

Pravidla pro zprostředkovatelskou činnost v pojištění

INTERNÍ SMĚRNICE	
Společnost:	BrokerPro s.r.o.
Obsah:	Pravidla pro zprostředkovatelskou činnost v pojištění
Přílohy:	
Určena:	Zaměstnancům a všem spolupracovníkům společnosti, zejména vázaným zprostředkovatelům, doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelům a jejich spolupracovníkům
Schválil:	Antonín Veselský

Obsah:

1. Obsah vnitřního předpisu
2. Pojmy a definice
3. Osoby oprávněné zprostředkovávat pojištění
4. Zahájení činnosti Pracovníka
5. Odměňování Pracovníků
6. Vzdělávání Pracovníků
7. Kontrola činnosti Pracovníků
8. Ukončení spolupráce s vázaným zástupcem / doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelem
9. Zprostředkování pojištění
10. Pravidla komunikace s klientem
11. Principy zprostředkování pojištění
12. Rada
13. Zprostředkování jednotlivých typů pojištění
14. Zpracování pojistné smlouvy
15. Evidence pojistných smluv a klientské dokumentace
16. Archivace dokumentů a záznamů
17. Cílové trhy pojistných produktů
18. Následná transparentnost – Rezervotvorné pojištění

Základní ustanovení

1. Obsah vnitřního předpisu

Předmětem tohoto vnitřního předpisu je stanovení pravidel pro výkon činnosti samostatného zprostředkovatele pojištění společnosti **BrokerPro s.r.o.** (dále jen „**Společnost**“) při zprostředkování pojištění a souvisejících činnostech ve smyslu zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „**ZDPZ**“).

Tento vnitřní předpis je určen zaměstnancům, vázaným zástupcům, doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelům (pokud je společnost při své činnosti využívá), případně statutárním zástupcům a zaměstnancům vázaných zástupců a doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů, a dalším osobám spolupracujícím se Společností, které zajišťují distribuci pojištění a vykonávající související činnosti (dohromady dále jen „**Pracovníci**“).

2. Pojmy a definice

- **Rezervotvorné pojištění** – životní pojištění, které umožňuje vytvářet z předepsaného pojistného kapitálovou rezervu, která může být zcela nebo zčásti vyplacena oprávněné osobě (*kapitálové a investiční životní pojištění*)
- **Podstatná změna pojištění** – zejména jakákoli změna, která má spočívat ve změně rozsahu pojištění a pojistného za tuto pojistnou ochranu hrazeného
- **Pojišťovací agent** – Společnost zprostředkovává na základě písemné smlouvy s pojišťovnou pojištění pro pojišťovnu
- **Pojišťovací makléř** – Společnost zprostředkovává na základě písemné smlouvy s klientem pojištění pro klienta

Předpoklady Pracovníků oprávněných distribuovat pojištění

3. Osoby oprávněné zprostředkovávat pojištění

Ke zprostředkování pojištění jsou výhradně oprávněni:

- členové statutárního orgánu
- osoba odpovědná za zprostředkování pojištění ve Společnosti
- zaměstnanci Společnosti pověřeni statutárním orgánem společnosti
- vázaní zástupci Společnosti (dále jen „VZ“)
- doplňkoví pojišťovací zprostředkovatelé Společnosti (dále jen „DPZ“)
- zaměstnanci a statutární zástupci vázaných zástupců a DPZ činných pro Společnost

Pracovníci mohou zprostředkovávat pouze ten typ pojištění, pro jehož zprostředkování splňují odborné předpoklady stanovené tímto vnitřním předpisem.

VZ/ DPZ mohou zprostředkovávat pouze ten typ pojištění, ke kterému jsou registrováni u ČNB.

1. Předpoklady pracovníků

Pracovníci Společnosti, kteří zprostředkovávají pojištění, musí splňovat následující předpoklady:

- Odborná způsobilost
- Důvěryhodnost
- Ostatní zákonné předpoklady

Odborná způsobilost

I) Všeobecné znalosti

Všeobecné znalosti se obecně prokazují vysvědčením o maturitní zkoušce nebo dokladem o dosažení vyššího vzdělání.

V případě, že osoba nemá požadované minimální vzdělání, je možné ho nahradit následujícími způsoby:

- Tříletou nepřetržitou praxí v oblasti zprostředkování pojištění/zajištění před 1. 12. 2018_(Uvedenou praxi je třeba věrohodně doložit, tzn. nepostačuje subjektivní čestné prohlášení Pracovníka o dosavadní praxi. Vhodnými dokumenty jsou zejména: a) profesní životopis b) kopie smluvní dokumentace s osobami oprávněnými distribuovat pojištění nebo zajištění, pro které Pracovník dříve pracoval, c) dokument dokládající objem dříve sjednané produkce v oblasti pojištění/zajištění (např. provizní výpis), aj. Situace bude posuzována individuálně u každého Pracovníka.
- Doložením maturitní zkoušky ve lhůtě 42 měsíců od účinnosti ZDPZ. Pracovník je povinen v tomto případě podepsat čestné prohlášení, ve kterém se zaváže ve stanovené lhůtě složit maturitní zkoušku a v této souvislosti průběžně hlásit/dokládat Společnosti plnění studijních povinností. V případě neplnění studijních povinností Společnost neprodleně ukončí spolupráci s Pracovníkem v oblasti zprostředkování pojištění.

II) Odborné znalosti a dovednosti

Odborné znalosti a dovednosti se prokazují **osvědčením o úspěšném vykonání odborné zkoušky** u ČNB akreditované osoby, a to pro jednotlivé skupiny odbornosti, resp. souhrnnou zkouškou pro několik skupin odbornosti.

Osvědčení o úspěšném vykonání odborné zkoušky lze nahradit po dobu 24 měsíců od účinnosti ZDPZ, tj. do 1. 12. 2020,

- **platným dokladem o odborné způsobilosti podle zákona č. 38/2004 Sb.**, (základní, střední či vyšší kvalifikační stupeň odbornosti)
- **čestným prohlášením Společnosti, že Pracovník splňuje odbornou způsobilost pro dané typy (skupiny) pojištění**

Vystavení čestného prohlášení musí vždy předcházet kontrola předchozích zkušeností a/nebo znalostí a dovedností Pracovníka (škola, semináře apod.) a zajištění dostatečných znalostí a dovedností u Pracovníka (interní nebo externí odborná školení). Postup pro vystavení čestného prohlášení a ověření znalostí a dovedností Pracovníka může být upraven zvláštním vnitřním předpisem nebo interním metodickým pokynem.

Zkušenosti je vhodné dokládat stejnými dokumenty jako u všeobecných znalostí, tzn.: a) profesní životopis; b) kopie smluvní dokumentace s osobami oprávněnými distribuovat pojištění nebo zajištění, pro které Pracovník dříve pracoval; c) dokument dokládající objem dříve sjednané produkce v oblasti zprostředkování pojištění/zajištění (např. provizní výpis), aj.

Znalosti a dovednosti mohou být dokládány např.: indexem o VŠ studiu; doklady o školení u osob oprávněných distribuovat pojištění nebo zajištění, vzdělávacích agentur; vhodnou smluvní dokumentací s finančními institucemi; apod.

Pracovníci jsou povinni prohlubovat své znalosti a dovednosti absolvováním následného vzdělávání u akreditované osoby. Rozsah tohoto vzdělávání činí alespoň 15 hodin v každém kalendářním roce dohromady za všechny skupiny odbornosti pojištění (podřazené i nepodřazené), které je Pracovník oprávněn distribuovat, tedy není nutné účastnit se následného vzdělávání za každou skupinu odbornosti zvlášť.

Prvním kalendářním rokem, kdy musí Pracovníci následné vzdělávání absolvovat, je kalendářní rok následující po kalendářním roce, kdy Pracovník úspěšně vykonal odbornou zkoušku u akreditované osoby. Jestliže Pracovník tak nemohl učinit ze závažného důvodu (*nemoc, mateřská dovolená, dlouhodobá nepřítomnost v ČR, apod.*), musí Pracovník absolvovat následné vzdělávání bez zbytečného odkladu poté, co tato překážka odpadla.

VZ/DPZ právnická osoba musí Společnosti oznámit odpovědnou osobu za zprostředkování pojištění, která splňuje výše uvedené odborné a předpoklady důvěryhodnosti. Touto osobou může být člen statutárního orgánu nebo jiná osoba s obdobnou působností nebo prokurista, kteří jsou odpovědní za zprostředkování pojištění u VZ/DPZ a zprostředkování pojištění u VZ/DPZ skutečně řídí.

Skupiny odbornosti

ZDPZ stanovuje 5 skupin odbornosti, které jsou předmětem odborné zkoušky u akreditované osoby:

1. distribuce životního pojištění
2. distribuce pojištění motorových vozidel
3. distribuce neživotního občanského pojištění
4. distribuce neživotního pojištění podnikatelů
5. distribuce pojištění velkých pojistných rizik

a dále skupinu odbornosti pro distribuci zajištění.

Osvědčením o úspěšném vykonání zkoušky pro skupinu **5 se prokazují i odborné předpoklady pro skupinu 2 až 4.**

Osvědčením o úspěšném vykonání zkoušky pro skupinu **4 se prokazují i odborné předpoklady pro skupinu 2 až 3.**

Osvědčením o úspěšném vykonání zkoušky pro skupinu **3 se prokazují i odborné předpoklady pro skupinu 2.**

Osvědčení o úspěšném vykonání odborné zkoušky neprokazuje odborné znalosti a dovednosti pro distribuci té skupiny pojištění, pokud Pracovník v následujícím období 3 let od získání osvědčení nepřetržitě nedistribuoval pojištění (skupinu pojištění), pro které má odbornou zkoušku, ani se přímo nepodílel na distribuci pojištění či nebyl za distribuci pojištění odpovědný.

Důvěryhodnost

Pracovníci Společnosti oprávnění distribuovat pojištění jménem Společnosti musí trvale splňovat podmínky důvěryhodnosti.

Důvěryhodnost Pracovníků se posuzuje ve smyslu úředního sdělení ČNB „k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost“ a dalších relevantních dokumentů vydaných ČNB.

Důvěryhodnost Pracovníka se proěřuje zejména prostřednictvím výpisu z Rejstříku trestů a kontrolou insolvenčního rejstříku, případně dalšími vhodnými doklady.

V případě fyzických osob, které jsou občanem jiného státu, nebo které se v posledních třech letech nepřetržitě zdržovaly po dobu delší než 6 měsíců v cizím státě, je třeba získat doklad obdobný výpisu z Rejstříku trestů vydaného tímto cizím státem, který nesmí být starší tří měsíců.

V případě právnických osob (VZ/DPZ), které mají nebo v posledních třech letech měly sídlo nebo pobočku v cizím státě, je třeba získat doklad obdobný výpisu z Rejstříku trestů vydaného tímto cizím státem, který nesmí být starší tří měsíců.

Ostatní podmínky

- **Existence písemné smlouvy se Společností** odpovídající postavení Pracovníka (pracovní smlouva, DPP, smlouva o obchodním zastoupení apod.)
- **Neslučitelnost funkcí**
 - VZ nesmí být samostatným zprostředkovatelem, VZ, DPZ nebo pojišťovacím zprostředkovatelem s domovským členským státem jiným, než je Česká republika ve smyslu ZDPZ.
 - DPZ nesmí být samostatným zprostředkovatelem, VZ, nebo pojišťovacím zprostředkovatelem s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, ve smyslu ZDPZ, bankou, zahraniční bankou, spořitelním a úvěrním družstvem, obchodníkem s cennými papíry ani zahraniční osobou, která je oprávněna poskytovat investiční služby.
- **Absolvování vstupního školení AML (životní pojištění)**
- **Úzké propojení VZ/DPZ** s jinou osobou nebo přímý nebo nepřímý podíl jiné osoby převyšující 10 % na hlasovacích právech nebo základním kapitálu VZ/DPZ, nebrání ani nebude bránit účinnému výkonu dohledu nad VZ/DPZ.
 - DPZ může zprostředkovávat pouze pojištění, které je doplňkovou službou k jím dodávanému zboží nebo poskytované službě, a to pouze jako svoji doplňkovou činnost. V této souvislosti DPZ musí prokázat vztah pojištění, které chce zprostředkovávat, k jemu poskytované službě nebo dodávanému zboží.
- **Registrace VZ/ DPZ v registru ČNB**

Doložení předpokladů Pracovníků

Společnost musí před zahájením spolupráce s Pracovníkem zajistit doklady prokazující splnění výše uvedených předpokladů.

Za získání všech podkladů, jejich kontrolu, zdali dokládají předpoklady Pracovníka pro zprostředkování pojištění a archivaci jsou odpovědní pověřeni pracovníci.

Doklady prokazující splnění předpokladů Pracovníkem uchovávají pověřeni pracovníci Společnosti po dobu stanovenou zvláštním vnitřním předpisem Společnosti.

Společnost může, vedle výše uvedených požadavků, požadovat po Pracovníkovi splnění některých dalších podmínek.

Pověření pracovníci zajišťují průběžnou kontrolu předpokladů jednotlivých Pracovníků oprávněných zprostředkovávat pojištění uvedených v článku 3 tohoto vnitřního předpisu (odbornost, důvěryhodnost, registrace u ČNB). V případě zjištění absence některého z předpokladů informuje o této skutečnosti příslušného Pracovníka a vedení Společnosti za účelem přijetí odpovídajícího opatření.

Registrace vázaného zástupce / doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele

V případě, že žadatel splní stanovené požadavky, Společnost s ním uzavře smlouvu o obchodním zastoupení, případně jinou smlouvu. Pověřený pracovník Společnosti následně podá na ČNB žádost prostřednictvím elektronické aplikace České národní banky (REGIS) o registraci VZ/DPZ do příslušného seznamu pro příslušnou skupinu pojištění.

Oprávnění k činnosti VZ/DPZ trvá do konce kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém byl proveden zápis do registru ČNB.

Registrace VZ/DPZ v registru ČNB podléhá správnímu poplatku stanovený právními předpisy, který zaplatí Společnost a tento může přeučtovat na VZ/DPZ.

O provedení zápisu žadatele jako VZ/DPZ v registru ČNB informuje Společnost VZ/DPZ neprodleně po jeho provedení.

Společnost zajistí prostřednictvím zaplacení správního poplatku obnovu zápisu VZ/DPZ, a to vždy na dalších 12 měsíců. Správní poplatek za obnovu zápisu do seznamu VZ/DPZ zaplatí Společnost za všechny VZ/DPZ, kterých se obnova zápisu týká.

Tento může Společnost přeučtovat na VZ/DPZ.

VZ/DPZ může zprostředkovávat pouze ty skupiny pojištění, ke kterým má splněny odborné předpoklady a ke kterým je registrován v registru ČNB.

VZ/DPZ je povinen bez zbytečného odkladu nahlásit Společnosti všechny změny údajů o svojí osobě, které jsou zapsány v registru ČNB, aby Společnost mohla provést jejich aktualizaci (např. změna příjmení, změna vedoucí osoby aj.), a tyto doložit.

Pověřený pracovník je prostřednictvím REGIS povinen nahlásit změnu údajů o VZ/DPZ bez zbytečného odkladu ČNB.

Jedná se o tyto informace:

- identifikační údaje o osobě VZ/DPZ,
- název nebo jméno, sídlo a identifikační číslo osoby, bylo-li přiděleno,
- předmět činnosti podle skupin odbornosti,
- v případě právnických osob – odpovědnou osobu za zprostředkování pojištění (člen statutárního orgánu, jiný),
- datum nabytí právní moci rozhodnutí o úpadku,
- vstup do likvidace.

K oznámení změny se připojí doklady prokazující skutečnosti v něm obsažené, pokud je to třeba.

4. Zahájení činnosti Pracovníka

Pracovník musí před zahájením činnosti splňovat právními předpisy stanovené předpoklady odborné způsobilosti a Společností stanovená pravidla odborného vzdělávání.

Pracovník je povinen vykonávat přidělené činnosti s vynaložením odborné péče a dodržovat povinnosti stanovené smlouvou uzavřenou se Společností, právními předpisy a vnitřními předpisy Společnosti, které se týkají činnosti Pracovníka.

Vázaný zástupce a doplňkový pojišťovací zprostředkovatel

VZ/DPZ může zahájit výkon činnosti, ke které byl Společností pověřen, nejdříve dnem, kdy byl pro příslušnou činnost zapsán do seznamu VZ/DPZ vedeného ČNB. **Zprostředkování pojištění jménem Společnosti před tímto okamžikem bude považováno za podstatné porušení povinností ze strany VZ/DPZ, přičemž případný návrh pojistné smlouvy zprostředkovaný před tímto datem nebude ze strany Společnosti akceptován.**

5. Odměňování Pracovníků

Jednotliví Pracovníci jsou odměňováni v souladu a za splnění podmínek stanovených ve smlouvě uzavřené se Společností.

V případě, že ze strany VZ/DPZ dojde k porušení povinností stanovených ve smlouvě uzavřené se Společností, vnitřními předpisy Společnosti nebo právními předpisy, může Společnost odměnu zkrátit způsobem a ve výši, která bude odpovídat závažnosti pochybení VZ/DPZ nebo odměnu nevyplatit do doby, než dojde k nápravě porušených povinností ze strany VZ/DPZ.

6. Vzdělávání Pracovníků

Společnost v souladu s interním plánem vzdělávání zajišťuje pro jednotlivá oddělení případně jiné organizační útvary průběžné vzdělávání Pracovníků vedoucí ke zvyšování jejich odbornosti.

Společnost zajišťuje průběžné vzdělávání Pracovníků v oblasti právních předpisů a vnitřních předpisů Společnosti.

Školení je prováděno zejména při legislativních změnách nebo změnách vnitřních předpisů Společnosti.

Školení, která jsou označena Společností jako povinná (např. nikoli výlučně AML, Ochrana osobních údajů), musí Pracovník absolvovat v předem stanovené lhůtě, formě a obsahu. V případě, že je součástí školení povinnost absolvovat test nebo zkoušku, je nutné splnit i podmínky takového přezkoušení. Neabsolvování povinného školení v řádném termínu bez uvedení závažného důvodu je považováno za podstatné porušení smlouvy uzavřené mezi Pracovníkem a Společností.

7. Kontrola činnosti Pracovníků

Společnost nastavuje mechanismy vnitřní kontroly Pracovníků jako víceúrovňové, které zahrnují všechny úrovně řídicích složek Společnosti.

Specializovanou složkou vnitřní kontroly je osoba pověřená výkonem compliance, která při výkonu své činnosti, vedle běžných úkolů plynoucích z její funkce, provádí průběžnou kontrolu činnosti Pracovníků, jejímž cílem je prověření dodržování právních předpisů a vnitřních předpisů Společnosti. Vnitřní kontrola se zaměřuje mimo jiné na dodržování pravidel jednání s klienty a zprostředkování pojištění s odbornou péčí.

Osobou pověřenou výkonem compliance může být externí subjekt.

8. Ukončení spolupráce s vázaným zástupcem / doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelem

Oprávnění k činnosti VZ/DPZ zaniká

- smrtí fyzické osoby,
- zánikem právnické osoby,
- oznámením ČNB o ukončení činnosti VZ/DPZ,
- zánikem smlouvy mezi VZ/DPZ a Společností,
- zánikem oprávnění Společnosti k činnosti samostatného zprostředkovatele,
- uplynutím doby trvání registrace VZ/DPZ, nedojde-li k prodloužení oprávnění (obnově) podle tohoto vnitřního předpisu,
- odnětím.

Oznámení o ukončení činnosti VZ/DPZ podle třetí odrážky shora je podáváno Společností prostřednictvím systému REGIS.

Společnost okamžitě ukončí spolupráci v oblasti zprostředkování pojištění s VZ/DPZ, pokud zjistí, že VZ/DPZ, nesplňuje podmínky pro činnost, kterou pro Společnost vykonává.

Činnosti v ostatních oblastech spolupráce nejsou dotčeny. Společnost ukončí spolupráci v oblasti zprostředkování pojištění rovněž v případě, kdy VZ/DPZ podstatným způsobem nebo opakovaně porušuje pracovní povinnosti stanovené smlouvou uzavřenou se Společností, vnitřními předpisy Společnosti nebo právními předpisy, které upravují činnost VZ/DPZ.

V případě ukončení smluvního vztahu s VZ/DPZ Společnost bez zbytečného odkladu oznámí tuto skutečnost ČNB prostřednictvím systému REGIS.

Distribuce pojištění

9. Zprostředkování pojištění

Společnost jako samostatný zprostředkovatel je oprávněna k činnosti zprostředkování pojištění.

Zprostředkování pojištění je jednání jménem pojistitele (agentský režim) nebo klienta (makléřský režim) které spočívá v:

- nabízení možnosti sjednat, změnit nebo ukončit pojištění, včetně srovnávání pojištění;
- předkládání návrhů na sjednání, změnu nebo ukončení pojištění;
- provádění dalších přípravných prací směřujících ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání, změně nebo ukončení pojištění;
- sjednání nebo změně pojištění; nebo
- pomoci při správě pojištění a při uplatňování práv z pojištění.

Společnost zprostředkovává pojištění jako pojišťovací agent a jako pojišťovací makléř.

Zákaz souběhu agentské a makléřské činnosti

Pracovník Společnosti je povinen vždy klientovi sdělit, že jedná jménem Společnosti, která je v pozici pojišťovacího agenta nebo pojišťovacího makléře a jednat odpovídajícím způsobem.

Pracovník Společnosti nesmí zprostředkovávat jednotlivé pojištění (obchodní případ) zároveň v pozici pojišťovacího agenta a pojišťovacího makléře.

Pracovník není mj. oprávněn jménem Společnosti poskytovat pomoc klientovi při uplatňování práv (asistence při likvidaci škod) z pojištění v pozici pojišťovacího makléře, pokud Společnost zprostředkovala pojištění v pozici pojišťovacího agenta.

Porušení výše uvedených pravidel bude považováno za podstatné porušení pracovních povinností.

10. Pravidla komunikace s klientem

Pro účely tohoto vnitřního předpisu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s pojišťovnou pojistnou smlouvu nebo zájemce o pojištění.

Při zprostředkování pojištění nesmí Pracovník uvádět klientovi nepravdivé, nejasné, zavádějící nebo klamavé informace.

Pracovník je povinen zajistit, aby obsah komunikace byl

- podán jasným, výstižným a zřetelným způsobem a
- dostačující a přesný a nezastíral, nezlehčoval nebo nezamlčoval důležité skutečnosti, informace nebo upozornění, zejména nepoužíval formulace, které mohou u klienta vyvolávat klamné očekávání.

Pracovník může komunikovat s klienty:

- osobně;
- firemní elektronickou poštou (email);
- telefonicky.

Společnost zakazuje Pracovníkům prezentovat Rezervotvorné pojištění jako „spoření“ nebo ho označovat jiným zavádějícím způsobem.

Porušení výše uvedených pravidel bude považováno za podstatné porušení pracovních povinností.

Pravidla propagace

Základní pojmy

- **Obchodní sdělení** – všechny formy sdělení určené k přímé nebo nepřímé podpoře služeb Společnosti a jejich Pracovníků.
- **Propagace** – jakákoliv komunikace, jejímž cílem je přimět třetí osobu k uzavření či změně pojistné smlouvy.
- **Nepřímé způsoby propagace** – propagace prostřednictvím informačních médií – zejména periodický tisk, neperiodické publikace, rozhlasové a televizní vysílání, internet, internetové stránky, plakáty, letáky, firemní brožury.

- **Přímé způsoby propagace** – přímá komunikace s klientem – zejména během osobního jednání, či korespondenčně (pošta, email, telefon).

Každé obchodní sdělení Společnosti musí být jasně označeno slovy „obchodní sdělení“.

Základní formy propagace Společnosti

Služby Společnosti a jejich VZ-P/DPZ jsou nejčastěji propagovány následujícím způsobem:

- osobní setkání s klientem,
- internetové stránky Společnosti,
- propagační materiály Společnosti,
- internetové stránky VZ/DPZ,
- propagační materiály VZ/DPZ,
- propagační materiály spolupracujících pojišťoven.

Propagační materiály Společnosti a spolupracujících pojišťoven nesmí Pracovník nijak upravovat a musí vždy používat pouze jejich aktuální verzi.

Propagační materiály Společnosti a spolupracujících VZ/DPZ, včetně internetových stránek VZ/DPZ, musí být ve složitějších případech před jejich používáním zkontrolovány osobou pověřenou výkonem compliance.

Nepředložení propagačních materiálů, resp. neoznámení internetových stránek VZ/DPZ Společnosti, bude považováno za podstatné porušení pracovních povinností.

11. Principy zprostředkování pojištění

Pojistná smlouva

Pojistnou smlouvou se rozumí taková smlouva, ve které 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.

Identifikace a kontrola klienta

V souvislosti se zprostředkováním životního pojištění provádí Pracovník Společnosti identifikaci a kontrolu klienta za účelem předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Podrobná pravidla identifikace a kontroly klienta při zprostředkování životního pojištění, a jiných produktů, stanovuje Společnost zvláštním vnitřním předpisem.

Identifikace a kontrola klienta je zajišťována prostřednictvím vlastního formuláře Společnosti a/nebo smluvní dokumentace jednotlivých pojišťoven.

Záznamy z jednání

Z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, vyhotoví Pracovník Záznam z jednání, který obsahuje:

- požadavky, cíle a potřeby klienta související s daným pojištěním,
- své doporučení a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu daného pojištění,
- datum komunikace,
- dostatečnou identifikaci stran komunikace a obsah komunikace,
- zpravidla i informace o zprostředkovateli (pokud nebyly tyto informace poskytnuty klientovi samostatně).

Ze Záznamu z jednání musí být patrný rozhodovací proces Pracovníka od získání informací od klienta, přes vyhodnocení těchto informací, doporučení vhodného pojištění včetně zaznamenání důvodů, které k takovému doporučení vedly.

Součástí Záznamu z jednání je i vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na klienta, včetně souvisejících rizik.

Záznam z jednání je pořízen v českém jazyce a v přehledné a snadno čitelné formě, není-li s klientem dohodnuto písemně jinak, a poskytuje klientovi bez zbytečného odkladu po jeho vyhotovení, vždy však s dostatečným předstihem před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění.

Záznam může být klientovi poskytnut rovněž na jiném trvalém nosiči dat (např. elektronickou poštou ve formátu pdf) nebo prostřednictvím internetové stránky, za splnění následujících podmínek:

- klient dostal na výběr mezi listinnou podobou a jiným trvalým nosičem nebo internetovou stránkou a zvolil-li si jiný trvalý nosič dat nebo internetovou stránku;
- je-li klientem zvolený způsob poskytnutí informací vhodný s ohledem na sjednávané pojištění a
- zvolil-li si klient internetovou stránku, internetová stránka splňuje znaky trvalého nosiče dat a klientovi byla sdělena její adresa včetně místa na této stránce, kde jsou informace umístěny.

V případě, že byl klientovi Záznam z jednání poskytnut prostřednictvím jiného trvalého nosiče, vydá klientovi Záznam z jednání také v listinné podobě, jestliže o to požádá.

Pracovník Společnosti není povinen získávat požadavky, cíle a potřeby klienta, poskytovat klientovi doporučení a pořizovat o nich Záznam z jednání v případě podstatné změny neživotního pojištění, jestliže výše pojistného za pojištění, kterého se změna týká, nepřesahuje:

- na poměrném ročním základě částku odpovídající hodnotě 600 EUR, nebo
- částku odpovídající hodnotě 200 EUR, jestliže pojistná doba takového pojištění, včetně jeho prodloužení, nepřesahuje dobu 3 měsíců.

Částky v EUR je nutné přepočítávat kurzem české koruny k euru vyhlášeným Českou národní bankou, a to s ohledem na průběžný charakter dotčených povinností vždy pro den, k němuž se přepočet provádí. Aktuální kurz je dostupný na stránkách České národní banky: <https://www.cnb.cz/>.

Záznam z jednání není třeba dále pořizovat při pojištění velkých pojistných rizik a splnění podmínek, viz Zákon o pojišťovnictví § 131 Zákona o pojišťovnictví - Velká pojistná rizika v neživotním pojištění.

Informování klienta

Informace o zprostředkovateli

Nejedná-li se o pojištění velkých pojistných rizik ve smyslu zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, je Pracovník Společnosti povinen v rozsahu stanoveném ZDPZ klientovi bezplatně sdělit s dostatečným předstihem před **sjednáním pojištění**:

- název, adresu sídla Společnosti a skutečnost, že je pojišťovacím zprostředkovatelem a že provozuje činnost zprostředkování pojištění jako samostatný zprostředkovatel, jména Pracovníků, kteří s klientem přímo jednají;
- jméno či název, adresu sídla VZ/DPZ, případně jméno Pracovníků, kteří s klientem jeho jménem přímo jednají;
- označení registru ČNB, v němž je Společnost a VZ/DPZ zapsán;
- informace o způsobech vyřizování stížností klientů, pojištěných nebo jiných oprávněných osob, včetně možnosti obrátit se na Českou národní banku, a o mimosoudním řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra nebo jiným způsobem (ČOI);
- jména pojišťoven, pro které je Společnost oprávněna zprostředkovávat pojištění (platí pro postavení Pojišťovacího agenta);
- zda má Společnost nebo VZ/DPZ přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech nebo základním kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno, jestliže tento podíl převyšuje 10 %;
- zda pojišťovna, se kterou má být pojištění sjednáno, nebo osoba ovládající danou pojišťovnu má přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech nebo základním kapitálu Společnost nebo VZ/DPZ, jestliže tento podíl převyšuje 10 %;
- informace o povaze odměny poskytnuté Společnosti v souvislosti se sjednávaným pojištěním nebo změnou pojištění;
- zda je v daném případě Společnost odměňována klientem, pojišťovnou, nebo zároveň klientem a pojišťovnou;
- výši odměny, která je hrazena Společnosti přímo klientem; není-li to možné, metodu výpočtu takové odměny.

(dále jen „**Povinné informace**“)

Výše uvedené informace jsou klientovi poskytnuty prostřednictvím **Záznamu z jednání**.

Povinné informace obsahují informace v českém jazyce a v přehledné a snadno čitelné formě a jsou klientovi poskytovány standardně v listinné podobě, pokud není s klientem dohodnuto písemně jinak.

Povinné informace se mohou klientovi poskytnout rovněž na jiném trvalém nosiči dat (např. elektronickou poštou), za splnění následujících podmínek:

- klient dostal na výběr mezi listinnou podobou a jiným trvalým nosičem a zvolil-li si jiný trvalý nosič dat;
- je-li klientem zvolený způsob poskytnutí informací vhodný s ohledem na sjednávané pojištění a
- zvolil-li si klient internetovou stránku, internetová stránka splňuje znaky trvalého nosiče dat a klientovi byla sdělena její adresa včetně místa na této stránce, kde jsou informace umístěny.

V případě, že byly klientovi Povinné informace poskytnuty prostřednictvím jiného trvalého nosiče, budou klientovi poskytnuty také v listinné podobě, jestliže o to požádá.

V případě, že Společnost bude vystupovat při zprostředkování pojištění jako Pojišťovací makléř, je povinna s klientem uzavřít písemnou smlouvu o zprostředkování pojištění a bez zbytečného odkladu po jejím uzavření předat jedno vyhotovení klientovi.

Informace o pojišťovně a pojištění

Nejedná-li se o pojištění velkých pojistných rizik ve smyslu zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, je vedle Povinných informací Pracovník Společnosti povinen klientovi **před sjednáním pojištění a před podstatnou změnou pojištění** v závislosti na typu sjednávaného pojištění poskytnout informace stanovené ZDPZ a jinými právními předpisy o pojišťovně a pojištění. Tyto informace jsou předkládány Klientovi prostřednictvím předsmísluvní dokumentace příslušné pojišťovny.

Společná ustanovení k informační povinnosti

Byla-li pojistná smlouva uzavřena na žádost klienta s použitím takových prostředků komunikace na dálku, které neumožňují sdělit smluvní podmínky a Povinné informace, informace o pojišťovně a pojištění stanovené výše, splní Společnost tuto informační povinnost okamžitě po uzavření pojistné smlouvy.

Společnosti zajistí, že klient svým podpisem nebo jiným jednoznačným způsobem potvrdí (např. úhradou pojistného), že byl seznámen s výše uvedenými informacemi a je s jejich obsahem srozuměn.

Získávání informací od klienta

Požadavky, cíle a potřeby

Před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění je Pracovník Společnosti povinen v dostatečném rozsahu v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění získat od klienta informace o požadavcích, cílech a potřebách souvisejících s pojištěním a tyto zaznamenat.

Informace od klienta, které se týkají jeho požadavků, potřeb a cílů v souvislosti s pojištěním, musí Pracovník získat v takovém rozsahu, aby mohl vyhodnotit, jaká rizika klient podstupuje, jaké jsou jeho požadavky, cíle a potřeby související s pojištěním těchto rizik a jaký je jeho rizikový profil.

Pracovník je dále povinen získat rovněž informaci, zdali klient má již uzavřenou jinou pojistnou smlouvu upravující pojistný zájem, který je předmětem jednání mezi Pracovníkem a klientem.

V případě jednoduchých pojistných produktů (např. cestovní pojištění, tzv. povinné ručení apod.), je požadavek na získání informací o potřebách, cílech a požadavcích klienta mírnější, než je tomu v případě složitějších pojistných produktů, které díky nižší transparentnosti své struktury vyžadují větší znalosti a zkušenosti klienta, resp. kladou větší požadavky na poskytování informací a vysvětlení ze strany Pracovníka. Vynaložení vysoké míry odborné péče je klíčové zejména u strukturovaných pojistných produktů.

Informace o požadavcích, potřebách a cílech klienta jsou zaznamenávány v písemném záznamu z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění (Záznam z jednání), jak prostřednictvím předtištěných otázek, tak prostřednictvím slovního vyjádření „dalších požadavků, potřeb a cílů“ poskytnutého klientem. Pracovník je povinen vyzvat klienta ke sdělení těchto dalších požadavků, potřeb a cílů. V této souvislosti je nežádoucí používat neurčité formulace (např. „flexibilita“, „přiměřená výnosnost“, „zajištění budoucích potřeb“ apod.), které vzhledem ke svému obecnému charakteru nemohou být důvodem pro výběr specifického produktu.

Pokud klient odmítne svoje požadavky, cíle a potřeby specifikovat v dostatečném rozsahu, tj. v takové míře, aby bylo možné klientovi doporučit konkrétní pojistný produkt nebo jeho změnu, Pracovník upozorní klienta, že v takovémto případě nelze klientovi poskytnout doporučení a klientovi sjednat pojištění nebo jeho podstatnou změnu.

V Záznamu z jednání musí být uvedeny jak požadavky, cíle a potřeby pojistníka, tak i všech pojištěných, přičemž musí být patrné, které požadavky, cíle a potřeby patří konkrétní osobě.

V případě sjednání Rezervotvorného pojištění nebo jeho podstatné změny je třeba zjistit širší okruh informací o klientovi, na základě kterých je možné provést analýzu a poskytnout radu ve smyslu ZDPZ. Analýza je v tomto případě součástí Záznamu z jednání, případně součástí jiného dokumentu Společnosti.

Doporučení pojištění

Na základě informací získaných od klienta a v závislosti na charakteru pojištění poskytne Pracovník Společnosti klientovi doporučení, aby se mohl klient rozhodnout, zda sjedná nebo provede podstatnou změnu pojištění. Doporučení Pracovníka a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu daného pojištění, jsou uvedeny v Záznamu z jednání.

Součástí Záznamu z jednání je i vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na klienta, včetně souvisejících rizik (např. podstatné povinnosti zákazníka a pojišťovny z pojistné smlouvy či její změny; nepokrytí některých rizik na straně klienta v rámci pojistné smlouvy, ztráta výhod a práv z původní pojistné smlouvy) a dále případné upozornění na nesrovnalosti mezi požadavky klienta a nabízeným pojištěním ve smyslu § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

V případě, že se Pracovník při svém doporučení pojistného produktu odchýlí od požadavků, cílů a potřeb klienta, musí tento nesoulad uvést a vysvětlit v Záznamu z jednání. K těmto situacím může docházet v odůvodněných případech a pouze při respektování požadavku poskytování služeb s odbornou péčí ve smyslu ZDPZ a tohoto vnitřního předpisu.

Nahrazení pojistné smlouvy (přepracování)

V případě, kdy by mělo dojít na základě doporučení Pracovníka k ukončení stávajícího platného pojištění a uzavření pojistné smlouvy nové, ať už u stávajícího nebo jiného pojistitele (dále také „**nahrazení pojistné smlouvy**“), musí být klient informován o dopadech mj. o nákladech, které klientovi v souvislosti s ukončením a uzavíráním pojistné smlouvy vzniknou.

Pracovník musí v Záznamu jednání uvést, že k nahrazení smlouvy došlo.

Před doporučením nahradit stávající pojištění novým nejdříve Pracovník posoudí, zda takový postup nebude mít pro klienta negativní důsledky, a pokud ano, tak jaké (**např. nízká výše odkupného, povinnost dodatečného zdanění, nemožnost převodu kapitálové hodnoty, odkupného nebo technických rezerv mezi pojistiteli apod.**).

Pokud negativní důsledky pro klienta sjednáním nové smlouvy nastanou, musí Pracovník vždy zkoumat, zda klient skutečně konkrétní důsledky ukončení stávajícího pojištění zná, je s nimi srozuměn a souhlasí s nimi. O tom musí být učiněn prokazatelný zápis v Záznamu z jednání a podstatné negativní důsledky ukončení stávajícího pojištění musí být v Záznamu z jednání podrobně uvedeny.

Je přísně zakázáno doporučovat klientovi nahrazení pojistné smlouvy, které není v jeho zájmu a má pro něj pouze negativní důsledky, které nejsou dostatečně kompenzovány podmínkami nové smlouvy, např. za účelem vlastního prospěchu Pracovníka v podobě získání provize.

12. Rada

Před sjednáním nebo podstatnou změnou Rezervotvorného pojištění je Pracovník Společnosti povinen klientovi poskytnout radu týkající se vhodnosti sjednání pojištění, resp. podstatné změny pojištění pro klienta.

Radu je nutné poskytnout i v těchto případech:

- Sjednání rezervotvorného životního pojištění, které má zanedbatelnou nebo nulovou rezervotvornou složku;
- Kdy dochází k podstatné změně pojištění sjednaného bez rady před 1. 12. 2018 za účinnosti zákona č. 38/2004Sb.

Pracovníci Společnosti nejsou oprávněni poskytnout radu v případě jiných pojištění, než je Rezervotvorné pojištění.

Analýza

Rada se poskytuje na základě výběru alespoň 3 vhodných pojistných produktů, které může Společnost distribuovat, a na základě analýzy následujících informací:

- požadavků, cílů a potřeb klienta (*viz. článek 11 tohoto vnitřního předpisu*);
- právních vztahů klienta týkajících se dalších produktů finančního trhu;
- rizik, kterým může být klient vystaven po dobu trvání pojištění;
- finanční situace klienta;
- znalostí a zkušeností klienta v oblasti investic;
- rizikové tolerance klienta a jeho schopnosti nést ztráty.

Informace o klientovi, které jsou součástí analýzy, jsou zaznamenávány a vyhodnocovány v Záznamu z jednání a investičním dotazníku, který stanovuje investiční profil klienta.

Investiční profil – test vhodnosti

V souvislosti se zprostředkováním Rezervotvorného pojištění a jeho podstatné změny Pracovník předloží klientovi k vyplnění investiční dotazník Společnosti („test vhodnosti“), prostřednictvím kterého jsou získány od klienta informace o:

- **odborných znalostech klienta v oblasti investic**
(*zejm.: typy služeb, obchodů, pojistných produktů s investiční složkou nebo finančních nástrojů, které klient nebo potenciální klient zná*)
- **předchozích zkušenostech klienta v oblasti investic**
(*zejm.: povaha, počet, hodnota a frekvence obchodů s pojistnými produkty s investiční složkou nebo finančními nástroji, které klient nebo potenciální klient provádí, a doba, po kterou jsou prováděny*)
- **o finanční situaci klienta, včetně schopnosti nést ztráty**
(*zejm. údaje o zdroji a výši pravidelných příjmů klienta, jeho aktiv, investic a nemovitostí, a o jeho pravidelných finančních závazcích*)
- **o investičních cílech klienta, včetně tolerance k riziku**
(*zejm. údaje o době, po kterou chce klient investici držet, jeho preferencích týkajících se podstoupení rizik, o jeho rizikovém profilu a o účelech investice*)

Bližší obsah jednotlivých kategorií informací určuje investiční dotazník jako samostatný dokument Společnosti.

Investiční dotazník vyhodnocuje a radu poskytne Pracovník Společnosti, který zprostředkovává uzavření pojistné smlouvy nebo její podstatnou změnu.

Investiční dotazník vyplňuje klient sám. V žádném případě nesmí Pracovník Společnosti vyplnit investiční dotazník za klienta. Porušení těchto povinností je považováno za podstatné porušení pracovních povinností. V případě nejasnosti obsahu některé otázky v investičním dotazníku je Pracovník Společnosti povinen klientovi sdělit význam dané otázky.

Pracovník Společnosti klienta poučí o tom, že předpokladem řádného sjednání Rezervotvorného pojištění nebo jeho podstatné změny je pravdivé a úplné vyplnění investičního dotazníku aktuálními a přesnými informacemi. Pracovník Společnosti dále klienta poučí o tom, že důvodem předložení a vyhodnocení investičního dotazníku je umožnit, aby Pracovník Společnosti mohl jednat v nejlepším zájmu klienta. Pracovník rovněž upozorní klienta na nezbytnost informovat Společnost o významných změnách v informacích poskytnutých v investičním dotazníku.

V případě, že klient odmítne na některou otázku v investičním dotazníku odpovědět, nebo ji zodpoví nepravdivě, nebo nesdělí jiné informace, které jsou předpokladem pro provedení analýzy (*požadavky, potřeby a cíle; finanční produkty zákazníka*), v dostatečném rozsahu, tj. v takové míře, aby bylo možné zákazníkovi poskytnout radu, Pracovník Společnosti ho upozorní, že v takovém případě mu nemůže poskytnout radu a sjednat pojištění nebo jeho podstatnou změnu.

Pracovník Společnosti neposkytne klientovi radu k uzavření Rezervotvorného pojištění, pokud žádný z pojistných produktů není pro klienta vhodný.

Pracovník Společnosti sjednávající pojištění je povinen zkontrolovat odpovědi klienta v investičním dotazníku a související klientské dokumentaci, zdali jsou vzájemně konzistentní či neobsahují jiné zjevné nepřesnosti (*zejm. zastaralé, nepřesné, neúplné informace*). V případě zjištění takové nepřesnosti je Pracovník Společnosti povinen na ni upozornit klienta a získat od něj dostatečné vysvětlení, případně společně s klientem zajistit úpravu odpovědi v investičním dotazníku.

Investiční dotazník musí být vyplněn čitelně bez přepisování a způsobem nevzbuzujícím pochybnosti o údajích v něm zapsaných.

Pracovník Společnosti není povinen vyžadovat po klientovi vyplnění investičního dotazníku pouze v případě:

- klient investiční dotazník již dříve se Společností vyplnil v souvislosti s jiným Rezervotvorným pojištěním;
- Pracovníkovi Společnosti je znám investiční profil klienta na základě předchozího vyplnění investičního dotazníku;
- dříve stanovený investiční profil klienta je stále aktuální, přičemž klient tuto skutečnost potvrdí v záznamu z jednání;
- investiční dotazník není starší 12 měsíců ke dni sjednání nebo podstatné změny Rezervotvorného pojištění.

Prohlášení o vhodnosti

Při poskytování poradenství o vhodnosti produktu Rezervotvorného pojištění poskytne Pracovník Společnosti klientovi sdělení (prohlášení vhodnosti), které obsahuje následující informace:

I) souhrn poskytnutého poradenství;

II) informace, proč je poskytnuté poradenství pro dotyčného klienta vhodné, a zejména, jak odpovídá:

- investičním cílům dotyčného klienta včetně jeho rizikové tolerance;
- finanční situaci dotyčného klienta včetně jeho schopnosti nést ztráty;
- znalostem a zkušenostem klienta.

Prohlášení o vhodnosti se poskytuje jak při sjednání Rezervotvorného pojištění, tak při jeho podstatné změně.

Pracovník Společnosti upozorní klienta na to, zda bude u doporučeného Rezervotvorného pojištění pravděpodobně potřebné, aby klient požadoval pravidelný přezkum vhodnosti, a uvede tuto informaci v prohlášení o vhodnosti.

Pokud Pracovník Společnosti informuje klienta, že bude provádět pravidelné posuzování vhodnosti, mohou se další prohlášení po sjednání Rezervotvorného pojištění zabývat pouze změnami příslušných služeb nebo podkladových investičních aktiv a/nebo poměrů klienta a není třeba v nich opakovat všechny podrobné informace obsažené v prvním prohlášení.

V případě pravidelného posuzování vhodnosti přezkoumá Pracovník Společnosti v souladu s nejlepším zájmem klienta vhodnost doporučeného Rezervotvorného pojištění alespoň jednou ročně. Četnost tohoto posuzování se případně zvyšuje v závislosti na charakteristice klienta, jako je riziková tolerance, a na typu doporučeného Rezervotvorného pojištění.

Automatizované poradenství

Společnost je povinna provést posouzení vhodnosti i v případě, kdy by k poskytování poradenství docházelo zcela nebo zčásti prostřednictvím automatizovaného nebo polo automatizovaného systému Společnosti nebo třetí osoby.

Odmítnutí rady

Klient má právo v případě sjednání Rezervotvorného pojištění nebo jeho podstatné změny odmítnout radu poskytnutou Pracovníkem Společnosti a zvolit si jinou variantu pojištění (např. rizikovější strategii, jiné krytí rizik).

V takovém případě Pracovník Společnosti informuje klienta o dopadech s tím spojených mj., že zprostředkovaný pojistný produkt není pro klienta vhodný a z jakého důvodu, a tuto skutečnost uvede v Záznamu z jednání, jakož i zdali klient žádal, aby pojistná smlouva, či její podstatná změna, byla i přes toto upozornění uzavřena a zda Pracovník Společnosti akceptoval klientův požadavek pojistnou smlouvou, či její podstatnou změnu, uzavřít.

13. Zprostředkování jednotlivých typů pojištění

Neživotní pojištění

Přehled klientských dokumentů Společnosti a dokumentů pojišťovny, které jsou poskytovány klientům před zprostředkováním **neživotního pojištění** a jeho podstatné změny jsou uvedeny v interních metodických pokynech a manuálech Společnosti určených pro jednotlivé úseky / oddělení Společnosti.

Nerezervotvorné životní pojištění

Přehled klientských dokumentů Společnosti a dokumentů pojišťovny, které jsou poskytovány klientům před zprostředkováním **nerezervotvorného Životního pojištění** a jeho podstatné změny jsou uvedeny v interních metodických pokynech a manuálech Společnosti určených pro jednotlivé úseky / oddělení Společnosti.

Rezervotvorné pojištění

Přehled klientských dokumentů Společnosti a dokumentů pojišťovny, které jsou poskytovány klientům před zprostředkováním **Rezervotvorného pojištění** a jeho podstatné změny jsou uvedeny v interních metodických pokynech a manuálech Společnosti určených pro jednotlivé úseky / oddělení Společnosti.

14. Zpracování pojistné smlouvy

Postup zpracování pojistné smlouvy

Pracovníci Společnosti jsou povinni zpracovat každou pojistnou smlouvu v následujících krocích:

- Pracovník poskytne klientovi Informace o zpracování osobních údajů, pokud klientovi neposkytl stejnou informaci již dříve.
- V závislosti na druhu pojištění Pracovník pořídí příslušnou předsmluvní dokumentaci.
- Informace uvedené v předchozích bodech je Pracovník Společnosti povinen předložit klientovi s dostatečným předstihem před zprostředkováním pojištění či jeho podstatnou změnou.
- V případě životního pojištění provede identifikaci a kontrolu klienta prostřednictvím AML formuláře Společnosti nebo dokumentace pojišťovny (*povinnost platí pro oblast životního pojištění*).
- Zprostředkuje uzavření pojistné smlouvy/změny pojistné smlouvy.
- Uloží neprodleně smluvní dokumentaci (pojistná smlouva, dohoda o změně či ukončení pojistné smlouvy) společně s klientskou dokumentací do informačního systému Společnosti.

Postup zpracování pojistné smlouvy a předsmluvní dokumentace může být podrobněji upraven ve zvláštních vnitřních předpisech Společnosti nebo v interních metodických pokynech a manuálech.

Při nakládání a vyplňování jednotlivých dokumentů je každý Pracovník povinen jednat s co největší opatrností a péčí. Je zejména povinen předcházet jejich ztrátě a zničení. Po převzetí dokumentů od klienta nesmí Pracovník tyto nijak měnit nebo doplňovat, zároveň nesmí dokumenty ani jejich obsah předat nebo sdělit třetí osobě.

Nedodržení výše uvedených pravidel může vést k porušení povinnosti Společnosti jednat s odbornou péčí a v nejlepším zájmu klientů. Uvedené jednání může být považováno Společností za podstatné porušení pracovních povinností.

15. Evidence pojistných smluv a klientské dokumentace

Společnost vede evidenci zprostředkovaných pojistných smluv a jejich změn v souladu se zvláštním vnitřním předpisem Společnosti, a to v elektronické podobě prostřednictvím informačního systému Společnosti.

16. Archivace dokumentů a záznamů

Společnost a její Pracovníci při distribuci pojištění pořizují výše uvedené dokumenty nebo jiné záznamy v rozsahu, který je nezbytný pro hodnověrné osvědčení řádného plnění jejich povinností stanovených ZDPZ a jinými právními předpisy a tímto vnitřním předpisem.

Pověřený pracovník je v této souvislosti povinen archivovat zejména:

nabídky / návrhy pojistných smluv včetně těch, které se nakonec nerealizovaly (po dobu stanovenou ZDPZ);

vyhotovení smluv o zprostředkování a správě pojištění;

plné moci;

kopie vyhotovení pojistných smluv nebo jejich návrhů a kopie dohod o změně nebo zániku pojištění nebo jejich návrhů, na jejichž uzavření se Společnost, resp. její VZ/DPZ přímo podílel, popřípadě pojistné podmínky, byly-li součástí smluvního vztahu;

dokumenty a jiné záznamy týkající se zprostředkování pojištění dle pojistného produktu, byly-li Pracovníkem pořízeny (*předsmluvní informační dokumenty pojišťovny, Záznam z jednání*);

záznamy z jiné komunikace mezi Pracovníky Společností a klientem dokládající zprostředkování pojištění, změny či ukončení, byly-li pořízeny a je-li z této komunikace zřejmá totožnost klienta (např. emailová komunikace).

Pravidla archivace dokumentů a záznamů týkající se distribuce pojištění stanoví podrobně zvláštní vnitřní předpis Společnosti.

Produktové řízení

17. Cílové trhy pojistných produktů

Cílový trh pojistného produktu představuje skupinu klientů, kteří mají společné charakteristiky, cíle a potřeby, jež jsou slučitelné s pojistným produktem zařazeným v tomto cílovém trhu.

Cílový trh je určen jeho tvůrcem pro každý pojistný produkt, a to dostatečně podrobně, s přihlédnutím k charakteristikám, rizikovému profilu, složitosti a povaze pojistného produktu.

U jednodušších, běžnějších produktů může být cílový trh určen méně podrobně, zatímco u složitějších produktů nebo méně běžných produktů by měl být cílový trh určen podrobněji s přihlédnutím k vyššímu riziku poškození spotřebitele v souvislosti s těmito produkty.

V některých případech, zejména v případě pojistných produktů s investiční složkou, může tvůrce produktu určit skupiny klientů, s jejichž potřebami, charakteristikami a cíli pojistný produkt obecně není slučitelný.

Níže uvedená pravidla produktového řízení se neuplatní na pojistné produkty určené ke krytí velkých pojistných rizik.

Distribuce pojistných produktů

V případě pojistných produktů, které Společnost nevytváří, ale pouze zajišťuje jejich distribuci, Společnost zajistí:

A. průběžné získávání informací od spolupracujících pojišťoven nebo jiných osob, které vytváří pojistný produkt nabízený klientům:

- o pojistných produktech, které nabízejí k distribuci;
- o postupech pro schvalování pojistných produktů a
- o jimi určených cílových trzích

B. porozumění vlastnostem tohoto pojistného produktu a

C. porozumění určenému cílovému trhu tohoto pojistného produktu při zohlednění dostupných informací o svých klientech.

(dále jen „**Opatření pro distribuci produktů**“)

Opatření pro distribuci produktů:

- mají za cíl zamezit a předcházet poškozování klientů;
- podporují řádné řízení střetu zájmů;
- zajišťují řádné zohlednění cílů, zájmů a charakteristik klientů.

Statutární orgán Společnosti je odpovědný za schválení, zavedení, provádění a pravidelný přezkum Opatření pro distribuci produktů. Osoba pověřená výkonem compliance zajišťuje průběžnou kontrolu v této oblasti. Při přezkumu Opatření pro distribuci produktů Společnost ověří, zda jsou pojistné produkty distribuovány na určený cílový trh.

Společnost stanoví přiměřené intervaly pro pravidelný přezkum svých opatření pro distribuci produktů, přičemž přihlédne k velikosti, rozsahu a složitosti různých dotčených pojistných produktů.

Za účelem průběžného získávání informací o cílových trzích pojistných produktů má Společnost uzavřenou se spolupracujícími pojišťovnami smlouvu, která jim tuto povinnost stanovuje.

Společnost na požádání tvůrcům pojistných produktů poskytne relevantní informace o prodeji, případně včetně informací o pravidelných přezkumech Opatření pro distribuci produktů.

Společnost bez zbytečného prodlení informuje tvůrce pojistného produktu a případně upraví svoji distribuční strategii pro pojistný produkt, jestliže zjistí, že pojistný produkt není v souladu se zájmy, cíli a charakteristikami určeného cílového trhu, nebo se dozví o jiných okolnostech souvisejících s produktem, které mohou nepříznivě ovlivnit klienta.

Relevantní opatření přijatá Společností v souvislosti s Opatřeními pro distribuci produktů je Společnost povinna řádně zdokumentovat a archivovat v souladu se zvláštním vnitřním předpisem Společnosti¹.

Informační povinnosti

18. Následná transparentnost – Rezervotvorné pojištění

Společnost je povinna poskytovat klientovi pravidelné zprávy o svých službách vztahujících se k distribuci Rezervotvorného pojištění.

Zpráva obsahuje přehled služeb poskytnutých klientovi a obchodů realizovaných jeho jménem v průběhu vykazovaného období, případně i celkové náklady související s těmito službami a obchody a hodnotu jednotlivých podkladových investičních aktiv.

Pravidelná zpráva se klientovi předává alespoň jednou ročně v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat (např. elektronickou poštou).

Byl-li klient informován o tom, že bude průběžně posuzována vhodnost Společností sjednaného Rezervotvorného pojištění, musí pravidelná zpráva obsahovat rovněž radu – prohlášení vhodnosti.

Povinnost plnit tuto informační povinnost se vztahuje i na pojistné smlouvy Rezervotvorného pojištění sjednané před účinností tohoto vnitřního předpisu.

Společnost může pověřit plněním výše uvedené informační povinnosti spolupracující pojišťovny a provádět následnou kontrolu jejího plnění.

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis může být aktualizován statutárním orgánem Společnosti.

¹ Vnitřní předpis Společnosti „Spisový a skartační řád“