dané technologie by je motivovalo, kdyby online nástroj i biometrický podpis fungovaly vždy bezchybně a načítání dat bylo rychlejší. Technické problémy mohou práci ziskatelů zásadně zkomplikovat, jejich častý výskyt může být pro mnohé z nich vyčerpávající a demotivující. Proto by bylo vhodné tyto technické problémy postupně odstranit nebo alespoň jejich výskyt snížit na minimum. Pojišťovna by se mohla například obrátit přímo na autora používaného řešení biometrického podpisu, jímž je firma SignoSoft s.r.o. nebo na společnost Pražská softwarová s.r.o., která pro pojišťovnu dané řešení realizuje. K používání (resp. častějšímu používání) dynamického biometrického podpisu by bylo 14 % ziskatelů motivováno penězi přímo za jeho používání, což není příliš překvapující, necelých 5 % dotázaných potom odměnou, jež danými jedinci nebyla dále specifikována. Pokud by k motivování byly využity pouze peníze, postupem času by se nejspíše muselo jednat o stále vyšší a vyšší částky. Zde by mohly být proto využity určité odměny nepeněžní. Mezi ziskateli by bylo možné pořádat různé soutěže o zajímavé ceny, které by mohly být „odstupňovány“ dle míry používání biometrického podpisu v průběhu celého roku. Pokud by ceny byly pro ziskatele skutečně atraktivní (zde by zřejmě bylo vhodné uskutečnit mezi ziskateli např. anketu), mohli by být takto motivováni k používání technologie biometrického podpisu po celý rok v určité minimální míře, pokud by chtěli získat alespoň některou z cen. V podstatě by i určitá finanční částka mohla být takovou cenou, pokud by k motivování byla použita pouze v rámci soutěže a jen při dosažení určitého podílu smluv uzavřených s biometrickým podpisem. Finanční částky lze „odstupňovat“ snadněji než nepeněžní ceny. Ziskatelé by také mohli v průběhu roku (např. za každý měsíc) sbírat body dle toho, u kolika procent pojistných smluv dynamický biometrický podpis využívají a nasbírané body následně na konci roku směnit za různorodé poukazy, příspěvky, vstupenky na kulturní či sportovní akce apod. Lze využít i např. ústní pochvalu. Jednomu z dotázaných v častějším využívání biometrického podpisu brání skutečnost, že klienti si nemohou smlouvu přečíst, jelikož nelze otočit monitor, současně by byl k častějšímu používání dané technologie motivován lepším technickým zázemím, a to právě možností otočení monitoru. Pojistnou smlouvu je třeba, stejně jako i jiné smlouvy, před podepsáním

důkladně pročíst. Ve smlouvě se může někdy vyskytnout chyba nebo nějaké ustanovení, u něhož hrozí, že ze strany klienta bude nesprávně pochopeno. Je možné, že mnozí klienti právě v nemožnosti smlouvu si před podepsáním důkladně pročíst spatřují zásadní překážku a důvod, proč použití biometrického podpisu odmítnout a zvolit raději tradiční způsob s papírovou smlouvou. Bylo by vhodné v tomto směru pobočky lépe vybavit, dnes existují různé typy monitorů, které lze v určité míře otočit, či speciální otočná ramena, na něž lze monitor připevnit. Inspirací by však mohla být též společnost Air Bank a.s., kde při uzavírání smlouvy klient nesleduje zadní stranu monitoru, nýbrž sedí vedle pracovníka a dívá se na jeho obrazovku. Klient by tak mohl v pojišťovně sledovat, co je ziskatelem při uzavírání pojistné smlouvy v programu zadáváno a nastavováno. Nejen, že by tak měl možnost smlouvu si důkladně pročíst, upozornit ziskatele na případné chyby či překlepy nebo se ještě před podepsáním smlouvy zeptat, co které ustanovení znamená, ale také by tento způsob mohl přispět ke zvýšení důvěry k pojišťovně ze strany klientů, neboť klienti takto uvidí, že pojišťovna „nemá co skrývat“. Jedním z respondentů bylo uvedeno, že sám v roli klienta by s použitím biometrického podpisu souhlasil, ne však u smlouvy „majetkové“ či „životní“. Pojištění životní a pojištění majetku jsou spíše složitější pojistné produkty s větším počtem parametrů a obsáhlejší smlouvou, jsou sjednávána obvykle na mnoho let. V těchto případech je skutečně nesmírně důležité smlouvu si přečíst důkladně, možná i důležitější než např. u cestovního pojištění sjednaného na dobu dvoutýdenní dovolené. Čtení většího počtu stran na monitoru může být pro některé z klientů poměrně problematické, tím spíše, pokud na monitor špatně vidí.

Z veřejného dotazníkového šetření vyplynulo, že 74 % těch, jimž bylo použití technologie dynamického biometrického podpisu při uzavírání smlouvy nabídnuto, nemělo v podstatě na výběr. Daní jedinci byli nuceni tuto technologii použít nebo jednání ukončit, pokud by její použití odmítli. Zjištění, že takto vysoký podíl dotazovaných nedostal na výběr, je velmi znepokojující. Některými společnostmi je patrně vůči zákazníkům zneužíváno jejich silnější postavení a k tomu by docházet nemělo. Často si takoví klienti „nemohou dovolit“ vzepřít se a jednání ukončit, protože si jsou vědomi, že by nemohli např. nakupovanou službu či produkt jinde získat a nemají tak jinou možnost, než biometrický podpis použít v podstatě proti své vůli. Podniky využívající dynamický biometrický podpis ve styku s klienty by si měly uvědomit, že klienti by z jejich strany neměli pociťovat jakýkoli nátlak. I když

používání dynamického biometrického podpisu přináší podnikům řadu výhod a je v jejich zájmu, aby zákazníci s použitím souhlasili, neměli by být nuceni činit tak proti vlastnímu přesvědčení, tím spíše, když se s touto technologií často setkávají poprvé a nic o ní nevědí. Taková společnost ztrácí v očích klientů na důvěryhodnosti. Mnozí z nich, než aby nátlaku podlehli, raději jednání ukončí, čímž podnik o mnohé zákazníky přichází. V pojišťovně Kooperativa mají klienti stále na výběr, zda podepsat pojistnou smlouvu pomocí biometrického podpisu, či zvolit tradiční způsob s podepsáním smlouvy na papír. Současně je též možné smlouvu podepsanou biometrickým podpisem dodatečně vytisknout. Důležité je, aby klienti o těchto možnostech věděli, aby neměli nepříjemný pocit, že jsou do něčeho tlačeni nebo že si domů smlouvu neodnesou. A pokud by z jejich chování bylo zřejmé, že dané technologii příliš nedůvěřují, bylo vhodné jim ihned nabídnout tradiční způsob. Někteří dotazovaní se zřejmě domnívají, že lze běžně pomocí dynamického biometrického podpisu podepisovat různé dokumenty z domova, že nemusejí nikam chodit a vyřídí vše online a dále že používání této technologie řeší problém se vzdáleností mezi podepisujícími stranami. Současně jako nevýhodu používání dynamického biometrického podpisu spatřují výdaje za certifikát a byrokracii při zařizování podpisu, dále jim chybí osobní setkání nebo chtějí vše zásadně podepisovat za přítomnosti protistran. Téměř všem z těchto osob nebylo použití biometrického podpisu dosud nikdy nabídnuto. Ve skutečnosti k nepřítomnosti protistran nedochází, vždy je nutné se dostavit na pobočku, nebo při jednání „v terénu“ je podpis vytvářen na podepisovacím zařízení, jež přinese zástupce protistrany – pojišťovny, banky, telekomunikačního operátora aj. Je patrné, že lidé stále nejsou dostatečně o technologii dynamického biometrického podpisu informováni, což by bylo vhodné napravit. Lidé by měli vědět, v čem tato technologie spočívá, v jakých případech ji lze použít a kdy naopak ne, měli by být poučeni o jejích výhodách i nevýhodách. Jestliže tedy například klient pojišťovny danou technologii vůbec nezná, mělo by mu být vše důkladně vysvětleno, pro lepší představu by bylo vhodné ukázat klientovi např. schéma apod., aby věděl, jak celé řešení funguje, kam podepsaná smlouva putuje a jak je vše zabezpečeno a konečné rozhodnutí následně již ponechat na něm. Klienti fandící novým technologiím by to jistě uvítali a už jen ze zvědavosti by biometrický podpis použili. Ti konzervativnější ocení vysvětlení, možnost volby a „odkrytí karet“ ze strany pojišťovny.

8 Seznam použité literatury

8.1 Tištěné zdroje

- [1] ČEJKOVÁ, Viktória. *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002. 119 s. ISBN 80-247-0137-5.
- [2] ČEJKOVÁ, Viktória a kol. *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1997. 179 s. ISBN 80-210-1637-X.
- [3] DAŇHEL, Jaroslav a kol. *Pojistná teorie*. Vyd. 1. Praha: Professional Publishing, 2005. 332 s. ISBN 80-86419-84-3.
- [4] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vydání. Praha: Ekopress, 2015. 305 s. ISBN 978-80-87865-25-5.
- [5] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojišťovnictví a pojištění*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2000. 118 s. ISBN 80-245-0023-X.
- [6] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- [7] DUCHÁČKOVÁ, Eva a DAŇHEL, Jaroslav. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. 216 s. ISBN 978-80-7431-015-7.
- [8] DUCHÁČKOVÁ, Eva, DAŇHEL, Jaroslav a kol. *Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2012. 252 s. ISBN 978-80-7431-078-2.
- [9] HRADEC, Milan, KŘIVOHLÁVEK, Václav a ZÁRYBNICKÁ, Jana. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s., 2005. 216 s. EUPRESS. ISBN 80-867-5448-0.
- [10] MAJTÁNOVÁ, Anna a kol. *Pojišťovnictvo*. 1. vyd. Bratislava: IURA EDITION, 2009. 326 s. ISBN 978-80-8078-260-3.
- [11] MARTINOVIČOVÁ, Dana. *Pojišťovnictví: Studijní text pro kombinovanou formu studia*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2006. 123 s. ISBN 80-214-3257-8.
- [12] MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2. podstatně přeprac. a rozš. vyd. / V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012. 464 s. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.
- [13] PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC, ©2011. 438 s. CZ.NIC. ISBN 978-80904248-3-8.
- [14] RAK, Roman, MATYÁŠ, Václav a ŘÍHA, Zdeněk. *Biometrie a identita člověka ve forenzních a komerčních aplikacích*. Praha: Grada, 2008. 664 s. Profesional. ISBN 978-80-247-2365-5.

- [15] ŘEZÁČ, František. *Pojišťovnictví*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2011. 110 s. ISBN 978-80-214-4242-9.
- [16] SMEJKAL, Vladimír a RAIS, Karel. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2013. 438 s. Expert. ISBN 978-80-247-4644-9.
- [17] VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. 192 s. ISBN 978-80-247-4662-3.

8.2 Internetové zdroje

- [18] 1. prosinec je tu. Co se na pojistném trhu mění? *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistovaci-zprostredkovatele/1-prosinec-je-tu-co-se-na-pojistnem-trhu-meni/>
- [19] 100 tisíc smluv elektronicky. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/pro-media/100-tisic-smluv-elektronicky>
- [20] Allianz končí s investičním životním pojištěním. Ukazuje směr? *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistne-produkty/zivotni-pojisteni/allianz-konci-s-investicnim-zivotnim-pojistenim-ukazuje-smer/>
- [21] Asociace českých pojišťovacích makléřů. *Asociace českých pojišťovacích makléřů* [online]. Praha: Asociace českých pojišťovacích makléřů, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.acpm.cz/index.php?action=section&id=8>
- [22] Bezpečnost. *SignoSoft - Biometrický podpis* [online]. Praha: SignoSoft s.r.o., ©1998-2017 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.signosoft.cz/biometrickepodpisy.php>
- [23] Biometrické podpisy: konec papírování a falšování. *ČT24* [online]. Praha: Česká televize, 2014 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/ekonomika/1052033-biometricke-podpisy-konec-papirovani-a-falsovani>
- [24] Biometrie podpisu. *Alfanomy - biometrický podpis* [online]. Praha: Alfanomy, s.r.o., ©2010-2017 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: http://www.rucnepsanypodpis.cz/sign_biometrics.htm
- [25] BÝČKOVÁ, Michaela. Závaznost dynamického elektronického podpisu. *Právní prostor* [online]. Ostrava: ATLAS consulting spol. s r.o., 2016 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.pravniprostor.cz/clanky/obcanske-pravo/zavaznost-dynamickeho-elektronickeho-podpisu>

- [26] CIBOROVÁ, Kateřina. Obrazovka, nebo tisk? Mozek lépe pracuje s papírem. *Deník.cz* [online]. Praha: VLTAVA LABE MEDIA a.s., 2014 [cit. 2017-03-28]. Dostupné z:http://www.denik.cz/z_domova/obrazovka-nebo-tisk-mozek-lepe-pracuje-s-papirem-20140910.html
- [27] ČECHOVÁ, Jana, PŘIKRYL, Vladimír a MINISTERSTVO FINANCÍ. Nový občanský zákoník: Změny, které přináší - I. část. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojistění. cz s.r.o., 2012 [cit. 2016-10-26]. Dostupné z:<http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/regulace-trhu/novy-obcansky-zakonik-zmeny-ktere-prinasi-i-cast/>
- [28] ČERMÁK, Miroslav. Autentizace: biometrické metody. *CleverAndSmart* [online]. Miroslav Čermák, 2009. Aktualizováno 15. 11. 2013 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z:<http://www.cleverandsmart.cz/autentizace-biometricke-metody/>
- [29] ČERMÁK, Miroslav. Může nahradit dynamický biometrický podpis vlastnoruční podpis? *CleverAndSmart* [online]. Miroslav Čermák, 2014. Aktualizováno 23. 6. 2014 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.cleverandsmart.cz/muze-nahradit-dynamicky-biometricky-podpis-vlastnorucni-podpis/>
- [30] Česká pojišťovna použila poprvé v likvidaci škod vlastní drony. *oPojistění.cz* [online]. Praha: oPojistění. cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z:<http://www.opojisteni.cz/technologie/ceska-pojistovna-pouzila-poprve-v-likvidaci-skod-vlastni-drony/>
- [31] Členství. *Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí (ČKSLPU)* [online]. Brno: Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí, 2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.ckslpu.com/clenstvi/>
- [32] ČSOB Pojišťovna jako první přichází s havarijním pojištěním dronů. *oPojistění.cz* [online]. Praha: oPojistění. cz s.r.o., 2015 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z:<http://www.opojisteni.cz/pojistne-produkty/csob-pojistovna-jako-prvni-prichazi-s-havarijnim-pojistenim-dronu/>
- [33] ČSOB Pojišťovna uvádí na trh pojištění pro ženy a pro muže. *oPojistění.cz* [online]. Praha: oPojistění. cz s.r.o., 2015 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z:<http://www.opojisteni.cz/pojistne-produkty/csob-pojistovna-uvadi-na-trh-pojisteni-pro-zeny-a-pro-muze/>
- [34] Digitální podpis budoucnost, nebo slepá ulička? *oPojistění.cz* [online]. Praha: oPojistění. cz s.r.o., 2015 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z:<http://www.opojisteni.cz/technologie/digitalni-podpis-budoucnost-nebo-slepa-ulicka/>
- [35] Digitální podpis smluv u Kooperativy v plném provozu. Zareaguje na technologii i konkurence? *oPojistění.cz* [online]. Praha: oPojistění. cz s.r.o., 2015 [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/technologie/digitalni-podpis-smluv-u-kooperativy-v-plnem-provozu-zareaguje-na-technologie-i-konkurence/>

- [36] Dlouhodobá koncepce dohledu České národní banky. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, 2015 [cit. 2016-10-22]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/dloh_odoba_koncepce_dohledu/dlohodoba_koncepce_dohledu.pdf
- [37] Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) ze dne 3. 2. 2012. *Nový občanský zákoník* [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti České republiky, ©2012 [cit. 2016-08-10]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>
- [38] Důvody vzniku. *Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí (ČKSLPU)* [online]. Brno: Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí, 2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.ckslpu.com/zkusebni-stranka/>
- [39] eIDAS do roka a do dne. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, ©2015 [cit. 2016-03-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/sluzba/docDetail.aspx?docid=21958034&doctype=ART>
- [40] Encyklopedický slovník pojmů z oblasti pojišťovnictví. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, ©2014 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/odborna-verejnost/on-line-slovniky-a-encyklopedie/encyklopedie-pojmu/aplikace>
- [41] Encyklopedický slovník pojmů z oblasti pojišťovnictví: bankopojištění. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, ©2014 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/odborna-verejnost/on-line-slovniky-a-encyklopedie/encyklopedie-pojmu/aplikace?start=20>
- [42] Encyklopedický slovník pojmů z oblasti pojišťovnictví: pojištěnost (celková). *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, ©2014 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/odborna-verejnost/on-line-slovniky-a-encyklopedie/encyklopedie-pojmu/aplikace?start=510>
- [43] Evoluce technologií pro zprostředkovatele od revoluce po současnost. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/technologie/evoluce-technologie-pro-zprostredkovatele-od-revoluce-po-soucasnost/>
- [44] EVROPSKÁ UNIE. Úřední věstník Evropské unie: Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. *EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie* [online]. Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, ©2014 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>

- [45] EVROPSKÁ UNIE. Úřední věstník Evropské unie: Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/93/ES ze dne 13. prosince 1999 o zásadách Společenství pro elektronické podpisy. *EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie* [online]. Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, ©1999 [cit. 2017-01-19]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0093>
- [46] EVROPSKÁ UNIE. Úřední věstník Evropské unie: Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění (přepřacované znění). *EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie* [online]. Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, ©2016 [cit. 2017-01-19]. Dostupné z: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.026.01.0019.01.CES&toc=OJ:L:2016:026:TOC
- [47] Hardware. *SignoSoft - Biometrický podpis* [online]. Praha: SignoSoft s.r.o., 2012 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.signosoft.cz/download/hardware.pdf>
- [48] HÁTLOVÁ, Petra. Umíte se správně podepsat? Jak se falšují podpisy a jak se padělatelům bránit. *Zprávy - Tiscali.cz* [online]. Praha: Tiscali Media, a.s., 2015 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: <http://zpravy.tiscali.cz/umite-se-spravne-podepsat-jak-se-falsuji-podpisy-a-jak-se-padelatelum-branit-266323>
- [49] Historie a poslání AČPM. *Asociace českých pojišťovacích makléřů* [online]. Praha: Asociace českých pojišťovacích makléřů, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.acpm.cz/index.php?action=section&id=7910>
- [50] HRUŠECKÝ, Tibor. Budoucnost, to je dynamický biometrický podpis. *Časopis Bankovníctví* [online]. Praha: 4H production s.r.o., 2015 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://bankovnictvionline.cz/banky-finance/budoucnost-je-dynamicky-biometricky-podpis>
- [51] Hudba a kultura. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa/hudba-a-kultura>
- [52] Informace o pojišťovně k 30. 9. 2016. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/dokumenty/o-nas/informace-o-pojistovne/informace-o-pojistovne-k-30.-9.-2016/Informace%20o%20poji%c5%a1%c5%a5ovn%c4%9b%20k%2030.09.2016.pdf>
- [53] Informace pro veřejnost ohledně odstoupení od pojistné smlouvy podle občanského zákoníku. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, 2015 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/upozorneni_pro_verejnost/20151005_odstoupeni_od_poj_smlouvy_obcansky_zakonik.html

- [54] JAFERZADEH, Keyvan, MOON, Inkyu a kol. A New Technique for On-Line Signature Recognition Using Global Features and Pattern Recognition Neural Network. In: *The 1st International Conference on Next Generation Computing 2016, At Bangkok- Thailand* [online]. Berlín: ResearchGate, 2016 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/293826974_A_New_Technique_for_On-Line_Signature_Recognition_Using_Global_Features_and_Pattern_Recognition_Neural_Network
- [55] Jak ČNB vykonává dohled. *ČNB pro všechny* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2016 [cit. 2016-10-22]. Dostupné z: http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/dohled/jak_cnb_vykonava_dohled.html
- [56] Jednorázové cestovní pojištění KOLUMBUS: Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění KOLUMBUS a KOLUMBUS ABONENT. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2014 [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: [https://www.koop.cz/dokumenty/cestovni-pojisteni/vseobecne-pojistne-podminky-pro-cestovni-pojisteni-kolumbus-a-kolumbus-abonent-m-750-14/Vseobecne_pojistne_podminky_pro_cestovni_pojisteni_KOLUMBUS_a_KOLUMBUS_ABONENT_\(M-750-14\).pdf](https://www.koop.cz/dokumenty/cestovni-pojisteni/vseobecne-pojistne-podminky-pro-cestovni-pojisteni-kolumbus-a-kolumbus-abonent-m-750-14/Vseobecne_pojistne_podminky_pro_cestovni_pojisteni_KOLUMBUS_a_KOLUMBUS_ABONENT_(M-750-14).pdf)
- [57] K čemu je dron v pojišťovně? Usnadňuje práci a šetří čas i náklady. *EkonTech.cz* [online]. Praha: ASA (Asociace studentů a absolventů), z.s., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.ekontech.cz/clanek/cemu-je-dron-pojistovne-usnadnuje-praci-setri-cas-naklady>
- [58] K focení s dronem nezapomeňte na speciální pojištění. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2015 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistne-produkty/k-foceni-s-dronem-nezapomente-na-specialni-pojisteni/>
- [59] KOFROŇ, Martin. Pojistná smlouva se vrátila do občanského zákoníku. V praxi se ale moc neprojeví. *Ekonom.cz: Web týdeníku EKONOM* [online]. Praha: Economia, a.s., 2014 [cit. 2016-10-26]. Dostupné z: <http://ekonom.ihned.cz/c1-61767970-pojistna-smlouva-se-vratila-do-obcanskeho-zakoniku-v-praxi-se-ale-moc-neprojevi>
- [60] Kooperativa díky revoluční technologii šestinásobně zrychlí zpracování smluv. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2015 [cit. 2017-03-26]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/pro-media/kooperativa-diky-revolucni-technologie-sestinasobne-zrychli-zpracovani-smluv>
- [61] Kooperativa v průběhu 20ti let. *Měšec.cz* [online]. Praha: Internet Info, s.r.o., 2011 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/tiskove-zpravy/kooperativa-v-prubehu-20ti-let/>
- [62] Kooperativa: Klademe důraz na kvalitu a rychlost. *Finance.cz* [online]. Praha: Mladá fronta a.s., 2008 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/174083-kooperativa-klademe-duraz-na-kvalitu-a-rychlost/>

- [63] KORBEL, František a KOVÁŘ, Dalibor. Změny v regulaci elektronických podpisů (eIDAS). *EU Legal News 12/2015*. [online]. Praha: Havel, Holásek & Partners s.r.o., advokátní kancelář, 2015, s. 6-8 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: http://www.havelholasek.cz/images/stories/publikace/eu_legal_news_cz_2015_12.pdf
- [64] KORBEL, František a MELZER, Filip. Písemnost, elektronický a biometrický podpis v elektronickém právním jednání. *Bulletin advokacie* [online]. Praha: Česká advokátní komora, 2014, (12), 31-36 [cit. 2017-03-17]. ISSN 1210-6348. Dostupné z: <http://www.cak.cz/scripts/file.php?id=11935>
- [65] KOUDELA, Jan. Biometrický podpis? V moderní bance naprostá nutnost. *Časopis Bankovníctví* [online]. Praha: 4H production s.r.o., 2015 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://bankovnictvionline.cz/banky-finance/biometricky-podpis-v-moderni-bance-naprosta-nutnost>
- [66] MINISTERSTVO FINANCÍ – Úřad státního dozoru v pojišťovnictví a penzijním připojištění. Výroční zprávy za roky 2000-2004. *Česká národní banka: Archiv – Pojišťovny* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/souhrnne_informace_fin_trhy/archiv/
- [67] Ministerstvo financí zahájilo veřejnou konzultaci k transpozici směrnice IDD. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění.cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/smernice-idd/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-konzultaci-k-transpozici-smernice-idd/>
- [68] Nadace. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa>
- [69] NEDELKOVÁ, Monika. Nález ze dne 5. 10. 2016 vydaný pod evidenční číslem FA/18238/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/SU/114/2016 proti instituci BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod. *Kancelář finančního arbitra* [online]. Praha: Kancelář finančního arbitra, 2016 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/sbirka_sbirka_cs/1478166779_cs_fa_su_114_2016_nalez.pdf
- [70] Novela 38 a zákon o pojišťovnictví schváleny Senátem ČR. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/novela-38/novela-38-a-zakon-o-pojistovnictvi-schvaleny-senatem-cr/>
- [71] Nové znění novely zákona 38. Rizikové životní pojištění bez regulace. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/novela-38/nove-zneni-novely-zakona-38-rizikove-zivotni-pojisteni-bez-regulace/>

- [72] Novinka ČPP: Pojistí podnikatele a veřejnou správu proti terorismu a dalším násilným činům. *ČPP* [online]. Praha: Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <https://www.cpp.cz/novinky/novinka-od-cpp-pojisti-podnikatele-a-verejnou-spravu-proti-terorismu-a-dalsim-nasilnym-cinum.html>
- [73] NOZ: Potřeby a požadavky – oboje, či pouze jedno? Ale které... *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2014 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/vyvoj-trhu/potreby-a-pozadavky-oboje-ci-pouze-jedno-ale-ktere/>
- [74] O České kanceláři pojistitelů. *Česká kancelář pojistitelů* [online]. Praha: Česká kancelář pojistitelů, 2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.ckp.cz/ceska-kancelar-pojistitelu>
- [75] O pojišťovně Kooperativa. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa>
- [76] Obyvatelstvo - roční časové řady: Tab. 1 Pohyb obyvatelstva v Českých zemích 1785 - 2015, absolutní údaje. *Český statistický úřad* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2016 [cit. 2016-12-07]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_hu
- [77] ODDĚLENÍ 3503 - RETAILOVÉ FINANČNÍ SLUŽBY A OCHRANA SPOTŘEBITELE NA FINANČNÍM TRHU. Pojištění: Obecně o pojištění. *Ministerstvo financí ČR - proč se finančně vzdělávat?* [online]. Praha: Ministerstvo financí, 2014 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/pojisteni/pojisteni-obecne>
- [78] ODDĚLENÍ 3503 - RETAILOVÉ FINANČNÍ SLUŽBY A OCHRANA SPOTŘEBITELE NA FINANČNÍM TRHU. Pojištění: Subjekty. *Ministerstvo financí ČR - proč se finančně vzdělávat?* [online]. Praha: Ministerstvo financí, 2014. Aktualizováno 13. 2. 2015 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/pojisteni/subjekty>
- [79] ODDĚLENÍ 3504 - POJIŠŤOVNICTVÍ A PENZIJNÍ PRODUKTY. Základní informace: Pojišťovnictví. *Ministerstvo financí ČR* [online]. Praha: Ministerstvo financí ČR, 2004. Aktualizováno 25. 11. 2015 [cit. 2016-10-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/pojistovnictvi/zakladni-informace>
- [80] PETERKA, Jiří. Jak rozumět dynamickým biometrickým podpisům? *Lupa.cz* [online]. Praha: Internet Info, s.r.o., 2014 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/jak-rozumet-dynamickym-biometrickym-podpisum/>
- [81] PETERKA, Jiří. Jak rozumět dynamickým biometrickým podpisům: problém digitální kontinuity. *Lupa.cz* [online]. Praha: Internet Info, s.r.o., 2014 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/jak-rozumet-dynamickym-biometrickym-podpisum-problem-digitalni-kontinuity/>

- [82] Podmínky užití elektronických a dynamických biometrických podpisů podle českého práva. *rutland ježek, advokátní kancelář* [online]. Praha: rutland ježek, advokátní kancelář s.r.o., 2014 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.rutlandjezek.com/cz/menu/12/aktuality/clanek-213-podminky-uziti-elektronickych-a-dynamickych-biometrickych-podpisu-podle-ceskeho-prava/>
- [83] Pojistná smlouva. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, ©2014 [cit. 2016-08-10]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-v-praxi/pojistna-smlouva>
- [84] Pojistné smlouvy. *BusinessInfo.cz: Oficiální portál pro podnikání a export* [online]. Praha: CzechTrade, 2014 [cit. 2016-10-22]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/pojistne-smlouvy-ppbi-50761.html#!&chapter=2>
- [85] Pojištění bytu, domu a domácnosti: Pojistné podmínky. *Slavia pojišťovna* [online]. Praha: Slavia pojišťovna a.s., 2014 [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: <http://www.slavia-pojistovna.cz/files/produkty-prilohy/domov/vpp-domov-2014-komplet-a5-1.pdf>
- [86] PRAKS, Vítězslav. Biometrický podpis změní vše. Banky, podniky, poštu i státní správu. *Živě.cz – O počítačích, IT a internetu* [online]. Brno: CN Invest a.s., 2012 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://vitezslavpraks.blog.zive.cz/2012/10/biometricky-podpis-zmeni-vse-banky-podniky-postu-i-statni-spravu/>
- [87] Provize, provize, provize. Jak teď pojišťovny odměňují za IŽP?. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/novela-38/provize-provize-provize-jak-ted-pojistovny-odmenuji-za-izp/>
- [88] Provize se regulovat nebudou. Poslanecká sněmovna neschválila zákon o pojišťovnictví. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění. cz s.r.o., 2015 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/novela-zakona-o-pojistovnictvi/provize-se-regulovat-nebudou-poslanecka-snemovna-neschvalila-zakon-o-pojistovnictvi/>
- [89] Ptáme se: Mgr. Filip Král. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/tiskove-centrum/tiskove-zpravy-a-informace/ptame-se/4495-mgr-filip-kral>
- [90] Regulace a dohled nad pojišťovnami a zajišťovnami. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/postaveni_dohledu/pojistovny_zajistovny/index.html

- [91] Rizikové životní pojištění ActiveLife: Pojistné podmínky. *AXA více než standard* [online]. Praha: AXA životní pojišťovna a.s., 2016 [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: <https://www.axa.cz/produkty/zivotni-a-urazove-pojisteni/rizikove-zivotni-pojisteni-activelife/obsah/dokumenty-ke-stazeni/pojistne-podmienky/pojistne-podminky/pojistnepodminky-pro-rozikove-pojisteni-active-lif.aspx/>
- [92] ŘEHÁČKOVÁ, Michaela. Biometrický podpis při uzavírání smluv (výsledky průzkumu). *Vyplňto.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-04-16]. Dostupné z: <https://biometricky-podpis-pri-uzavi.vyplnto.cz>
- [93] SAMOSTATNÝ ODBOR FINANČNÍ STABILITY a ODBOR DOHLEDU OBEZŘETNOSTI ČNB. Společné zátěžové testy ČNB a vybraných pojišťoven. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2017-01-19]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zatezove_testy/download/Zatezove_testy_pojistovny_metodika.pdf
- [94] SAMOSTATNÝ ODBOR FINANČNÍ STABILITY a SEKCE DOHLEDU NAD FINANČNÍM TRHEM. Společné zátěžové testy ČNB, EIOPA a pojišťoven v ČR. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, 2016 [cit. 2017-01-19]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zatezove_testy/2016/spolecne_zatezove_testy_pojistoven_vysledky_2016.pdf
- [95] Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB45.LOGIN_A?p_lang=cz&p_err=8
- [96] *SignoSoft - Biometrický podpis* [online]. Praha: SignoSoft s.r.o., ©1998-2017 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.signosoft.cz/biometrickepodpisy.php>
- [97] SignPad Compact: Wacom STU-300. *SignoSoft - Biometrický podpis* [online]. Praha: SignoSoft s.r.o., 2012 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: http://www.signosoft.cz/download/faq_sheets/stu-300_cz.pdf
- [98] SMEJKAL, Vladimír, KODL, Jindřich a UŘIČAŘ, Miroslav. Elektronický podpis podle nařízení eIDAS. *Revue pro právo a technologie* [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2015, 6(11), 189-235 [cit. 2017-03-17]. ISSN 1805-2797. Dostupné z: https://journals.muni.cz/revue/article/view/3586/R_2015_11_TEMA_Smejkal
- [99] Sněmovní tisk 750: Novela z. o pojišťovnictví – EU. *Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky* [online]. Praha: Parlament České republiky, Poslanecká sněmovna, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?t=750&o=7>
- [100] Solventnost II. *Historie ČNB* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: http://www.historie.cnb.cz/cs/regulace_a_dohled/regulace_a_dohled_v_oblasti_financniho_trhu_ii/solventnost_ii.html

- [101] Soubor dokumentů k životnímu pojištění PERSPEKTIVA. *Kooperativa: Pro život jaký je: Archiv dokumentů k pojištění osob* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2012 [cit. 2016-10-26]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/-a4054?field=data>
- [102] Sport. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa/sport>
- [103] Stanovisko č. 2/2014 - Dynamický biometrický podpis z pohledu zákona o ochraně osobních údajů. *Úřad pro ochranu osobních údajů* [online]. Praha: Úřad pro ochranu osobních údajů, 2014 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <https://www.uouu.cz/stanovisko-c-2-2014-dynamicky-biometricky-podpis-z-pohledu-zakona-o-ochrane-osobnich-udaju/d-11298>
- [104] Stanovisko Ministerstva financí k neschválení novely zákona o pojišťovnictví. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění.cz s.r.o., 2015 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/novela-zakona-o-pojistovnictvi/stanovisko-ministerstva-financi-k-neschvaleni-novely-zakona-o-pojistovnictvi/>
- [105] Stanovy ČAP ve znění platném od 7. 4. 2016. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: http://www.cap.cz/images/O_nas_-_obrazky/Stanovy_CAP_7_4_2016.pdf
- [106] Supported Signatures. *ANDXOR Corporation* [online]. ANDXOR Corporation, ©2013. [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.andxor.com/supported-signatures.html>
- [107] Šestý smysl pojišťovny Allianz chrání řidiče telematikou už 4 roky. Jak mu to jde? *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění.cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/technologie/sesty-smysl-pojistovny-allianz-chrani-ridice-telematikou-uz-4-roky-jak-mu-to-jde/>
- [108] Telematické řešení od UNIQA pojišťovny využívá víc jak 10 tisíc klientů. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění.cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/technologie/telematicke-reseni-od-uniqa-pojistovny-vyuziva-vic-jak-10-tisic-klientu/>
- [109] UNIQA pojišťovna zařadila pojištění proti viru Zika. *oPojištění.cz* [online]. Praha: oPojištění.cz s.r.o., 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/pojistne-produkty/uniqa-pojistovna-zaradila-pojisteni-proti-viru-zika/>
- [110] URBAN, Vít. Budoucnost pojišťovnictví: Biometrický podpis na scéně. *Unicorn Systems* [online]. Praha: Unicorn Systems a.s., 2016 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: <http://archive.unicornsistemas.eu/cz/novinky/clanek/budoucnost-pojistovnictvi-biometricky-podpis-na-scenu.html>
- [111] VACEK, Lukáš. Sjednání spotřebitelského úvěru. *Bulletin advokacie, odborný právní portál* [online]. Praha: Česká advokátní komora, 2015 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/sjednani-spotrebitelskeho-uveru?browser=full>

- [112] VALÁŠEK, Michal. Nahradí dynamické biometrické podpisy ty současné elektronické? *Lupa.cz* [online]. Praha: Internet Info, s.r.o., 2011 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/nahradi-dynamicke-biometricke-podpisy-ty-soucasne-elektronicke/>
- [113] Vlastnoruční podpis má budoucnost – pokud je elektronický. *SystemOnLine.cz* [online]. Praha: CCB, spol. s r. o., 2014 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <https://www.systemonline.cz/it-security/vlastnorucni-podpis-ma-budoucnost-pokud-je-elektronicky.htm>
- [114] Výroční zprávy České asociace pojišťoven za roky 1999–2015. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas/vyrocní-zpravy>
- [115] Výroční zprávy pojišťovny Kooperativa za roky 2003–2015. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/pojistovna-kooperativa/o-pojistovne-kooperativa>
- [116] Vývoj pojistného trhu 1-12/2016: STATISTICKÉ ÚDAJE DLE METODIKY ČAP 1-12/2016. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, 2017 [cit. 2017-01-26]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/images/statisticke-udaje/vyvoj-pojisteno-trhu/STAT-2016Q4-CAP-CZ-2017-01-25-WEB.pdf>
- [117] Vzdělávání. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, ©2014 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/odborna-verejnost/vzdelavani>
- [118] WIBOWO, Canggih Puspo, THUMWARIN, Pitak a MATSUURA, Takenobu. Online Signature Verification Based on Angles of Pen-Motion. In: *32nd International Conference on Simulation Technology, At Tokyo, Japan* [online]. Berlín: ResearchGate, 2013 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/293826974_A_New_Technique_for_On-Line_Signature_Recognition_Using_Global_Features_and_Pattern_Recognition_Neural_Network
- [119] Základní údaje. *Česká asociace pojišťoven* [online]. Praha: Česká asociace pojišťoven, ©2014 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/o-nas/organizacni-struktura/zakladni-udaje>
- [120] Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě. *Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, ©2016 [cit. 2016-10-21]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=57259&nr=37~2F2004&rp=15#local-content>
- [121] Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona. *Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, ©2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=57260&nr=38~2F2004&rp=15#local-content>

- [122] Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. *Ministerstvo vnitra České republiky: Sbírka zákonů a Sbírka mezinárodních smluv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, ©2017 [cit. 2017-02-14]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=1257>
- [123] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. *Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, ©2016 [cit. 2016-10-22]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=74907&nr=89~2F2012&rpp=15#local-content>
- [124] Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. *Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, ©2017 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=49228&nr=101~2F2000&rpp=15#local-content>
- [125] Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla). *Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, ©2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=47910&nr=168~2F1999&rpp=15#local-content>
- [126] Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). *Zákony pro lidi.cz* [online]. Zlín: AION CS, s.r.o., ©2010-2017 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-227>
- [127] Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. *Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, ©2016 [cit. 2016-10-21]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=69215&nr=277~2F2009&rpp=50#local-content>
- [128] Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. *Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, ©2017 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=87076&nr=297~2F2016&rpp=15#local-content>
- [129] Zákon k integraci dohledu nad finančním trhem podepsal prezident republiky. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, 2006 [cit. 2016-10-21]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2006/060221_integrace.html
- [130] Zátěžové testy: Pojišťovací sektor a sektor penzijních společností. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2016-10-22]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zatezove_testy/zatezove_testy_pojistovaci_sektor.html

- [131] Závěry akce Digitální šance pro byznys: Biometrický podpis a cloudy jsou nástroji budoucnosti. *Hospodářské noviny - byznys, politika, názory (IHNEP.cz)* [online]. Praha: Economia, a.s., 2014 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/podnikani/inspirace-technologie/c1-61885600-zavery-akce-digitalni-sance-pro-byznys-biometricky-podpis-a-cloudy-jsou-nastroji-budoucnosti>
- [132] ZELENKOVÁ, Nela. Kdy je nově prostý elektronický podpis rovnocenný s podpisem vlastnoručním? *EPRAVO.CZ* [online]. Praha: EPRAVO.CZ, a.s., 2017 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/kdy-je-nove-prosty-elektronicky-podpis-rovnocenny-s-podpisem-vlastnorucnim-104697.html>
- [133] Zpráva o dohledu nad pojistným trhem a o vývoji tohoto trhu v roce 2005. *Česká národní banka: Archiv – Pojišťovny* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/souhrne_informace_fin_trhy/archiv/
- [134] Zpráva o finanční stabilitě 2010/2011. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, 2011 [cit. 2017-01-19]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zpravy_fs/fs_2010-2011/fs_2010-2011.pdf
- [135] Zpráva o finanční stabilitě 2014/2015. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, 2015 [cit. 2017-01-19]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zpravy_fs/fs_2014-2015/fs_2014-2015.pdf
- [136] Zprávy o výkonu dohledu nad finančním trhem za roky 2006-2015. *Česká národní banka* [online]. Praha: Česká národní banka, ©2003-2017 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/souhrne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/index.html?cnb_css=true
- [137] Životní pojištění PERSPEKTIVA: Soubor pojistných podmínek pro pojištění PERSPEKTIVA. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2015 [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: https://www.koop.cz/dokumenty/pojisteni-osob/Soubor_pojistnych_podminek_pro_pojisteni_PERSPEKTIVA/Soubor_pojistnych_podminek_pro_pojisteni_PERSPEKTIVA.pdf
- [138] Životní pojištění NA PŘÁNÍ. *Kooperativa: Pro život jaký je* [online]. Praha: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2016 [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-osob/zivotni-pojisteni-na-prani>

9 Seznam použitých zkratk

AČPM	Asociace českých pojišťovacích makléřů
AGVČ	Agentura Východní Čechy
ČAP	Česká asociace pojišťoven
ČKP	Česká kancelář pojistitelů
ČKSLPU	Česká komora samostatných likvidátorů pojistných událostí
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
DBP	Dynamický biometrický podpis
eIDAS	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES
EIOPA	Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění
EU	Evropská unie
IDD	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění
KNZ	Konsolidovaný nástroj ziskatele
NOZ	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
ObčZ	Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
ÚOOÚ	Úřad pro ochranu osobních údajů
VDP	Vlastnoruční digitální podpis
VIG	Vienna Insurance Group
ZEP	Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů

ZOOÚ	Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
ZPoj	Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů
ZPS	Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění pozdějších předpisů
ZPZ	Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí), ve znění pozdějších předpisů
ZSVDET	Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce

10 Seznam použitých obrázků, tabulek a grafů

10.1 Seznam obrázků

Obrázek 1 Statické charakteristiky podpisu	60
Obrázek 2 Dynamické charakteristiky podpisu – sklon pera a azimut.....	61
Obrázek 3 Dynamické charakteristiky podpisu – posloupnost a směr tahů	61
Obrázek 4 Vzorový podpis a dynamické charakteristiky	62
Obrázek 5 Dokument s dynamickým biometrickým podpisem – SignoSoft.....	75
Obrázek 6 Signpad Wacom STU-300	77
Obrázek 7 Podpisový dialog – ukázka	79
Obrázek 8 Vytvořený podpis v podpisovém dialogu	79
Obrázek 9 Signpad s vytvořeným podpisem.....	79
Obrázek 10 Zobrazení vytvořeného podpisu v podpisovém poli v dokumentu.....	80
Obrázek 11 Přístup k dokumentům k pojistné smlouvě – zadání kódu	80
Obrázek 12 Cesta dokumentu	81

10.2 Seznam tabulek

Tabulka 1 Právní režim platných pojistných smluv	45
--	----

10.3 Seznam grafů

Graf 1 Objem předepsaného pojistného (v mld. Kč) v letech 2000-2015	23
Graf 2 Podíly komerčních pojišťoven na pojistném trhu (v %) v roce 2016.....	24
Graf 3 Náklady na výplatu pojistných plnění (v mld. Kč) v letech 2000-2015	25
Graf 4 Škodovost (v %) v letech 2000-2015	26
Graf 5 Podíl předepsaného pojistného na HDP (v %) v letech 2000-2015	27
Graf 6 Předepsané pojistné na jednoho obyvatele (v Kč) v letech 2000-2015	28
Graf 7 Počet komerčních pojišťoven v ČR v letech 1990-2016.....	29
Graf 8 Vývoj koncentrace českého pojistného trhu	30
Graf 9 Vývoj podílu smluv uzavíraných s dynamickým biometrickým podpisem.....	85
Graf 10 Vývoj počtu smluv uzavřených s dynamickým biometrickým podpisem.....	86
Graf 11 Dotazník v Kooperativě – věková struktura respondentů dle pohlaví.....	88
Graf 12 Jak často využíváte vlastnoruční digitální podpis?	88
Graf 13 Co Vám osobně brání ve využívání/častějším využívání VDP?	89

Graf 14 Nevýhody či komplikace spojené s používáním VDP	90
Graf 15 Co by respondenty motivovalo k používání / častějšímu používání VDP.....	92
Graf 16 Důvody, proč by respondenti v roli klienta souhlasili s použitím VDP	93
Graf 17 Veřejný dotazník – věková struktura respondentů dle pohlaví.....	98
Graf 18 Jaký byl přístup protější (nabízející) strany?	99
Graf 19 Podepsal by respondent smlouvu s využitím DBP, kdyby měl tu možnost?	100
Graf 20 Nevýhody shledávané v používání DBP, důvody nepoužití	101
Graf 21 Výhody shledávané v používání DBP, důvody použití.....	102


11 Přílohy

Příloha 1 Pojistná smlouva – ukázka	138
Příloha 2 Pojistka k pojistné smlouvě – ukázka	140
Příloha 3 Upozornění pojistitele dle § 2789 zákona č. 89/2012 Sb. (DBP)	142
Příloha 4 Pojistná smlouva – cestovní pojištění KOLUMBUS KO8 (DBP)	143
Příloha 5 Dotazník pro získatele z pojišťovny Kooperativa	145
Příloha 6 Veřejný dotazník	149

Vybrané skupiny věcí	Limit pojistného plnění (Kč)	Zvýšení limitu plnění o (Kč)	Sazba (%)	Sleva (%)	Roční pojistné
Elektronické a optické přístroje, nosiče informací		/	/		+ / Kč
Cennosti		/	/		+ / Kč
Věci zvláštní hodnoty		/	/		+ / Kč
Připojištění stavebních součástí	Pojistná částka (Kč):		Sazba (%):		+ / Kč
Spoluúčast:	Základní pojištění se sjednává se spoluúčastí ve výši: 1000 Kč				
Indexace:	Z důvodu předcházení podpojištění vlivem inflačního vývoje budou během trvání pojištění aktualizovány pojistná částka u pojištění domácnosti a příslušné pojistné v závislosti na vývoji indexu životních nákladů za uplynulý pojistný rok. Případný nesouhlas pojistníka s indexací označte křížkem: <input type="checkbox"/> Hodnoty výše uvedených položek nemají být aktualizovány.				
F. DOPLŇKOVÁ POJIŠTĚNÍ					
Pojištění odpovědnosti za škodu v běžném občanském životě	Kód typu pojištění	Limit pojistného plnění (Kč)	Spoluúčast (Kč)	Roční pojistné	
Vztahuje se i na odpovědnost za škodu způsobenou v souvislosti s vlastnictvím nebo opatrováním koní a skotu? <input type="checkbox"/> Ano <input checked="" type="checkbox"/> Ne	A	500.000,-	1000,-	+ 200,- Kč	
G. DODATKOVÉ POJIŠTĚNÍ					
Pojištění elektromotorů	Kód typu:	Limit pojistného plnění:		Roční pojistné	+ / Kč
Pojištění garáže a věcí v ní uložených	Varianata pojištění: PRIMA			Roční pojistné	+ / Kč
Specifikace - místo pojištění:				Roční pojistné	+ / Kč
Typ pojištění:	Pojistná částka movitých věcí (Kč):	Spoluúčast (Kč):		Roční pojistné	+ / Kč
Pojištění právní ochrany	Limit pojistného plnění:			Roční pojistné	+ / Kč
H. ÚDAJE O POJISTNÉM					
Způsob platby: <input type="checkbox"/> poštovní poukázkou <input type="checkbox"/> SIPO <input checked="" type="checkbox"/> převodním příkazem - připomenutím platby				Pojistné období: <input checked="" type="checkbox"/> 12 měsíců <input type="checkbox"/> 6 měsíců	Obchodní sleva: 25 %
Spojovací číslo SIPO:	Kód OZ:	Číslo účtu pojistníka:	Kód banky:	Celkové roční pojistné před slevou	= 1000,- Kč
Zvláštní sleva *)				Celkové roční pojistné po slevě	= 450,- Kč
				Pojistné za pojistné období	= 450,- Kč
Pojistné za první pojistné období		bylo zaplaceno inkasním blokem č.		Variabilní symbol:	
I. ZVLÁŠTNÍ ÚDAJE A UJEDNÁNÍ					
J. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ					
Pojistník prohlašuje, že:					
a) věci uvedené v této pojistné smlouvě nejsou pojištěny proti stejným nebezpečím u jiného pojistitele (není-li v části „I“ této pojistné smlouvy uvedeno jinak),					
b) všechny údaje uvedené v této pojistné smlouvě odpovídají skutečnosti a bere na vědomí, že je povinen v průběhu doby trvání pojištění bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny,					
c) úplné a pravdivé odpovědi na písemné dotazy pojistitele týkající se sjednávaného pojištění a je si vědom povinnosti v průběhu trvání pojištění bez zbytečného odkladu pojistiteli oznámit všechny případné změny v těchto údajích,					
d) mu byly oznámeny informace v souladu s ustanovením § 65 a násl. zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a dále že byl informován o rozsahu a účelu zpracování jeho osobních údajů a o právu přístupu k nim v souladu s ustanovením § 11 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,					
e) byl před uzavřením pojistné smlouvy seznámen s pojistnými podmínkami pojistitele, které tvoří nedílnou součást této smlouvy.					
Pojistná smlouva uzavřena: 17.10.2017 2 0 018					
Podpis zástupce pojistitele			Podpis pojistníka		

Zdroj: Vlastní

Příloha 2 Pojistka k pojistné smlouvě – ukázka

		Vážený klient [redacted] [redacted] 500 06 Hradec Králové 6		39097942 79404
Pojistka k pojistné smlouvě č. 3 [redacted] 4				
Kooperativa, pojišťovna, a. s., vydává tuto pojistku jako potvrzení o uzavření pojistné smlouvy POJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTI				
Pojistník:	[redacted]			
IČ/Rodné číslo:	[redacted]			
Adresa:	[redacted]			
	500 06 Hradec Králové 6			
Pojištěný:	[redacted]			
IČ/Rodné číslo:	[redacted]			
Adresa:	[redacted]			
	500 06 Hradec Králové 6			
Pojistná smlouva a pojištění se sjednávají na dobu:	neurčitou			
Počátek pojištění:	13. 4. 2007			
Pojištění se vztahuje na:	domácnost			
Místo pojištění:	[redacted]			
	500 06 Hradec Králové 6			
Pojištění se sjednává pro případ pojistných nebezpečí uvedených v pojistné smlouvě.				
Pojistná období:	12 měsíců			
Pojistné za pojistné období:	750 Kč			
Indexace:	bude prováděna			
První pojistné období začíná dnem počátku pojištění.				
Další pojistná období začínají vždy k datu: 13. 4. každého roku.				
<hr/> Další údaje jsou uvedeny na druhé straně.				
<small> Kooperativa, pojišťovna, a. s.: Templová 747, 110 01 Praha 1, Česká republika zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spis. zn. B 1897, základní kapitál 2,8 mld. Kč IČ 47116617 • DIČ CZ47116617 • www.koop.cz • INFOLINKA 800 105 105 </small>				

Zdroj: Vlastní

Pojistné za pojistné období je splatné vždy k prvnímu dni dohodnutého pojistného období na účet pojistitele:

Peněžní ústav:	Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu:	160039-50050022/0800
Konstantní symbol:	3559 (složenko)
	3558 (bankovní převod)
Variabilní symbol:	3800291384

Budete-li požadovat jakoukoliv změnu v pojištění, obraťte se prosím na obchodního zástupce nebo agenta, který pojištění sjednal, nebo na makléře, který pojištění zprostředkoval.

Adresa našeho kontaktního pracoviště:

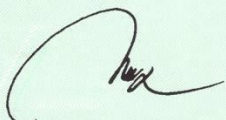
**Kooperativa, pojišťovna, a. s.
CENTRUM ZÁKAZNICKÉ PODPORY
Brněnská 634
664 42 MODŘICE**

Dojde-li ke škodné události, která by mohla být důvodem vzniku práva na pojistné plnění, obraťte se prosím bez zbytečného odkladu na naši nejbližší kancelář nebo na makléře, který pojištění zprostředkoval. Ústní nebo telefonické oznámení pak potvrďte písemně.

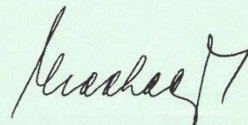
V písemném styku s pojišťovnou se obraťte vždy na výše uvedené kontaktní pracoviště.
V každém sdělení uvádějte přesné číslo pojistné smlouvy.

Zkontrolujte si prosím tyto základní údaje a v případě nesrovnalostí nás kontaktujte.
Do pojistné smlouvy si prosím doplňte její číslo (je uvedeno v záhlaví této pojistky).
Doporučujeme Vám také, abyste si smlouvu a pojistku uložili společně.

Děkujeme Vám za důvěru, kterou jste nám projevil(a) sjednáním tohoto pojištění.



Ing. Vladimír Mráz
předseda představenstva
a generální ředitel



JUDr. Hana Macháčová
členka představenstva
a ředitelka

21. 3. 2007

Tento doklad byl vyhotoven počítačem.

Zdroj: Vlastní

Příloha 3 Upozornění pojistitele dle § 2789 zákona č. 89/2012 Sb. (DBP)



Upozornění pojistitele podle § 2789 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanského zákoníku

VDPKNZ



5049895413

1. POJISTITEL

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, se sídlem Pobřežní 665/21, 18600 Praha 8,
IČO: 47116617, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 1897 (dále jen „Kooperativa“).

2. OSOBA ZASTUPUJÍCÍ POJISTITELE**Zaměstnanec Kooperativy**

Příjmení a jméno: **Kozlová Romana**
Získatelské číslo: **1243**

3. ZÁJEMCE O POJIŠTĚNÍ (DÁLE JEN „KLIENT“)

Příjmení, jméno, titul / Obchodní firma (název): _____
Bydliště / sídlo: _____ **50006 Hradec Králové**
Datum nar. / IČO: _____
Tel: **+420** _____
E-mail: _____

4. POŽADAVKY A POTŘEBY KLIENTA TÝKAJÍCÍ SE POJIŠTĚNÍ

4.1 Klient má zájem o pojištění:
krátkodobé cestovní pojištění na 1 den v termínu od 30. 07. 2016 do 30. 07. 2016 na území Evropy pro sebe

4.2 Bližší specifikace požadavků klienta:
pojištění by mělo zahrnovat: léčebné výlohy v zahraničí s nižším plněním

5. DOPORUČENÍ PRO KLIENTA

5.1 Pojištění, které je klientovi nabízeno:
Cestovní pojištění Kolumbus KO8

5.2 Důvody, proč je toto pojištění klientovi nabízeno:
Nejlépe odpovídá požadavkům a potřebám klienta.

6. UPOZORNĚNÍ POJISTITELE

Kooperativa tímto ve smyslu § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, upozorňuje klienta na násl. nesrovnalosti mezi jeho požadavky a nabízeným pojištěním. Klient si je těchto nesrovnalostí vědom a souhlasí se sjednáním pojištění tak, jak je mu nabízeno v pojistné smlouvě č.:
..... (tato kolonka se vyplňuje pouze v případě, že takové nesrovnalosti skutečně jsou).

Přehled a důvody nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabízeným pojištěním:

Klient svým podpisem potvrzuje, že:

- před podpisem tohoto formuláře se seznámil s jeho obsahem,
- obsah tohoto formuláře odpovídá sdělení klienta i zástupce pojistitele.

Dne: **29.07.2016**

Podpis osoby zastupující pojistitele

Podpis klienta

Určeno k pojistné smlouvě č.: 5049895413

Zdroj: Vlastní

Příloha 4 Pojistná smlouva – cestovní pojištění KOLUMBUS K08 (DBP)



Pojistná smlouva: cestovní pojištění KOLUMBUS K08

Číslo pojistné smlouvy: **5049895413****A. POJISTITEL**

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, sídlo Pobřežní 665/21, 18600 Praha 8, Česká republika
IČO: 47116617, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 1897

B. POJISTNÍK

Tižul, jméno, příjmení: ██████████
RC/IČO: ██████████
Bydliště/trvalý pobyt: ██████████ Hradec Králové, ČESKÁ REPUBLIKA PSČ: **Fyzická osoba, občan 500 06**
Telefon: ██████████
Mobilní telefon: **+420** ██████████ E-mail: ██████████

C. POJIŠTĚNÉ OSOBY

Tižul, jméno, příjmení: ██████████
RC: ██████████
Bydliště/trvalý pobyt: ██████████ Hradec Králové, ČESKÁ REPUBLIKA PSČ: **500 06**

D. ÚDAJE O POJIŠTĚNÍ

Územní platnost: **Evropa**
Rozsah sportů: **Bez pojištění sportů**

E. ZÁKLADNÍ POJIŠTĚNÍ**POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH V ZAHRANIČÍ (LVZ)**Varianta: **KLASIK**V pojistné smlouvě **NENÍ** sjednáno pojištění pro aktivní sporty, např. lyžování, vysokohorská turistika, jachting, kiting atp.

Horní hranice pojistného plnění v Kč	Zvolená varianta KLASIK
Léčebné výlohy v zahraničí	5 000 000
v rámci limitu pojistného plnění pro léčebné výlohy v zahraničí:	
• náklady na zásah horské záchranné služby	200 000
• zubní ošetření	5 000
• doprovázející osoba – doprava	do limitu léčebných výloh
• doprovázející osoba – ubytování	10 000 (max. 2 000/den)
• náhradní pracovník – doprava, cestovní pojištění	do limitu léčebných výloh
• náhradní pracovník – ubytování	10 000 (max. 2 000/den)
• osoba účastnící se pohřbu pojištěného v zahraničí - doprava	do limitu léčebných výloh
• osoba účastnící se pohřbu pojištěného v zahraničí - ubytování	10 000 (max. 2 000/den)
• zprostředkování finanční pomoci	bez limitu
• náklady na přepravu při ztrátě či zničení cestovních dokladů	25 000
• náklady na přepravu při zmeškání odjezdu	5 000

Pořadí	Věková skupina	Počet osob	Pojistné za osobu a den/měsíce:	Pojistné za LVZ
1	dospělý	1	20 Kč	20 Kč
Celkové pojistné za LVZ:				20 Kč

F. DOBA POJIŠTĚNÍ A ÚDAJE O POJISTNÉM

Datum počátku pojištění: **30. 07. 2016**
Datum konce pojištění: **30. 07. 2016** Počet dnů/měsíců pojištění: **1**
Datum počátku pojištění neplatí pro pojištění STORNO, které vzniká dnem následujícím po dni, kdy bylo zapláceno pojistné v plné výši.

Celkové jednorázové pojistné před slevou: 20 Kč

Kód slevy: **10**
Sleva (v %): **10 %**

Celkové jednorázové pojistné po slevě: 18 KčSplatnost pojistného: **jednorázové pojistné je splatné v den uzavření pojistné smlouvy**QR kód k vyplnění platebního příkazu na platbu **jednorázového** pojistného:Číslo účtu pojistitele: **222622/0800**Variabilní symbol: **5049895413**

Nastane-li škodná událost v době, kdy je pojištník v prodlení s placením pojistného, není pojištitel z důvodu vzniku této škodné události povinen poskytnout pojistné plnění. V případě, že pojistné ve stanovené výši nebude připsáno na výše uvedený účet pojistitele do 15 dnů od data uzavření této smlouvy, hledí se na tuto smlouvu, jako kdyby nebyla uzavřena a pojištění sjednané na jejím základě nevznikne, případně zanikne od počátku. Smluvní strany jsou si v takovém případě povinny vrátit bez zbytečného odkladu veškerá případná plnění poskytnutá na základě této smlouvy.

G. ČEKACÍ DOBA

Bylo-li pojištění sjednáno po odjezdu pojištěného na cestu do zahraničí, a zároveň toto nově sjednané pojištění bezprostředně časově nenavazuje na cestovní pojištění sjednané u téhož pojistitele, neposkytne pojistitel plnění za pojistné události, které nastanou v čekací době 7 dní od data sjednání tohoto cestovního pojištění.

H. DOKUMENTY K POJISTNÉ SMLouvĚ

Strana 1/2

5049895413 Z1243 P10 Z413 P90 AG580/56

NSŽádná

Tisk: 29. 07. 2016 09:32

Zdroj: Vlastní

Pro pojištění sjednané touto pojistnou smlouvou platí občanský zákoník a ostatní obecné závazné právní předpisy v platném znění, ustanovení pojistné smlouvy a dále:

Všeobecné pojistné podmínky M-750/14	
Všeobecné pojistné podmínky M-560/14	část 1, 2 a 4

I. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Na základě dohody smluvních stran je návrh pojistitele na uzavření pojistné smlouvy (dále jen „**nabídka**“) vyhotoven pouze v elektronické (nelistinné) podobě. K uzavření pojistné smlouvy dojde připojením vlastnoručního digitálního podpisu do nabídky prostřednictvím podepisovacího zařízení k tomu určeného za obě smluvní strany. Vlastnoruční digitální podpis je metoda podpisu elektronických dokumentů, která spočívá v záznamu jedinečných biometrických parametrů pohybu ruky (rychlost, tlak, zrychlení, úhel sklonu, doba podpisu apod.) podepisující se osoby a v zobrazení grafické podoby podpisu v elektronickém dokumentu. Použité technické řešení zaručuje zachycení obsahu smlouvy k okamžiku jejího vytvoření a jeho uchování v nezměněné podobě.
2. Nabídka musí být pojistníkem přijata ve lhůtě stanovené pojistitelem, a není-li taková lhůta stanovena, pak do jednoho měsíce ode dne doručení nabídky pojistníkovi. Odpověď s dodatkem nebo odchylkou od nabídky se nepovažuje za její přijetí, a to ani v případě, že se takovou odchylkou podstatně nemění podmínky nabídky.
3. Subjektem věcně příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z tohoto pojištění je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, www.coi.cz.
4. V případě, že bude přijetí nabídky ze strany pojistníka shledáno neplatným z důvodu nedodržení písemné formy, neplatnosti vlastnoručního digitálního podpisu nebo jiného důvodu a pojistník uhradí první pojistné ve výši a lhůtě uvedené v návrhu, považuje se nabídka za přijatou zaplacením tohoto prvního pojistného.
5. V případě, že pojistník, který uzavřel pojistnou smlouvu jako spotřebitel mimo obchodní prostory pojistitele, odstoupí od pojistné smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od jejího uzavření, zrušuje se pojistná smlouva s účinky do budoucna a pojištění zaniká dnem doručení odstoupení pojistiteli.

J. PROHLÁŠENÍ POJISTNÍKA

1. Pojistník potvrzuje, že mu před uzavřením pojistné smlouvy pojistitel poskytl **Informace pro zájemce o pojištění**, že se s nimi seznámil a souhlasí s jejich převzetím v jiné textové podobě, než listinné. Pojistník si je vědom, že se jedná o důležité informace, které mu napomohou porozumět podmínkám sjednávaného pojištění a které obsahují upozornění na důležité aspekty pojištění a na významná ustanovení pojistných podmínek.
2. Pojistník dobrovolně, svobodně a vážně prohlašuje, že souhlasí s uzavřením pojistné smlouvy připojením vlastnoručního digitálního podpisu a uděluje pojistiteli výslovný souhlas se zpracováním svých biometrických údajů obsažených ve svém vlastnoručním digitálním podpisu, zejména údajů o dynamických parametrech pohybu ruky při podpisu, jako je rychlost provedení podpisu, tlak pera na podložku, zrychlení a úhel sklonu pera v jednotlivých částech podpisu apod. Pojistník tento souhlas uděluje pojistiteli za účelem uzavření pojistné smlouvy, na dobu nezbytně nutnou k zajištění výkonu práv a plnění povinností plynoucích z pojistné smlouvy a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
3. Pojistník se před podpisem smlouvy seznámil s jejím obsahem a s dokumenty uvedenými v části smlouvy označené jako „**Dokumenty k pojistné smlouvě**“. Pojistník si je vědom, že tyto dokumenty tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy a upravují rozsah pojištění, jeho omezení (včetně výluk), práva a povinnosti účastníků pojištění a následky jejich porušení a další podmínky pojištění a pojistník je jimi vázán stejně jako pojistnou smlouvou. Pojistník souhlasí s jejich předáním formou uložení v datovém úložišti, do kterého získá přístup prostřednictvím unikátního internetového odkazu zasláného pojistitelem na e-mailovou adresu pojistníka uvedenou ve smlouvě, přičemž přístup je dále zabezpečen prostřednictvím potvrzovacího kódu zasláného zprávou SMS na telefonní číslo pojistníka uvedené ve smlouvě (dále jen „zabezpečené úložiště“). Převzetím smlouvy, včetně příloh, a předmluvních informací se rozumí okamžik, kdy jsou údaje potřebné ke vstupu do zabezpečeného úložiště pojistníkovi k dispozici. Pojistník je srozuměn s tím, že nabídka a dokumenty jsou v zabezpečeném úložišti dostupné **po dobu 90 dnů**.
4. Pojistník prohlašuje, že má pojistný zájem na pojištění pojištěného, pokud je osobou od něj odlišnou.
5. Pojistník potvrzuje, že adresa jeho trvalého pobytu/bydliště či sídla a kontakty elektronické komunikace uvedené v této pojistné smlouvě jsou aktuální, a souhlasí, aby tyto údaje byly v případě jejich rozporu s jinými údaji uvedenými v dříve uzavřených pojistných smlouvách, ve kterých je pojistníkem nebo pojištěným, využívány i pro účely takových pojistných smluv. S tímto postupem pojistník souhlasí i pro případ, kdy pojistitel oznámí změnu adresy trvalého pobytu/bydliště či sídla nebo kontaktů elektronické komunikace v době trvání této pojistné smlouvy.
6. Pojistník souhlasí, aby pojistitel předával jeho osobní údaje členům pojišťovací skupiny Vienna Insurance Group a Finanční skupiny České spořitelny, a.s. (dále jen „**spřízněné osoby**“). Pojistník dále souhlasí, aby pojistitel i spřízněné osoby používali jeho osobní údaje, včetně kontaktů pro elektronickou komunikaci, za účelem zasílání svých obchodních a reklamních sdělení a nabídky služeb.
7. Pojistník prohlašuje, že věci nebo jiné hodnoty pojistného zájmu pojištěné touto pojistnou smlouvou nejsou k datu uzavření smlouvy pojištěny proti stejným nebezpečím u jiného pojistitele, pokud není v části „Zvláštní údaje a ujednání“ této smlouvy výslovně uvedeno jinak.

Pojistná smlouva uzavřena dne: 29. 07. 2016

Jméno, příjmení / název zástupce pojistitele (získatele): Romana Kozlová
Zaměstnanec pojistitele
Získatelské číslo: 1243
Telefonní číslo: 733 698 719
E-mail: rkozlova@koop.cz

Podpis zástupce pojistitele (získatele)

Podpis pojistníka

Příloha 5 Dotazník pro získatele z pojišťovny Kooperativa**Vlastnoruční digitální podpis při uzavírání pojistných smluv**

Dobrý den,

jsm studentkou magisterského navazujícího oboru Informační management na Fakultě informatiky a managementu Univerzity Hradec Králové.

Ráda bych Vás touto cestou požádala o vyplnění následujícího dotazníku, jehož cílem je zjistit Vaše názory na využívání vlastnoručního digitálního podpisu (VDP) při uzavírání pojistných smluv. Vaše odpovědi budou cenným podkladem pro zpracování mé diplomové práce.

Budu Vám velmi vděčná, pokud na všechny otázky odpovíte otevřeně a pravdivě. Dotazník je zcela anonymní a získaná data budou zpracována výhradně pro účely mé práce.

Předem děkuji za Váš čas a spolupráci.

Bc. Řeháčková Michaela

1. Vaše pohlaví

- a) Žena
- b) Muž

2. Vaše věková kategorie

- a) Do 20 let
- b) 21 až 30 let
- c) 31 až 40 let
- d) 41 až 50 let
- e) 51 let a více

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

- a) Střední s maturitou
- b) Vysokoškolské
- c) Jiné

Zdroj: Vlastní

4. Jak často využíváte při své práci vlastnoruční digitální podpis (VDP)?

- a) Nikdy
- b) Jen výjimečně
- c) Občas
- d) Alespoň v polovině případů
- e) Téměř vždy
- f) Vždy

5. Co Vám osobně brání ve využívání / častějším využívání VDP?

(lze zaškrtnout více odpovědí)

- a) Nejsem se jistý/á, jak správně VDP používat
- b) Nevěřím, že je to bezpečné
- c) Nemám příliš rád/a inovace
- d) Nejsem přesvědčený/á o výhodnosti používání VDP
- e) Nic mi nebrání
- f) Bojím se, že při použití VDP dojde k nějaké chybě, kterou budu muset následně řešit
- g) Jiné důvody (prosím, uveďte):
-
-

6. Prosím, uveďte, jaké výhody podle Vás využití VDP přináší.

(lze zaškrtnout více odpovědí)

- a) Rychlé zpracování a akceptace smlouvy
- b) Snížení nákladů na tisk a archivaci dokumentů
- c) Klient má všechny dokumenty k dispozici elektronicky
- d) Jiné výhody (prosím, uveďte):
-
-

Zdroj: Vlastní

7. Prosím, uveďte, jaké nevýhody či komplikace jsou (nebo mohou být) podle Vás spojené s používáním VDP, případně s jakými obtížemi jste se přímo setkal/a.

(lze zaškrtnout více odpovědí)

- a) Klient nechce sjednat smlouvu s VDP
- b) VDP nelze použít, neboť klient nemá mobilní telefon nebo e-mail
- c) Klient si smaže SMS s aktivačním kódem či e-mail s odkazem na dokumenty
- d) Pokud smlouva zůstává ve stavu „B“ (přiděleno číslo smlouvy a odeslána k podpisu), ve kterém ji nelze tisknout
- e) Jiné (prosím, uveďte):
-
-

8. Prosím, uveďte, co by Vás motivovalo k používání / častějšímu používání VDP.

.....

.....

.....

9. Pokud byste Vy sám/sama byl/a v roli klienta, souhlasil/a byste s použitím VDP? Svoji odpověď, prosím, zdůvodněte.

- a) Ano, protože
- b) Ne, protože

10. Jaký postoj k používání VDP mají Vaši klienti?

(lze zaškrtnout více odpovědí)

- a) S použitím VDP bez výhrad souhlasí
- b) S použitím VDP souhlasí, ale potřebují vysvětlit detaily
- c) S použitím VDP souhlasí, ale chtějí dokumenty vytisknout
- d) Nesouhlasí, uveďte, prosím, důvod:
- e) Jiný postoj klienta k použití VDP (prosím, uveďte):
-
-

11. V jakých budoucích případech byste nejvíce chtěli VDP dále využívat?

(lze zaškrtnout více odpovědí)

- a) Ukončení smlouvy
- b) Změna na smlouvě
- c) Jiné (prosím, uveďte):
-
-

Komentáře a poznámky

(Zde můžete napsat Vaše náměty a připomínky, vše, co byste k tématu chtěli dodat, co by se dle Vás dalo zlepšit apod.)

.....

.....

.....

Mnohokrát děkuji za Váš čas, který jste dotazníku věnovali. Vaší ochoty si velice vážím.

Zdroj: Vlastní

Příloha 6 Veřejný dotazník

Biometrický podpis při uzavírání smluv

Dobrý den,

ráda bych Vás požádala o vyplnění následujícího dotazníku. Cílem tohoto dotazníkového šetření je zjistit, jaký máte názor na podepisování smluv tzv. dynamickým biometrickým podpisem.

Biometrický podpis (resp. dynamický biometrický podpis) je technologie, díky které lze podepisovat elektronické dokumenty vlastnoručním podpisem na elektronickém zařízení. Tuto technologii v současné době využívá řada bank, pojišťoven a telekomunikačních operátorů.

V praxi je spíše využíván název „vlastnoruční digitální podpis“. Klient smlouvu nepodepisuje klasicky na papír, ale podepisuje elektronický dokument pomocí speciální podložky (signpadu) nebo tabletu. Výsledný podpis vypadá v dokumentu stejně jako běžný podpis na papíře. Kromě samotné vizuální podoby podpisu jsou ovšem zaznamenány také biometrické údaje (rychlost, tlak, ...). Není třeba nic tisknout, veškerou dokumentaci lze uchovávat v elektronické podobě.

Budu Vám velmi vděčná, pokud na všechny otázky odpovíte otevřeně a pravdivě. Dotazník je zcela anonymní. Po ukončení šetření si budou moci všichni prohlédnout výsledky.

Předem děkuji za Váš čas a spolupráci.

1. Říká Vám něco pojem „biometrický podpis“ či „vlastnoruční digitální podpis“?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí.

- Ano, tento pojem dobře znám, vím, o co se jedná
- Ano, s tímto pojmem jsem se již někdy setkal/a, ale podrobnosti neznám
- Ne, tento pojem mi nic neříká

Zdroj: Vlastní, [92]

2. Měla/a jste již někdy možnost použít tuto technologii při uzavírání smlouvy?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí a podle toho se mu zobrazily další otázky (Ano, bylo mi to nabídnuto, ale odmítl/a jsem → otázka č. 3, Ano, již jsem tuto technologii použil/a → otázka č. 3, Ne, zatím mi to nebylo nabídnuto → otázka č. 4).

- Ano, bylo mi to nabídnuto, ale odmítl/a jsem
- Ano, již jsem tuto technologii použil/a
- Ne, zatím mi to nebylo nabídnuto

3. Jaký byl přístup protější (nabízející) strany?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí.

- Bylo mi nabídnuto použít tuto technologii, mohl/a jsem se svobodně a bez nátlaku rozhodnout, zda ji použiji či nikoli
- Bylo mi to nabídnuto, druhá strana mě přemlouvala, abych tuto technologii využil/a
- Neměl/a jsem na výběr, musel/a jsem tuto technologii použít nebo jednání ukončit, pokud bych použití odmítl/a

4. Pokud by Vám byla nabídnuta možnost podepsat smlouvu s využitím této technologie, přijal/a byste?

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí.

- Ano
- Ne
- Nevím (případně se rozhodnu dle důležitosti smlouvy a dle toho, kdo bude protistranou)

5. Prosím, uveďte, jaké shledáváte nevýhody v používání této technologie, proč jste/byste odmítl/a tuto technologii použít.

Povinná otázka, respondent musel napsat odpověď vlastními slovy.

Zdroj: Vlastní, [92]

6. Prosím, uveďte, jaké výhody vidíte v používání této technologie, proč jste/byste tuto technologii v případě možnosti využil/a.

Povinná otázka, respondent musel napsat odpověď vlastními slovy.

7. Vaše pohlaví

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí.

- Žena
- Muž

8. Vaše věková kategorie

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí.

- 18 až 20 let
- 21 až 30 let
- 31 až 40 let
- 41 až 50 let
- 51 let a více

9. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí.

- Základní
- Střední bez maturity
- Střední s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

10. Komentáře a poznámky (Zde můžete napsat Vaše náměty a připomínky, vše, co byste k tématu chtěli dodat, co by se dle Vás v této oblasti dalo zlepšit apod.)

Nepovinná otázka, respondent mohl napsat odpověď vlastními slovy.

Zdroj: Vlastní, [92]

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Akademický rok: 2015/2016

Studijní program: Systémové inženýrství a informatika
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Informační management (im2-p)

Podklad pro zadání DIPLOMOVÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Řeháčková Michaela	Pod Zámečkem 1762, Hradec Králové - Nový Hradec Králové	11500741

TÉMA ČESKY:

Pojistná smlouva

TÉMA ANGLICKY:

The Insurance Contract

VEDOUCÍ PRÁCE:

Ing. Vojtěch Jindra - KE

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:


Cíl práce: Cílem práce je popsat proces uzavírání pojistných smluv s využitím dynamického biometrického podpisu ve vybrané pojišťovně.

Osnova práce:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika zpracování
3. Pojistný trh
4. Pojistná smlouva
5. Praktická část
6. Shrnutí výsledků
7. Závěry a doporučení

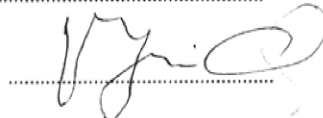
SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

Podpis studenta:



Datum: 12. 10. 2016

Podpis vedoucího práce:



Datum: 12. 10. 2016