

Metodický pokyn Trio service group s.r.o.

Užívání zákaznické dokumentace

	Užívání zákaznické dokumentac e			
Zpracoval: Bc. Marek Kiša	Přezkoumal:	Schválil: Bc. Marek Kiša	Datum: 22.5.2024	Revize č.:

Obsah

1.	Předmět a účel metodického pokynu	3
2.	Používání tiskopisů při jednání se zákazníkem	4
3.	Povinná dokumentace	10
4.	Další tiskopisy pro komunikaci se zákazníkem	13

1. Předmět a účel metodického pokynu

Z důvodu transpozice směrnice IDD je od 1. 12. 2018 účinný zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění. Při zprostředkování pojištění je nezbytné dodržovat veškeré zákonem stanovené povinnosti a postupovat podle tohoto metodického pokynu, metodického pokynu „pravidla obchodní činnosti“ a dalších souvisejících interních norem společnosti. Níže uvádíme nejdůležitější změny v souvislosti s uvedenými dokumenty a potřebná upřesnění pro práci s nimi.

Od 1. 12. 2018 používá zákon o distribuci pojištění nový pojem ZÁKAZNÍK – jedná se o zájemce o pojištění nebo o pojistníka.

Od 1. 2. 2019 Trio service group s.r.o. zprostředkovává pojištění jako **samostatný zprostředkovatel**, a to buď jako

- pojišťovací agent – pokud zprostředkovává pojištění pro pojišťovnu, nebo jako
- pojišťovací makléř – pokud zprostředkovává pojištění pro zákazníka (zastupuje jej na základě smlouvy a plné moc

Od 1. 2. 2019 (resp. od data vaší přeregistrace u ČNB) se mění název PODŘÍZENÉHO POJIŠŤOVACÍHO ZPROSTŘEDKOVATELE na VÁZANÉHO ZÁSTUPCE

2. Používání tiskopisů při jednání se zákazníkem

Tiskopisy pro komunikaci se zákazníkem – aktuální dokumenty je nutné vždy stahovat z Sdíleného úložiště společnosti, jinak nelze zajistit jejich funkčnost.

Pro jednodušší orientaci došlo ke sloučení dokumentů – je nutno vybrat příslušné dokumenty vždy pouze podle sjednávaného druhu pojištění. V níže uvedených případech můžete použít pouze dokument Záznam o jednání se zákazníkem.

Záznam o jednání se zákazníkem – praktický návod na vyplnění

Označím, zda jednám agentsky (samostatný zprostředkovatel Trio service group s.r.o. musí mít smlouvu s pojišťovnou – uvedeno na webu a registru ČNB) nebo makléřsky (musí existovat smlouva se zákazníkem – příkazní smlouva, dohoda o zmocnění)

Náležitosti dle ustanovení § 79 ZDPZ

Záznam z jednání

„(1) Z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, pojišťovna nebo 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.

(2) Součástí záznamu z jednání je i vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na zákazníka, včetně souvisejících rizik. Poskytuje-li pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi radu, je součástí záznamu i analýza podle § 78 odst. 2 písm. a).

(3) Odstavce 1 a 2 se nepoužijí

a) na pojištění velkých pojistných rizik, nebo

b) v případě podstatné změny neživotního pojištění,

jestliže výše pojistného za pojištění nepřesahuje

1. na poměrném ročním základě částku odpovídající

hodnotě 600 EUR, nebo

2. částku odpovídající hodnotě 200 EUR, jestliže

pojistná doba takového pojištění, včetně

jeho prodloužení, nepřesahuje dobu 3 měsíců“

Doplnění: z logiky věci plyne, že u pojištění velkých rizik musí být dokumentace obchodního případu mnohem rozsáhlejší, tedy tímto ustanovením zákonodárce udává, že se záznam

z jednání nemusí vyplňovat, neboť očekává celý SPIS přípravných a obnovovacích dokumentů. V tomto případě je naopak Záznam o jednání naprosté minimum. Vždy do evidence daného obchodního případu ukládejte veškeré dokumenty, které jsou k obchodnímu případu k dispozici.

Každopádně doporučujeme, aby byl alespoň Záznam o jednání vyplněn vždy.

Připojuji také vymezení pojmu „VELKÁ RIZIKA“

<https://zakony.kurzy.cz/277-2009-zakon-o-pojistovnictvi/paragraf-131/>

Vzhledem k povinnosti evidovat veškerou komunikaci se zákazníkem, dle ustanovení § 80, odst. 3, písm. c) ZDPZ, doporučujeme vyplnit Záznam o jednání (např. s odkazem na e-mailovou komunikaci – pokud komunikujete se zákazníkem e-mailem) a bez podpisu uložit do evidence daného obchodního případu, a to i když se řeší pouze změna pojištěných poznávacích značek, nebo seznam pojištěných osob bez vlivu na pojistné.

Pokyn Trio service group s.r.o.: Záznam o jednání se zákazníkem, případně analýza, dotazník, jiný dokument, který splňuje zákonné požadavky a zákazník ho akceptuje podpisem (netýká se smluv sjednaných na dálku – zákazník akceptuje zaplacením), se musí vyplňovat vždy.

Záznam o požadavcích, potřebách a cílech zákazníka

§ 77

Získávání informací a doporučení

„(1) Před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění získá pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel od zákazníka informace týkajících se jeho požadavků, cílů a potřeb.

(2) Na základě získaných informací poskytne pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi doporučení, aby se mohl zákazník rozhodnout, zda sjedná nebo podstatně změní pojištění.

(3) Odstavce 1 a 2 se nepoužijí v případě podstatné změny neživotního pojištění, jestliže výše pojistného za pojištění, kterého se změna týká, nepřesahuje.

a) na poměrném ročním základě částku odpovídající

hodnotě 600 EUR, nebo

b) částku odpovídající hodnotě 200 EUR, jestliže pojistná doba takového pojištění, včetně jeho prodloužení, nepřesahuje dobu 3 měsíců“.

Doplnění: i zde platí, co je uvedeno u Záznamu o jednání.

§ 77 má různé možnosti výkladů, zatím není k dispozici výklad ČNB, v případě, že ČNB použije jiný výklad těchto ustanovení, budeme nuceni tento pokyn přehodnotit.

Pokud vám zákazník posílá požadavky e-mailem:

- budete vyplňovat pouze samostatný *záznam o jednání se zákazníkem*, místo schůzky: e-mail, datum: datum přijetí e-mailu. Zaškrtnete změna nebo ukončení pojistné smlouvy: ano
- do upřesnění informací napíšete požadavek viz e-mail a e-mail uložíte.
- záznam o jednání předáváte zákazníkovi k podpisu až ve chvíli, kdy se podepisuje dodatek ke smlouvě. Pokud se dodatek podepisuje například měsíčně (čtvrtletně) a zaznamenává všechny změny, máte jeden záznam. Pak vyplníte jako datum daný měsíc, opět zaškrtnete změna nebo ukončení smlouvy a do upřesnění informací napíšete: změny pojistné smlouvy za měsíc „leden“viz. e-mailové požadavky zákazníka za měsíc leden 2019. E-maily uložíte v evidenci k danému obchodnímu případu

Je-li pojistná **smlouva sjednána na dálku (zaplacením)**, pak v souladu s textem záznamu i tento ukládáte do evidenci daného obchodního případu bez podpisu a zasíláte zákazníkovi mailem. Zákazník akceptuje pojistnou smlouvu i záznam společným úkonem – zaplacením prvního pojistného.

Pokud sjednáváte např. cestovní pojištění, zadejte vždy svůj e-mail (předpokládáme, že to pro kontrolu smlouvy děláte) a následně společně se záznamem zašlete e-mailem zákazníkovi.

Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele a důvody, ze kterých doporučení vychází

- Je nepřípustné zaznamenat doporučení a důvody dle §79 ZDPZ modifikovanou větou: „*pojištění odpovídá požadavkům a potřebám zákazníka*“, tato skutečnost je očekávaným předpokladem
- Doporučení ke sjednání či změně pojistné smlouvy musí umožňovat rekonstrukci rozhodovacího procesu zákazníka.

Příklady správně zapsaného doporučení, proč doporučuji konkrétní pojistný produkt:

- Pojistný produkt svým rozsahem nejlépe vyhovuje pojistnému zájmu zákazníka, v ceně jsou zahrnuta připojištění: x, y, z.

Pokud jsou rozsah a cena jsou téměř shodné u všech nabízených produktů:

- doporučení vychází i ze zkušeností pojišťovacího zprostředkovatele s rychlostí likvidace pojistných událostí

- cena není vázaná na využití smluvního servisu
- doporučení zahrnuje limity asistenčních služeb, které jsou poskytovány zdarma, případně je lze připojistit
- produkt neobsahuje výluky na....
- produkt kryje v základním rozsahu více rizik než další nabízené produkty, jeho cena je vyšší, ale ve srovnání s produktem „xy“ je v případě připojištění požadovaných pojistných rizik cena pro zákazníka výhodnější
- uzavřením pojistné smlouvy zabezpečí zákazník svou oprávněnou potřebu ochrany před hrozícími pojistnými riziky
- u životního pojištění (rezervotvorného) je nutné brát zřetel na test vhodnosti a výsledek investičního dotazníku. Vždy musí být zákazníkovi doporučený takový pojistný produkt, který je v rámci nabídek pojistného trhu z určitého důvodu pro zákazníka výhodnější (především rozsahem pojistného krytí).

V tomto bodě není podstatné to, co si nakonec zákazník zvolí, ale to, co z hlediska své odbornosti pojišťovací zprostředkovatel doporučuje. Pokud tedy zákazník zvolí pojistný produkt pouze na základě požadavků a potřeb, a také především na základě nízké ceny pojištění, zaznamenáme toto rozhodnutí zákazníka do záznamu o jednání.

Vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění

- sjednání na dálku – zaplacením

pojištění je platné až po úhradě pojistného, přestože má zákazník například 10 dnů na úhradu

- prohlídka

pokud nahrazuji novou smlouvou pojištění motorového vozidla a doporučovaná pojišťovna vyžaduje povinnou smluvní prohlídku, upozorním na tuto skutečnost zákazníka v záznamu

- při změně rozsahu pojištění

vyjmenuji nově krytá či nově nekrytá rizika. U rozšíření rozsahu pojištění upozorním na nutnost zvýšené platby na pojištění

- pokud jsou pojištěné i jiné osoby

upozorním na nutnost splnit svoji zákonnou povinnost seznámit tyto osoby s obsahem smlouvy a všemi dalšími dokumenty, které jsou její součástí

- upozornění na neplacení pojistného

důsledkem prodlení s placením pojistného může být zánik pojištění

- upozornění na porušení povinnosti poskytnutí pravdivých informací

důsledkem porušení povinností poskytnout pravdivé a úplné informace při sjednávání pojištění může být snížení nebo odmítnutí pojistného plnění nebo odstoupení od pojistné smlouvy

životní pojištění

- u nové nebo nahrazující smlouvy musím upozornit na dopady při předčasném zrušení pojistné smlouvy

Informace o samostatném zprostředkovateli a o zprostředkování pojištění (§ 88 ZDPZ)

Povinná dokumentace se naskenuje ke konkrétní pojistné smlouvě do evidence daného obchodního případu. V případě uzavření více pojistných smluv - např. dokument KORPORÁTNÍ POJIŠTĚNÍ – musíte tento dokument + povinné přílohy (dotazník, seznam vozidel, jiná podrobná specifikace požadavků) naskenovat ke každé sjednané smlouvě. Dokument se uchovává po dobu trvání pojištění a do konce desátého kalendářního roku od jeho zániku, pokud se o něm pojišťovací zprostředkovatel dozvěděl nebo do konce desátého kalendářního roku od konce pojistné doby.

Archivace veškerých dokumentů je zajištěna v evidenci daného obchodního případu. Platí však archivační řád, který určuje dokumenty, jež je nutné archivovat také v originální, listinné verzi.

POVINNÁ DOKUMENTACE – KORPORÁTNÍ POJIŠTĚNÍ (záznam vychází z původního záznamu z jednání PM) - je nutné přikládat jako přílohu dotazník či jinou specifikaci, jak je v záznamu uvedeno! Specifikaci konkrétního rozsahu požadovaného pojištění musíte pro poptávku v každém případě mít, proto jsme se snažili tímto dokumentem usnadnit vaši práci, ale **trváme na přiložení další specifikace.**

Jako specifikaci použijte např:

- zemědělské pojištění: dotazník, který vyplňujete pro pojišťovnu, v případě obnovy, poptávku, kterou zasíláte do pojišťoven, v případě výběrového řízení
- pojištění vozidel: xls. tabulka vozidel, kterou odesíláte na pojišťovnu

příklad: vypovíte flotilu, která má 10 aut – výpověď zaznamenáte v záznamu o jednání, vozidla pak se stejným datem počátku pojišťujete do retailových smluv:

v požadavcích a cílech (korporátní pojištění) vyplníte požadavky, pokud je rozsah pojištění shodný pro všechna vozidla a pouze ve specifikaci uvedete identifikaci vozidel. Případně jen přiložíte přílohu, kde budete mít vozidla identifikována včetně rozsahu.

Pokud budete retailově pojišťovat v CARKULCE, uděláte pouze záznam na výpověď, uvedete důvod – např. cena pojištění a stačí vyplnit záznam o jednání. K jednotlivým retailům přiložíte záznamy z CARKULKY.

Obecně: používejte, prosím, i selský rozum a nevyplňujte stejné údaje několikrát. Jako příloha vždy stačí to, kde skutečně požadavky zaznamenáte, ale nechejte si jako přílohu podepsat zákazníkem – je to především vaše ochrana.

3. Povinná dokumentace

Při komunikaci se zákazníkem je nutné používat takto označené tiskopisy:

POVINNÁ DOKUMENTACE – POJIŠTĚNÍ PODNIKATELŮ (MALÉ PODNIKY)

POVINNÁ DOKUMENTACE – POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI

POVINNÁ DOKUMENTACE – POJIŠTĚNÍ VOZIDEL (RETAIL)

POVINNÁ DOKUMENTACE – POJIŠTĚNÍ MAJETKU A ODPOVĚDNOSTI OBČANŮ

POVINNÁ DOKUMENTACE – POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

POVINNÁ DOKUMENTACE - NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ SOUHRN (retail)

POVINNÁ DOKUMENTACE – POJIŠTĚNÍ PRÁVNÍ OCHRANY

POVINNÁ DOKUMENTACE – ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ – nedílnou součástí je AML dotazník

POVINNÁ DOKUMENTACE – ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ S REZERVOTVORNOU SLOŽKOU – nedílnou součástí je investiční dotazník, prohlášení o vhodnosti a AML dotazník

Pro potřeby ŽP zůstaly oddělené tiskopisy Záznam o jednání se zákazníkem a Záznam o požadavcích, potřebách a cílech zákazníka.

Součástí povinné dokumentace jsou kromě záznamu z jednání nově tyto dokumenty:

Informace o zprostředkovateli a zprostředkování pojištění (je součástí všech záznamů z jednání)

Poučení subjektů - GDPR (jsou řešeny odkazem v Informaci o zprostředkovateli...)

Informace o pojišťovně (řešeno v záznamu odkazem na web)

Informace o pojištění (řešeno v záznamu odkazem na web)

Informační dokument o produktu - IPIDy (řešeno odkazem na web)

Dokumenty nebo informace, které jsou řešeny odkazy na web, nemusíte tisknout. Zákon stanoví povinnost podat informace v tištěné podobě pouze v případě, že je zákazník v elektronické podobě odmítne a trvá na písemné formě.

Pokud sjednáváte smlouvu na dálku, ignorujte v dokumentech kolonku pro podpis. Zákazník "podepíše" zaplacením pojistného. To se týká i dokumentů v CARkulce.

PŘÍKAZNÍ SMLOUVA A DOHODY O ZMOCNĚNÍ SLOUŽÍ VÝHRADNĚ PŘI OBCHODECH SJEDNANÝCH MAKLEŘSKY

- **PŘÍKAZNÍ SMLOUVA + PLNÁ MOC K PŘÍKAZNÍ SMLOUVĚ**

Od 1. 12. 2018 se uzavírá vždy, výjimečně a pouze při výrazném „odporu“ zákazníka, u „malých“ obchodů nebo v níže uvedených případech lze podepsat pouze dohodu o zmocnění – vždy je však nezbytné mít písemnou smlouvu se zákazníkem.

Příkazní smlouva by měla být primárně výhradní. Až v situaci, kdy zákazník bude trvat na nevýhradnosti smluvního vztahu, uděláme úpravu přesně dle požadavků zákazníka (smlouva + plná moc).

- **DOHODA O ZMOCNĚNÍ – Plná moc k likvidaci**

Řešíme-li pro zákazníka pouze hlášení škod a spolupráci při řešení pojistných událostí

- **DOHODA O ZMOCNĚNÍ – Plná moc na nabídku na dobu neurčitou**

Předkládáme nabídku – plná moc slouží především pro oslovované pojistitele – v případě uzavření pojistné smlouvy, je nutné podepsat Příkazní smlouvu viz bod Příkazní smlouva + Plná moc k příkazní smlouvě.

- **DOHODA O ZMOCNĚNÍ – Plná moc na nabídku na dobu určitou**

Předkládáme nabídku – plná moc slouží především pro oslovované pojistitele – v případě uzavření pojistné smlouvy, je nutné podepsat Příkazní smlouvu viz bod Příkazní smlouva + Plná moc k příkazní smlouvě – je omezena dobou platnosti.

- **DOHODA O ZMOCNĚNÍ – Plná moc výhradní na dobu určitou**

Je možné používat pouze ve výjimečných případech viz bod Příkazní smlouva + Plná moc k příkazní smlouvě. Zastupujeme zákazníka v rozsahu plné moci, doporučujeme do poznámky v evidenci daného obchodní případu zaznamenat datum konce plné moci – po tomto datu je plná moc neplatná!

- **DOHODA O ZMOCNĚNÍ – Plná moc výhradní na 1 pojistnou smlouvu**

Je možné používat pouze ve výjimečných případech viz bod Příkazní smlouva + Plná moc k příkazní smlouvě. Zastupujeme zákazníka pouze v záležitostech jedné konkrétní pojistné smlouvy.

- **DOHODA O ZMOCNĚNÍ – Plná moc nevýhradní**

Je možné používat pouze ve výjimečných případech viz bod Příkazní smlouva + Plná moc k

příkazní smlouvě. Rozsahem činností shodná s plnou mocí výhradní, mimo níže uvedené ujednání týkající se výhradnosti zastoupení. Zákazník může udělit další plnou moc (podepsat příkazní smlouvu) jinému samostatnému zprostředkovateli na činnost, ke které nejsme zmocnění (obvykle se jedná o sjednání a správu jiné pojistné smlouvy).

- **DOHODA O ZMOCNĚNÍ – Plná moc výhradní**

Je možné používat pouze ve výjimečných případech viz bod Příkazní smlouva + Plná moc k příkazní smlouvě. Plná moc, která nás opravňuje zastupovat klienta ve veškerých záležitostech týkajících se jeho pojistného zájmu.

Rozdíl mezi plnou mocí nevýhradní a výhradní je v tomto článku:

„Strany se dále dohodly na výhradní formě uděleného zmocnění – zmocnitel tímto odvolává veškerá zmocnění udělená dříve jiným subjektům ohledně výše popsaného zástupčího oprávnění. O této skutečnosti se zmocnitel zavazuje dotčené subjekty ihned informovat“.

Veškeré smluvní vztahy se zákazníky nás nejen opravňují, ale zároveň **ZAVAZUJÍ** dohodnuté činnosti vykonávat s odbornou péčí.

4. Další tiskopisy pro komunikaci se zákazníkem

- **Poučení subjektu údajů (dle GDPR)**

Text je uložen na internetových stránkách Trio service group s.r.o. Odkaz na text je součástí podpisového vzoru v e-mailu. Samostatně přikládáme v listinné podobě pouze na vyžádání zákazníka.

- **Souhlas dle čl.7 GDPR**

Při sjednávání smlouvy „makléřsky“ souhlas zákazníka nepotřebujeme (je uzavřena příkazní smlouva nebo dohoda o zmocnění). „Souhlas“ je nezbytný pouze v případě, kdy nemáme se zákazníkem uzavřený žádný smluvní vztah (pojistnou smlouvu sjednáváme „agentsky“) a chceme zákazníka v budoucnu aktivně oslovovat s nabídkami na ostatní pojistné či jiné produkty. Pokud u "agentsky" sjednané smlouvy nebudete mít "Souhlas" nemůžete jej v budoucnu aktivně oslovit s nabídkou na jiný druh pojištění (jinou pojistnou smlouvu).

Vysvětlení:

"Obecně platí, že zpracování osobních údajů podléhá jistým pravidlům. Tyto pravidla mají za cíl eliminovat zneužití osobních údajů, např. proti zasílání nevyžádaných emailů a informací apod. Pokud správce osobních údajů (tedy Vy) má legitimní důvod, který je v souladu s nařízením GDPR a díky němuž lze např. zasílat určité informace daným subjektům údajů, pak to možné samozřejmě je. Nicméně kámen úrazu je právě ten legitimní důvod. Ten si zajistíte např. získáním souhlasu od subjektu údajů, či smluvním kontraktem (což v případě makléřského obchodu představuje dohoda o zmocnění), který legitimizuje takovou činnost či jiným obdobným způsobem, který bude správce opravňovat k takové činnosti. Proto Vám tedy doporučujeme získat řádný legitimní důvod pro takovou činnosti např. souhlasem se zpracováním osobních údajů od subjektu údajů. Je třeba si uvědomit, že takový souhlas musí mít řádné provedení a splňovat podmínky nařízení GDPR."