



Záznam z jednání

Návod na vyplnění

Proč je důležité vyplnit svědomitě Záznam z jednání

- Povinnost vyplnit dokument ukládá zákon, a to před uzavřením smlouvy a při podstatné změně smlouvy.
- Jedná se o písemný záznam předsmluvního jednání s klientem, který obě strany podepisují.
- Je to vaše ochrana při případné stížnosti klienta.

Záznam musí být vždy ve 2 vyhotoveních, jedno náleží klientovi, druhé je nutno odeslat spolu s ostatní smluvní dokumentací do pojišťovny, jinak nebude smlouva přijata/změna akceptována.



Doporučení

- Využívejte biometrické sjednání, pokud lze – pohlídá vše potřebné.
- Pokud klient trvá na zrušení stávající smlouvy, kterou mu sjednal jiný pojišťovací zprostředkovatel a chce smlouvu novou, napište do požadavků klienta „*Předchozí pojistná smlouva ukončena na výslovnou žádost klienta, klient byl upozorněn na možné negativní dopady při sjednání*“.
- Při zaznamenávání doporučení a nesrovnalostí nepoužívejte „*viz pojistná smlouva*“, neboť jde o záznam, který je sepsán před uzavřením smlouvy.
- Do doporučení nepište vše, co smlouva umožňuje sjednat. Mělo by být napsáno jen to, co skutečně odráží klientovy potřeby a požadavky (konkrétní nastavení pojištění).
- Pokud klient odmítne některé z vašich doporučení, tak to můžete uvést do pole „*Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele*“.
- Nesrovnalost je rozdíl mezi původními požadavky klienta a nastavením pojištění, které je následně sjednáno v pojistné smlouvě.
- V případě řízené konverze ŽP vždy uvádějte důvod pro přesjednání a výhody z toho plynoucí pro klienta – např. zahrnuto riziko, které původní produkt neumožňoval pojistit.

A) NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ - ZEUS

1

Analýza požadavků, potřeb a cílů klienta

Současná pojistná ochrana klienta

Majetková a ostatní pojištění

- ☐ Povinné ručení
- ☐ Havarijní pojištění
- ☐ Dům/byt
- ☐ Domácnost
- ☐ Odpovědnost
- ☒ Jiné

Zaznamenejte vše, co má klient pojištěno.

Odmítne-li sdělit, vyberte „Jiné“ zapište zde.

2

Požadavky, potřeby a cíle klienta

Pojištění vozidel

- ☐ Povinné ručení
- ☐ Havarijní pojištění
- ☐ Pojištění skel
- ☐ Úraz
- ☐ Jiné

Cestovní pojištění

- ☐ Léčebné výlohy
- ☐ Úraz
- ☐ Odpovědnost
- ☐ Zavazadla
- ☐ Jiné

Pojištění odpovědnosti

- ☐ Občanská odpovědnost
- ☐ Odpovědnost zaměstnance vůči zaměstnavateli
- ☐ Jiné

Jiné pojištění než výše uvedené

- ☐ Jiné pojištění než výše uvedené
- ☐ Právní ochrana
- ☐ Internetová rizika

Pojištění majetku

- ☐ Dům/byt
- ☐ Domácnost
- ☐ Jiné stavby
- ☐ Jiné

Zapište požadavky klienta, sepisujete-li více smluv, vyplňte Záznam z jednání u každé z nich.

Zde můžete uvést např. pojištění řidiče s doživotní rentou.

Má-li klient další požadavky, doplňte v poli „Bližší specifikace požadavků a potřeb klienta“.

3

Bližší specifikace požadavků, potřeb a cílů klienta

Bližší specifikace požadavku a potřeb klienta, včetně základních parametrů pojištění, např. limitů pojistného plnění, spoluúčasti apod. Prostor pro další požadavky a potřeby klienta, pojistný záměr, důvody a motivace k pojištění

Vyplňte tak, jak vám klient sdělí – laickou řečí. Pokud klient neví, napište, že klient neví/chce poradit.

4

Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele

Zde vypište doporučený rozsah pojištění dle požadavku klienta a jeho zjištěných potřeb. Uveďte důvody vašeho doporučení a důvody proč případně nebylo některým požadavkům klienta vyhověno.

Uveďte konkrétní doporučení, které jste na základě rozhovoru poskytli. Zároveň zde můžete uvést, že klient některé doporučení odmítl. U neživotního pojištění nepoužívejte termín „rada, radit“ a podobné. Klientovi dáváme „doporučení, doporučujeme“.

Pokud sjednáváte Pojištění odpovědnosti vůči zaměstnavateli, vždy uveďte, jakou variantu doporučujete a důvod:

- a) „Doporučuji variantu „profesionální řidič“, neboť řídí vysokozdvizný vozík“.
- b) „Doporučuji variantu „bez řízení“, neboť neřídí služební vozidlo ani jiné dopravní prostředky, včetně vozíku“.

5

Vyplňte pojistnou smlouvu a na kroku 3 doplňte nesrovnalosti mezi požadavkem klienta a nabídnutým pojištěním

Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním

Jedná se o rozdíl mezi původními požadavky klienta a sjednaným pojištěním. Odpovídá-li sjednaná smlouva požadavkům a potřebám klienta, doplňte „nesrovnalosti nejsou“.

Tisk dokumentace

A) NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ - Balíčky

1

098 - Záznam z jednání

Typ transakce: **Vznik**
Název balíčku: **Náš domov**
Pojistník:

Typ vzniku: **Přepážková interní**
Číslo PS:
Stav PS:

Ok

Záznam z jednání

Mám s klientem vyplněnu všechnu předmluvní dokumentaci
☐ Ano ☒ Ne

☒ Vytvořit dokument Informace pojišťovacího zprostředkovatele pro klienta
☐ Ano ☒ Ne

☒ Vytvořit dokument Zaznamenání požadavků zájemce o pojištění
☐ Ano ☒ Ne

Současná pojistná ochrana klienta

1. Pojištění osob - pojištění pro případ

- ☐ Dožití
- ☐ Smrti
- ☐ Úrazu
- ☐ Nemoci
- ☐ Hospitalizace
- ☐ Děti
- ☐ Jiné

2. Majetkové a ostatní pojištění

- ☐ Povinné ručení
- ☐ Havarijní pojištění
- ☐ Dům/byt
- ☐ Domácnost
- ☐ Odpovědnost
- ☐ Jiné

Zaznamenejte vše, co má klient pojištěno.

Odmítně-li sdělit, zapište zde.

2

Požadavky a potřeby klienta

1. Pojištění vozidel

☐ Povinné ručení ☐ Havarijní pojištění ☐ Pojištění skel ☐ Úraz

☐ Jiné, uveďte:

2. Pojištění majetku

☐ Dům/byt ☐ Domácnost ☐ Jiné stavby

☐ Jiné

3. Pojištění odpovědnosti

☐ Občanská odpovědnost ☐ Odpovědnost zaměstnance vůči zaměstnavateli

☐ Jiné, uveďte:

4. Cestovní pojištění

☐ Léčebné výlohy ☐ Úraz ☐ Odpovědnost ☐ Zavazadla

☐ Jiné:

5. Jiné pojištění, než výše uvedené

☐ Právní ochrana ☐ Internetová rizika

☐ Jiné pojištění, než výše uvedené:

Zapište požadavky klienta, sepisujete-li více smluv, vyplňte Záznam z jednání u každé z nich.

Má-li klient další požadavky, dopište zde nebo doplňte v poli „Bližší specifikace požadavků a potřeb klienta“.

Zde můžete uvést např. pojištění řidiče s doživotní rentou.

3

Bližší specifikace požadavků a potřeb klienta, včetně základních parametrů pojištění, např. limitů pojistného plnění, spoluúčasti apod.:
Nutno vždy vyplnit!

Vyplňte tak, jak vám klient sdělí – laickou řečí. Pokud klient neví, napište, že klient neví/chce poradit.

4

Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele:
Nutno vždy vyplnit!

Uveďte konkrétní doporučení, které jste na základě rozhovoru poskytli. Zároveň zde můžete uvést, že klient některé doporučení odmítl.

U neživotního pojištění nepoužívejte termín „rada, radit“ a podobné. Klientovi dáváme „doporučení, doporučujeme“.

Pokud sjednáváte Pojištění odpovědnosti vůči zaměstnavateli, vždy uveďte, jakou variantu doporučujete a důvod:

c) „Doporučuji variantu „profesionální řidič“, neboť řídí vysokozdvizný vozík“.

d) „Doporučuji variantu „bez řízení“, neboť neřídí služební vozidlo ani jiné dopravní prostředky, včetně vozíku“.

5

Vyplňte pojistnou smlouvu a poté pole níže

Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním:

Jedná se o rozdíl mezi původními požadavky klienta a sjednaným pojištěním. Odpovídá-li sjednaná smlouva požadavkům a potřebám klienta, doplňte „nesrovnalosti nejsou“.

Příklady vyplnění

Jedná se o příklady, jak může vyplnění Záznamu vypadat, nikoli o vzor, který lze kopírovat.

Záznam z jednání	
Požadavky a potřeby klienta	Pojištění vozidel - Povinné ručení
Bližší specifikace	Povinné ručení co nejlevněji
Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele	Havarijní pojištění Premiant – nové vozidlo, součástí je GAP + odcizení, povinné ručení Premiant – dostatečné limity, skla 15 000Kč. Klient požaduje u povinného ručení variantu Dominant z finančních důvodů, havarijní pojištění odmítl.
Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním	Nesrovnalosti nejsou

POJIŠTĚNÍ
VOZIDEL

Záznam z jednání	
Požadavky a potřeby klienta	Pojištění majetku – Dům, Domácnost
Bližší specifikace	
Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele	Stavba 2 mil dle výpočtu v kalkulačce – Dominant, obsahuje i odcizení, fasádu, zkrat a přepětí. Povodeň a záplava, dům je u řeky. Domácnost-Premiant, obsahuje odcizení, technickou poruchu. PČ 600 000 dle pomůcky Soused radí. Povodeň a záplava dům u řeky. Nesjednáno doplňkové pojištění Povodeň a záplava, klient sdělil, že toto pojištění nepotřebuje.
Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním	Nesrovnalosti nejsou

POJIŠTĚNÍ
MAJETKU

Záznam z jednání	
Požadavky a potřeby klienta	Pojištění odpovědnosti – Občanská odpovědnost, Odpovědnost zaměstnance vůči zaměstnavateli
Bližší specifikace	Odpovědnost občanská + z povolání, co nejlevnější
Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele	Občanská - limit 10 mil Kč a více OVP – 120 000Kč dle 4,5 násobku mzdy, řidič z povolání, spoluúčast 10% Klient zvolil u občanské odpovědnosti nižší limit z finančních důvodů.
Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním	Nesrovnalosti nejsou

POJIŠTĚNÍ
ODPOVĚDNOSTI

B) ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ – MAXIMAL PROFIT, MAXIMAL INVEST, MAXÍK

1 Model – vyplnění kroku „Požadavky, potřeby a cíle klienta“

Praha - Na Pankráči - HUB Pankráč
Varel Frístenský
slovensky english
změna jednotky nové okno zavřít okno
Svoboda Jan, S-Cube uživatel
Nový model - běžné placení 07.10.2020 19:12 Neukončená Transakce

KROKY

- Požadavky, potřeby a cíle klienta
- Počátek a pojistná doba
- Zdravotní dotazník
- Rizika a pojistné
- Alokační poměr
- Shrnutí
- Výsledek

Předchozí krok
Následující krok

Současná pojistná ochrana. Pojištění osob pro případ:

- ☐ dožití
- ☐ smrti
- ☐ úrazu
- ☐ nemoci
- ☐ hospitalizace
- ☐ pojištění dětí
- ☐ vážné choroby
- ☐ invalidity

jiné - uveďte

Požadavky, potřeby a cíle klienta

- ☐ Využití běžně placeného pojištění
- ☐ Možnost volby obmyšlené osoby (zajištění pro případ smrti a dožití)
- ☐ Zhodnocení volných finančních prostředků
- ☐ Zajištění pro případ neočekávané události (úraz, nemoc, hospitalizace)
- ☐ Zajištění pro případ smrti a dožití
- ☐ Získání daňových úlev (zajištění pro případ smrti a dožití)

Bližší specifikace požadavků, cílů a potřeb klienta

Zaškrtněte současnou pojistnou ochranu klienta, tj. to co má již pojištěno u nás a/nebo u jiné pojišťovny. Riziko, které nenaleznete v seznamu, vepište do kolony „jiné“.

Zaškrtněte dle požadavků a potřeb klienta (možnosti jsou nabízeny dle zvoleného produktu). Případně využijte pole „Bližší specifikace požadavků“.

Vždy by mělo být označeno „Zajištění pro případ smrti nebo dožití“ (základní riziko, u Maxíka „dožití“). Pokud nebude, musí být následně uvedeno jako nesrovnalost mezi požadavky klienta a nabízeným pojištěním.

i Do pole „**Bližší specifikace požadavků**“ uvádějte požadavek klienta **jeho laickou řečí** (např. chci pojiřit úvěr, chci pojiřit na úraz).

Požadavky, potřeby a cíle klienta

Vyberte na základě klientových potřeb ještě alespoň jednu z následujících možností:

- Možnost volby obmyšlené osoby (zajištění pro případ smrti a dožití)
- Zajištění pro případ neočekávané události (úraz, nemoc, hospitalizace)
- Získání daňových úlev (zajištění pro případ smrti a dožití)

Pokud je jedinou potřebou klienta:

- Využití běžně placeného pojištění
- Zhodnocení volných finančních prostředků

nedoporučujeme mu sjednat tento produkt.

Chcete výběr změnit?

Ano Ne

Na základě požadavků klienta bude automaticky vyhodnocena vhodnost produktu. V případě, že zvolíte pouze „Využití běžně (jednorázově) placeného pojištění“, a/nebo „Zhodnocení volných finančních prostředků“, je produkt vyhodnocen jako nevhodný a zobrazí se tato hláška.

A) Pokud nedojde ke změně výběru (**Ne**), budete ve sjednání moci pokračovat, ale do Záznamu z jednání, který klient musí podepsat, bude automaticky dotažena rada v tomto znění:

„Na základě informací, které jste nám sdělil během jednání a po provedení analýzy, Vám poskytujeme následující radu – máme za to, že tento produkt pro vás není zcela vhodný. Naše analýza ale nemusí zcela reflektovat Vaši situaci a mohou existovat Vaše specifické důvody pro sjednání tohoto produktu. Podpisem stvrzujete, že opravdu máte zájem na sjednání produktu investičního životního pojištění.“

Pokud na základě reálných klientových potřeb budete chtít vybrat některé z dalších možností, zvolte **Ano** a doplňte požadavky klienta.

B)

V případě, že je **produkt vyhodnocen jako vhodný** (hláška se nezobrazí), do Záznamu z jednání se propíše následující informace:

„Na základě informací, které jste nám sdělil během jednání a po provedení analýzy, Vám poskytujeme následující radu - investiční životní pojištění je pro Vás vhodné a přínosné. Můžeme Vám doporučit jeho sjednání.“

Obě znění automatických textací k radě vhodnosti produktu je dále možné rozšířit o vlastní text a radu individuálně doplnit viz dále.

i

U pojištění Maximal Invest je tento krok součástí sjednání pojistné smlouvy.

Praha - Na Pankráči - HUB Pankrác
Varel Frištenský

slovensky english změna jednotky nové okno zavřít okno
Svoboda Jan, S-Cube uživatel

Nová smlouva - běžné placená 07.10.2020 19:01 Neukončená Transakce

KROKY

- Data modelu
- Záznam z jednání**
- Alokační poměr
- Korespondenční adresa a údaje o klientovi
- Obmyšlený
- Platby
- Shrnutí
- Výsledek

Předchozí krok
Následující krok

Současná pojistná ochrana. Pojištění osob pro případ:

- ☐ dožití
- ☐ smrti
- ☐ úrazu
- ☐ nemoci
- ☐ hospitalizace
- ☐ pojištění dětí
- ☐ vážné choroby
- ☒ invalidity
- jiné - uveďte

Záznam z jednání

- ☐ Využití běžně placeného pojištění
- ☐ Zajištění pro případ smrti a dožití
- ☐ Zajištění pro případ neočekávané události (úraz, nemoc, hospitalizace)
- ☐ Zhodnocení volných finančních prostředků
- ☐ Možnost volby obmyšlené osoby (zajištění pro případ smrti a dožití)
- ☒ Získání daňových úlev (zajištění pro případ smrti a dožití)

Bližší specifikace požadavků, cílů a potřeb klienta

Upozornění

• V rámci požadavků a potřeb není vybrána volba Zajištění pro případ smrti a dožití (u Maxíka pouze dožití). Pojištění tuto složku vždy obsahuje a nelze sjednat bez ní. Je nutné to uvést přes možnost „jiné důvody“ do pole „výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním“, a to např. textem: „sjednáno Zajištění pro případ smrti a dožití - IŽP“ nebo v případě Maxíka např. textem „sjednáno Zajištění pro případ dožití - IŽP“.

OK

Do horní části jsou automaticky přeneseny údaje z Modelu. Zkontrolujte, zda smlouva odpovídá požadavkům a potřebám klienta.

Pokud nebyl zaškrtnut klientův požadavek na pojištění pro smrt a dožití u Maxíka, tak budete upozorněni, že vznikne sjednáním smlouvy nesrovnalost (pojištění pro případ smrti a dožití je povinnou součástí smlouvy). Na tuto případnou nesrovnalost musíte klienta upozornit a uvést ji do nesrovnalostí.

Vyberte vhodnou variantu:

- Smlouva odpovídá požadavkům a potřebám klienta. Do nesrovnalostí se automaticky vyplní text „žádné nesrovnalosti“.
- Smlouva neodpovídá požadavkům a potřebám klienta – zaškrtněte „Jiné důvody“ a uveďte důvody nesrovnalostí mezi vaším doporučením a nabídnutým pojištěním.

důvody, na kterých PZ zakládá své doporučení pro výběr daného produktu

- ☐ nabízené pojištění odpovídá výše uvedeným potřebám a požadavkům
- ☒ jiné důvody

výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním

sjednáno Zajištění pro případ smrti a dožití – IŽP

doporučení a rada ohledně vhodnosti pojistného produktu

Na základě informací, které jste nám sdělil během jednání a po provedení analýzy, Vám poskytujeme následující radu - investiční životní pojištění je pro Vás vhodné a přínosné. Můžeme Vám doporučit jeho sjednání.

doplňující informace

Ve spodní části obrazovky je zobrazeno vyhodnocení posouzení vhodnosti produktu, tedy rada, která se propíše do Záznamu z jednání. Do pole „Doplňující informace“ запиšte případné doplnění či upřesnění k poskytnuté radě ohledně vhodnosti produktu. Zejména v případě, kdy klient produkt sjednává, přestože pro něj není vhodný.

Příklady vyplnění

MAXIMAL PROFIT
Daňové úlevy

Model – krok „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	
Současná pojistná ochrana	• Smrt • Dožití • Úraz
Pole „jiné – uveďte“	•
Část „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	• Využití běžně placeného pojištění • Zhodnocení volných prostředků • Zajištění pro případ smrti a dožití • Získání daňových úlev
Pole „Blížší specifikace požadavků atd.“	Klient chce čerpat slevu na daních.
Smlouva – krok „Záznam z jednání“	
Horní část	Automatický přenos z modelu (zkontrolujte, zda smlouva odpovídá požadavkům a potřebám klienta a vybere správnou volbu)
Část „Důvody, na kterých PZ zakládá svá doporučení atd.“	Nabízené pojištění odpovídá výše uvedeným potřebám a požadavkům
Doporučení a rada ohledně vhodnosti produktu	Na základě informací, které jste nám sdělil během jednání a po provedení analýzy, Vám poskytujeme následující radu - investiční životní pojištění je pro Vás vhodné a přínosné. Můžeme Vám doporučit jeho sjednání.
Doplňující informace	

MAXÍK
Úraz, rezerva

Model – krok „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	
Současná pojistná ochrana	•
Pole „jiné – uveďte“	•
Část „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	• Zhodnocení volných prostředků • Zajištění pro případ neočekávané události • Zajištění pro případ dožití • Využití běžně placeného pojištění
Pole „Blížší specifikace požadavků atd.“	Klient chce úrazové pojištění pro své dítě a mít pro něho rezervu.
Smlouva – krok „Záznam z jednání“	
Horní část	Automatický přenos z modelu (zkontrolujte, zda smlouva odpovídá požadavkům a potřebám klienta a vybere správnou volbu)
Část „Důvody, na kterých PZ zakládá svá doporučení atd.“	Nabízené pojištění odpovídá výše uvedeným potřebám a požadavkům.
Doporučení a rada ohledně vhodnosti produktu	Na základě informací, které jste nám sdělil během jednání a po provedení analýzy, Vám poskytujeme následující radu - investiční životní pojištění je pro Vás vhodné a přínosné. Můžeme Vám doporučit jeho sjednání.
Doplňující informace	

**MAXIMAL
PROFIT Z**

Model – krok „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	
Současná pojistná ochrana	•
Pole „jiné – uveďte“	• Klient má povinné ručení a havarijní pojištění na auto a pojištění dětí.
Část „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	• Využití běžně placeného pojištění • Zhodnocení volných prostředků
Pole „Bližší specifikace požadavků atd.“	Klient chce využívat příspěvek na životní pojištění od svého zaměstnavatele.
Smlouva – krok „Záznam z jednání“	
Horní část	Automatický přenos z modelu (zkontrolujte, zda smlouva odpovídá požadavkům a potřebám klienta a vybere správnou volbu)
Část „Důvody, na kterých PZ zakládá svá doporučení atd.“	Jiné důvody – sjednáno Zajištění pro případ smrti a dožití - IŽP
Doporučení a rada ohledně vhodnosti produktu	Na základě informací, které jste nám sdělil během jednání a po provedení analýzy, Vám poskytujeme následující radu – máme za to, že tento produkt pro vás není zcela vhodný. Naše analýza ale nemusí zcela reflektovat Vaši situaci a mohou existovat Vaše specifické důvody pro sjednání tohoto produktu. Podpisem stvrzujete, že opravdu máte zájem na sjednání produktu investičního životního pojištění.
Doplňující informace	Klient chce čerpat příspěvky zaměstnavatele na životní pojištění, proto je pro něj tento produkt vhodný.

**MAXIMAL
INVEST**

Smlouva – krok „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	
Současná pojistná ochrana	• Invalidita • Smrt • Úraz
Pole „jiné – uveďte“	•
Část „Požadavky, potřeby a cíle klienta“	• Zhodnocení volných prostředků • Zajištění pro případ smrti a dožití • Využití jednorázově placeného pojištění
Pole „Bližší specifikace požadavků atd.“	
Smlouva – krok „Záznam z jednání“	
Horní část	Automatický přenos z modelu (zkontrolujte, zda smlouva odpovídá požadavkům a potřebám klienta a vybere správnou volbu)
Část „Důvody, na kterých PZ zakládá svá doporučení atd.“	Nabízené pojištění odpovídá výše uvedeným potřebám a požadavkům
Doporučení a rada ohledně vhodnosti produktu	Na základě informací, které jste nám sdělil během jednání a po provedení analýzy, Vám poskytujeme následující radu - investiční životní pojištění je pro Vás vhodné a přínosné. Můžeme Vám doporučit jeho sjednání.
Doplňující informace	

C) ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ – FORTE

1

Záznam z jednání | Hlavní pojištěný | 1. další pojištěný | 2. další pojištěný | Osoby | Ostatní

Současná pojistná ochrana zákazníka

1. Pojištění osob - pojištění pro případ

☐ Dožití ☐ Smrti ☐ Úrazu ☐ Nemoci ☐ Hospitalizace ☐ Pojištění dětí ☐ Vážné choroby ☐ Invalidita

☐ Jiné - uveďte:

Zaznamenejte, co má již klient zajištěno v rámci jiného pojištění.

2

Požadavky, potřeby a cíle zákazníka

1. Pojištění pro případ

☐ Dožití ☐ Smrti ☐ Úrazu ☐ Nemoci ☐ Hospitalizace ☐ Pojištění dětí ☐ Vážné choroby ☐ Invalidita ☐ Klient požaduje danové úpisy

☐ Jiné:

Zaznamenejte požadavky a potřeby klienta a zároveň je blíže specifikujte laickou řečí klienta.

Vždy by mělo být označeno „Smrt“ a „Dožití“ (základní riziko). Pokud nebude, musí být následně uvedeno jako nesrovnalost mezi požadavky klienta a nabízeným pojištěním.

Bližší specifikace požadavků a potřeb klienta, včetně základních parametrů pojištění, např. limitů pojistného plnění, spoluúčasti apod.:
Nutno vždy vyplnit!

3

Posouzení vhodnosti produktu – zjišťovací část

2. Otázky sloužící k posouzení vhodnosti produktu

Chce zákazník zhodnotit finanční prostředky? ☐ Ano ☐ Ne

Jaký je zdroj Vašich pravidelných příjmů? ☐ Mzda ☐ Příjmy z podnikání ☐ Jiné

Jaká je výše Vašich pravidelných měsíčních příjmů?

3. Investiční a finanční dotazník

Dotazník ☐ Klient odmítá vyplnit investiční dotazník (?)

S klientem vyplňte otázky k posouzení vhodnosti produktu. Investiční dotazník doplňte dle výsledku ID z S-Cube.

4

Posouzení vhodnosti produktu - zápis

Posouzení vhodnosti produktu: (?)
Nutno vždy vyplnit!

Dle níže запиšte posouzení vhodnosti z hlediska investic.

Postupujte dle odpovědi klienta za první otázku ve zjišťovací části – „Chce zákazník zhodnotit finanční prostředky?“.



U Forte bude odpověď vždy NE (pojištění sjednáváme pouze na rizika). Odpověď ANO může nastat jen v případě *Forte.

Odpověď klienta	Co musíte udělat?	Počet nesouladů	Pole Posouzení vhodnosti produktu – doporučená textace
NE	Pouze vyplníte pole Posouzení	-	Uvedl/a jste, že chcete pojištěním řešit krytí životních rizik a rizik týkajících se Vašeho zdraví, a naopak že nechcete pojištění využívat k investování volných finančních prostředků. Přesto Vám doporučujeme produkt investičního životního pojištění FORTE, neboť ten Vám poskytne adekvátní pojistnou ochranu proti jednotlivým rizikům a současně umožňuje nastavení investiční složky pojištění na naprosto minimální, zanedbatelnou částku. V případě, že si tento svůj požadavek neinvestovat prostřednictvím pojištění rozmyslíte (např. i jednorázově – využitím možnosti zaplatit mimořádné pojistné), doporučujeme Vám postupovat v souladu s Vaším investičním profilem, který Vám vyšel na základě investičního dotazníku.
ANO	Posoudíte možné nesoulady s body zákonné analýzy	0 - 1	Na základě informací, které jste nám poskytl v předmluvní dokumentaci, je pro Vás investiční životní pojištění vhodné a přínosné a doporučujeme jeho sjednání.
ANO	Posoudíte možné nesoulady s body zákonné analýzy	2 a více	Na základě informací, které jste nám poskytl v předmluvní dokumentaci, se zdá, že na Vaší straně jsou specifické důvody pro sjednání životního pojištění. Naše analýza nemusí zcela reflektovat Vaši situaci, a proto lze dle Vašeho zvážení životní pojištění sjednat.
Odmítl odpovědět	Pouze vyplníte pole Posouzení	-	Vzhledem k tomu, že jste nám neposkytl dostatek informací, není možné poskytnout radu vztahující se k vhodnosti produktu. Podpisem stvrzujete, že přesto máte zájem na sjednání produktu investičního životního pojištění.

Pokud klient **chce zhodnocovat** finanční prostředky (Forte*), pak je nutné vycházet ze zákonem předepsané analýzy a podívat se na možné nesoulady.

Investiční dotazník	Odpověď klienta	Možný nesoulad
	Pojistná doba je delší než klientem požadovaná doba investice.	Je nutné se zeptat klienta, za jak dlouho chce mít prostředky k dispozici. Pokud dříve než pojistná doba, tak se jedná o nesoulad.
Otázka č. 11 - Jak byste zareagoval/a, kdyby hodnota Vaší investice podle výše zvoleného scénáře mimořádně poklesla více, než jste očekával/a?	Odpověď a) Takový propad je pro mě nepřijatelný, z investice bych vystoupil/a, abych zabránil/a případným dalším ztrátám.	Klient se obává ztrát investiční složky. Pokud není zvolen Garantovaný program, jedná se o nesoulad.
Otázka č. 9 – Jakou částku můžete měsíčně odkládat stranou po odečtení všech nutných pravidelně placených výdajů?	Odpověď a) Konkrétní částka + b) Určitou částku ano - posuďte možnost platit měsíční pojistné. Odpověď c) Nic - nesoulad (chybí zdroje na úhradu pojistného).	Pojistné je vyšší než částka, která klientovi zbyvá po zaplacení nezbytných výdajů.
Otázka č. 1 - Znáte níže uvedené investiční nástroje? Máte s nimi vlastní zkušenost? Otázka č. 4 - Jakým způsobem jste získal/a znalosti z oblasti investování?	Odpověď 1 - Klient nezná a nemá zkušenost se žádným investičním nástrojem. Odpověď 4 a) - Klient nemá žádné znalosti z oblasti investování.	Pokud klient nezná žádný uvedený investiční nástroj a/nebo nemá žádnou znalost z oblasti investování, jedná se o nesoulad.

5

Doporučení pojišťovacího zprostředkovatele: ^(*)
Nutno vždy vyplnit!

Uved'te doporučení k parametrům nabízeného pojištění a konkrétní pojistné částky na základě rozhovoru. Zároveň zde můžete uvést, že klient některé doporučení odmítl.

Např.

„Dle grafu a požadavku klienta doporučuji tato rizika a tyto PČ xx“ (pokud klient některá rizika či PČ nechce, uveďte důvod).
„Klient byl seznámen s vývojem klesání PČ“ (je-li sjednáno riziko s klesající pojistnou částkou).
„Klient byl upozorněn na nemožnost výběru hodnoty pojištění“ (smlouva s příspěvkem zaměstnavatele).



Vyhněte se obecným frázím, které by šlo použít u každé smlouvy (např. „Klient byl seznámen s výlukami dle VPP“, „Klient byl seznámen s modelací a vývojem pojištění“).

6

Vyplňte pojistnou smlouvu a poté pole níže

Výčet a důvody případných nesrovnalostí mezi požadavky klienta a nabídnutým pojištěním:

Odpovídá-li sjednaná smlouva požadavkům a potřebám klienta, doplňte „nesrovnalosti nejsou“. Není-li tomu tak, doplňte případné nesrovnalosti, tedy rozdíly mezi původními požadavky klienta a sjednaným pojištěním.

Příklady vyplnění

Záznam z jednání	
Požadavky, potřeby a cíle zákazníka – Pojištění pro případ	Dožití, Smrt, Úraz, Nemoc, Vážné choroby, Invalidita
Blížší specifikace požadavků	Potřebuji zajistit rodinu, chtěl bych úrazové pojištění, nechci investovat
Posouzení vhodnosti produktu (klient nechce hodnotit prostředky)	Uvedl/a jste, že chcete pojištěním řešit krytí životních rizik a rizik týkajících se Vašeho zdraví, a naopak že nechcete pojištění využívat k investování volných finančních prostředků. Přesto Vám doporučujeme produkt investičního životního pojištění FORTE, neboť ten Vám poskytne adekvátní pojistnou ochranu proti jednotlivým rizikům a současně umožňuje nastavení investiční složky pojištění na naprosto minimální, zanedbatelnou částku. V případě, že si tento svůj požadavek neinvestovat prostřednictvím pojištění rozmyslíte (např. i jednorázově – využitím možnosti zaplatit mimořádné pojistné), doporučujeme Vám postupovat v souladu s Vaším investičním profilem, který Vám vyšel na základě investičního dotazníku.
Doporučení PZ	Podle grafu a potřeb klienta doporučuji tato rizika a pojistné částky – INV 400 000, VCH 100 000, TNÚ 500 000 a žádost klienta nesjednáno riziko VCH
Výčet a důvody případných nesrovnalostí	Nesrovnalosti nejsou

FORTE
Rizika

Záznam z jednání	
Požadavky, potřeby a cíle zákazníka – Pojištění pro případ	Dožití, Smrt, Úraz, Nemoc, Invalidita
Blížší specifikace požadavků	Potřebuji zajistit hypotéku/úvěr, investovat nechci, ostatní mám zajištěno jinou smlouvou
Posouzení vhodnosti produktu (klient nechce hodnotit prostředky)	Uvedl/a jste, že chcete pojištěním řešit krytí životních rizik a rizik týkajících se Vašeho zdraví, a naopak že nechcete pojištění využívat k investování volných finančních prostředků. Přesto Vám doporučujeme produkt investičního životního pojištění FORTE, neboť ten Vám poskytne adekvátní pojistnou ochranu proti jednotlivým rizikům a současně umožňuje nastavení investiční složky pojištění na naprosto minimální, zanedbatelnou částku. V případě, že si tento svůj požadavek neinvestovat prostřednictvím pojištění rozmyslíte (např. i jednorázově – využitím možnosti zaplatit mimořádné pojistné), doporučujeme Vám postupovat v souladu s Vaším investičním profilem, který Vám vyšel na základě investičního dotazníku.
Doporučení PZ	Vzhledem k požadavkům a potřebám klienta doporučuji tato rizika a pojistné částky: SO klesající anuitně ve výši úvěru, IO klesající anuitně ve výši úvěru, PN od 29. dne - denní dávka 300 Kč (splátka/30)
Výčet a důvody případných nesrovnalostí	Nesrovnalosti nejsou

FORTE
Zajištění hypotéky

Záznam z jednání	
Požadavky, potřeby a cíle zákazníka	Dožití, Smrt
Bližší specifikace požadavků	Chci využít příspěvek zaměstnavatele na investice, ostatní zajištění mám řešeno jinou smlouvou
Posouzení vhodnosti produktu (klient chce zhodnotit prostředky)	Na základě informací, které jste nám poskytli v předšmluvní dokumentaci, je pro Vás investiční životní pojištění vhodné a přínosné a doporučujeme jeho sjednání
Doporučení PZ	Podle potřeb klienta a na základě investičního dotazníku doporučuji růstový fond, klient byl seznámen s omezením výběru hodnoty pojištění
Výčet a důvody případných nesrovnalostí	Nesrovnalosti nejsou

***FORTE
Příspěvek
zaměstnavatele**

Pouze pro vnitřní potřebu, 02/2021