

Dokument POG pro distributora

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

Cestovní pojištění pro Českou republiku (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

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 pro Českou republiku je určen pro fyzické osoby jakéhokoli věku k zabezpečení jejich rekreačních, poznávacích, studijních nebo administrativně-pracovních cest a pobytů v České republice. Samostatně lze k pojištění sjednat připojištění storna cesty.

Produkt lze sjednat na pojistnou dobu kratší 90 dní.

Klíčové vlastnosti a výhody

Jaké je pojistné plnění? Co zákazník obdrží?

Cestovní pojištění pro Českou republiku lze sjednat ve variantách Komplex a Start. V závislosti na zvolené variantě jsou zahrnuta následující rizika:

- **Pojištění asistenčních služeb** – telefonická pomoc pojištěnému při událostech souvisejících s jeho cestou.
- **Pojištění právní ochrany** – hájení zájmů pojištěného, pokud způsobil dopravní nehodu, dále také hájení zájmů pojištěného v případě sporu o náhradu újmy způsobené pojištěnému.

- **Pojištění zdravotních asistenčních služeb** - poskytnutí asistenční služby pro případ snížené pohyblivosti v důsledku akutního onemocnění nebo úrazu pojištěného, k němuž došlo v průběhu platnosti cestovního pojištění.
- **Úrazové pojištění** - jednorázové peněžní plnění za trvalé následky způsobené úrazem nebo pro případ smrti následkem úrazu případně denní odškodné po dobu hospitalizace nebo upoutání na lůžko.
- **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 včetně dopravy k veterináři a odpovědnosti za škodu.
- **Pojištění rizikových sportů** - je určeno k pojištění událostí, k nimž došlo při provozování rizikových sportů nebo běžných sportů provozovaných na veřejně organizovaných sportovních soutěžích.
- **Pojištění 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.
- **Pojištění autoasistence** - je určeno k zajištění pomoci pojištěnému v případě problémů s motorovým vozidlem během cesty. V rámci této pomoci jsou pojištěnému uhrazeny drobné opravy vozidla nebo odtah nepojízdného vozidla do nejbližšího servisu.
- **Pojištění cykloasistence** - je určeno k zajištění pomoci pojištěnému v případě problémů s jízdním kolem. V rámci této pomoci je pojištěnému uhrazen defekt pneumatiky na silnici 3. třídy nebo vyšší nebo odtah nepojízdného kola do nejbližšího cykloservisu.

Varianta Start zahrnuje pojištění asistenčních služeb, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění zavazadel a pojištění drink povolen.

Varianta Komplex zahrnuje pojištění asistenčních služeb, pojištění právní ochrany, pojištění zdravotních asistenčních služeb, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění zavazadel, pojištění domácích mazlíčků, pojištění rizikových sportů, pojištění drink povolen, pojištění autoasistence a pojištění cykloasistence.

Významné výluky, omezení a podmínky

Na co se produkt NEVZTAHUJE a jaké jsou klíčové podmínky?

Pojistná ochrana se nevztahuje zejména na:

- škody, které byly předvídatelné nebo známy již v době sjednání pojištění;
- události způsobené úmyslným jednáním, výtržností či trestním činem pojištěného;
- události, které nastaly v souvislosti s nedodržením bezpečnostních nařízení nebo právních předpisů pojištěným platných na území České republiky;
- 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 cestovní pojištění pro Českou republiku je možné dle zvolené varianty pojištění sjednat následující připojištění:

- **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 jednorázově při sjednání pojištění.

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 jakékoli 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 pro Českou republiku je určen pro fyzické osoby jakéhokoli věku, které:

- plánují cestovat, studovat či administrativně pracovat v rámci území České republiky,
- chtějí být během jejich pobytu pojištěni pro rizika úrazu, poškození/zničení/odcizení 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 90 dní.

Požadavky, potřeby a charakteristiky cílového trhu

Jaké a čí potřeby tento produkt uspokojuje?

Produkt cestovního pojištění pro Českou republiku je určen pro fyzické osoby jakéhokoli věku k zabezpečení jejich rekreačních, poznávacích nebo pracovní-administrativních cest a pobytů v rámci území České republiky. Chrání je před nepředvídatelnými finančními náklady a poskytuje pomoc v rámci území České republiky.

Vhodní zákazníci Pro koho je produkt vhodný i?	Nevhodní zákazníci Pro koho NENÍ produkt vhodný?
<p>Cestovní pojištění pro Českou republiku je vhodné pro osoby, které</p> <ul style="list-style-type: none"> • cestují nebo plánují jednorázově cestovat na území ČR; • jsou účastníkem zdravotního pojištění v ČR nebo si zde platí komerční zdravotní pojištění; • jsou způsobilé k cestě; • cestují na dobu max 90 dní; • cestují sami nebo ve skupině, s rodinou nebo přáteli; • cestují za účelem rekreačních, poznávacích, administrativně-pracovních nebo studijních cest. 	<p>Tento produkt není určen pro osoby, které:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nejsou účastníkem zdravotního pojištění v ČR nebo si zde neplatí komerční zdravotní pojištění; • jsou ve špatném zdravotním stavu; • cestují déle, než 90 dní; • cestují za účelem manuální práce; • provozují profesionální, extrémní nebo nelegální sporty nebo činnosti.

D. Distribuční strategie – vhodné kanály

Proces distribuce Základní popis
<p>Distribuční kanál B2B2C – produkty prodávané prostřednictvím distribučního partnera (pojišťovacího agenta, pojišťovacího makléře, vázaného zástupce nebo subjektu dle § 3 odst. 2 ZDPZ) koncovému zákazníkovi.</p> <p>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.</p> <p>Produkt lze také prodávat on-line (tj. klient si sjedná pojištění sám) prostřednictvím digitální platformy partnera. Patří sem i distribuce v rámci marketingových kampaní.</p>

Vhodné distribuční kanály Prohlášení, které distribuční kanály jsou pro tento produkt vhodné
<p>Produkt cestovního pojištění pro Českou republiku lze sjednat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • na pobočce obchodního partnera (tj. při osobním setkání se zákazníkem), • prostřednictvím call-centra (tj. telefonicky), • on-line. <p>Produkt cestovního pojištění pro Českou republiku 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</p>

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.