

[neoficiální překlad]

Prohlášení orgánu dohledu k diferenčním cenovým praktikám v odvětvích neživotního pojištění

Odbor ochrany spotřebitele
EIOPA-BoS-23/076
22. února 2023

EIOPA
Westhafen Tower, Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt – Germany
Tel. + 49 69-951119-20
info@eiopa.europa.eu
<https://www.eiopa.europa.eu>

[informace k překladu]

Originál	Supervisory statement on differential pricing practices in non-life insurance lines of business
URL originálu	https://www.eiopa.europa.eu/eiopa-supervisory-statement-takes-aim-unfair-price-walking-practices-2023-03-16_en
Zveřejnění originálu	16. března 2023
Překlad s využitím	www.deepl.com
URL překladu	https://www.proporadce.cz/metodika/
Zveřejnění překladu	20. března 2023 Verze 1
Přípomínky k překladu	proporadce@mypillow.cz

1. PRÁVNÍ ZÁKLAD

- 1.1. Evropský orgán pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění (EIOPA) vydává toto prohlášení o dohledu na základě čl. 29 odst. 2 nařízení (EU) č. 1094/2010¹. Tento článek pověřuje orgán EIOPA, aby hrál aktivní úlohu při budování společné kultury dohledu a jednotných postupů dohledu, jakož i při zajišťování jednotných postupů a konzistentních přístupů v celé Unii.
- 1.2. Orgán EIOPA vydává toto prohlášení o dohledu na základě článků 17, 20 a 25 směrnice (EU) 2016/97² (IDD) a nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358³ (nařízení v přenesené pravomoci POG), ve znění nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2021/1257⁴ zejména článků 4, 5, 6 a 7 uvedeného nařízení.
- 1.3. Toto prohlášení o dohledu je určeno příslušným orgánům⁵ jak jsou definovány v čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) č. 1094/2010.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1094/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/79/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 48).

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění (Úř. věst. L 26, 2.2.2016, s. 19).

³ Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produkty a správu a řízení pojišťoven a distributorů pojištění (Úř. věst. L 341, 20.12.2017, s. 1).

⁴ Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2021/1257 ze dne 21. dubna 2021, kterým se mění nařízení v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 a (EU) 2017/2359, pokud jde o začlenění faktorů udržitelnosti, rizik a preferencí do požadavků na dohled nad produkty a jejich správu a řízení pro pojišťovny a distributory pojištění a do pravidel pro výkon činnosti a investičního poradenství pro investiční produkty založené na pojištění (Úř. věst. L 277, 2.8.2021, s. 18).

⁵ Bez ohledu na skutečnost, že konkrétní body tohoto prohlášení o dohledu popisují očekávání v oblasti dohledu pro pojišťovny a zajišťovny, jsou tyto pojišťovny a zajišťovny povinny dodržovat regulační a dohledový rámec uplatňovaný jejich příslušným orgánem na základě práva Unie nebo vnitrostátního práva.

2. KONTEXT A CÍLE

ÚVOD

- 2.1. Důvěryhodný a dobře fungující pojistný trh zlepšuje finanční zdraví zákazníků⁶ a je prospěšný pro celou společnost.
- 2.2. V soukromém pojištění je pojistné placené zákazníky obvykle vázáno na individuální pojistné riziko. Zákazníci s vyšším upisovacím rizikem obvykle platí vyšší pojistné. Obvykle také dochází ke křížovým dotacím / mutualizaci upisovacích rizik v rámci poolu pojištěných zákazníků, kdy pojistné zákazníků, kteří neuplatňují pojistná plnění (nižší upisovací riziko), má přispívat k úhradě pojistných plnění zákazníků s vyšším upisovacím rizikem, je-li třeba řídit upisovací rizika v rámci poolu (tzv. zákon velkých čísel).
- 2.3. Kromě pojistně-matematických tarifů založených na upisovacím riziku (očekávané náklady na pojistná plnění) a dalších úprav pojistného zohledňujících náklady na služby (např. provize vyplácené distribučním kanálům a další režijní náklady, jako jsou daně, mzdy, náklady na kapitál atd. někteří tvůrci pojištění dále upravují pojistné pomocí řady různých postupů, které nesouvisí s profilem upisovacího rizika zákazníků a náklady na služby. Například zákazníkům může být účtováno odlišné pojistné na základě jejich osobních charakteristik, jako je cenová elasticita, sklon k nákupům ve fázi obnovení pojištění nebo na základě odhadu hodnoty, kterou lze získat up-sellingem a křížovým prodejem dalších produktů zákazníkovi (známé také jako "skóre" odhadu hodnoty zákazníka za celý život).
- 2.4. Takovéto cenové praktiky, zde označované jako "diferenční cenové praktiky"⁷, nejsou nové. Avšak s rostoucí sofistikovaností analytických nástrojů a automatizací procesů,

⁶ Podle Zásad odpovědného bankovníctví, které vypracovala finanční iniciativa Programu OSN pro životní prostředí (UNEP), je finanční zdraví definováno jako stav, kdy osoba nebo organizace může hladce zvládat své současné finanční závazky a má důvěru ve svou finanční budoucnost. Koncept finančního zdraví zahrnuje pojem finanční inkluze, který odkazuje na demokratizaci finančních služeb a "nenechání nikoho pozadu".
<https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/05/PRB-Guidance-Financial-Inclusion.pdf>.

⁷ V předchozích publikacích orgán EIOPA obecně označoval "praktiky diferencní tvorby cen" jako "praktiky cenové optimalizace". Tento termín by však mohl být zavádějící, protože optimalizace procesů je obecně pozitivní vývoj, zatímco toto prohlášení orgánu dohledu se snaží řešit rizika pro zákazníky vyplývající z cenových praktik. Proto bylo pro účely tohoto prohlášení orgánu dohledu považováno za vhodnější používat neutrálnější pojem "diferenční cenové praktiky".

spolu se zaváděním nových technologií, jako je umělá inteligence⁸, a větší dostupností nových souborů dat (Big Data) umožňují stále více přizpůsobovat pojistné osobnímu chování a vlastnostem, i když nesouvisí s upisovacími riziky. Tento vývoj umožňuje ve stále větší míře uplatňovat diferenční cenové postupy, a proto se dotýká stále většího počtu zákazníků a vyvolává vážné obavy z možných škodlivých následků.

- 2.5. Významným faktorem, který ovlivňuje praktiky diferenčního stanovování cen, je tržní konkurence: v posledních letech se v evropském odvětví neživotního pojištění vytváří stále konkurenčnější prostředí, v němž si tvůrci pojištění konkurují nejen nabízenými službami a krytím, ale také cenou, což vede k tomu, že se stále častěji opakují nové typy cenových praktik.
- 2.6. Stále častější používání rozdílných cenových praktik v pojišťovnictví vyvolalo aktivity nebo studie v oblasti dohledu a regulace v řadě členských států EU, mimo jiné v Německu⁹, Irsku¹⁰, Itálii¹¹, Nizozemsku¹² a Švédsku¹³. Mimo Evropskou unii přijaly příslušné kroky v oblasti dohledu v této oblasti také další jurisdikce, například USA¹⁴ nebo Spojené království¹⁵. Orgán EIOPA v uplynulých letech sledoval téma rozdílných cenových praktik prostřednictvím řady pracovních skupin¹⁶.

⁸ Systémy umělé inteligence lze definovat jako software, který je vyvinut pomocí jedné nebo více technik a přístupů uvedených v příloze I legislativního návrhu aktu o umělé inteligenci (KOM 2021)206) a může pro daný soubor cílů definovaných člověkem generovat výstupy, jako je obsah, předpovědi, doporučení nebo rozhodnutí ovlivňující prostředí, s nímž komunikuje.

9

https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/EN/Fachartikel/2021/fa_bj_2101_KfZVErs_Altersdiskrimierung_en.html

¹⁰ <https://www.centralbank.ie/docs/default-source/publications/consultation-papers/cp143/differential-pricing-review---final-report-and-public-consultation.pdf?sfvrsn=5>

¹¹ https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/att-sem-conv/2022/16-12-workshop-rcauto/Cosconati_intervento_workshop_IVASS_16_12_2022.pdf

¹² <https://www.afm.nl/en/nieuws/2021/juni/aandachtspunten-gepersonaliseerde-beprijzing>

¹³ https://www.fi.se/contentassets/cb09f3ae4d964572be187b9726371ea4/report_loyal_policyholder.pdf

¹⁴ https://content.naic.org/sites/default/files/inline-files/committees_c_catf_related_price_optimization_white_paper.pdf

¹⁵ PS21/5: General insurance pricing practices market study: feedback to CP20/19 and final rules <https://www.fca.org.uk/publication/policy/ps21-5.pdf>

¹⁶ Jedná se zejména o společnou zprávu evropských orgánů dohledu (ESA) o využívání velkých dat finančními institucemi ([odkaz](#)), druhý kulatý stůl orgánu EIOPA k problematice Insurtech ([odkaz](#)), tematický přezkum orgánu EIOPA o využívání analýzy velkých dat (BDA) v pojištění motorových vozidel a zdravotním pojištění ([odkaz](#)), výroční zprávu orgánu EIOPA o spotřebitelských trendech ([odkaz](#)), tematický přezkum orgánu EIOPA týkající se pojištění schopnosti splácet úvěr (CPI) prodávaného prostřednictvím bank ([odkaz](#)) a zprávu o zásadách správy umělé inteligence vypracovanou skupinou odborníků orgánu EIOPA pro digitální etiku v pojišťovnictví ([odkaz](#)).

DOPAD DIFERENČNÍCH CENOVÝCH PRAKTIK NA ZÁKAZNÍKY

- 2.7. V neživotním pojištění, a zejména na trzích s vysokým konkurenčním tlakem, tvůrci pojištění často nabízejí slevy na pojistném, aby si udrželi zákazníky nebo přilákali ty potenciální. To umožňuje zákazníkům, kteří jsou náchylnější k hledání výhodnější nabídky a změně v okamžiku obnovení pojištění, využívat nižšího pojistného.
- 2.8. Na druhou stranu zákazníci, kteří jsou méně citliví na cenu, kteří mají omezený přístup k digitálním nástrojům, jež by jim umožnily porovnat pojistné produkty, kteří si nejsou vědomi existence praktik diferenčních cen nebo kteří spíše obnovují své stávající pojistné smlouvy, aniž by hledali alternativu, mohou v důsledku praktik diferenčních cen ztratit. Tvůrci pojištění mohou tyto zákazníky identifikovat a zaměřit se na ně s navýšením pojistného ve fázi obnovení pojištění, které nesouvisí s upisovacím rizikem, což vede k nespravedlivým výsledkům.
- 2.9. Zvláštní obavy vznikají v případě, že k těmto praktikám dochází opakovaně ve fázi obnovení smlouvy během (dlouhodobého) vztahu se společností, což vede k nespravedlivému postihu "věrných zákazníků", zejména těch, kteří patří ke zranitelnějším skupinám. Z hlediska dohledu je to znepokojující, protože zranitelnější zákazníci - např. starší lidé, lidé s omezeným přístupem k digitálním kanálům nebo jiným zdrojům informací – mohou být těmito praktikami postiženi nejvíce. Schopnost zákazníků přejít k jinému produktu mohou ovlivnit různé faktory, například nedostatečné znalosti o těchto praktikách nebo nedostatečný přístup k IT nástrojům či nedostatek času na vyhledání a přechod k levnějšímu produktu v důsledku konkrétní životní situace.
- 2.10. Stále častější využívání různých typů údajů o chování z různých zdrojů, které nesouvisí s riziky upisování nebo náklady na služby, pro praktiky diferenčního stanovování cen rovněž zvyšuje negativní účinky používání neobjektivních souborů údajů, které jsou informacemi korelovanými s chráněnými charakteristikami, což zvyšuje riziko nezákonné diskriminace. Tato rizika mohou být ještě zesílena, pokud jsou údaje zpracovávány pomocí komplexních algoritmů a technologií, jako jsou některé systémy umělé inteligence, které mohou nalézt vícerozměrné nelineární kombinace mezi proměnnými modelu a potenciálně způsobit nespravedlivé hodnocení s omezeným prostorem pro lidský dohled.

ROZSAH A CÍL

- 2.11. Pro účely tohoto prohlášení orgánu dohledu se diferenčními cenovými praktikami rozumí takové cenové praktiky, kdy je zákazníkům s podobným pojistným rizikem a náklady na službu účtováno za stejný pojistný produkt – se stejnými podmínkami – rozdílné pojistné. Cenové praktiky založené na nákladech a upisovacím riziku, včetně vzájemné kompenzace upisovacích rizik mezi zákazníky s vysokým a nízkým upisovacím rizikem, proto nespádají do oblasti působnosti tohoto prohlášení dohledu.

- 2.12. Vzhledem k vysokému riziku poškození je zvláštní důraz kladen na tzv. praktiky "price walking", tj. případy, kdy je pojistné placené zákazníkem opakovaně zvyšováno ve fázi obnovy na základě faktorů, které nesouvisí s upisovacím rizikem nebo náklady na služby, jako je analýza charakteristik specifických pro konkrétního zákazníka s cílem předvídat chování, které nesouvisí s upisovacím rizikem nebo náklady na služby, jako je výše zvýšení pojistného, které bude jednotlivý zákazník tolerovat, než se rozhodne pro nákup.
- 2.13. Toto Prohlášení orgánu dohledu se vztahuje na činnosti pojišťoven a pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří tvoří produkty neživotního pojištění nabízené k prodeji (společně označované jako "tvůrci")¹⁷. Vztahuje se rovněž na činnost pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří produkty nevyrábějí, avšak pouze v rozsahu, v jakém jsou seznámeni s praktikami diferenčního stanovování cen.
- 2.14. Tato Prohlášení orgánu dohledu se vztahuje na všechny praktiky diferenčního oceňování bez ohledu na to, zda jsou založeny na systémech umělé inteligence nebo jiných praktikách a technologiích. Nárůst komplexnosti postupů a technologií používaných při stanovování cen je však třeba vyvážit rostoucí sofistikovaností procesů řízení a řízení rizik, včetně monitorování výsledků těchto postupů a technologií.¹⁸
- 2.15. Toto Prohlášení orgánu dohledu se týká všech praktik diferenčního oceňování bez ohledu na typ zákazníků. Příslušné orgány by se však s ohledem na proporcionalitu a na základě přístupu založeného na riziku měly zaměřit především na ty praktiky, které jsou uplatňovány vůči retailovým zákazníkům (včetně malých a středních podniků), neboť ti jsou více vystaveni rizikům plynoucím z rozdílných cenových praktik.
- 2.16. Toto Prohlášení orgánu dohledu se týká neživotního pojištění¹⁹, neboť tyto smlouvy je obvykle třeba pravidelně obnovovat a existuje více důkazů o uplatňování diferenčních cenových praktik ve fázi obnovy. Proto se zaměřujeme na ty praktiky, které mají větší potenciál mít škodlivý dopad.
- 2.17. Tímto Prohlášením orgánu dohledu se EIOPA snaží objasnit očekávání orgánů dohledu s ohledem na stávající požadavky legislativního rámce IDD a podpořit sbližování přístupu příslušných orgánů v oblasti dohledu POG, spravedlivého zacházení se zákazníky a požadavků na zveřejňování informací s cílem zabránit nekalým praktikám diferenčního stanovování cen, které vedou k poškození zákazníků, a zároveň přímo nezasahovat do obchodních rozhodnutí a/nebo tvorby cen.

¹⁷ Jak je definováno v člancích 2 a 3 nařízení v přenesené pravomoci POG.

¹⁸ Zásady správy a řízení UI na vysoké úrovni vypracované skupinou zúčastněných stran orgánu EIOPA pro digitální etiku (např. lidský dohled, vedení záznamů, transparentnost, spravedlnost, proporcionalita atd.) sice nejsou povinné, ale poskytují vodítko k příslušným aspektům správy a řízení pro tvůrce pojištění s ohledem na požadavky IDD a nařízení v přenesené pravomoci POG.

¹⁹ Neživotním pojištěním je třeba rozumět odvětví neživotního pojištění, na něž se vztahuje příloha I směrnice Solventnost II (2009/138/ES).

3. OČEKÁVÁNÍ V OBLASTI DOHLEDU

LEGISLATIVNÍ RÁMEC V OBLASTI POJIŠŤOVNICTVÍ, KTERÝ SE VZTAHUJE NA DIFERENČNÍ CENOVÉ PRAKTIKY

- 3.1. Článek 17 odst. 1 IDD stanoví, že distributoři pojištění musí vždy jednat čestně, spravedlivě a profesionálně v souladu s nejlepšími zájmy svých zákazníků.
- 3.2. Článek 20 odst. 1 IDD stanoví, že distributoři pojištění poskytují zákazníkům objektivní informace o produktu ve srozumitelné formě, která jim umožňuje činit informovaná rozhodnutí.
- 3.3. Článek 25 směrnice IDD a nařízení v přenesené pravomoci POG stanoví, že proces schvalování produktů musí zajistit, aby produkty byly v souladu s potřebami, cíli a charakteristikami cílového trhu a aby produkty neměly nepříznivý vliv na zákazníky, aby nedocházelo k jejich poškozování. Proces schvalování produktů musí být rovněž přiměřený prodáváním produktům a povaze, rozsahu a komplexitě obchodního modelu pojistitele.
- 3.4. Všechny produkty, k jejichž tvorbě došlo a/nebo jejichž prodej byl zahájen po 1. říjnu 2018, spadají do působnosti dohledu POG. Pojistné produkty, které byly významně upraveny po 1. říjnu 2018, rovněž spadají do působnosti dohledu POG.
- 3.5. Vnitrostátní právní předpisy v oblasti pojišťovnictví mohou stanovit podrobnější požadavky, které se přímo týkají diferenčních cenových praktik (např. opatření k zajištění transparentnosti při obnově nebo omezení zvyšování pojistného při obnově). Tímto prohlášením o dohledu nejsou tyto požadavky dotčeny.

DIFERENČNÍ CENOVÉ PRAKTIKY NESMÍ VÉST K NESPRAVEDLIVÉMU ZACHÁZENÍ

- 3.6. Tvůrci pojištění, kteří používají praktiky diferenčních cen, by měli prokázat, že mají přiměřená a účinná opatření v oblasti POG po celou dobu životního cyklu produktu, aby zajistili, že tyto praktiky nebudou mít nespravedlivý dopad na zákazníky v rámci určeného cílového trhu. Cena je charakteristikou produktu, a proto by měla být součástí procesu POG, v jehož rámci by tvůrci pojištění měli posoudit, zda používaná cenová praxe zajišťuje soulad s charakteristikami, potřebami a cíli cílového trhu.

- 3.7. Některé typy praktik diferenční tvorby cen, a zejména takzvané "price walking" praktiky, kdy je pojistné placené zákazníky opakovaně zvyšováno ve fázi obnovy na základě důvodů, které nesouvisí s upisovacím rizikem nebo náklady na službu, mají vysoké riziko, že povedou k nespravedlivým výsledkům, a proto nejsou v souladu s platným legislativním rámcem IDD. Zejména tyto praktiky vzhledem ke své škodlivé povaze nejsou v souladu s potřebami, cíli a charakteristikami žádného cílového trhu.
- 3.8. Mezi příklady praktik "price walking", které jsou považovány za praktiky vedoucí k nespravedlivému zacházení, a tudíž nejsou v souladu s čl. 17 odst. 1 IDD, a které nejsou považovány za sladěné s potřebami, cíli a charakteristikami jakéhokoli cílového trhu, a tudíž v případě jejich uplatňování nejsou v souladu s čl. 6 odst. 2 nařízení v přenesené pravomoci POG, patří následující:
- 3.8.1. Opakované zvyšování ceny pojistného produktu pro téhož zákazníka ve fázi obnovy na základě jeho nízkého sklonu k obcházení trhu (nízká pravděpodobnost odchodu);
- 3.8.2. Opakované zvyšování ceny pojistného produktu pro stejného zákazníka ve fázi obnovy na základě jeho nízké cenové elasticity (známé také jako "ochota platit");
- 3.8.3. Doporučování nebo pobízení potenciálního zákazníka ke koupi jednoho pojistného produktu (v některých případech zahrnutého do balíčku finančních a nefinančních produktů) oproti jinému produktu z důvodu velmi nízké počáteční ceny a následné uplatňování náhlého, neočekávaného, výrazného a opakovaného zvyšování ceny pro zákazníky při obnově na základě důvodů nesouvisících s upisovacím rizikem nebo náklady na službu.
- 3.9. Ačkoli se nejedná o vyčerpávající výčet, praktiky „price walking“ popsané v předchozích pododstavcích jsou považovány za praktiky vedoucí k nespravedlivému zacházení, neboť by nespravedlivě znevýhodňovaly určité kategorie zákazníků. Zejména zranitelnější skupiny (např. starší zákazníci, zákazníci s nízkou úrovní vzdělání nebo nízkým příjmem) jsou vystaveny vysokému riziku, že budou těmito praktikami nepřiměřeně negativně postiženy.
- 3.10. Stojí za zmínku, že požadavek IDD zajistit, aby se zákazníkům bylo zacházeno čestně, spravedlivě a profesionálně v souladu s jejich nejlepším zájmem, je v souladu s dalšími snahami na úrovni EU o podporu spravedlivého zacházení se zákazníky. Jedná se zejména o směrnici 2005/29/ES²⁰ o nekalých obchodních praktikách mezi podniky a zákazníky na vnitřním trhu.

²⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ("směrnice o nekalých obchodních praktikách") (Text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22-39).

OPATŘENÍ A POSTUPY V OBLASTI DOHLEDU NAD PRODUKTY A JEJICH ŘÍZENÍ BY MĚLY ZAJISTIT, ABY ROZDÍLNÉ CENOVÉ PRAKTIKY NEVEDLY KE ŠKODĚ

Proces schvalování produktů

- 3.11. V souladu s požadavky POG by měli tvůrci pojištění zavést schvalovací proces, který zajistí, aby byly zájmy zákazníků zohledněny – včetně zapojení všech příslušných funkcí a zohlednění spravedlnosti a etických hledisek²¹ - v procesu navrhování a schvalování produktu, a to úměrně komplexitě návrhu produktu.
- 3.12. Konečné schválení návrhu produktu opírající se o diferencní cenové postupy by mělo probíhat na dostatečně vysoké hierarchické úrovni, aby bylo možné převzít odpovědnost za vhodnou cenotvorbu.
- 3.13. Měla by být zavedena odpovídající opatření – včetně dostatečných systémů a kontrolních mechanismů – k zajištění identifikace, prevence a zmírnění - ve všech fázích životního cyklu produktu - hlavních faktorů rizika chování, skutečného nebo potenciálního, které by mohlo vzniknout v důsledku praktik diferencního oceňování. Tato opatření by měli definovat tvůrci pojištění v rámci procesu vývoje a testování produktů. Mezi příklady těchto opatření patří např:
- definování jasných procesů a postupů, do nichž se zapojí všechny příslušné funkce a zaměstnanci;
 - definování vhodných prahových hodnot / ochranných rámců pro rozdíly v pojistném pro zákazníky s podobným rizikovým profilem upisování a náklady na služby;
 - zajištění toho, aby informace poskytované zákazníkům, včetně marketingové komunikace, byly transparentní (např. o existenci slevy na pojistném pouze v prvním smluvním období), jasné, jednoduché a nezavádějící, aby zákazníci mohli činit informovaná rozhodnutí;
 - v případě použití komplexních algoritmů a technologií by tvůrci pojištění měli být schopni poskytnout odpovídající vysvětlení jejich dopadu na tvorbu cen, přizpůsobené potřebám různých zúčastněných stran (např. zákazníků, distributorů pojištění, orgánů dohledu atd.), a zavést další příslušná opatření v oblasti správy a řízení, jako je odpovídající úroveň dohledu zaměstnanců a dokumentace v průběhu celého životního cyklu modelu;
 - jasné vymezení cílového trhu, aby bylo zajištěno, že produkty, které se k těmto praktikám opakovaně vztahují, budou prodávány pouze zákazníkům, pro které tyto praktiky nemají škodlivý dopad;

²¹ Viz např. zásady správy umělé inteligence pro etickou a důvěryhodnou umělou inteligenci v Evropě, které vypracovala poradní expertní skupina EIOPA pro digitální etiku v pojišťovnictví: https://www.eiopa.europa.eu/media/news/eiopa-publishes-report-artificial-intelligence-governance-principles_en.

- pečlivé sledování a zmírňování dopadu diferencčních cenových praktik na zákazníky v rámci cílového trhu, zejména ve vztahu ke zranitelným skupinám (např. starší zákazníci, nízká úroveň vzdělání, nízký příjem), jakož i k různým skupinám zákazníků patřícím do stejného cílového trhu;
- vynaložení přiměřeného úsilí k zajištění toho, aby soubory údajů používané pro praktiky diferencování cen a výsledky komplexních algoritmů a technologií nebyly zkreslené.

Cílový trh

- 3.14. Procesy a postupy by měly zajistit, aby úroveň granularity cílového trhu zohledňovala charakteristiky cílového trhu, které jsou relevantní pro všechny vlastnosti produktů, včetně cenových slev. Kromě toho by měly zajistit, aby při definování cílového trhu bylo zohledněno zvýšení pojistného, které nesouvisí s rizikovým profilem upisování nebo náklady na služby klienta.
- 3.15. Proces navrhování produktu by měl být úměrný rizikům spojeným s produktem, obchodnímu modelu pojistitele a cílovým zákazníkům. Dále by měl zajistit, aby při posuzování toho, zda jsou diferencční cenové postupy pro určitý produkt slučitelné s cílovým trhem, byly zohledněny příslušné cíle, zájmy a charakteristiky cílového trhu. Toto posouzení by mělo zohlednit, že zákazníci si nemusí být obecně vědomi existence rozdílných cenových praktik a že schopnost tvůrců pojištění určit sklon ke změně produktu a cenovou elasticitu individuální úrovně jim pravděpodobně poskytne nepřiměřenou informační výhodu vůči zákazníkům.
- 3.16. Zaměstnanci, kteří se podílejí na identifikaci a definování cílového trhu, by měli mít dostatečné a přiměřené odborné a vzdělávací dovednosti, aby mohli vykonávat svou funkci a rozuměli cenovým praktikám a charakteristikám zákazníků, které mohou při uplatňování těchto praktik vést ke škodám. Odpovídající úroveň lidského dohledu je obzvláště důležitá v případě, kdy se praktiky diferencční cenotvorby opírají o komplexní algoritmy a technologie, přičemž je třeba zohlednit takové aspekty, jako je úroveň sofistikovanosti použitých algoritmů a technologií, jakož i existence opatření pro řízení a zmírnění rizik, včetně znalostí zaměstnanců o modelech.

Testování produktů

- 3.17. Proces testování produktů by měl zajistit, aby cenová opatření a postupy byly dostatečně zaměřeny na zákazníka a aby byl řádně sledován dopad cenových opatření a postupů na potřeby, cíle a charakteristiky cílového trhu.
- 3.18. U produktů neživotního pojištění, u nichž je pravděpodobné, že se budou pravidelně obnovovat, a/nebo u nichž tvůrce zakládá proces tvorby cen na skutečnosti, že určitá část cílového trhu by pravděpodobně obnovovala, by procesy a postupy měly zajistit, že produktové

testovací metody plně zvažují, jak jsou v souladu s potřebami, cíli a charakteristikami cílového trhu, a to nejen pro první období, ale i při obnově. Kromě toho by tvůrci pojištění měli také testovat, zda díky jasnému a stručnému informování o tom, jak jsou ceny definovány, cílový trh jasně chápe slevy a důvody pro zvýšení cen při obnově.

- 3.19. Procesy a postupy by měly zejména zajistit, aby tvůrci pojištění testovali, zda jsou tyto produkty v souladu s potřebami, cíli a charakteristikami cílového trhu - tj. zda nabízejí hodnotu – po přiměřenou dobu s přihlédnutím k tomu, jak dlouho bude cílový trh takový produkt pravděpodobně držet.
- 3.20. Pokud se na základě testování produktu ukáže, že v předpokládaném životním cyklu produktu mohou některé vlastnosti nepříznivě ovlivnit některé zákazníky patřící do cílového trhu z důvodu jejich vlastností, měly by procesy a postupy zajistit, aby produkt buď nebyl uveden na trh v souladu s čl. 6 odst. 2 nařízení v přenesené pravomoci POG, nebo aby byl cílový trh dostatečně přezkoumán s cílem vyloučit tyto kategorie zákazníků, které by mohly být nepříznivě ovlivněny.

Sledování a přezkum produktu

- 3.21. Procesy a postupy tvůrců pojištění by měly zajistit, aby produkty, které se spoléhají na praktiky diferenčního oceňování, byly i nadále monitorovány, a to i s využitím příslušných metrik pro hodnocení jejich výsledků a zapojením všech příslušných funkcí, aby se zjistil jejich případný nepříznivý dopad na zákazníky.
- 3.22. Zejména tvůrci pojištění by měli identifikovat a monitorovat, zda cílový trh není v průběhu let nepříznivě ovlivňován praktikami diferenční cenotvorby, a přijmout vhodná nápravná opatření k zastavení tohoto poškozování.
- 3.23. Příkladem metrik, které je třeba sledovat, je rozdílné pojistné placené při obnově smlouvy dlouhodobými zákazníky ve srovnání s novými zákazníky se stejným pojistným rizikem a náklady na službu nebo rozdíly v poměru skutečného pojistného placeného zákazníkem a technického pojistného (pojistného, které by odpovídalo zákazníkovi na základě jeho pojistného rizika a nákladů na službu) mezi zákazníky se stejným pojistným rizikem a náklady na službu.²²

Dokumentace

- 3.24. Procesy a postupy zavedené tvůrci pojištění s cílem zajistit, aby produkty neměly nepříznivý vliv na zákazníky, by měly být jasně strukturované a zdokumentované prostřednictvím odpovídajících záznamů. Dokumentace by měla být úměrná souvisejícím produktovým

²² poměr skutečné pojistné / technické pojistné ukazuje rozdíly mezi skutečně účtovaným pojistným a náklady na poskytnutí pojištění (technické pojistné).

rizikům, obchodnímu modelu tvůrce pojištění a charakteristikám zákazníků na cílovém trhu.

- 3.25. Dokumentace a záznamy, a to i v případě, že se postupy diferencčního oceňování opírají o komplexní matematické modely a technologie, by měly být dostatečně podrobné, aby byla zajištěna odpovědnost tvůrců pojištění, pokud jde o postupy diferencčního oceňování.
- 3.26. Příslušné dokumenty a záznamy týkající se praktik diferencčního stanovování cen by měly být na vyžádání zpřístupněny příslušnému orgánu.

Distribuční kanály

- 3.27. V rámci dokumentace POG by měli tvůrci pojištění poskytnout distributorům pojištění dostatečné informace o produktu, včetně vysvětlení na vysoké úrovni o tom, jak se může vyvíjet cenotvorba produktu při obnově, a o existenci praktik diferencčního oceňování, pokud jsou u příslušných produktů používány a pokud jsou v souladu se zásadami zdůrazněnými v tomto prohlášení. Tyto informace by umožnily distributorům pojištění jednat v nejlepším zájmu potenciálních zákazníků při posuzování jejich požadavků a potřeb a poskytnout veškeré relevantní informace pro přijímání informovaných rozhodnutí. Informace poskytované zákazníkům by měly být smysluplné a snadno pochopitelné, aby potenciálním zákazníkům pomohly činit informovaná rozhodnutí.
- 3.28. Pokud jsou si distributoři pojištění vědomi toho, že produkt spočívá na diferencčních cenových postupech, měli by rovněž uplatňovat odpovídající distribuční strategii, která je v souladu s tou, kterou definoval tvůrce pojištění, a která je stejně uplatňována na cílovém trhu.

DOHLED NAD POVINNOSTÍ ZAJISTIT, ABY PRAKTIKY ROZDÍLNÉHO STANOVOVÁNÍ CEN NEVEDLY K NESPRAVEDLIVÉMU ZACHÁZENÍ.

- 3.29. Na základě přístupu založeného na riziku, včetně zohlednění příslušných regulačních požadavků ve vnitrostátních právních předpisech, by příslušné orgány měly dohlížet na to, aby praktiky rozdílného stanovování cen nevedly k nespravedlivému zacházení. Za tímto účelem by měly v návaznosti na svůj přístup založený na riziku provádět příslušné činnosti v oblasti monitorování trhu s cílem identifikovat pojistné produkty, u nichž jsou používány postupy rozdílného oceňování s nejvyššími riziky pro zákazníky.
- 3.30. Příslušné orgány by měly jednat s relevantními tvůrci pojištění a přezkoumat opatření a postupy POG, prodejní proces a marketingové a komunikační materiály těchto identifikovaných produktů.
- 3.31. Pokud příslušné orgány vyhodnotí, že postupy POG tvůrce pojištění nejsou přiměřené a/nebo že produkty vyvinuté na základě těchto postupů byly uvedeny na trh

přestože nejsou v souladu s potřebami, cíli a charakteristikami cílového trhu, měly by přijmout příslušná opatření v souladu s vnitrostátními předpisy.

- 3.32. Pokud příslušné orgány vyhodnotí, že prodejní proces a/nebo marketingové materiály nezajišťují, že jsou poskytovány férové a jasné informace, které zákazníkům umožňují činit informovaná rozhodnutí, měly by přijmout vhodná opatření v souladu s vnitrostátními předpisy.
- 3.33. Příslušné orgány jsou vyzývány, aby spolupracovaly s dalšími relevantními orgány, včetně orgánů pro hospodářskou soutěž a ochranu údajů v jejich příslušných jurisdikcích, vzhledem k tomu, že rozdílné cenové praktiky a z nich vyplývající otázky ochrany zákazníků úzce souvisejí s hospodářskou soutěží a ochranou údajů.

Toto prohlášení orgánu dohledu bude zveřejněno na internetových stránkách orgánu EIOPA.

Ve Frankfurtu nad Mohanem, DD.MM.RRRR

[podepsáno]

Za dozorčí radu

[jméno]

Předseda