

## Dokument POG pro distributora

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

#### Cestovní pojištění (individuální pojištění)

<b>Datum vydání a obnovení</b>	19/06/2023 Platnost 12 měsíců – příští revize 05/2024
<b>Název pojistitele</b>	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.
<b>Status partnera</b>	Samostatní zprostředkovatelé, vázaní zástupci, subjekty dle § 3 odst. 2 ZDPZ

#### 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 cestovního pojištění je určen pro fyzické osoby jakéhokoli věku k zabezpečení jejich rekreačních nebo poznávacích cest a pobytů mimo Českou republiku. Automaticky se vztahuje na provozování běžných sportů na rekreační úrovni. Samostatně lze pak sjednat připojištění rizikových sportů, připojištění pracovních a studijních cest, případně další připojištění.

Produkt můžete sjednat ve variantě **jednorázové cestovní pojištění** na pojistnou dobu kratší 365 dní nebo **cestovní pojištění s opakovanými výjezdy**. Cestovní pojištění s opakovanými výjezdy se sjednává na dobu neurčitou, kdy pojištěný může do zahraničí během doby trvání pojištění vycestovat kolikrát chce. Každé vycestování přitom může trvat až 90 po sobě následujících dní.

##### Klíčové vlastnosti a výhody

##### Jaké je pojistné plnění? Co zákazník obdrží?

Cestovní pojištění lze sjednat ve variantách Excelent, Komfort, Reference, Reference Plus, Reference Super, Reference Super Plus. V závislosti na zvolené variantě jsou zahrnuty následující rizika:

- **Pojištění léčebných výloh** – úhrada nákladů na léčení a ošetření akutního onemocnění včetně diagnostických postupů, které s nimi bezprostředně souvisí, jsou lékařem předepsané a stabilizují stav pojištěného natolik, že je schopen pokračovat v cestě nebo je schopen repatriace.

- **Pojištění osobní asistent** – zajištění služeb spočívajících v rezervaci dostupných vstupenek, ubytování, případně vyhledání a předání kontaktů na dodavatele externích služeb.
- **Pojištění právní ochrany** – hájení zájmů pojištěného, pokud způsobil dopravní nehodu, dále také hájení zájmů pojištěného v případě sporu o náhradu újmy způsobené pojištěnému.
- **Úrazové pojištění** – jednorázové peněžní plnění za trvalé následky způsobené úrazem nebo pro případ smrti následkem úrazu.
- **Pojištění odpovědnosti za škodu** – úhrada újmy na zdraví, škody na věci nebo ušlého zisku, které je pojištěný povinen uhradit.
- **Pojištění zavazadel** – úhrada nákladů na poškozená, zničená nebo odcizená zavazadla a věci osobní potřeby, obvyklé pro daný účel cesty.
- **Pojištění domácích mazlíčků** - úhrada nákladů na veterinární péči psa nebo kočky v zahraničí včetně dopravy k veterináři a odpovědnosti za škodu.
- **Pojištění cestování letadlem** - úhrada nákladů při zpoždění dodání zavazadel o více než 6 hodin, dále jednorázové peněžní plnění při zpoždění odjezdu nebo zrušení letu o více než 6 hodin.

	Excelent	Komfort	Reference	Reference Plus	Reference Super	Reference Super Plus
<b>Pojištění léčebných výloh</b>	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>Pojištění osobní asistent</b>	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
<b>Pojištění právní ochrany</b>	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE
<b>Úrazové pojištění</b>	ANO	ANO	NE	NE	ANO	ANO
<b>Pojištění odpovědnosti za škodu</b>	ANO	ANO	NE	ANO	NE	ANO
<b>Pojištění zavazadel</b>	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	ANO
<b>Pojištění domácích mazlíčků</b>	ANO	NE	NE	NE	NE	NE
<b>Pojištění cestování letadlem</b>	ANO	NE	NE	NE	NE	NE

## Významné výluky, omezení a podmínky

### Na co se produkt NEVZTAHUJE a jaké jsou klíčové podmínky?

Pojistná ochrana se nevztahuje zejména na:

- onemocnění, úraz, které existovaly v průběhu 12 předešlých měsíců před počátkem pojištění;
- škody, které byly předvídatelné nebo známy již v době sjednání pojištění;
- státy nebo oblasti, do kterých Ministerstvo zahraničních věcí ČR varovalo občany před cestami;
- 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;
- cesty, kdy je pojištěný účastníkem expedice nebo výprav do míst s extrémními klimatickými nebo přírodními podmínkami, do zeměpisně odlehlého místa nebo do rozsáhlých neobývaných oblastí (například poušť, otevřená moře, polární oblasti, jeskyně, prales a podobně);
- 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 cestovní pojištění je možné dle zvolené varianty pojištění sjednat následující připojištění:

- **Připojištění rizikových sportů** – je určeno k pojištění událostí, k nimž došlo při provozování rizikových sportů nebo běžných sportů provozovaných na veřejně organizovaných sportovních soutěžích.
- **Připojištění manuální práce** – je určeno pojištěným, kteří cestují za manuální prací. Připojištění práce a studia se vztahuje na pojištění léčebných výloh a úrazové pojištění.
- **Připojištění drink povolen** – je určeno k pojištění událostí, kdy má pojištěný starší 18 let v krvi hladinu alkoholu do 0,8 promile. Připojištění drink povolen se vztahuje na pojištění léčebných výloh.
- **Připojištění autoasistence** – je určeno k zajištění pomoci pojištěnému v případě problému s motorovým vozidlem v zahraničí. V rámci této pomoci jsou pojištěnému zajištěny a uhrazeny asistenční služby, jako je odtah do autoservisu, náhradní doprava či ubytování v hotelu.
- **Připojištění půjčeného vozidla** – je určeno k pojištění v případě, kdy si pojištěný v zahraničí půjčí motorové vozidlo, na němž způsobí škodu, a půjčovna po něm bude požadovat úhradu nákladů na spoluúčast.
- **Připojištění storna cesty** – je určeno k úhradě nákladů, které pojištěnému vznikly v případě, že nemohl ze závažných důvodů odcestovat (např. z důvodu akutního onemocnění, úrazu pojištěného nebo jeho rodinného příslušníka, smrti pojištěného nebo jeho rodinného příslušníka, škody na majetku pojištěného atd). Připojištění storna cesty je určeno rovněž pro situace, kdy se pojištěný musel vrátit ze své cesty ze závažných důvodů (např. úmrtí rodinného příslušníka, neočekávaná hospitalizace rodinného příslušníka či škoda na majetku).

## Informace o pojistném

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

Pojistník hradí pojistné v případě jednorázového cestovního pojištění jednorázově při sjednání pojištění, v případě cestovního pojištění s opakovanými cestami 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 v hotovosti, 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 cestovního pojištění je určen pro fyzické osoby jakéhokoli věku, které:

- plánují cestovat, pracovat či studovat mimo území České republiky,
- chtějí být během jejich pobytu v zahraničí pojištěni v rámci léčebných výloh, úrazu, zavazadel, odpovědnosti za škodu, právní asistence případně dalších rizik uvedených v Klíčových vlastnostech a výhodách produktu,
- jsou účastníkem zdravotního pojištění v ČR nebo si zde platí komerční zdravotní pojištění,
- jsou způsobilé k cestě,
- cestují na dobu maximálně 365 dní.

#### Požadavky, potřeby a charakteristiky cílového trhu

##### Jaké a čí potřeby tento produkt uspokojuje?

Produkt cestovního pojištění je určen pro fyzické osoby jakéhokoli věku k zabezpečení jejich rekreačních nebo poznávacích cest a pobytů mimo Českou republiku. Chrání je před nepředvídatelnými finančními náklady a poskytuje pomoc v zahraničí.

Vhodní zákazníci <i>Pro koho je produkt vhodný i?</i>	Nevhodní zákazníci <i>Pro koho NENÍ produkt vhodný?</i>
<p>Cestovní pojištění je vhodné pro osoby, které</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• chtějí vycestovat do zahraničí jednorázově nebo plánují cestovat do zahraničí opakovaně;</li><li>• jsou účastníkem zdravotního pojištění v ČR nebo si zde platí komerční zdravotní pojištění;</li><li>• jsou způsobilé k cestě;</li><li>• cestují kratší dobu, než 365 dní;</li><li>• cestují samy nebo ve skupině, s rodinou nebo přáteli;</li><li>• cestují za účelem rekreačních, poznávacích, pracovních nebo studijních cest.</li></ul>	<p>Tento produkt není určen pro osoby, které:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• nejsou účastníkem zdravotního pojištění v ČR nebo si zde neplatí komerční zdravotní pojištění;</li><li>• jsou ve špatném zdravotním stavu;</li><li>• cestují za účelem lékařského ošetření v zahraničí;</li><li>• cestují déle, než 365 dní;</li><li>• cestují do regionu, pro který Ministerstvo zahraničních věcí vyhlásilo varování necestovat;</li><li>• provozují profesionální, extrémní nebo nelegální sporty nebo činnosti.</li></ul>

## D. Distribuční strategie – vhodné kanály

### Proces distribuce

#### Základní popis

**Distribuční kanál B2B2C – 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 cestovního pojištění lze sjednat:

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

Produkt cestovního pojištění 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.**