

PRAVIDLA PŘI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ A STYKU S KLIENTEM

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tato interní směrnice upravuje práva a povinnosti pojišťovacích zprostředkovatelů při zprostředkovatelské činnosti, na kterou má společnost udělené povolení ČNB, mezi pojistitelem a mezi klientem.
2. Samostatným zprostředkovatelem („SZ“) se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je na základě zápisu do registru České národní banky způsobilá vykonávat činnost zprostředkování pojištění. Pro účely tohoto předpisu má SZ postavení pojišťovacího zprostředkovatele ve smyslu Zákona č. 170/2018 Sb. o zprostředkování pojištění a zajištění (ZDPZ) ve znění pozdějších předpisů.

SPOLEČNOST

1. Společností se rozumí Samostatný zprostředkovatel, tj. ten, kdo je oprávněn zprostředkovávat pojištění nebo zajištění na základě oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele uděleného Českou národní bankou dle zákona č. 170/2018 Sb. o zprostředkování pojištění a zajištění (ZDPZ) ve znění pozdějších předpisů.

Hamilton Hudson s.r.o.

IČO: 266715252

Bělehradská 23, Praha 120 00

ZÁKLADNÍ POJMY

Zájemce o pojištění – Zájemcem o pojištění je právnická nebo fyzická osoba, která má zájem o uzavření pojistné smlouvy s pojistitelem.

Potencionální klient – Osoba, které byla předložena nabídka na zprostředkování pojištění.

Klient – Osoba, které je poskytována zprostředkovatelská činnost.

Účastníci pojištění – Účastníci pojištění jsou pojištěný, pojistitel a pojistník a každá další osoba, které z pojištění vzniklo právo nebo povinnost.

Pojistitel – Pojistitelem je právnická osoba, která má oprávnění k provozování pojišťovací činnosti na území ČR podle Zákona o pojišťovnictví.

Pojistník – Pojistníkem je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s pojistitelem pojistnou smlouvu, z níž jí vyplývá povinnost platit pojistné za pojistnou ochranu. Pojistník může uzavřít pojistnou smlouvu na pojistné riziko jiné osoby, která je osobou odlišnou od pojistníka.

Pojištěný – Pojištěným je právnická nebo fyzická osoba, na jejíž život, zdraví, majetek, odpovědnost za škodu nebo jiné hodnoty pojistného zájmu, se vztahuje pojištění. Pokud je pojištěný odlišný od pojistníka, pojistník je povinen seznámit pojištěného s obsahem pojistné smlouvy týkající se pojištění jeho pojistného rizika.

VŠEOBECNÁ PRAVIDLA

1) Zprostředkování pojištění je každý SZ povinný vykonávat v souladu s právními předpisy, zejména Zák. 170/2018Sb., Zák. 89/2012 Sb. a Zák. 277/2009 Sb. nebo jinými obecně závaznými právními předpisy, které se vztahují k výkonu zprostředkovatelské činnosti v oblasti pojišťovnictví, vnitřními předpisy společnosti, interními oznámeními pojistitele, všeobecnými pojistnými podmínkami jednotlivých pojistitelů, smluvními ujednáními a aktuálně platnými sazebníky jednotlivých pojistitelů a za tímto účelem se s nimi pravidelně obeznamovat.

2) Při obchodním styku s klienty vystupovat tak, aby nebyla poškozena práva a obchodní značka zastoupeného.

3) Pojišťovací zprostředkovatel jedná kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka a jedná tak, aby bylo zákazníkovi zřejmé, v jaké pozici a jménem koho pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel jedná.

3) Každý SZ provozující zprostředkovatelskou činnost je povinen distribuovat pojištění s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele, při komunikaci se zákazníkem, včetně obchodního sdělení. Nesmí používat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace. Pojišťovací zprostředkovatel zajistí, aby obsah komunikace byl podán jasným, výstižným a srozumitelným způsobem. Jedná kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníka tak, aby bylo zákazníkovi zřejmé, v jaké pozici a jménem koho pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel jedná. Na požádání je povinna předložit klientovi, pojišťovně osvědčení o svém zápisu do registru u ČNB. Na žádost klienta je povinen mu sdělit způsoby svého odměňování. V souvislosti se svojí činností pojišťovacího zprostředkovatele nesmí klientovi poskytovat neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy.

4) SZ je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl od zákazníka v souvislosti s distribucí pojištění.

5) Pojišťovací zprostředkovatel nesmí v souvislosti se svou činností přijmout, nabídnout nebo poskytnout peněžitou nebo nepeněžitou výhodu, která může

vést k porušení povinnosti stanovené tímto zákonem, jinými právními předpisy v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění nebo zajištění, a přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti distribuce pojištění, včetně neobvyklé úplaty za poskytovanou službu nebo jakékoli jiné neopodstatněné výhody finanční, materiální nebo nemateriální.

6) Samostatný zprostředkovatel nesmí zprostředkovávat jednotlivé pojištění zároveň jako pojišťovací agent a pojišťovací makléř. Pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, nesmí zprostředkovávat jednotlivé pojištění zároveň na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou a na základě smlouvy uzavřené se zákazníkem.

7) SZ odpovídá za škodu způsobenou při provozování své činnosti. Této odpovědnosti se zproští, jestliže prokáže, že vzniku škody nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které na něm lze požadovat. Samostatný zprostředkovatel musí být pojištěn pro případ povinnosti nahradit zákazníkovi škodu způsobenou porušením některé z povinností samostatného zprostředkovatele dle ZDPZ.

INFORMAČNÍ POVINNOST VŮČI ZÁKAZNÍKOVÍ

Pojišťovací zprostředkovatel poskytují informace požadované tímto zákonem, jinými právními předpisy v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění nebo zajištění, a přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti distribuce pojištění zákazníkovi bezplatně.

Zprostředkovatel pojištění, je povinnen zákazníkovi sdělit

INFORMACE O POJIŠŤOVACÍM ZPROSTŘEDKOVATELI:

- a) své jméno, adresu svého sídla a skutečnost, že je pojišťovacím zprostředkovatelem a zda provozuje činnost zprostředkování pojištění nebo zajištění jako samostatný zprostředkovatel, vázaný zástupce, doplňkový pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovací zprostředkovatel s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, případně jména pracovníků, kteří se zákazníkem přímo jednají; změně svého jména a právní formy a o změně adresy svého sídla a tam, kde to přichází v úvahu, změně adresy zastoupení nebo pobočky, prostřednictvím kterých sjednala pojištění,
- b) označení registru, v němž je zapsán nebo, v případě pojišťovacího zprostředkovatele s domovským členským státem jiným, než je Česká republika, označení obdobného veřejného seznamu,
- c) informace o způsobech vyřizování stížností zákazníků, pojištěných nebo jiných oprávněných osob, včetně možnosti obrátit se na Českou národní banku,

a o mimosoudním řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra nebo jiným způsobem,

d) jméno zastoupeného,

e) jména pojišťoven, pro které je oprávněn zprostředkovávat pojištění,

f) zda má přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech nebo základním kapitálu pojišťovny, se kterou má být pojištění sjednáno, jestliže tento podíl převyšuje 10 %,

g) zda pojišťovna, se kterou má být pojištění sjednáno, nebo osoba ovládající danou pojišťovnu má přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech nebo základním kapitálu pojišťovacího zprostředkovatele, jestliže tento podíl převyšuje 10 %,

h) informace o povaze své odměny poskytnuté mu v souvislosti se sjednávaným pojištěním nebo změnou pojištění,

i) zda je v daném pojištění odměňován zákazníkem, pojišťovnou, nebo zároveň zákazníkem a pojišťovnou, a

j) výši odměny, která je hrazena přímo zákazníkem; není-li to možné, metodu výpočtu takové odměny.

7. Jedná-li pojišťovací zprostředkovatel na základě smlouvy uzavřené se zákazníkem a vyplývá-li z takové smlouvy pro zákazníka určitá povinnost, předá pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi jedno vyhotovení takové smlouvy.

INFORMACE O POJIŠTĚNÍ:

Pojišťovna je povinna zákazníkovi sdělit informace o:

- charakteristice a územním rozsahu pojištění,
- výčtu pojistných událostí a pojistných nebezpečí, které jsou pojištěním kryty, limitech tohoto krytí a informace o výlukách z pojištění,
- výši, způsobu a době placení pojistného za každé sjednané pojištění,
- době trvání pojištění, včetně dne začátku a konce pojištění,
- způsobech zániku pojištění, včetně informace o možnosti odstoupení od smlouvy a postupu při uplatnění práva na pojistné plnění,
- způsobu určení výše pojistného plnění nebo jiného plnění z pojištění,

- důsledcích, které zákazník ponese v případě porušení povinností vyplývajících z pojištění,
- právu rozhodném pro pojistnou smlouvu tam, kde strany nemají možnost výběru práva rozhodného pro pojistnou smlouvu, nebo právu, které navrhuje pojišťovna v případech, kdy strany mají možnost výběru rozhodného práva, a
- veškerých platbách vyplývajících z pojistné smlouvy a hrazených zákazníkem nad rámec pojistného a jejich výši, není-li to možné, způsob jejich určení včetně metody výpočtu.

ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ A DOPORUČENÍ

Před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění pojišťovací zprostředkovatel od zákazníka informace dostatečné informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb. Na jejich základě poskytne SZ zákazníkovi doporučení, aby se mohl zákazník rozhodnout, zda si pojištění sjedná či změní.

Před sjednáním nebo podstatnou změnou rezervotvorného pojištění poskytne pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi radu týkající se vhodnosti těchto právních jednání pro zákazníka.

Tato rada se poskytuje na základě analýzy požadavků, cílů a potřeb získaných od zákazníka, rizik, kterým může být zákazník vystaven po dobu trvání pojištění, finanční situace zákazníka, znalostí a zkušeností zákazníka v oblasti investic, rizikové tolerance zákazníka a jeho schopnosti nést ztráty, právních vztahů zákazníka týkajících se dalších produktů finančního trhu a výběru z dostatečného počtu vhodných pojistných produktů, které může pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel distribuovat.

FORMA POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ A ZÁZNAMU Z JEDNÁNÍ

1) Z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, pojišťovací zprostředkovatel, zejména na základě informací poskytnutých zákazníkem a v závislosti na charakteru pojištění, vyhotoví záznam z jednání obsahující požadavky, cíle a potřeby zákazníka související s daným pojištěním, své doporučení a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu daného pojištění. Součástí záznamu z jednání je i vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na zákazníka, včetně souvisejících rizik.

a) v listinné podobě,

b) v úředním jazyce členského státu, ve kterém se nachází pojistné nebezpečí nebo bydliště nebo sídlo zákazníka, nebo v jiném dohodnutém jazyce a v přehledné a snadno čitelné formě.

c) Záznam komunikace se zákazníkem se pořizuje písemně nebo jiným průkazným způsobem a obsahuje datum komunikace, dostatečnou identifikaci stran komunikace a obsah komunikace.

UCHOVÁVÁNÍ DOKUMENTŮ A ZÁZNAMŮ

1) Pojišťovací zprostředkovatel při distribuci pojištění pořizují dokumenty nebo jiné záznamy v rozsahu, který je nezbytný pro hodnověrné osvědčení řádného plnění jejich povinností stanovených ZDPZ, jinými právními předpisy v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění nebo zajištění, a přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti distribuce pojištění.

2) Pojišťovací zprostředkovatel uchovává dokumenty a záznamy podle odstavce 1) po dobu trvání pojištění a do konce desátého kalendářního roku od jeho zániku, pokud se o něm dozvěděl, nebo do konce desátého kalendářního roku od konce pojistné doby. Nedošlo-li ke sjednání pojištění, uchovává pojišťovna a pojišťovací zprostředkovatel dokumenty a záznamy podle odstavce 1) do konce druhého kalendářního roku od poslední komunikace se zákazníkem.

3) Při distribuci pojištění zpracovává pojišťovací zprostředkovatel osobní údaje týkající se fyzických osob zúčastněných na vzniku a změnách jím distribuovaného pojištění, a to včetně jejich rodných čísel či čísel osobních dokladů. Takové zpracování osobních údajů se považuje za zpracování nezbytné pro splnění právní povinnosti správce podle přímo použitelného předpisu EU (*Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)*) a zákona o zpracování osobních údajů.