

Třídící znak							
2	2	2	1	4	5	8	0

## ÚŘEDNÍ SDĚLENÍ ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY

ze dne 19. září 2014

### k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele

#### I. Působnost a účel

V návaznosti na poznatky získané při výkonu dohledu v pojišťovnictví Česká národní banka (dále jen „ČNB“) tímto úředním sdělením sděluje standard pro oblast řízení kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele, jehož podrobnosti jsou uvedeny v příloze. Obsah tohoto úředního sdělení navazuje na povinnost pojišťovacího zprostředkovatele jednat s odbornou péčí<sup>1</sup>.

Účelem tohoto úředního sdělení je především zvýšení kvality zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví.

Toto úřední sdělení se týká pojišťovacích zprostředkovatelů vykonávajících zprostředkovatelskou činnost svými zaměstnanci či podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli. Článek V. Zjišťování znalostí, vztahu k rizikům a zkušeností zájemce s investičními produkty, článek VI. Řízení střetu zájmů při nabízení investičního životního pojištění primárně za účelem investice a priměřeně článek IV. Předmluvní informace, propagace se týká všech pojišťovacích zprostředkovatelů.

#### II. Závěrečná ustanovení

Toto úřední sdělení nabývá účinnosti dnem vyhlášení ve Věstníku ČNB.

Viceguvernér  
prof. PhDr. Ing. Vladimír Tomšík, Ph.D. v. r.

#### Příloha

Podrobnosti k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele

Sekce dohledu nad finančním trhem

Odpovědný zaměstnanec:

Mgr. Zuzana Filipová

Tel.: 224 412 757, e-mail: zuzana.filipova@cnb.cz

<sup>1</sup> § 21 odst. 1 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích“)

**Podrobnosti k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele****I. Obecný přístup a očekávání**

1. ČNB v návaznosti na čl. 6 úředního sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele, částka 15/2010 ze dne 3. září 2010, předpokládá, že pojišťovací zprostředkovatel vykonávající zprostředkovatelskou činnost svými zaměstnanci nebo podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli nastaví, v souladu se svojí povinností jednat s odbornou péčí, náležitě vnitřní kontrolní mechanismy, a to ve vztahu ke kontrole takto prováděné zprostředkovatelské činnosti. Tyto kontrolní mechanismy by měly být adekvátní rozsahu distribuční sítě, druhům pojištění, které pojišťovací zprostředkovatel sjednává a počtu pojišťoven, pro které pojišťovací zprostředkovatel vykonává svoji činnost. Pojišťovací zprostředkovatelé by měli při uzavírání smluv s podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli, popř. zaměstnanci a při nastavení svého vnitřního kontrolního systému vzít v úvahu skutečnost, že tito podřízení pojišťovací zprostředkovatelé, popř. zaměstnanci, jednají jejich jménem a na jejich účet.

**II. Smlouva s podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem, vnitřní předpisy**

1. Pojišťovací zprostředkovatel by měl věnovat zvýšenou pozornost znění smlouvy uzavírané s podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem. Zejména je nezbytné se zaměřit na zakotvení povinností daného podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele poskytnout pojišťovacímu zprostředkovateli potřebnou součinnost při provádění kontrol kvality zprostředkovatelské činnosti a při realizaci nápravných opatření, a to jak povinnosti poskytnout požadované dokumenty, informace a výstupy z vlastních databází, tak také povinnost strpět kontrolu ze strany pojišťovacího zprostředkovatele přímo ve své kanceláři či strpět výkon skryté kontroly pojišťovacím zprostředkovatelem (tzv. „mystery shopping“). Nastavení povinností podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. oprávnění pojišťovacího zprostředkovatele, ve smlouvě by mělo korespondovat s konkrétními kontrolními nástroji využívanými pojišťovacím zprostředkovatelem při řízení kvality své zprostředkovatelské sítě. Smlouva by měla dále vymezit zakázané praktiky v činnosti podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele (jak ve vztahu k samotnému zprostředkování uzavření smlouvy, tak ve vztahu k samotné distribuční síti - zejm. praktiky naplňující znaky nezákonné pyramidové struktury<sup>2</sup>), precizně vymezit podstatná porušení smlouvy s možností odstoupení pojišťovacího zprostředkovatele od dané smlouvy, povinnost uchovávat a předávat dokumenty vyhotovené v souvislosti se zprostředkovatelskou činností<sup>3</sup>, upravit zákaz výkonu zprostředkovatelské činnosti za pomoci třetích osob (vyjma zaměstnanců) a upravit podmínky propagace pojistných produktů. Jestliže je pojišťovací zprostředkovatel vázán smlouvou s pojišťovnou k plnění zvláštních povinností, dodržování určitých zásad či postupů při zprostředkování konkrétních pojistných produktů, měla by smlouva upravit povinnost podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele tyto povinnosti plnit<sup>4</sup>. Konkrétní povinnosti, zásady či postupy by měly být součástí vnitřních předpisů pojišťovacího zprostředkovatele. Pojišťovací zprostředkovatel by měl zajistit přístup všech dotčených podřízených

<sup>2</sup> § 26 odst. 2 písm. c) a d) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích

<sup>3</sup> Zejména kopie záznamů požadavků a potřeb klienta a důvodů pro doporučení daného pojistného produktu v souladu s § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích; originál tohoto záznamu pojišťovací zprostředkovatel předá po jeho vyhotovení klientovi.

<sup>4</sup> Podrobnější požadavky pojišťoven je vhodné inkorporovat do vnitřních předpisů pojišťovacího zprostředkovatele.

pojišťovacích zprostředkovatelů a zaměstnanců k vnitřním předpisům pojišťovny, kterými je ve své činnosti vázán a také ke všem svým vnitřním předpisům, a to v rozsahu nezbytném pro řádný výkon činnosti podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele.

2. Jestliže pojišťovací zprostředkovatel vykonává zprostředkovatelskou činnost svými zaměstnanci, je nezbytné upravit jejich povinnosti při zprostředkování pojištění ve vnitřních předpisech, zejména by vnitřní předpisy měly zakotvit základní povinnosti při zprostředkování pojištění zajišťující, že budou řádně plněny povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele vyplývající z právních předpisů. Dále by měly vymezit zakázané praktiky při zprostředkování pojištění, povinnost a způsob uchování a předávání dokumentů vyhotovených v souvislosti se zprostředkovatelskou činností v pojišťovníctví<sup>5</sup> a upravit podmínky propagace pojistných produktů. Pojišťovací zprostředkovatel by měl zajistit přístup všech dotčených zaměstnanců k těmto vnitřním předpisům.
3. ČNB očekává, že pojišťovací zprostředkovatel zavede, udržuje a uplatňuje odpovídající system toku informací (vnitřní reporting atp.) pro řízení a kontrolu kvality zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví a kvality následné péče o klienta.

### III. Odměňování

ČNB dále předpokládá, že za účelem zajištění kvality zprostředkovatelské činnosti v pojišťovníctví vezme pojišťovací zprostředkovatel při smluvním nastavení a následném faktickém odměňování podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele či zaměstnance v úvahu kromě objemu produkce také kvalitu jeho činnosti. Hodnocení kvality činnosti přitom může smluvně vázat na kvantitativní parametry, jakými jsou např. výsledky měření spokojenosti klientů s poskytnutými službami, počet oprávněných stížností apod. Z hlediska posuzování kvality zprostředkovatelské činnosti je žádoucí, aby systém byl postaven na bázi pozitivní i negativní motivace. ČNB dále očekává, že u dlouhodobých pojistných produktů, tj. s pojistnou dobou delší než 5 let (zejména u investičního životního pojištění<sup>6</sup>), by měl pojišťovací zprostředkovatel za účelem zamezení missellingu<sup>7</sup> a vzniku podvodů při sjednání pojistné smlouvy<sup>8</sup> obezřetně smluvně rozložit splátky provize plynoucí z takto sjednané pojistné smlouvy do adekvátního časového období, a to v závislosti na výsledku komplexního vyhodnocení rizikovosti podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele či zaměstnance<sup>9</sup>, případně zvolit i další metody předcházení těmto jevům, např. formou smluvního ujednání o právu zadržet část provizi, na které distributorovi již vznikl nárok, tzv. zádržné fondy apod.

### IV. Předmluvní informace, propagace

1. Pojišťovací zprostředkovatel by měl získat od pojišťovny dostatečné informace o nabízeném pojistném produktu tak, aby byl schopen dostát své povinnosti poskytnout zájemci vždy pravdivé, doložené, přesné, jasné, nikoliv dvojsmyslné informace, a aby nezamlčoval údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb (viz také Úřední sdělení ČNB z 2. května 2012 k některým informačním povinnostem při sjednávání a

<sup>5</sup> Zejména kopie záznamů požadavků a potřeb klienta a důvodů pro doporučení daného produktu v souladu s § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

<sup>6</sup> Příloha č. 1 k zákonu č. 277/2009 Sb., o pojišťovníctví, ve znění pozdějších předpisů, část A, bod III.

<sup>7</sup> Situace, kdy pojistný produkt či konkrétní parametry uzavřené pojistné smlouvy neodpovídají požadavkům a potřebám klienta.

<sup>8</sup> Např. zneužití identity klienta.

<sup>9</sup> Přitom může být zvažena také výše provize, délka pojistné doby a zkušenosti s kvalitou činnosti podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele či zaměstnance, který danou pojistnou smlouvu sjednal.

během trvání životního pojištění nebo Dohledový benchmark č. 3/2012 Nákladovost produktů životního pojištění, Informace o odkupném). To je základním předpokladem pro vynaložení odborné péče při nabídce pojistného produktu. Pokud pojišťovací zprostředkovatel o pojistném produktu dostatečné informace nemá, není výše uvedený předpoklad vytvořen, a uzavření pojistné smlouvy týkající se takového pojistného produktu by pojišťovací zprostředkovatel neměl vůbec zprostředkovávat.

Jestliže pojišťovna poskytne pojišťovacímu zprostředkovateli různé pomůcky nikoliv marketingové povahy používané při zprostředkování pojistného produktu a sloužící k poskytnutí informací o pojistném produktu, měl by pojišťovací zprostředkovatel zajistit jejich využívání všemi dotčenými podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli, resp. zaměstnanci<sup>10</sup> a jejich využívání by měl také kontrolovat<sup>11</sup>.

Při modelaci struktury předepsaného pojistného v členění na rizikovou složku pojistného a rezervotvornou (investiční) složku pojistného a vývoje odkupného v čase, je za účelem poskytnutí pravdivých, přesných, jasných a úplných informací a nezamlčování údajů o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb nezbytné zajistit její provedení s různými scénáři vývoje očekávaného zhodnocení investice, včetně scénáře s nulovým, příp. u rizikovějších strategií, po zvážení, i záporného očekávaného zhodnocení<sup>12</sup>.

2. Za účelem naplnění povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele jednat s odbornou péčí, tj. poskytovat pravdivé, doložené, přesné, jasné a nikoliv dvojsmyslné informace, je nezbytné zajistit, aby veškeré propagační materiály pojišťovacího zprostředkovatele tomuto požadavku odpovídaly a za tímto účelem byly také předem prověřovány. Pokud podřízený pojišťovací zprostředkovatel používá k propagaci pojistných produktů vlastní propagační materiály, měly by být pojišťovacímu zprostředkovateli vždy předem předloženy k posouzení. V podrobnostech odkazuje ČNB na Dohledový benchmark č. 5/2013 k propagaci pojistných produktů.

## V. Zjišťování znalostí, vztahu k rizikům a zkušeností zájemce s investičními produkty

V úředním sdělení ČNB č. 15/2010 ze dne 3. 9. 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele ČNB v souladu s § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích dovodila, že pojišťovací zprostředkovatel doporučí nejvhodnější pojistný produkt na základě získání a vyhodnocení požadavků a potřeb zájemce, při zohlednění jeho znalostí, zkušeností a finanční situace a uvede důvody, které k tomuto výběru vedly. Vzhledem k tomu, že produkty investičního životního pojištění obsahují také investiční část, přičemž má zájemce obvykle na výběr z více investičních strategií, je s ohledem na povinnost pojišťovacího zprostředkovatele jednat s odbornou péčí nezbytné, aby vyhodnotil rovněž znalosti zájemce, jeho vztah k rizikům a jeho zkušenosti s investičními produkty, přičemž se lze přiměřeným způsobem inspirovat v institutu investičního dotazníku podle zvláštního právního předpisu<sup>13</sup>. Na základě výsledku tohoto vyhodnocení by měla být doporučována vhodná investiční strategie. Pojišťovací zprostředkovatel by měl zajistit, aby toto vyhodnocování bylo prováděno v rámci jeho celé zprostředkovatelské sítě.

<sup>10</sup> § 5 odst. 2, § 6 odst. 1 a § 7 odst. 2 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích

<sup>11</sup> Např. programy modelující průběh pojištění

<sup>12</sup> Např. lze v modelačním programu technicky zajistit, aby bylo možné dosadit různé hodnoty očekávaného zhodnocení jednotlivých podkladových fondů nebo investičních strategií, a to minimálně v hodnotě 0 %. Za pravdivé, přesné, jasné a úplné informace nelze považovat, pokud má modelační program hodnotu očekávaného zhodnocení nastavenou defaultně a tuto hodnotu nelze změnit.

<sup>13</sup> § 15h a násl. zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu ve znění pozdějších předpisů.

**VI. Řízení střetu zájmů při nabízení investičního životního pojištění primárně za účelem investice**

ČNB předpokládá, že pojišťovací zprostředkovatel, který je současně osobou oprávněnou poskytovat investiční služby a případně osobou oprávněnou zprostředkovávat doplňkové penzijní spoření a důchodové spoření, řídí střety zájmů související s tímto postavením. Pokud je na základě zhodnocení požadavků a potřeb zájemce zřejmé, že zájemce zamýšlí investovat a zhodnotit své volné finanční prostředky, případně investovat za účelem zajištění důchodu, je nezbytné zajistit, aby byl informován o všech typech finančních produktů odpovídajících jeho požadavkům, jejichž sjednání takový zprostředkovatel zprostředkovává, resp. ve vztahu ke kterým přijímá a předává pokyny, a poskytuje investiční poradenství<sup>14</sup>.

Pokud není pojišťovací zprostředkovatel současně osobou oprávněnou poskytovat investiční služby a případně osobou oprávněnou zprostředkovávat doplňkové penzijní spoření a důchodové spoření, měl by v souladu s povinností jednat s odbornou péčí vzít v úvahu zejména skutečnost, že pokud má zájemce zájem pouze o investici, či dokonce o spoření, není investiční životní pojištění v tomto případě vhodným produktem, neboť se jedná o produkt pojistný, nikoliv spořicí či pouze investiční<sup>15</sup>, a sjednání takového produktu pro klienta se vyvarovat.

**VII. Opatření k zamezení výkonu zprostředkovatelské činnosti „tipaři“**

ČNB v návaznosti na čl. 6 úředního sdělení ČNB ze dne 27. srpna 2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele, částka 15/2010 ze dne 3. září 2010 předpokládá, že pojišťovací zprostředkovatel vykonává zprostředkovatelskou činnost pouze svými zaměstnanci, svými podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli a jeho zaměstnanci. Pokud se na procesu získávání zájemců o pojištění podílí také další osoby (tzv. tipaři), je nezbytné, aby pojišťovací zprostředkovatel zavedl takové řídící a kontrolní mechanismy, prostřednictvím kterých bude vyloučeno, že by tyto osoby fakticky vykonávaly zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví<sup>16</sup>. Činnost tzv. „tipaře“, tj. osoby podílející se na procesu získávání zájemců o pojištění, a to bez registrace pojišťovacího zprostředkovatele, nesmí přesáhnout hranici, kdy tipař pouze v obecné rovině zjistí zájem osoby o případné uzavření pojistné smlouvy, resp. zájem o pojištění konkrétního pojistného nebezpečí, a tuto informaci společně s kontaktními údaji zájemce předá pojišťovacímu zprostředkovateli anebo pojišťovně<sup>17</sup>.

<sup>14</sup> § 32 odst. 1 a odst. 4 písm. c) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů

<sup>15</sup> Viz také Dohledový benchmark č. 5/2013 k propagaci pojistných produktů. Používání pojmu spoření v souvislosti s investičním životním pojištěním považuje ČNB za klamavé, neboť na pojistníka jsou přenášena investiční rizika, podílové jednotky evidované na podílovém účtu nejsou v jeho vlastnictví a likvidita investice bývá omezena.

<sup>16</sup> Např. pokud vnitřní předpisy pojišťovacího zprostředkovatele stanovují, že schůzky s klientem se vždy účastní kromě tzv. tipaře také osoba s registrací pojišťovacího zprostředkovatele, je nezbytné nastavit kontrolní mechanismy zajišťující splnění tohoto požadavku.

<sup>17</sup> Podrobněji odpověď na dotaz ze dne 10. května 2011 „K vymezení hranice mezi tipařstvím a zprostředkováním pojištění“ uveřejněná na internetových stránkách ČNB.

### VIII. Opatření k zabránění nezákonným praktikám při zprostředkovatelské činnosti

ČNB v rámci dohledové praxe identifikovala nezákonné či neetické jednání pojišťovacích zprostředkovatelů, jehož důsledkem je sjednávání pro klienta nevhodného produktu (misselling). Značné riziko pro zájemce o pojištění představuje v tomto ohledu zprostředkování v rámci nezákonných tzv. pyramidových struktur<sup>18</sup> zprostředkovatelů (viz také rozhodovací praxe ČNB<sup>19</sup>). Nezákonná pyramidová struktura může být vytvořena např. za účelem dosahování stabilních příjmů z provizí, kdy pojistníci jsou zavazováni k placení pojistného pod smluvní sankcí v podobě pokuty (zajištěné např. směnkou) dosahující výše provize. V praxi rovněž dochází k situaci, kdy jsou podřízení pojišťovací zprostředkovatelé či budoucí podřízení pojišťovací zprostředkovatelé na počátku spolupráce s pojišťovacím zprostředkovatelem nuceni sjednat si pojistný produkt<sup>20</sup>. Tak může docházet k tvorbě umělé poptávky po pojistném produktu, o který by klient za jiných okolností neměl zájem. Negativními doprovodnými jevy je pak nedostatečné informování o podstatě a chování konkrétního pojistného produktu a neobeznámení klienta s právy a povinnostmi, které vyplývají z uzavřené pojistné smlouvy.

ČNB předpokládá, že za účelem zabránění těmto nezákonným praktikám při zprostředkovatelské činnosti, které vedou nebo mohou vést k poškozování klientů, zavede pojišťovací zprostředkovatel následující kontrolní mechanismy:

#### *a. Kontrolní mechanismy aplikované před uzavřením smlouvy s novým zaměstnancem podílejícím se na zprostředkování pojistných produktů či novým podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem*

1. ČNB očekává, že pojišťovací zprostředkovatelé za účelem řízení kvality činnosti zprostředkovatelské sítě stanoví interní standardy pro výběr nového zaměstnance podílejícího se na zprostředkování pojistných produktů nebo pro výběr podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, tj. požadavky na znalosti, zkušenosti na finančním trhu apod., a to s přihlédnutím k odvětví pojištění, které bude předmětem zprostředkování, a povaze konkrétních pojistných produktů. Např. před uzavřením smlouvy lze žádat, aby budoucí zaměstnanec, resp. podřízený pojišťovací zprostředkovatel pokud možno předložil svůj životopis a doklady prokazující jeho relevantní praxi a, je-li to možné, reference od předchozího smluvního partnera nebo od jeho předchozího zaměstnavatele, kterým by měla být věnována prioritní pozornost. Minulá angažmá by měla být prověřena a zhodnocena z hlediska kvality zprostředkovatelské činnosti a rizika možného poškozování zájmů klientů. Pokud pojišťovací zprostředkovatelé sdílejí informace o nezákonné či nekvalitní činnosti podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, případně zaměstnanců<sup>21</sup> (a nebrání-li tomu právní předpisy), měly by být i tyto informace zdrojem takového rizikového ohodnocení. Informace o nezákonném či neetickém jednání podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, případně zaměstnance, by měla být dle závažnosti jednání překážkou k navázání smluvního vztahu.

<sup>18</sup> § 26 odst. 2 písm. c) a d) zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

<sup>19</sup> Srovnej např. rozhodnutí ČNB č. j. 2012/2896/570 ze dne 3. dubna 2012 ve znění rozhodnutí bankovní rady ČNB o rozkladu č.j. 2012/1774/110 ze dne 14. června 2012, sp. zn. Sp/2010/158/573 a rozhodnutí ČNB č.j. 2011/14136/570 ze dne 14. prosince 2011 ve znění rozhodnutí bankovní rady ČNB o rozkladu č.j. 2012/564/110 ze dne 23. února 2012, sp. zn. Sp/2010/110/573 - www.cnb.cz.

<sup>20</sup> Vyjma povinného pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou výkonem činnosti.

<sup>21</sup> Včetně činnosti, která není v souladu s povinností pojišťovacího zprostředkovatele jednat s odbornou péčí.

ČNB očekává, že pojišťovací zprostředkovatelé, zejména ti, uplatňující víceúrovňový distribuční model, v rámci svých předmluvních kontrolních mechanismů prověří a posoudí, zda u nového zaměstnance nebo podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele neexistuje, zejména s přihlédnutím k jeho minulým angažmá, potenciální riziko, že bude nezávisle na obchodním modelu a předpisové základně pojišťovacího zprostředkovatele užívat praktiky, které by mohly naplňovat znaky nezákonné pyramidové struktury.

***b. Kontrolní mechanismy aplikované v průběhu smluvního vztahu se zaměstnancem podílejícím se na zprostředkování pojistných produktů a podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelem***

1. Obsah a účinnost kontrol prováděných v linii nadřízenosti a podřízenosti, zejména v případech, kdy nadřízení jsou finančně motivováni zčásti i výší produkce podřízených, by měla být vždy předmětem nezávislého posuzování. Proto by měly být tyto kontroly vhodně doplněny nezávislým monitoringem v rámci vnitřního řídicího a kontrolního systému pojišťovacího zprostředkovatele. Významnou roli zde zastává zejména controlling, řízení rizik, compliance a vnitřní audit<sup>22</sup>. Kontrolní útvary přitom využívají ke své činnosti informace z evidence stížností a klientských složek<sup>23</sup> s tím, že bez přímého přístupu do těchto evidencí a složek nelze kontrolu považovat za efektivní.
2. Za nástroje průběžného monitoringu kvality činnosti lze považovat např.:
  - (i) účast nadřízených osob nebo osob vykonávajících kontrolní činnosti nezávisle na linii nadřízenosti a podřízenosti na jednáních podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance, se zájemcem o pojištění,
  - (ii) kontrolní telefonáty, tzv. „welcome calls“, za účelem monitoringu zpětné vazby klientů a analýzy jejich výsledků (v mezích předpisů na ochranu osobních údajů)<sup>24</sup>, interní i externí průzkumy sledování spokojenosti klientů se službami a analýzy jejich výsledků,
  - (iii) předstíraný zájem o zprostředkování pojistného produktu formou „skryté kontroly“ bez vědomí kontrolovaného podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance (tzv. „mystery shopping“),
  - (iv) kontrolu obsahu klientských složek se zaměřením na kontrolu kvality písemných záznamů vyhotovených podle § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.
3. V rámci monitoringu činnosti zprostředkovatelské sítě by měl pojišťovací zprostředkovatel sledovat a vyhodnocovat z hlediska řízení kvality činnosti zprostředkovatelské sítě nestandardní produkční ukazatele, např.:
  - (i) nestandardní hodnoty pojistného nebo vysokou rizikovost investiční strategie u investičního životního pojištění, kdy je nositelem rizika pojistník, s ohledem na konkrétní okolnosti sjednání smlouvy - např. výše pojistného je v hrubém nepoměru s příjmy pojistníka, případně s jeho očekávanými příjmy; vybraná

<sup>22</sup> V závislosti na velikosti sítě podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů a zaměstnanců a jejich produkce. Nezávislá kontrola kvality zprostředkovatelské činnosti by však měla být vykonávána i u menších pojišťovacích zprostředkovatelů, např. za využití externích subjektů.

<sup>23</sup> Souhrn veškerých listin, dokumentů, záznamů komunikace a údajů obsažených v systémech pojišťovacího zprostředkovatele spojených se sjednaným soukromým pojištěním.

<sup>24</sup> Pojišťovací zprostředkovatel vezme v této souvislosti v úvahu zejména ustanovení zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti).

investiční strategie je v rozporu s požadavky a potřebami zájemce. Zájemce/pojistník by měl být v případě pochybností kontaktován za účelem zjištění, zda bylo sjednané pojištění uzavřeno v souladu s jeho požadavky a potřebami. V této souvislosti ČNB upozorňuje na ustanovení § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,

- (ii) nestandardní délku doby platnosti pojistné smlouvy s ohledem na vývoj finanční situace pojistníka, resp. pojistníků, a na účel sjednání pojištění - např. osoba v předdůchodovém věku uzavře pojistnou smlouvu na investiční životní pojištění na 30 let nebo pojistník (rodič) a druhý pojistník (nezletilé dítě) uzavřou smlouvu investičního životního pojištění na dobu 50 let za účelem „spoření na důchod“<sup>25</sup>. Pojistník by měl být kontaktován za účelem zjištění, zda bylo sjednané pojištění uzavřeno v souladu s jeho požadavky a potřebami a v souladu s předpokládaným vývojem jeho příjmů v průběhu trvání smlouvy. V této souvislosti ČNB upozorňuje na ustanovení § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
  - (iii) nestandardní počet pojistných smluv uzavřených jedním pojistníkem nebo jeho rodinnými příslušníky (i s více pojišťovnami) s ohledem na jeho/jejich konkrétní požadavky a potřeby. V této souvislosti ČNB upozorňuje na ustanovení § 2789 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
  - (iv) hromadně nastavené shodné podmínky/parametry pojistných smluv uzavřených prostřednictvím téhož podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance (např. shodná výše ročního pojistného, shodná výše pojistné částky pro případ rizika smrti, výběr shodné investiční strategie u investičního životního pojištění u vyššího počtu sjednaných pojistných smluv),
  - (v) jev, kdy u významného počtu pojistných smluv uzavřených prostřednictvím téhož podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance, je osoba distributora shodná s osobou pojistníka nebo pojištěného,
  - (vi) vývoj pojistného kmene a storen podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance – tyto ukazatele vyhodnocuje pojišťovací zprostředkovatel také v rámci řízení kvality zprostředkovatelské sítě, nelze se omezit pouze na vyhodnocování těchto parametrů pro obchodní účely - např. prudký nárůst produkce investičního životního pojištění, prudký nárůst storen apod.,
  - (vii) shodná kontaktní adresa, shodný bankovní účet u vyššího počtu pojistných smluv, neuvedení telefonního kontaktu na pojistníka u vyššího počtu smluv a případně jiné podezřelé okolnosti vzniku smlouvy.
4. ČNB očekává, že pojišťovací zprostředkovatel vytvoří, udržuje a uplatňuje své vnitřní předpisy stanovující metodické postupy pro monitoring kvality zprostředkovatelské sítě tak, že upraví nejen věcné parametry kontroly stanovující způsob vyhodnocování sledovaných položek, jejich hraniční hodnoty a navazující konkrétní opatření (minimálně zvážení vhodného postupu a zaznamenání jeho důvodů), ale stanoví také adekvátní procesní postupy s vymezením odpovědných útvarů a osob.
5. ČNB očekává, že pojišťovací zprostředkovatel, zejména pokud uplatňuje víceúrovňový distribuční model, by měl v rámci svých kontrolních mechanismů pravidelně prověřovat, zda v rámci jím využívané distribuční sítě tvořené zaměstnanci nebo podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli nebo její částí (týká se zejména rozvětvenějších struktur) nedochází nezávisle na obchodním modelu a předpisově základně využívané pojišťovacím zprostředkovatelem k praktikám, které mohou fakticky naplňovat znaky nezákonné pyramidové struktury.

<sup>25</sup> V této souvislosti ČNB upozorňuje na ustanovení § 898 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.



## IX. Opatření při zjištění nedostatků

V případě zjištění nedostatků v činnosti spočívajících v porušování právních předpisů, vnitřních předpisů či smluvních závazků by pojišťovací zprostředkovatel měl na tyto nedostatky konkrétního podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance, upozornit, požadovat zjednáání nápravy a toto následně ověřit. V opakovaných případech nebo při závažném porušení povinnosti by pak měl pojišťovací zprostředkovatel ve vztahu k takovému podřízenému pojišťovacímu zprostředkovateli, resp. zaměstnanci přistoupit k přijetí adekvátních opatření, v krajním případě by měl zvážit ukončení smluvního vztahu v souladu se smlouvou a platnou právní úpravou. Předpokladem pro kariérní postup podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance, by mělo být v každém případě i hledisko kvality jeho činnosti.

## X. Spolupráce s pojišťovnou

1. Za účelem řízení kvality své zprostředkovatelské činnosti je žádoucí, aby pojišťovací zprostředkovatel poskytoval součinnost pojišťovně při kontrole jeho zprostředkovatelské činnosti, a poskytoval jí potřebné dokumenty a informace<sup>26</sup>, zejména:
  - a. týkající se zprostředkování konkrétních pojistných smluv jménem a na účet této pojišťovny,
  - b. dokumenty a pomůcky, které hodlá používat při zprostředkování pojistných produktů této pojišťovny vůči zájemcům o pojištění,
  - c. o podřízených pojišťovacích zprostředkovatelích, zaměstnancích či jiných osobách podílejících se na procesu získávání zájemců o pojištění a o využívaném obchodním modelu<sup>27</sup>,
  - d. o svém vnitřním kontrolním systému včetně vnitřní předpisové základny,
  - e. týkající se způsobu náboru nových zprostředkovatelů, zaměstnanců či jiných osob podílejících se na procesu získávání zájemců o pojištění u této pojišťovny a způsobu zprostředkování pojistných produktů.
2. ČNB předpokládá, že pojišťovací zprostředkovatel pojišťovně v souladu se smlouvou včas sděluje informace týkající se uzavřených pojistných smluv (zejm. žádosti o změnu nebo ukončení smlouvy) spolu s relevantní dokumentací a za tímto účelem také nastaví kontrolní mechanismy ve vztahu ke svým zaměstnancům a podřízeným pojišťovacím zprostředkovatelům<sup>28</sup>.

## XI. Vyřizování stížností

ČNB předpokládá, že pojišťovací zprostředkovatel bude věnovat zvýšenou pozornost obsahu stížností na činnost svých podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů, resp. zaměstnanců. Tyto stížnosti klientů jsou významným zdrojem clientské zpětné vazby a mohou být odrazem nekvalitní, neetické či dokonce nezákonné činnosti podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, resp. zaměstnance a vést k včasnému odhalení takové

<sup>26</sup> Pokud jsou některé z těchto informací předmětem obchodního tajemství pojišťovacího zprostředkovatele, je žádoucí, aby i přesto jejich poskytnutí pojišťovně neodepřel. Ochranu těchto údajů si může řádně ošetřit ve smlouvě uzavřené s pojišťovnou.

<sup>27</sup> S předchozím souhlasem těchto osob ve smyslu § 4 písm. n) 101/2000 Sb. zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>28</sup> V dohledové praxi bylo např. zaznamenáno, že pojistníci se na (podřízeného) pojišťovacího zprostředkovatele často obrazejí s žádostí o změnu či dokonce ukončení pojistné smlouvy, ten však pojišťovně tento požadavek pojistníka nepředá.

činnosti. Z tohoto důvodu by měl být obsah stížností centrálně evidován a hodnocen s cílem zachycení možných systémových pochybení.<sup>29</sup>

## XII. Uchovávání dokumentace

ČNB předpokládá, že pojišťovací zprostředkovatel za účelem možnosti prokázání vynaložení odborné péče zajistí uchovávání<sup>30</sup> veškeré dokumentace<sup>31</sup> vyhotovené v souvislosti se zprostředkováním pojistných produktů. V případě, že jsou některé údaje uchovávány v elektronické podobě, aplikuje pojišťovací zprostředkovatel adekvátní opatření na ochranu a zabezpečení dat. ČNB dále předpokládá, že za účelem prokázání vynaložení odborné péče pojišťovací zprostředkovatel zaznamenává průběh kontrol kvality zprostředkovatelské činnosti a záznamy řádně uchovává.

## XIII. Vzdělávání

ČNB předpokládá, že pojišťovací zprostředkovatel zavede systém vzdělávání vhodně doplňující produktová školení pořádaná pojišťovny, který by měl přispívat k tomu, aby podřízení pojišťovací zprostředkovatelé, resp. zaměstnanci, o nabízených pojistných produktech uváděli pravdivé, doložené, úplné, přesné a jasné informace a nezamlčovali údaje o charakteru a vlastnostech poskytovaných služeb. Aplikovaný systém vzdělávání by měl obsahově i časově reflektovat složitost konkrétních pojistných produktů, příp. četnost změn, které se jich týkají.

<sup>29</sup> Viz také - Guidelines On complaints handling by insurance intermediaries publikovaný EIOPA pod odkazem [https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx\\_dam/files/publications/guidelines/complaints\\_handling/EIOPA-BoS-13-164\\_Guidelines-on-complaints-handling-by-Insurance-Intermediaries.pdf](https://eiopa.europa.eu/fileadmin/tx_dam/files/publications/guidelines/complaints_handling/EIOPA-BoS-13-164_Guidelines-on-complaints-handling-by-Insurance-Intermediaries.pdf)

<sup>30</sup> Doba archivace dokumentů by měla být stanovena s ohledem na běh relevantních promlčecích lhůt (zejména ve vztahu k právu na náhradu škody).

<sup>31</sup> Např. kopie záznamů požadavků a potřeb klienta a důvodů pro doporučení daného pojistného produktu v souladu s § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.