

Informace pro zákazníky samostatného zprostředkovatele pojištění Total Brokers a.s.

A. Informace o společnosti Total Brokers a.s.

1. Informace o Společnosti, vázaných zástupcích a způsobu komunikace

Obchodní firma: **Total Brokers a.s.**, IČ 273 79 345, se sídlem Tábořská 619/46, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 10174 (dále jen „**Společnost**“). Internetové stránky: www.totalbrokers.cz (dále jen „webové stránky“). Registrace společnosti:

- Společnost je registrovaná jako samostatný zprostředkovatel dle zákona o distribuci pojištění a zajištění na základě zápisu do registru vedeného ČNB ze dne 1. 2. 2019. Na základě této registrace je Společnost oprávněna ke zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví dle zákona č 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „**ZDPZ**“).

Registraci Společnosti u ČNB lze ověřit v seznamu subjektů finančního trhu vedeného na webových stránkách www.cnb.cz/cnb/jerrr. Společnost poskytuje své služby prostřednictvím představenstva, zaměstnanců nebo smluvních vázaných zástupců (dále jen „pracovník“) ZDPZ. Vázaní zástupci jsou registrováni seznamu subjektů finančního trhu, který je dostupný na výše uvedených stránkách ČNB.

2. Kontaktní adresa a způsob komunikace

3. Zákazníci se mohou na Společnost obracet následujícími způsoby:

- osobně či písemně na adrese sídla Společnosti Tábořská 619/46, 140 00 Praha 4
- telefonicky na tel. čísle +420 261 109 600
- e-mailem na emailovou adresu: info@totalbrokers.cz
- prostřednictvím vázaných zástupců.

Zákazníci se mohou na společnost obracet v provozních hodinách v Po – Pá 9:00 – 16:00.

Veškerá komunikace se uskutečňuje výhradně v českém jazyce.

Každý zákazník má právo požadovat vysvětlení, upřesnění nebo doplnění poskytnutých informací.

B. Zprostředkování pojištění

1. Zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví

Společnost provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví a v souladu s § 88 ZDPZ sděluje klientovi níže uvedené informace.

2. Podíl Společnosti na hlasovacích právech pojišťovny a podíl partnerských pojišťoven na kapitálu a hlasovacích právech Společnosti

Společnost nemá přímý ani nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu jakékoliv pojišťovny, se kterou navrhuje klientovi uzavření pojištění. Žádná z pojišťoven, jejichž produkty je Společnost oprávněna nabízet, nebo osoby ovládající tyto pojišťovny nemají přímý nebo nepřímý podíl na hlasovacích právech a kapitálu Společnosti.

3. Rada

Společnost poskytuje radu dle § 78 ZDPZ pouze při distribuci rezervotvorného pojištění.

4. Odměňování a partnerské pojišťovny

Společnost a její vázaní zástupci jsou v souvislosti se sjednáváním pojištění nebo změnou pojištění odměňováni formou provizí od spolupracujících pojišťoven. Společnost ani její vázaní zástupci nejsou odměňováni přímo zákazníkem.

Společnost nemá smluvní povinnost vykonávat zprostředkování daného pojištění výhradně pro jednu pojišťovnu nebo více určitých pojišťoven. Společnost je oprávněna klientovi předkládat nabídky, sjednávat a uzavírat pojistné smlouvy jménem a na účet pojišťoven, které jsou smluvním partnerem.

Seznam pojišťoven, pro které je Společnost oprávněna zprostředkovávat pojištění: viz CNB

Informace o střetech zájmů při zprostředkování pojištění

Pravidla řízení střetů zájmů obsahují hlavní zásady a postupy při zjišťování a řízení střetů zájmů ve Společnosti, jakož i u osob, které jsou se Společností majetkově nebo jinak propojeny, a to zejména pro identifikaci možných střetů zájmů, zamezení vzniku střetů zájmů a případné řízení vzniklých střetů zájmů.

Cílem řízení střetů zájmů je, aby při zprostředkování pojištění Společností nedocházelo k poškozování zájmů zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti, případně třetích osob (finančních institucí, aj.).

Případy střetů zájmů ve Společnosti

Pravidla řízení střetů zájmů obsahují pravidla pro zjišťování a řízení střetů zájmů mezi:

- společností, pracovníky a zákazníky společnosti nebo potenciálními zákazníky
- osobami, které ovládají společnost, jsou ovládány společností nebo osobami ovládanými stejnou osobou jako společnost a členy jejich vedoucího orgánu (představenstvo) a pracovníky a zákazníky společnosti nebo jejími potenciálními zákazníky
- zákazníky nebo potenciálními zákazníky společnosti navzájem.

Aby se v maximální možné míře předešlo střetu zájmů, má společnost odpovídající organizaci vnitřního provozu s odpovídající dělbou pravomocí pracovníků. Společnost přijala zejména následující organizační opatření:

- nastavila organizační a fyzické bariéry mezi útvary (tzv. čínské zdi), které zajišťují fyzické i organizační oddělení útvarů vytvářejících možné konflikty zájmů a neslučitelnost funkcí;

- zavedla postupy k zajištění správného provádění zprostředkovatelských služeb pracovníky;
- provádí vnitřní kontrolu činnosti pracovníků;
- aplikuje povinnost mlčenlivosti;
- provádí pravidelné školení pracovníků
- nastavila pravidla odměňování pracovníků, která předchází střetu zájmů
- zveřejnila konkrétní střety zájmů (viz níže).

Pokud nelze přes výše uvedenou dělbu pravomocí, ani organizačními opatřeními odvrátit nepříznivé vlivy střetu zájmů, informuje Společnost zákazníka o povaze a zdroji střetu zájmů. V případě neodvratitelného střetu mezi zájmy Společnosti, pracovníka a zákazníka, dá Společnost a pracovník vždy přednost zájmům zákazníka. Pokud dojde k neodvratitelnému střetu zájmů mezi zákazníky či potenciálními zákazníky navzájem, Společnost zajistí spravedlivé zacházení se všemi zákazníky. V případě neodvratitelného střetu zájmů může Společnost také odmítnout poskytnutí služby.

Zjišťování a řízení střetů zájmů.

Při zjišťování a posuzování střetů zájmů Společnost bere v úvahu, zda Společnost, její pracovníci nebo spolupracující osoby:

- mohou získat finanční prospěch nebo se vyhnout finanční ztrátě na úkor klienta;
- má odlišný zájem na výsledku služby poskytované Zákazníkovi nebo na výsledku zprostředkovaného obchodu pro Zákazníka od zájmu tohoto Zákazníka;
- má motivaci (finanční či jinou pobídku) upřednostnit zájem jiného Zákazníka nebo skupiny Zákazníků před zájmy daného Zákazníka;
- vykonává stejnou podnikatelskou činnost jako Zákazník;
- v souvislosti se službou poskytovanou Zákazníkovi dostává nebo dostane od jiné osoby, než je Zákazník, pobídku v podobě peněžních či nepeněžních výhod nebo služeb.

Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetů zájmů na zájmy klienta, sdělí Společnost před poskytnutím služby klientovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů. Společnost poskytne klientovi informace o povaze nebo zdroji střetů zájmů na trvalém nosiči informací (v listinné podobě nebo elektronicky) způsobem a v rozsahu, který zohlední povahu klienta a umožní mu řádně vzít v úvahu střet zájmů související se službou, přičemž klient má možnost učinit informované rozhodnutí, zda využije služby nabízené Společností či nikoli.

Hlavní případ střetů zájmů – ZPROSTŘEDKOVÁNÍ POJIŠTĚNÍ

V souvislosti se zprostředkováním pojištění dochází ke střetu zájmů Společnosti a klienta, kdy jsou Společnost a její pracovníci motivováni k distribuci pojištění na základě smlouvy uzavřené s pojišťovnou.

Jedná se o případ střetu zájmů, kterému Společnost nemůže efektivně předcházet a předem informuje o této skutečnosti klienta, aby mohl učinit informované rozhodnutí.

Společnost před uzavřením pojistné smlouvy upozorňuje zákazníka, že Společnost a její pracovníci

jsou odměňováni pojišťovnou, pro kterou Společnost zprostředkovala uzavření pojistné smlouvy. Pravidla odměňování pracovníků, vázaných zástupců nesmí motivovat k neplnění povinností podle zákona ZDPZ a jiných právních předpisů v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění a přímo použitelných předpisů Evropské unie v oblasti distribuce pojištění, zejména v oblasti pravidel jednání, přičemž nesmí motivovat k tomu, aby byly klientovi doporučovány konkrétní pojistné produkty na úkor jiných produktů, které by lépe odpovídaly potřebám klienta.

5. Informace o pobídkách

Specifickým případem střetů zájmů jsou tzv. pobídky. Společnost nesmí při poskytování finančních služeb (zprostředkování pojištění) přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo jinou peněžitou nebo nepeněžitou výhodu, která může vést k porušení povinnosti Společnosti jednat kvalifikovaně, čestně, spravedlivě a v nejlepším zájmu klienta nebo porušení povinnosti řádného řízení střetů zájmů.

Pobídka se pro účely zprostředkování pojištění nepovažuje za přípustnou, pokud je v jejím důsledku poskytování služeb klientovi zaujaté nebo narušené.

Společnost přistupuje k řízení pobídek stejným způsobem jako u jiných střetů zájmů. To znamená, že Společnost zajišťuje identifikaci pobídek, činí opatření proti jejich vzniku a případně provádí jejich efektivní řízení.

Společnost v obecné rovině rozlišuje tyto kategorie pobídek, které smí poskytovat nebo přijímat.

- **Zákaznické pobídky**
Pobídky, které jsou hrazeny klientem, za klienta nebo jsou vypláceny klientovi, ale výlučně pokud jsou v souladu se zákonem.
- **Provozní pobídky**
Pobídky, které umožní poskytování služeb, nebo které jsou pro tento účel nutné a které jsou přípustné v případě, že jejich povaha není v rozporu s povinnostmi poskytovat služby s odbornou péčí.
Mezi tyto pobídky patří např.:
 - platby za účetnictví, právní a daňové služby;
 - náklady spojené s plněním povinností vůči České národní bance (správní poplatky, náklady na systém pro výkaznictví aj.) a vůči zákazníkům;
 - poštovní a jiné poplatky za komunikaci;
 - poplatky spojené s vedením účtu v bance;
 - školení předepsaná právními předpisy (např. AML);
 - pojistné na pojištění odpovědnosti.
- **Ostatní pobídky**
Ostatní pobídky, které nespádají pod provozní pobídky, hrazené třetí straně či pro třetí stranu nebo poskytované třetí stranou či za třetí stranu, které jsou přípustné v návaznosti na splnění následujících podmínek.
 - klient byl před poskytnutím služby jasně, srozumitelně a úplně informován o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud je nelze zjistit předem.

- Pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby.
- Pobídka není v rozporu s povinností Společnosti poskytovat služby s odbornou péčí.

Společnost vede seznam konkrétních pobídek, přičemž na žádost klienta sdělí podrobnosti k jednotlivé pobídce.

Formy konkrétních pobídek ve Společnosti

- Pobídka za zprostředkovatelskou činnosti v pojišťovnictví.

Odměna (provize) hrazená Společností pojišťovnou za zprostředkování uzavření pojistné smlouvy a související činnosti (následná péče o pojistnou smlouvu, aj.). Odměna se obvykle skládá ze sjednatelské provize a následné provize.

6. Informace ke smlouvám o finančních službách uzavíraných na dálku

Pokud Společnost se zákazníkem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti zástupce Společnosti a zákazníka, je Společnost povinna dodržovat povinnosti dle § 1846 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).

Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání budou použity jen tehdy, jestliže zákazník jejich použití neodmítl. Za prostředky komunikace na dálku jsou považovány zejména internet (webové stránky), emailové zprávy, datová schránka a listovní poštovní přeprava.

Od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku má zákazník právo odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo ode dne, kdy mu byly předány informace podle OZ, nastal-li tento den po uzavření smlouvy. Pokud Společnost poskytla zákazníkovi klamavé sdělení, má zákazník právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět mohl.

Zákazník nemá právo na odstoupení od poskytnutých finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Společnost nemůže ovlivnit, jako jsou služby vztahující se k investičním nástrojům a devizovým hodnotám. Právo na odstoupení zákazník nemá dále u smluv, u nichž bylo zcela splněno oběma smluvními stranami na žádost zákazníka (pokyn) před výkonem zákaznickova práva na odstoupení.

Zákazník vykoná své právo na odstoupení oznámením zaslaným prokazatelným způsobem na adresu sídla Společnosti nebo na adresu, která mu byla v komunikaci se Společností sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo oznámení písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, může po něm Společnost požadovat zaplacení ceny pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu (poměrná část). Společnost však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájil plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu zákazníka nebo pokud zákazník neinformoval o ceně podle předchozí věty.

Použití prostředků komunikace na dálku nemá vliv na výši konečné ceny služeb. Před uzavřením smlouvy o finančních službách se nevyžaduje složení zálohy.

Smlouva se Společností může být ukončena dohodou, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany s 3 měsíční výpovědní lhůtou, není-li individuálně se zákazníkem dohodnuto jinak.

Zákazník má právo kdykoli za trvání smluvního vztahu dostat jakoukoliv vyžádanou část smluvní dokumentace či jiných dokumentů, a to v elektronické nebo listinné podobě. Zákazník má právo změnit způsob komunikace na dálku, pokud to neodporuje povaze poskytovaných služeb a uzavřené smlouvě.

Smlouvy o finančních službách a případné spory z ní se řídí českým právem. K řešení případných sporů jsou oprávněny české okresní či krajské soudy místně příslušné dle bydliště/sídla žalovaného.

7. Podání stížností a reklamací, změny informací pro zákazníky

Zákazník má právo podat stížnosti či reklamovat poskytnuté služby. Představenstvem pověřená osoba Společnosti stížnost nebo reklamaci prověří a vyrozumí zákazníka písemně o způsobu jejího vyřízení. Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je stanovena na 30 dní ode dne doručení. Evidencí reklamací a ověřováním způsobu vyřízení reklamací je ve společnosti pověřena konkrétní osoba.

Stížnost lze podat písemně na níže uvedených adresách, mailem nebo datovou schránkou:

Total Brokers a.s.

Sídlo: Tábořská 619/46, 140 00 Praha 4

Webové stránky: www.totalbrokers.cz

e-mail: stiznosti@totalbrokers.cz

ID datové schránky: 9mqgp9f

Česká národní banka

Sídlo: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

Webové stránky: www.cnb.cz

e-mail: podatelna@cnb.cz

ID datové schránky: bj6755e

Mimosoudní řešení sporů řeší, s výjimkou sporů o životním pojištění

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven

Sídlo: Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Praha 1

Webové stránky: www.ombudsmancap.cz

e-mail: kancelar@ombudsmancap.cz

ID datové schránky: i4ymwu8

Spory životního pojištění a spory ze spotřebitelského úvěru řeší

Kancelář finančního arbitra

Sídlo: Legerova 69, 110 00 Praha 1

Webové stránky: www.finarbitr.cz

e-mail: arbitr@finarbitr.cz

ID datové schránky: qr9ab9x

Česká obchodní inspekce

Sídlo: Štěpánská 44, 110 00 Praha 1

Webové stránky: www.coi.cz

e-mail: podatelna@coi.cz

ID datové schránky: p2fdz5j

Stížnost lze také podat osobně, a to v kancelářích společnosti na adrese Rembrantova 439/10, 400 01 Ústí nad Labem, Česká republika. O reklamaci podané osobně musí být vyhotoven zápis, který zákazník podepíše. Na vyžádání je zákazníkovi vyhotovena kopie takto podepsaného podání.

Reklamace probíhá v souladu s Reklamačním řádem společnosti.

Informace pro zákazníky samostatného zprostředkovatele **Total Brokers** a.s. mohou být doplňovány a měněny, a to zejména v návaznosti na změnu legislativy, jejího výkladového upřesnění a v návaznosti na způsob poskytování pojišťovacích služeb. O všech změnách bude zákazník informován emailovou zprávou anebo na webových stránkách.

Platnost od 1.1.2025