

Dokument POG pro distributora

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

Cestovní pojištění Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus

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

Produkty cestovního pojištění Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus jsou určeny k zabezpečení pojištěných při jejich pracovních cestách. Sjednávají se pro předem stanovený počet pojištěných.

Travel 4 Business je určen pro opakované cesty do zahraničí, vztahuje se na neomezený počet zahraničních pracovních cest začínajících a končících v České republice. Doba nepřetržitého pobytu v zahraničí může být maximálně 90 po sobě jdoucích kalendářních dnů.

Travel 4 Business Plus je určen pro opakované cesty do zahraničí, vztahuje se na neomezený počet pracovních cest začínajících a končících v České republice. Doba nepřetržitého pobytu v zahraničí může být maximálně 90 po sobě jdoucích kalendářních dnů. Dále se vztahuje na neomezený počet pracovních cest uskutečněných v rámci České republiky.

Klíčové vlastnosti a výhody

Jaké je pojistné plnění? Co zákazník obdrží?

Travel 4 Business lze sjednat ve variantách Excelent nebo Komfort. Travel 4 Business Plus lze sjednat ve variantách Excelent Plus nebo Komfort Plus. V závislosti na zvolené variantě jsou zahrnuta následující rizika:

V rámci pojištění zahraničních cest:

- **Pojištění léčebných výloh** – úhrada nákladů na léčení a ošetření akutního onemocnění nebo úrazu 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.
- **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, které jsou ve vlastnictví pojištěného nebo obchodní vybavení, které je v majetku zaměstnavatele pojištěného a za které pojištěný během pracovní cesty odpovídá.
- **Pojištění předčasného návratu** – úhrada dodatečných výdajů souvisejících s předčasným návratem ze zahraniční pracovní cesty.
- **Pojištění asistenčních služeb** – telefonická pomoc pojištěnému při událostech souvisejících s jeho cestou.
- **Pojištění zpoždění zavazadel** – jednorázové peněžní plnění při zpoždění zavazadel o více než 6 hodin.
- **Pojištění zpoždění a zrušení letu** – úhrada nákladů na stravu, občerstvení a základní hygienické potřeby vynaložené po uplynutí 6 hodin od doby plánovaného odletu.
- **Pojištění vyslání náhradního pracovníka** – úhrada cestovních nákladů na dopravu náhradního pracovníka do místa výkonu pracovní činnosti v zahraničí.
- **Pojištění právní asistence** – hájení zájmů pojištěného, pokud způsobil dopravní nehodu, dále také hájení zájmů pojištěného v případě sporu o náhradu újmy způsobené pojištěnému.

V rámci pojištění tuzemských cest:

- **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.

		Excelent	Komfort	Excelent Plus	Komfort Plus
Zahraniční cesty	Pojištění léčebných výloh	ANO	ANO	ANO	ANO
	Úrazové pojištění	ANO	ANO	ANO	ANO
	Pojištění odpovědnosti za škodu	ANO	ANO	ANO	ANO
	Pojištění zavazadel	ANO	ANO	ANO	ANO
	Pojištění předčasného návratu	ANO	ANO	ANO	ANO
	Pojištění asistenčních služeb	ANO	ANO	ANO	ANO
	Pojištění zpoždění zavazadel	ANO	NE	ANO	NE
	Pojištění zpoždění a zrušení letu	ANO	NE	ANO	NE
	Pojištění vyslání náhradního pracovníka	ANO	ANO	ANO	ANO
Pojištění právní ochrany	ANO	ANO	ANO	ANO	
Tuzemské cesty	Úrazové pojištění	NE	NE	ANO	ANO
	Pojištění odpovědnosti za škodu	NE	NE	ANO	ANO

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 odlehleho 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 Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus není možné sjednat připojištění.

Informace o pojistném

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

V případě Travel 4 Business hradí pojistník pojistné za pojistné období v délce 365 dní, v případě Travel 4 Business Plus hradí pojistník pojistné za pojistnou dobu v délce 365 dní. V pojistné smlouvě je možné domluvit placení pojistného ve splátkách.

Pojistné je placeno přímo pojistiteli. 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

Produkty Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus jsou určeny pro fyzické osoby, které chtějí jejich zaměstnavatelé (FO, PO) zabezpečit při jejich pracovních cestách a které:

- plánují pracovat mimo území České republiky,
- chtějí být během jejich pobytu v zahraničí pojištěni pro případ léčebných výloh, úrazu, poškození/zničení/odcizení zavazadel, odpovědnosti za škodu, právní asistence případně dalších rizik uvedených v Klíčových vlastnostech a výhodách produktu,
- jsou způsobilé k cestě,
- cestují na dobu maximálně 90 dní.

Požadavky, potřeby a charakteristiky cílového trhu

Jaké a čí potřeby tento produkt uspokojuje?

Produkty Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus jsou určeny pro zaměstnance, kteří jsou jakéhokoli věku a které chtějí jejich zaměstnavatelé zabezpečit při jejich pracovních cestách 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>Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus je vhodný pro osoby, které</p> <ul style="list-style-type: none">• plánují cestovat do zahraničí pracovním opakovaně;• jsou zaměstnanci osob, které jsou oprávněny na základě příslušné pojistné smlouvy uzavřené s pojistitelem toto pojištění sjednávat;• jsou způsobilé k cestě;• cestují opakovaně, na dobu kratší 90 dní;• cestují za účelem pracovních cest.	<p>Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus není určen pro osoby, které:</p> <ul style="list-style-type: none">• jsou ve špatném zdravotním stavu;• cestují za účelem lékařského ošetření v zahraničí;• cestují déle než 90 dní;• cestují do regionu, pro který Ministerstvo zahraničních věcí vyhlásilo varování necestovat;• cestují za účel turistické nebo studijní cesty.

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).

Vhodné distribuční kanály

Prohlášení, které distribuční kanály jsou pro tento produkt vhodné

Produkty Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus lze sjednat:

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

Produkty Travel 4 Business a Travel 4 Business Plus 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.