

Směrnice o provizních zásadách č. 1018 (dále jen „Směrnice“)

Preamble

Směrnice upravuje podmínky nároku zprostředkovatele na provizi za pojistné smlouvy sjednané na základě Smlouvy o zprostředkování pojištění uzavřené mezi zprostředkovatelem a pojišťovnou (tj. za jakých podmínek vzniká a zaniká nárok na odměnu), zásady jejího výpočtu a výplaty.

Směrnici vydává představenstvo společnosti Direct pojišťovna, a.s., se sídlem Nové sady 996/25, Brno, 602 00, IČO: 25073958, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3365 (dále jen „pojišťovna“).

Definice pojmů a zkratk

Zprostředkovatel – samostatný zprostředkovatel zapsaný do registru ČNB ve smyslu ustanovení Zákona o distribuci pojištění a zajištění

Pojišťovna – Direct pojišťovna, a.s., se sídlem Nové sady 996/25, Brno, 602 00; IČO: 25073958, DIČ: CZ699004195, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3365

ČNB – Česká národní banka

Smlouva – smlouva o zprostředkování pojištění uzavřená mezi zprostředkovatelem a pojišťovnou

Provize – odměna náležející zprostředkovateli podle Smlouvy

Neoprávněná provize – odměna, na kterou zprostředkovateli nevznikl nárok

PS – pojistná smlouva, kterou se pojišťovna zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout klientovi ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojišťovně pojistné

Pojistné – úplata hrazená pojistníkem pojišťovně za převzetí pojistného rizika a připravenost poskytnout klientovi pojistné plnění

Pojistník – osoba, která s pojišťovnou uzavřela pojistnou smlouvu a zavázala se platit pojistné

Klient – osoba, která má práva či povinnosti vyplývající z pojistné smlouvy uzavřené s pojišťovnou

Škodní průběh – je procentuální poměr nákladů na škody včetně rezerv v hodnoceném období vůči zaslouženému pojistnému

ZDPZ – zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění

Článek I

Obecná ustanovení

1. Směrnice je nedílnou součástí Smlouvy zakládající smluvní vztah mezi pojišťovnou a zprostředkovatelem a navazuje na ujednání ve Smlouvě uvedená.
2. Uzavřením Smlouvy zprostředkovatel vyslovil souhlas s touto Směrnicí a je vázán povinnostmi, které pro něj ze Směrnice vyplývají.

Článek II

Druhy provizí

1. **Získatelská provize** – provize náležející zprostředkovateli za získání obchodu, tj. uzavření PS. Na tuto provizi má zprostředkovatel nárok v 1. roce trvání PS, a to ve výši uvedené v příloze č. 1 Smlouvy – Provizní sazby. Případná změna sazeb získatelské provize je ujednaná písemným dodatkem ke Smlouvě včetně období její platnosti. Sazba provize ujednaná dodatkem v takovém případě nahrazuje sazbu provize uvedenou v příloze č. 1 Smlouvy, avšak pouze po dobu účinnosti příslušného dodatku. V případě připojištění nebo odpojištění pojistného nebezpečí na již uzavřené PS v prvním roce trvání PS, odpovídá odměna zprostředkovatele vždy platné provizi získatelské.

2. **Následná provize** – provize náležející zprostředkovateli za stálou péči o klienta v druhém roce a dalších letech trvání PS a současně v době trvání platnosti Smlouvy. Odpovídá výši následné provize uvedené v příloze č. 1 Smlouvy – Provizní sazby, která byla platná v době uzavření PS. Případná změna sazeb následné provize je ujednaná písemným dodatkem ke Smlouvě včetně období její platnosti. Sazba provize ujednaná dodatkem v takovém případě nahrazuje sazbu provize uvedenou v příloze č. 1 Smlouvy, avšak pouze po dobu účinnosti příslušného dodatku. V případě připojištění nebo odpojištění pojistného rizika na již uzavřené PS v druhém roce a dalších letech trvání PS, odpovídá odměna zprostředkovatele vždy následné provizi platné v době uzavření PS. To platí i při změně správce PS. V případě ukončení dané PS nebo ukončení Smlouvy zprostředkovatele, nárok na následnou provizi pro tuto PS zaniká.
3. **Superprovize** – mimořádná motivační bonusová odměna vyplacená pouze za předpokladu splnění určitých podmínek a kritérií, které jsou předem definovány společně se splatností této odměny písemnou formou ke Smlouvě.

Článek III

Nárok na výplatu provize

1. Oprávněná provize

- a) Zprostředkovatel má právo na provizi za jednání uskutečněné v souladu s předmětem Smlouvy po dobu trvání závazku, jestliže byl obchod uzavřen v důsledku jeho činnosti (tj. zprostředkoval uzavření PS a/nebo poskytl následnou péči klientovi).
- b) Podmínkou výplaty provize zprostředkovateli je zadání PS do provozního systému pojišťovny na základě správně sepsané a uzavřené PS, včas doručené pojišťovně, nebo sjednání PS prostřednictvím sjednavače umístěného na webovém portálu pojišťovny, či přes srovnávací online sjednavač zprostředkovatele napojený na systém pojišťovny.
- c) Nárok na provizi vzniká zaplacením pojistného předepsaného pojišťovnou na účet pojišťovny pod správným variabilním symbolem včas a řádně v termínu určeném pojišťovnou a jeho přiřazení k předpisu pojistného v příslušném období trvání pojištění. Pojišťovna přiřadí platbu k předpisu pojistného bez prodlení. Nárok vzniká pouze, je-li pojistníkem uhrazená plná výše předepsaného pojistného, potažmo plná výše stanovené splátky předepsaného pojistného.
- d) V případě, kdy pojišťovna umožní zprostředkovateli přijímat pojistné od klienta, vzniká nárok na provizi okamžikem zaplacení plné výše předepsaného pojistného, potažmo plné výše splátky předepsaného pojistného na účet pojišťovny a jeho přiřazením k PS pod správným variabilním symbolem. Tímto není dotčena možnost zprostředkovatele využívat Garanci platby podle čl. VII této směrnice.
- e) Nároky na provize podle Smlouvy nemohou být bez výslovného souhlasu pojišťovny ani postoupeny ani zastaveny.

2. Neoprávněná provize

- a) Zprostředkovatel nemá nárok na provizi, jestliže klient dle vlastního uvážení uzavře PS bez zprostředkování zprostředkovatelem a obchod je tedy uzavřený bez součinnosti zprostředkovatele.
- b) Nárok na provizi od pojišťovny podle Smlouvy nevzniká osobě, kterou zprostředkovatel písemně zmocnil (dle § 441 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění) k zařizování obchodu.
- c) Nárok na provizi nevznikne zprostředkovateli v případě, pokud na základě Smlouvy uzavře PS, kde je on sám pojistníkem, zástupcem pojistníka nebo oprávněnou osobou. To platí i v případech, kdy takovou pojistnou smlouvu uzavře zprostředkovatel pomocí svého spolupracovníka, jenž vystupuje vůči pojišťovně v postavení zprostředkovatele.
- d) Provize, která již byla zprostředkovateli vyplacena a na niž zanikl, nevznikl, nebo se snížil jeho nárok, je zprostředkovatel povinen pojišťovně vrátit. Pro tento případ je pojišťovna oprávněna provést zápočet pohledávky vůči zprostředkovateli plynoucí z povinnosti zprostředkovatele vrátit neoprávněnou provizi, a to proti pohledávce

zprostředkovatele vůči pojišťovně vztahující se k povinnosti pojišťovny vyplatit zprostředkovateli provizi z činností nebo úkonů provedených zprostředkovatelem podle Smlouvy. Zápočet je pojišťovna oprávněna provést ke dni nejbližší výplaty provizí (den zápočtu). Pokud pojišťovna nemůže provést zápočet podle výše uvedeného ustanovení do tří po sobě jdoucích měsíců ode dne zápočtu, je zprostředkovatel povinen vrátit pojišťovně neoprávněnou provizi do jednoho měsíce od doručení písemného vyrozumění od pojišťovny.

- e) Zprostředkovateli končí nárok na provizi (získatelskou i následnou) bezprostředně po datu ukončení jeho zápisu v registru ČNB. Tímto není dotčen nárok na výplatu provize, na kterou zprostředkovateli vznikl nárok v období, které předcházelo datu ukončení zápisu v registru ČNB. Zprostředkovatel má povinnost o této skutečnosti pojišťovnu neprodleně informovat, aby ji zohlednila v následující výplatě provizí. Obdrží-li pojišťovna informaci o ukončení jeho zápisu se zpožděním, v případě, kdy již neoprávněnou provizi zprostředkovateli vyplatila, je zprostředkovatel povinen ji neprodleně vrátit.
- f) Zprostředkovateli nevzniká nárok na plnou získatelskou provizi za uzavření nové PS (přesjednaná smlouva) v případě ukončení stávající PS (nahrazovaná smlouva) klienta, kterou má v péči, pokud jsou současně splněny všechny následující podmínky:
- přesjednaná smlouva se s nahrazovanou smlouvou shoduje v kategorii pojistného produktu podle přílohy č. 1 Provizní sazby;
 - přesjednaná smlouva se s nahrazovanou smlouvou shoduje v pojistníkovi a adrese místa pojištění
 - přesjednaná smlouva je smlouvou retailového pojistného produktu;
 - datum počátku účinnosti přesjednané smlouvy je později než 16 dní před koncem účinnosti nahrazované smlouvy a zároveň dříve než 61 dní po konci účinnosti nahrazované smlouvy;
 - přesjednaná smlouva nahrazuje nahrazovanou smlouvu, která byla účinná alespoň jeden rok.

Za přesjednanou smlouvu náleží zprostředkovateli upravená provize:

1. V okamžiku sjednání nové smlouvy (přesjednané):

- získatelská provize do výše ročního pojistného nahrazované smlouvy, platného ke dni jejího ukončení (tj. 365násobek denního pojistného platného ke dni ukončení nahrazované smlouvy). Její sazba odpovídá sazbě následné provize, ujednané v Příloze č. 1. případně ve znění pozdějších dodatků.

a zároveň

- **získatelská provize z části pojistného převyšujícího roční pojistné nahrazované smlouvy.**

2. V dalších letech trvání nové smlouvy (přesjednané):

- **následná provize z celé výše pojistného platného podle přesjednané smlouvy.**

Nárok na získatelskou provizi v této situaci nevzniká ani v případě, že přesjednanou smlouvu uzavře zástupce nebo pracovník zprostředkovatele, odlišný od zástupce nebo pracovníka zprostředkovatele, který uzavřel nahrazovanou smlouvu.

Článek IV

Výpočet provize

1. Základem pro výpočet provize je zaplacené pojistné předepsané pojišťovnou. Rozhodným dnem pro určení sazby provize je den sjednání PS. Den sjednání PS určuje výši provize, jež platí po celou dobu trvání PS, není-li ujednáno jinak.
2. Sazby provizí za sjednání PS pro jednotlivé produkty jsou uvedené v příloze č. 1 Smlouvy – Provizní sazby, případné odchylky sazeb jsou ujednané dodatkem ke Smlouvě.

provize = zaplacené předepsané pojistné × sazba provize v %

3. Stornoprovize se počítá pouze z nespotřebovaného pojistného. Nespotřebovaným pojistným se rozumí klientem uhrazené pojistné na danou PS, které pokrývá období po datu ukončení této PS.

stornoprovize PS = (-1) × nespotřebované pojistné × sazba provize v %

Článek V

Výplata provize

1. Provizi, na jejíž výplatu vznikl zprostředkovateli nárok, je pojišťovna povinna zaslat na zprostředkovatelem určený bankovní účet, a to do 20. dne příslušného kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž zprostředkovateli nárok vznikl, tj. po měsíci, ve kterém byly pojišťovně zaslány úhrady předepsaného pojistného za PS uzavřené činností zprostředkovatele na základě Smlouvy. O výši provize je zprostředkovatel informován zasláním písemné provizní sestavy na elektronickou adresu uvedenou zprostředkovatelem.
2. V případě inkasního režimu si zprostředkovatel ponechá částku odpovídající provizi a pojišťovně zasílá čisté pojistné, tj. pojistné po odečtení částky zadržené provize viz. Směrnice článek VII, část B. Zprostředkovatel v inkasním režimu bod 5 a 6, kde je uveden způsob vyúčtování provize.

Článek VI

Ostatní provizní pravidla

Pojišťovna je oprávněna přiměřeně snížit nebo nevyplatit zprostředkovateli provizi:

- a) pokud je úhrada dlužného pojistného realizována až započtením pohledávky pojišťovny týkající se dlužného pojistného proti pohledávce klienta z titulu pojistného plnění;
- b) pokud úhrada pojistného byla pojišťovnou vymáhána;
- c) pokud dojde k porušení povinností zprostředkovatele uvedených ve Smlouvě, nebo ZDPZ nebo k jednání zprostředkovatele, který poškozuje klienta nebo pojišťovnu, ale pokud toto porušení není důvodem pro ukončení Smlouvy;
- d) pokud zprostředkovatel porušil ustanovení článku V, bod 10 Smlouvy.

Článek VII

Režim spolupráce v návaznosti na inkaso pojistného

A. Zprostředkovatel v neinkasním režimu

Smluvní vztah nezakládá oprávnění zprostředkovatele, ani jeho spolupracovníků dle Smlouvy, přijímat pojistné. Klienti získaní činností zprostředkovatele dle Smlouvy hradí pojistné na účet pojišťovny.

B. Zprostředkovatel v inkasním režimu

1. Pojišťovna může zprostředkovatele zmocnit k inkasu pojistného písemným dodatkem ke Smlouvě. V takovém případě je pojistné hrazeno pojistníky na účet zprostředkovatele uvedený v dodatku, který zprostředkovatel pojišťovně sdělí v souvislosti s ustanovením Zákona o zprostředkování pojištění § 54, bod 3.
2. Zprostředkovatel je povinen převádět čisté pojistné na účet pojišťovny v řádném termínu. Čistým pojistným se rozumí pojistné předepsané pojišťovnou po odečtení odpovídající částky provize náležející zprostředkovateli.
 - a) **V případě sjednávání PS v listinné podobě** je zprostředkovatel povinen poukázat čisté pojistné na účet pojišťovny nejpozději do sedmi kalendářních dnů od přijetí platby na jeho účet.
 - b) **V případě elektronického sjednání** při využití sjednavače pojišťovny či online sjednávání prostřednictvím webové služby apod., kdy PS vzniká platbou pojistného, je nutné pojišťovnu o úhradě informovat neprodleně, nejpozději druhý den od sjednání PS. Informaci lze předat zasláním čistého pojistného nebo lze pojišťovně poslat tzv. Garanci platby.

Garance platby je okamžitý proces, který dočasně nahradí převod pojistného z inkasního účtu zprostředkovatele na účet pojišťovny do doby, než dojde ke skutečnému odeslání platby pojistného pojišťovně. Skutečné odeslání platby pojistného pojišťovně musí proběhnout nejpozději 7 kalendářních dní od odeslání Garance platby. Včasným odesláním Garance první platby zajistí zprostředkovatel včasný vznik pojistné smlouvy klienta. Odesláním Garance platby nevzniká nárok zprostředkovatele na provizi z takové pojistné smlouvy. Provizní nárok z pojistného uhrazeného klientem vzniká až na základě přijetí plné výše předepsaného pojistného pojišťovnou, potažmo plné výše splátky předepsaného pojistného na bankovní účet pojišťovny a jeho přiřazení k PS pod správným variabilním symbolem.

Nástroj pro Garanci platby předá pojišťovna zprostředkovateli neprodleně po platnosti ujednání práva inkasa pojistného zprostředkovatelem.

Zprostředkovatelem garantovaná platba klienta pro danou PS je pro zprostředkovatele vůči pojišťovně závazná. Proto, pokud v případě Garance platby zprostředkovatel neposkytne ke Garanci i odpovídající platbu, nevzniká pohledávka pojišťovny vůči klientovi, ale vůči zprostředkovateli a pojišťovna má oprávnění takovou platbu od zprostředkovatele vymáhat.

Příklady chování, které pojišťovna vnímá jako závažné porušení povinností:

- a) Vznik PS na základě garance platby, která nebyla klientem reálně uhrazena, může být v rozporu s rozhodnutím klienta smlouvu neuzavřít. Současně jej následným upomínacím procesem pro další platební období uvádíme v omyl ohledně finančních závazků vůči pojišťovně.
 - b) Protože závaznou podmínkou přiřazení platby pojistného k PS je variabilní symbol, nemůže zprostředkovatel inkasovanou platbou pojistného pokrýt jinou pohledávku, byť v rámci jednoho klienta na jiné či více PS, a to ani v případě, že ho o to klient výslovně požádá. Tento krok může případně proběhnout výhradně na základě žádosti klienta u pojišťovny.
3. Nedodržení termínu předání čistého pojistného řádně a včas tak, jak je uvedeno výše, ze strany zprostředkovatele, či nedodržování Garance platby v období dvou kalendářních měsíců po sobě jdoucích, se považuje za porušení povinností zprostředkovatele s podstatným dopadem na klienta a pojišťovna může oprávnění k inkasu zprostředkovateli odebrat a pohledávku předat k vymáhání.
 4. Pojišťovna bude zasílat zprostředkovateli informaci o výši a splatnosti pojistného na další pojistné období formou datové vety (tzv. výroční dopis). Zprostředkovatel je následně povinen výroční dopis prokazatelným způsobem poskytnout pojistníkům. Oznámení o výši a datu splatnosti tzv. področních splátek bude zasílat zprostředkovatel pojistníkům rovněž sám.

5. Zprostředkovatel:

- A) vyhotoví pro pojišťovnu ke každé odeslané platbě pojistného **Rozpis hromadné platby** na jednotlivé PS (dále jen „rozpis“), které jsou obsaženy v platbě pojistného, kdy součet pojistného za jednotlivé pojistné smlouvy v jednom rozpisu musí odpovídat částce zaslané na účet pojišťovny.

Rozpis obsahuje tyto povinné údaje:

- číslo pojistné smlouvy,
- jméno klienta,
- výše zadržené provize,
- částka pojistného, která odchází na pojišťovnu.

Vzor rozpisu předá pojišťovna pojišťovacímu zprostředkovateli v elektronické podobě. Rozpis zasílá zprostředkovatel v nezměněném formátu se všemi výše uvedenými údaji na e-mailovou adresu bordera@direct.cz nebo

- B) nevyhotovuje Rozpis hromadné platby a přímo zašle pojišťovně platbu čistého pojistného na každou jednotlivou PS.

6. Pokud pojistník uhradí pojistné k PS sjednané v inkasním režimu pojišťovně, pojišťovna vyplatí zprostředkovateli odpovídající provizi, a to formou mimořádné provize nebo v rámci provizního vyúčtování.

7. Pokud pojišťovna vrátí nespotřebované pojistné z PS v inkasním režimu přímo klientovi, vznikne jí od zprostředkovatele nárok na vrácení zadržené provize. Pak je pojišťovna oprávněna požádat o vrácení provize formou žádosti nebo započíst si tuto pohledávku z provizí, na které vznikne zprostředkovateli nárok v rámci provizního vyúčtování.
8. Zprostředkovatel je povinen činit veškeré kroky k tomu, aby byly řádně naplněny podmínky stanovené uzavřenou PS, zejména sledovat platební kázeň klientů a činit potřebná jednání za účelem splnění této povinnosti klientů, stejně jako poskytovat pojišťovně veškerou potřebnou součinnost v této věci.
9. Zprostředkovatel zajišťuje upomínání neuhrazeného splatného pojistného do 30 dnů po splatnosti u retailových pojistných produktů a do 30 dnů po splatnosti u produktů SME. U pohledávek za pojistníky starších než výše vymezené, provádí upomínání pojišťovna. Zprostředkovatel je povinen předávat pojišťovně podklady k ukončení PS z důvodu neplacení.
10. Vymáhání dlužného pojistného po zániku pojištění přísluší výhradně pojišťovně. Za vymáhané pojistné se považuje pojistné u ukončené smlouvy, které nebylo uhrazeno do dodatečné lhůty, kterou pojišťovna stanovuje pojistníkovi.

Článek VIII

Změna správce pojistné smlouvy

1. **Na žádost klienta** podanou písemnou formou s podpisem klienta provede pojišťovna změnu správce aktivní PS sjednané v postavení pojišťovacího agenta k datu nejbližšího výročí PS. Provizní nárok před výročím připadá původnímu správci PS, po převodu novému. Výše provize odpovídá provizi platné v době sjednání PS. Pokud je taková PS uzavřená v postavení pojišťovacího makléře, doloží klient plnou moc novému správci pojistné smlouvy. Udělení plné moci klientem novému správci považuje pojišťovna za výpověď plné moci správci předchozímu.
2. **Žádost zprostředkovatele** na převod PS sjednané/sjednaných v režimu pojišťovacího agenta může pojišťovna přijmout pouze se souhlasem zprostředkovatele, který má aktivní PS aktuálně ve správě. Datum počátku převodu souboru PS je vždy stanoveno na 1. den kalendářního měsíce. Od tohoto dne jsou PS na nového správce převáděny postupně, vždy k nejbližšímu výročí každé z těchto PS, tedy až po dobu jednoho roku. Provizní nárok před výročím připadá původnímu správci každé takové PS, po převodu novému. Výše provize odpovídá provizi platné v době sjednání PS. Rozhodne-li se pojišťovna žádosti o převod PS vyhovět, musí ji doprovázet písemný souhlas původního správce, nového správce a seznam PS, které jsou obsahem převodu.
3. **Pro změnu správce PS dále platí:**
 - a) Režim spolupráce obou zprostředkovatelů, mezi kterými se převod PS uskuteční, má shodný režim z hlediska inkasování pojistného od klienta.
 - b) Změna správce pojistné smlouvy flotilového pojištění (dále jen „PSFP“) je umožněna jen tehdy, je-li převedena kompletní PSFP, tedy všechna pojištění v rámci PSFP, která PSFP obsahuje. Převod PSFP je vždy k jejímu prvnímu nejbližšímu výročí po obdržení žádosti o převod. Od tohoto data přebírá nový správce PSFP do své správy. Jednotlivá pojištění, která PSFP obsahuje, jsou převedena najednou, v ten samý den jako PSFP, bez ohledu na to, kdy byla tato pojištění do PSFP přidána.
 - c) Změna správy PS není možná u PS na dobu určitou.
 - d) PS, jež spravuje pojišťovna, nebudou předmětem převodu jinému zprostředkovateli.
 - e) Po ukončení Smlouvy přechází PS sjednané zprostředkovatelem automaticky do správy pojišťovny, není-li ujednáno jinak.
 - f) Pojišťovna může převzít správu takové PS, u níž došlo k závažnému porušení chování zprostředkovatele, nebo pokud nový správce není důvěryhodný pro správu klienta, či pokud o to klient požádá.

4. **Odlíšné způsoby převodu PS** lze řešit individuální formou, vždy však s ohledem na provozní systém pojišťovny a s jejím předchozím souhlasem. Takový převod je uskutečněn na základě písemné dohody, která odlíšné podmínky převodu, či provizních nároků definuje, nebo na základě e-mailové žádosti, pokud lze tuto žádost považovat za dostatečné řešení s ohledem na provozní systém pojišťovny a účinnou právní úpravu.

Článek IX

Reklamacce

1. V případě nejasností spojených s pravidelnou řádnou výplatou provize má zprostředkovatel právo na reklamaci, písemnou formou na kontaktní e-mail: provize@direct.cz, kterou může podat do 3 let od výplaty dané provize. V reklamaci je třeba uvést konkrétní čísla pojistných smluv, reklamované pojistné období a přesné zdůvodnění reklamace. Pojišťovna je povinná zprostředkovatele informovat o výsledku reklamace do 15 pracovních dnů od obdržení reklamace (reklamační řízení). Po dobu reklamačního řízení není pojišťovna v prodlení se zaplacením provize.
2. V případě inkasního režimu zprostředkovatele má možnost reklamace také pojišťovna vůči zadržené výši provize. V takovém případě kontaktuje pověřeného pracovníka zprostředkovatele a předloží řádné podklady k reklamaci (číslo PS, smluvní dokumentaci ujednávající provizi pro dané období, produkt atd.).