

1 Základní informace o samostatném zprostředkovateli a zprostředkování pojištění

1.1 Informace o Zprostředkovateli

OK KLIENT a.s. IČO: 291 85 114, se sídlem Mánesova 3014/16, Brno 612 00, kontaktní adresa: Jihlavská 796/7a, Brno 625 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 5944, internetové stránky: www.okklient.cz, email: info@okklient.cz, telefon: +420 549 211 217 (dále jen „Zprostředkovatel“).

Zprostředkovatel je v souladu se zák. č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZDPZ“) držitelem oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele uděleného Českou národní bankou, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 (dále též „ČNB“), která vykonává dohled nad činností Zprostředkovatele a jeho vázaných zástupců (dále „VZ“), resp. doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů (dále „DPZ“).

Zprostředkovatel a jeho VZ, resp. DPZ, jsou zapsáni v registru vedeném ČNB. Zápis Zprostředkovatele a jeho VZ, resp. DPZ, v registru ČNB může zákazník nejlépe ověřit u ČNB na internetových stránkách <https://www.cnb.cz/cnb/jerrr> nebo telefonicky na čísle +420 224 411 111.

Zprostředkovatel bude pro komunikaci se zákazníkem používat český jazyk. V tomto jazyce bude zákazník od Zprostředkovatele dostávat dokumenty a jiné informace. Zákazník může se Zprostředkovatelem komunikovat, osobně, telefonicky, písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty (email).

Zákazník má možnost si zvolit, zdali mu budou informace stanovené právními předpisy Zprostředkovatelem poskytovány prostřednictvím listinných záznamů a zpráv nebo elektronicky prostřednictvím jiného trvalého nosiče dat. Zákazník podpisem tohoto dokumentu potvrzuje, že mu byly nabídnuty obě možnosti poskytování informací a že souhlasí s poskytováním informací prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků (jiný trvalý nosič dat) a že zvolený způsob je vhodný s ohledem na sjednávané pojištění. Některé informace budou v souladu s právními předpisy zákazníkovi poskytovány prostřednictvím internetových stránek Zprostředkovatele www.okklient.cz, s čímž zákazník podpisem tohoto dokumentu souhlasí. Zákazník v této souvislosti prohlašuje, že má pravidelný přístup na internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na internetových stránkách Zprostředkovatele a poskytnutými prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků seznámit a že má zřízenou emailovou adresu. V případě, že zákazník nemá pravidelný přístup ke službě internet, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit Zprostředkovateli. V případě, že zákazník bude požadovat poskytování informací v listinné podobě, sdělí svůj požadavek Zprostředkovateli a ten informace v této podobě zákazníkovi poskytne.

1.2 Zprostředkování pojištění

Zprostředkovatel v souladu se ZDPZ vydává pravidla pro zjišťování a řízení střetu zájmů (dále jen „Pravidla řízení střetu zájmů“). Cílem Pravidel řízení střetu zájmů je při zprostředkování pojištění efektivně zjišťovat a řídit střety zájmů, aby v jejich důsledku nedocházelo k poškozování zájmů zákazníků. Pokud střet zájmů nelze odvrátit, Zprostředkovatel upřednostní vždy zájmy zákazníka před zájmy vlastními nebo zájmy osob, které jsou se Zprostředkovatelem majetkově nebo jinak propojeny. Specifickým případem střetu zájmů jsou tzv. pobídky. Zprostředkovatel a VZ, resp. DPZ, nesmí při zprostředkování pojištění přijmout, nabídnout nebo poskytnout peněžitou nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti stanovené ZDPZ nebo jinými právními předpisy, včetně neobvyklé úplaty za zprostředkování pojištění nebo jakékoli jiné neopodstatněné výhody finanční, materiální nebo nemateriální. Zprostředkovatel ani jeho VZ, resp. DPZ, nemají přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech či základním kapitálu pojišťoven, se kterými může zákazník sjednat pojištění prostřednictvím Zprostředkovatele. Žádná pojišťovna, se kterou může zákazník sjednat pojištění prostřednictvím Zprostředkovatele, nebo osoba ovládající danou pojišťovnu, nemá přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech či základním kapitálu Zprostředkovatele nebo jeho VZ, resp. DPZ. Podrobnější informace o střetech zájmů a pobídkách sdělí Zprostředkovatel na žádost zákazníka, přičemž tyto jsou rovněž uveřejněny na internetových stránkách Zprostředkovatele: <https://www.okklient.cz/kontakt/pravidla-rizeni-stretu-zajmu>.

Zprostředkovatel zprostředkovává pro zákazníka pojištění jako pojišťovací agent na základě písemné smlouvy s pojišťovnami. Seznam pojišťoven spolupracujících se Zprostředkovatelem **v agentském režimu** je uveden v registru ČNB a na internetových stránkách Zprostředkovatele: <https://www.okklient.cz/ok-klient/ob-partneri>.

Požadavky, cíle a potřeby zákazníka související se sjednáváním pojištěním, doporučený pojistný produkt, důvody, na kterých Zprostředkovatel zakládá svá doporučení, aby se zákazník mohl rozhodnout, zda sjedná nebo podstatně změní pojištění, a upozornění na případné nesrovnalosti mezi požadavky zákazníka a nabízeným pojištěním jsou uvedeny v dokumentu „Záznam o požadavcích a potřebách“.



Zprostředkovatel a jeho VZ, resp. DPZ, jsou v souvislosti se sjednáváním pojištění nebo změnou pojištění odměňováni formou provizí spolupracujícími pojišťovnami. Zprostředkovatel ani jeho VZ, resp. DPZ, nejsou odměňováni přímo zákazníkem.

Zprostředkovatel při zprostředkování pojištění, s výjimkou sjednání nebo podstatné změny rezervotvorného pojištění, neposkytuje zákazníkovi radu ve smyslu ust. § 78 ZDPZ.

1.3 Rezervotvorné pojištění (pojistný produkt s investiční složkou)

Před sjednáním nebo podstatnou změnou rezervotvorného pojištění poskytne Zprostředkovatel zákazníkovi radu. 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 Zprostředkovatel distribuovat. Jestliže Zprostředkovatel nezíská informace v potřebném rozsahu, zákazníkovi radu neposkytne.

Zprostředkovatel poskytne zákazníkovi prohlášení o vhodnosti obsahující souhrn poskytnutého poradenství, informace, proč je poskytnuté poradenství pro zákazníka vhodné, a zejména, jak odpovídá investičním cílům zákazníka včetně jeho rizikové tolerance; finanční situaci zákazníka včetně jeho schopnosti nést ztráty; znalostem a zkušenostem zákazníka. Zprostředkovatel upozorní zákazníka na to, zda bude u doporučeného rezervotvorného pojištění pravděpodobně potřebné, aby zákazník požadoval jeho pravidelný přezkum, a uvede tuto informaci v prohlášení o vhodnosti.

Reklamací či stížností na jednání Zprostředkovatele a jeho VZ, resp. DPZ, může zákazník, pojištěný nebo jiná oprávněná osoba podat osobně, písemně na kontaktní údaje Zprostředkovatele (OK KLIENT a.s., se sídlem Mánesova 3014/16, 612 00 Brno, ID datové schránky: vp6eg8n, www.okklient.cz) nebo e-mailem (stiznosti@okklient.cz). Tyto osoby mají rovněž možnost se obrátit na dozorový orgán Zprostředkovatele, kterým je Česká národní banka (www.cnb.cz, se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1; tel.: +420 224 411 111; e-mail: podatelna@cnb.cz; ID datové schránky: 8tgaiej), případně podat žalobu na Zprostředkovatele u věcně a místně příslušného soudu nebo se obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr (www.finarbitr.cz; e-mail: arbitr@finarbitr.cz; ID datové schránky: qr9ab9x), u neživotního pojištění Česká obchodní inspekce (www.coi.cz; tel.: +420 222 703 404; e-mail: podatelna@coi.cz; ID datové schránky: x7cab34). Při řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotních pojištění se můžete obrátit na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. (<https://www.ombudsmancap.cz>; tel.: +420 602 273 096; e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz; ID datové schránky: i4ymwu8). Pravomoci ombudsmana ČAP se nevztahují na:

- spory ze zákonného pojištění zaměstnavatele proti škodám způsobeným pracovními úrazy nebo nemocemi z povolání
- spory z pojištění odpovědnosti za provoz vozidla (tzv. povinná odpovědnost)
- spory z pojištění občanskoprávní odpovědnosti
- spory poškozených stran, které nejsou spotřebiteli

Podrobný postup podání a vyřízení reklamací či stížností adresované Zprostředkovateli upravuje reklamační řád umístěný na internetových stránkách Zprostředkovatele: <https://www.okklient.cz/kontakt/reklamace>.

V případě řešení spotřebitelských sporů on-line vzniklých na území Evropské Unie se lze taktéž obrátit na orgány EU (vizte: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>).

Zákazník podpisem tohoto dokumentu potvrzuje, že výše uvedené informace obdržel v dostatečném časovém předstihu před sjednáním pojištění, a že na základě těchto byl schopen učinit informované rozhodnutí.

1.4 Informace o přístupu k udržitelnosti v oblasti pojištění

Informace o přístupu Zprostředkovatele k udržitelnosti v oblasti finančních služeb dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2088 (SFDR) jsou uveřejněny na internetových stránkách Zprostředkovatele: www.okklient.cz/media/web-informacni-dokument-sfdr-szp-okk-2024.pdf.