

Dokument POG pro distributora

(Product Oversight and Governance – dohled nad produktem a jeho řízení)

Právník do auta (individuální pojištění)

Datum vydání a obnovení	01/07/2023 Platnost 12 měsíců – příští revize 06/2024
Název pojistitele	INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. (dále jen „IPA S.A.“), podnikající na území České republiky prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, se sídlem Hvězdova 1689/2 a, 140 62, Praha 4, IČO: 28225619. Pojistitel je součástí společnosti AXA Partners Holding S.A. (součást skupiny AXA) zastoupené společností IPA S.A.
Status partnera	Samostatní zprostředkovatelé, vázaní zástupci, subjekty dle § 3 odst. 2 ZDPZ

Okomentoval(a): [BT1]: Datum bude stejné jako pro ICP?

Okomentoval(a): [ZS2R1]: Můžeme nastavit od července

A. Popis produktu a klíčové vlastnosti / výjimky

Zajistit, aby zákazníci byli obeznámeni s vlastnostmi produktu, s podrobnostmi o hlavních rysech, vlastnostech a možných rizicích našich produktů

Popis produktu Co je předmětem pojištění? / Základní informace o produktu
Produkt Právník do auta je určen pro fyzickou nebo právnickou osobu, která je vlastníkem pojištěného vozidla nebo která se souhlasem a vědomím vlastníka či provozovatele pojištěného vozidla dané vozidlo řídí. Je určen k hájení zájmů pojištěného v případě dopravní nehody, událostí souvisejících s provozem pojištěného vozidla nebo sporů ze závazkových vztahů v souvislosti s pojištěným vozidlem. Produkt lze sjednat na dobu neurčitou s pojistným obdobím 1 rok.

Klíčové vlastnosti a výhody Jak je pojistné plnění? Co zákazník obdrží?
Pojištění Právník do auta zahrnuje následující rizika: <ul style="list-style-type: none">Správní a trestní řízení po dopravní nehodě vozidla – v případě, že je řidič pojištěného vozidla podezřelý nebo obviněný ze spáchání přestupku nebo podezřelý, obviněný či obžalovaný z trestného činu z nedbalosti následkem dopravní nehody, pojistitel učiní v souladu s ustanoveními pojistných podmínek kroky k hájení jeho zájmů v rámci trestního či správního řízení.

- **Správní řízení v souvislosti s provozem vozidla** – v případě, že je řidič pojištěného vozidla nebo pojištěný podezřelý nebo obviněný ze spáchání přestupku následkem jednání přímo souvisejícího s provozem vozidla, pojistitel učiní v souladu s ustanoveními pojistných podmínek kroky k hájení jeho zájmů ve správním řízení.
- **Škoda na vozidle** – nárok na náhradu škody nebo újmy. Pojistitel poskytne pojištěnému pojistné plnění v situaci sporu, který se týká nároku pojištěného na náhradu škody nebo újmy, jež přímo souvisí s pojištěným vozidlem anebo provozem pojištěného vozidla, a to vůči odpovědné osobě nebo vůči pojišťovně, u které má odpovědná osoba sjednáno odpovědnostní pojištění.
- **Spor z jiného pojištění vozidla** – Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu vyplývajícího z pojištění pojištěného vozidla, a to pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla, havarijního pojištění anebo jiného obdobného pojištění, kdy oprávněné zájmy pojištěného porušuje pojišťovna.
- **Oprava vozidla** – spor s opravnou. Pojistitel učiní kroky k hájení oprávněných zájmů pojištěného v situaci sporu vyplývajícího z neprovedení nebo vadného provedení servisních prací na pojištěném vozidle, kdy oprávněné zájmy pojištěného narušuje dodavatel servisních prací oprávněný k provozování činnosti opravy motorových vozidel dle příslušných právních předpisů.
- **Stanice technické kontroly** – spor v souvislosti s kontrolou vozidla. Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v případě, že stanice technické kontroly narušuje oprávněné zájmy pojištěného související s prováděním státní technické kontroly a/nebo měření emisí pojištěného vozidla.
- **Parkovací místo, parkovací stání, garáž** – spor. Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v případě, že třetí osoba narušuje oprávněné zájmy pojištěného související s parkovacím místem, s garáží nebo parkovacím stáním, které je ve vlastnictví pojištěného nebo je pojištěným jeho oprávněným nájemcem.
- **Spory z jiných závazkových vztahů v souvislosti s vozidlem.** Pojistitel učiní kroky k hájení zájmů pojištěného v situaci sporu vyplývajícího z jiných občanskoprávních závazkových vztahů přímo souvisejících s pojištěným vozidlem, kdy třetí osoba narušuje oprávněné zájmy pojištěného.

Významné výluky, omezení a podmínky

Na co se produkt NEVZTAHUJE a jaké jsou klíčové podmínky?

Pojistná ochrana se nevztahuje zejména na:

- úhradu pokut, peněžních trestů, penále či jiných smluvních, správních anebo trestních sankcí anebo jiných plateb majících represivní, exemplární anebo preventivní charakter;
- spory mezi pojištěnými, osobami blízkými, mezi pojištěným a pojistníkem nebo pojistitelem;
- události způsobené úmyslným jednáním, výtržností či trestním činem pojištěného;
- události, které nastaly v souvislosti s nedodržením bezpečnostních nařízení nebo právních předpisů pojištěným platných na daném území při dané činnosti;
- události, které nastaly v souvislosti s požíváním nebo požitím omamných, toxických či psychotropních látek pojištěným;
- události, pokud se pojištěný neřídí pokyny pojistitele nebo asistenční služby a účinně s nimi nespolupracuje;
- události, kdy pojištěný nedbal toho, aby pojistná událost nenastala, případně neučinil možná opatření k odvrácení pojistné události.

Kompletní seznam výluk je uveden v příslušných pojistných podmínkách.

Volitelná pojištění

Jaká jsou připojištění, která si zákazník může sjednat, klíčové vlastnosti a výluky?

K produktu Právník do auta nelze sjednat připojištění.

Informace o pojistném

Kdo hradí, jak probíhá úhrada, četnost, náklady zahrnuté v pojistném

Pojistník hradí pojistné opakovaně za každé pojistné období.

Pojistné je placeno pojistiteli, a to buď přímo, nebo prostřednictvím distributora, ovšem za podmínky, že je distributor oprávněn pojistné inkasovat na základě příslušné plné moci udělené mu pojistitelem. Pojistné se hradí platební kartou, bankovním převodem nebo platebním systémem PayU.

V pojistném jsou zahrnuty následující náklady:

1. náklady na pojistné události a asistenční služby;
2. odměna za distribuci pro distribučního partnera;
3. provozní náklady pojistitele;
4. očekávaný zisk pojistitele.

B. Proces schvalování pojistného produktu

Zajistit, aby zákazníci porozuměli procesu schvalování produktů skupiny AXA Partners a ochotě podstupovat rizika, zejména v oblasti rizika chování

Kvalitativní a kvantitativní analýza

Skupina AXA Partners má zavedené spolehlivé mechanismy, systémy, zásady a postupy dohledu a správy produktů. Tyto slouží k podpoře obchodní kultury, v jejímž centru jsou zájmy zákazníků. Společnost IPA S.A. je povinna tyto standardy zavést, aby zajistila hodnotné a kvalitní produkty pro zákazníky.

Nové produkty budou monitorovány minimálně jednou ročně v rámci standardní revize produktů. Cílem monitoringu je zajistit, že pojistný produkt a jeho škodní průběh odpovídá očekávání a cílové výkonnosti. Zpětná vazba od distributorů (včetně provozního a reklamačního oddělení) je shromažďována s cílem porozumět přínosům pojistného produktu pro zákazníky a jeho dopadům na ně.

Řízení rizik

Hodnocení, zmírňování a monitorování rizik

Společnost IPA S.A. nemá zájem o upisování a distribuci pojistných produktů s nízkou hodnotou pro spotřebitele. Tato se měří a určuje podle škodního průběhu (hodnota všech pojistných událostí a/nebo vyplacených plnění / získané pojistné) jako klíčového ukazatele výkonnosti (KPI) -> vyšší škodní průběh = vyšší hodnota pro spotřebitele.

Společnost IPA S.A. **očekává od všech distribučních partnerů**, že budou

- dodržovat právní předpisy (zejména právní předpisy v oblasti distribuce pojištění),
- jednat se spotřebiteli spravedlivě a analyzovat jejich potřeby v oblasti pojistného krytí pro všechny nabízené pojistné produkty společnosti IPA S.A.,
- poskytovat veškeré požadované informace o právech na zrušení pojistné smlouvy,
- informovat o postupech při podávání stížností, vyřizování pojistných událostí a asistenčních službách a o pravidlech platných pro GDPR.

Pravidelné monitorování produktů je klíčovou součástí našeho standardního procesu a tvoří jej:

- kontrola klíčových ukazatelů výkonnosti týkajících se vhodnosti produktu, například hodnota pro zákazníka (škodní průběh),
- dlouhodobé sledování a vývoj zákaznické spokojenosti (NPS),
- míra reklamací, předčasné zrušení pojistné smlouvy atd.

Společnost IPA S.A. by jako svého cíle ráda dosáhla správné a spravedlivé rovnováhy mezi škodním průběhem a poměrem odměn za distribuci k získanému pojistnému. V ideálním případě by se oba klíčové ukazatele výkonnosti měly blížit stejným hodnotám. Monitorování se provádí minimálně jednou ročně u každého jednotlivého produktu. Pokud výsledky KPI zjištěné při tomto monitorování budou negativní, nebo ukáží jakékoliv relevantní kritická zjištění, dle kterých je vhodné zvážit úpravu produktu či změnit jeho distribuci, budou tyto informace sděleny distribučnímu partnerovi a projednány s ním.

C. Požadavky, potřeby a podrobnosti o cílovém trhu

Zajistit, aby distribuční zástupci skupiny AXA Partners znali určený cílový trh a potvrdili, že nabízený produkt odpovídá potřebám určeného cílového trhu

Určený cílový trh

Popis vhodného cílového trhu

Produkt Právník do auta je určen pro fyzické osoby nebo právnické osoby, které:

- jsou vlastníkem pojištěného vozidla nebo řídí pojištěné vozidlo se souhlasem a vědomím vlastníka nebo provozovatele pojištěného vozidla,
- plánují cestu pojištěným vozidlem na území České republiky nebo evropském území Německa, Rakouska, Polska, Slovenska, Maďarska, Litvy, Lotyšska, Estonska, Finska, Švédska, Dánska, Lucemburska, Belgie, Nizozemska, Francie, Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku, Irsko, Portugalska, Španělska, Itálie, Řecka, Bulharska, Rumunska, Slovinska, Malty, Kyprské republiky, Norska, Islandu, Švýcarska, Chorvatska, Černé Hory, Srbska, Severní Makedonie, Bosny a Hercegoviny, Lichtenštejnska, San Marina, Monaka a Andory.

Požadavky, potřeby a charakteristiky cílového trhu

Jaké a čí potřeby tento produkt uspokojuje?

Produkt Právník do auta je určen pro fyzické nebo právnické osoby, které jsou vlastníkem vozidla.

Vhodní zákazníci <i>Pro koho je produkt vhodný i?</i>	Nevhodní zákazníci <i>Pro koho NENÍ produkt vhodný?</i>
Pojištění Právník do auta je vhodné, <ul style="list-style-type: none">• pro fyzické osoby, které vlastní dvoustopé motorové vozidlo s platnou českou registrační značkou;• pro právnické osoby, které vlastní dvoustopé vozidlo s platnou českou registrační značkou;	Tento produkt není určen pro osoby, které: <ul style="list-style-type: none">• vlastní jedностopé motorové vozidlo;• vlastní vozidlo, které nemá platnou českou registrační značku.

- pro řidiče (fyzické osoby), které řídí se souhlasem a vědomím vlastníka či provozovatele dvoustopé motorové vozidlo s platnou českou registrační značkou.

D. Distribuční strategie – vhodné kanály

Proces distribuce

Základní popis

Distribuční kanál B2C – produkty prodávané prostřednictvím distribučního partnera (pojišťovacího agenta, pojišťovacího makléře, vázaného zástupce nebo subjektu dle § 3 odst. 2 ZDPZ) koncovému zákazníkovi.

Produkt může být prodáván na pobočce prostřednictvím zástupce partnera pojistitele – Prodejní místo (PoS) s **přímým osobním kontaktem** (F2F). Sjednání probíhá přes přístup do systému pojistitele nebo přes vlastní technické řešení partnera.

Produkt lze také prodávat on-line (tj. klient si sjedná pojištění sám) prostřednictvím digitální platformy partnera. Patří sem i distribuce v rámci marketingových kampaní.

Vhodné distribuční kanály

Prohlášení, které distribuční kanály jsou pro tento produkt vhodné

Produkt Právník do auta lze sjednat:

- na pobočce obchodního partnera (tj. při osobním setkání se zákazníkem),
- prostřednictvím call-centra (tj. telefonicky),
- on-line.

Produkt Právník do auta mohou sjednávat vázaní zástupci nebo doplňkoví pojišťovací zprostředkovatelé samostatného zprostředkovatele nebo jeho zaměstnanci. Produkt mohou také sjednávat zaměstnanci vázaného zástupce, zaměstnanci doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele nebo zaměstnanci subjektu dle § 3 odst. 2 ZDPZ

E. Střet zájmů

Případný střet zájmů při distribuci produktu a způsob jeho kontroly

Oblasti možného střetu zájmů

Skupina AXA Partners se snaží o plné porozumění a přesně zdokumentování každého smluvního ujednání. Prostřednictvím tohoto procesu se snažíme určit a eskalovat všechny střety zájmů či domnělé střety zájmů za účelem jejich vyřešení nebo napadnout nespravedlivé či „skryté“ odměny, které mají nepříznivý dopad na hodnotu pro zákazníka.

Očekáváme, že během tohoto procesu budou k dispozici jednoznačné a transparentní informace včetně podrobností o distribuci a postupech po prodeji.

Potvrzujeme, že cílový trh spolu s prodejními a distribučními kanály byl přezkoumán napříč všemi funkcemi ve skupině AXA Partners.

Skupina AXA Partners bude i nadále sledovat výkonnost svých produktů prostřednictvím komplexního monitorování následujícího po prodeji a v rámci našeho celkového rámce řízení rizik.

Na základě dosud přijatých opatření potvrzujeme, že podle našeho nejlepšího vědomí nebyl zjištěn žádný skutečný ani domnělý střet. V případě zjištění střetu toto ujednání přezkoumáme a zvážíme jeho dopad.

Všechny okolnosti, které jsou distributorovi známy nebo se je dozví v průběhu trvání smlouvy a které mohou způsobit střet zájmů, mít nepříznivý dopad na cílový trh a/nebo způsobit jinou újmu spotřebiteli, by měly být neprodleně oznámeny a opatření přijatá ke zmírnění těchto okolností by měla být zdokumentována a dohodnuta mezi stranami.

Odměna distributora

Cílem skupiny AXA Partners je spravedlivě odměňovat všechny své distribuční partnery a zároveň zajistit patřičnou rovnováhu mezi provizí za distribuci, hodnotou pro spotřebitele a náklady skupiny AXA Partners.

Distributor je odměňován na základě předepsaného pojistného, přičemž distribuční provize se vypočítává jako % z předepsaného pojistného a vyplácí se měsíčně.

Naším cílem je zajistit, aby veškeré odměny pro distributora včetně případných dalších marketingových a/nebo správních poplatků byly vždy stanoveny s řádnou péčí a byly vyváženy k předepsanému pojistnému. Chceme tak dosáhnout optimální hodnoty pojistného produktu pro zákazníky.

Distributor svým podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s tímto dokumentem POG a jeho obsahem, a že se jím bude při distribuci pojištění řídit, zejména že si je vědom distribuční strategie a vymezení pozitivního a negativního cílového trhu tohoto pojistného produktu.