

<b>Předmět standardu</b>	<b>Nástroje pojišťoven pro kontrolu externích distribučních sítí a flotilářů</b>	
<b>Datum poslední změny</b>	září 2019	
<b>Použité zkratky</b>	ZoDP	zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění
	ZoPZ	zákon č. 38/2004 Sb. o pojišťovacích zprostředkovatelích
	IDD	směrnice EP a Rady (EU) 2016/97 o distribuci pojištění
	DZ	důvodová zpráva k návrhu zákona o distribuci pojištění a zajištění (ve znění sněmovního tisku 48/0, část 1/8)
	ČNB	Česká národní banka
	ŘKS	Řídící a kontrolní systém
	PZ	Pojišťovací zprostředkovatel
	SZ	Samostatný zprostředkovatel
	DPZ	Doplňkový pojišťovací zprostředkovatel

## 1. VÝCHODISKA

1. prosince 2018 vstoupil v účinnost ZoDP, který upravuje povinnosti pojišťoven týkající se kontroly nad činností pojišťovacích zprostředkovatelů. Povinnost kontrolovat distribuční síť ze strany pojišťoven byla dovozována i před účinností ZoDP, avšak pouze na základě výkladu obecné povinnosti jednat s odbornou péčí. ČNB pak komunikovala svá očekávání ohledně chování pojišťoven v této oblasti prostřednictvím tzv. úředních sdělení<sup>1</sup>.

ZoDP v § 48 nově stanoví jasně definované povinnosti, podle kterých musí pojišťovny od 1. prosince 2018 zavést, udržovat a uplatňovat (1) pravidla kontroly interních a externích distribučních sítí; (2) systém odměňování pojišťovacích zprostředkovatelů; (3) pravidla řízení rizika konfliktu zájmů; (4) systém vyřizování stížností a (5) podmínky pro tzv. *whistleblowing*. Za porušení těchto povinností pak hrozí vysoké sankce.

Česká asociace pojišťoven chce využít tento moment, kdy se všichni její členové intenzivně zaměřují na ověření, případně přenastavení kontrolních mechanismů aplikovaných na externí distribuční síť a podpořit je v systematizaci a zefektivnění jejich snah. Z případů nekvalitní distribuce pojištění, ke kterým v minulosti docházelo, je zřejmé, že efektivní kontrola distribučních

<sup>1</sup>Úřední sdělení České národní banky ze dne 21. ledna 2014 k řízení a kontrole kvality činnosti distribuční sítě pojišťovny

([https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2014/vestnik\\_2014\\_02\\_20214580.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2014/vestnik_2014_02_20214580.pdf))

a dále Úřední sdělení České národní banky ze dne 19. Září 2014 k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele

([https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2014/vestnik\\_2014\\_16\\_22214580.pdf](https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/.galleries/Vestnik-CNB/2014/vestnik_2014_16_22214580.pdf))

sítí je zásadní nejenom pro činnost konkrétní pojišťovny, ale odráží se na pověsti celého pojišťovacího sektoru.

Nastavení systému kontroly, který by zcela eliminoval jakékoliv individuální selhání, je pouze teoretické a není možné v praxi ho dosáhnout. Snaha o zavedení takového systému by naopak mohla vést k pouhému formálnímu výkonu kontroly nad distribuční sítí. Tento standard má proto pomoci pojišťovnám v nastavení skutečně účinného způsobu kontroly, který umožní udržovat kvalitu distribuce pojištění a omezit významná či systémová rizika selhání, resp. na ně včas a účinně reagovat.

Při nastavování nástrojů kontroly by se pojišťovny spíše než na vytvoření tzv. *catch-all* kontrolních mechanismů, které by v praxi představovaly jen formální alibi, měly zaměřit na systematickou materiální a do určité míry individualizovanou kontrolu, včetně včasné identifikace varovných signálů u daného pojišťovacího zprostředkovatele (zavedení *early warning systems*) a nápravná opatření, pokud k selhání dojde.

Vzhledem k tomu, že každá pojišťovna si stanovuje vlastní systém řízení rizik a pracuje s jinak složenou distribuční sítí, nelze poskytnout všeobecně platný návod. Konkrétní provádění kontrol je samozřejmě možné pojmout detailněji (např. požadovat po PZ jiné či více informací či předložení více podkladů).

## 2. PŘÍSTUP K JEDNOTLIVÝM TYPŮM POJIŠŤOVACÍCH ZPROSTŘEDKOVATELŮ

Tento standard se vztahuje na kontrolu externích distribučních sítí, včetně tzv. flotilářů ve smyslu § 4 ZoDP, (nevztahuje se tedy na kontrolu interních distribučních sítí složených ze zaměstnanců a vázaných zástupců pojišťovny).

Přestože jakýkoliv typ spolupráce s pojišťovacím zprostředkovatelem vyžaduje jeho kontrolu, intenzita i způsob kontroly se může lišit podle typu zprostředkovatele či v závislosti na typu distribuovaného produktu. Například krátkodobá neživotní pojištění jsou pak v tomto ohledu méně riziková z hlediska tzv. *missellingu*, přetáčení smluv, předčasného ukončování či velkého objemu stornoprovizí než dlouhodobé produkty životního pojištění.

Z tohoto pohledu pak bude rovněž odlišná kontrola SZ - fyzické osoby bez distribuční sítě a SZ – s distribuční sítí, kdy u SZ – fyzické osoby bez distribuční sítě některé skutečnosti (např. ŘKS) nebude třeba ověřovat. Lišit se bude i kontrola nad SZ, který vykonává svou činnost v agentském a makléřském postavení. Vzhledem k tomu, že makléř zastupuje při distribuci pojištění zákazníka, ze strany pojišťovny by měly být ověřeny primárně skutečnosti týkající se podmínek řádného výkonu distribuční činnosti při navazování spolupráce (tzv. „vstupní kontrola“). Samotný výkon činnosti pro klienta (vč. dodržování pravidel jednání s klienty) je záležitostí smluvního vztahu mezi SZ jako makléřem a klientem. Tento smluvní vztah podléhá mlčenlivosti SZ a nemá právní úpravou pevně stanovený rozsah, proto výkon této činnosti pojišťovna nekontroluje.

Zvláštní přístup pak vyžaduje kontrola činnosti tzv. flotiláře ve smyslu § 4 ZoDP, u kterého některé skutečnosti není možné vyžadovat a kontrolovat (nejedná se o registrovaného pojišťovacího zprostředkovatele), přesto je však třeba přiměřeně vyžadovat a kontrolovat, zda splňuje přiměřené požadavky na důvěryhodnost a odbornou způsobilost a vlastní činnost při nabízení pojištění (např. dokumentaci, prodejní aplikace či prodejní manuály), a to i s ohledem na § 4 odst. 6 ZoDP. Obdobný přístup lze aplikovat na tzv. distributora doplňkového pojištění podle §3, odst. 2 ZoDP v aspektech, na které se ZoDP u tohoto distributora podle výčtu v §3 odst. 2 ZoDP vztahuje.

### 3. POVAHA STANDARDU

Tento standard vychází zejména z úředních sdělení a dohledových benchmarků ČNB a přístupu ČNB v rámci kontrolní činnosti u členských pojišťoven a dále zkušeností pojišťoven ohledně efektivity jednotlivých kontrolních nástrojů.

Tento standard definuje určité nástroje, které mají za cíl zlepšit kvalitu prodeje pojistných produktů spotřebitelům a omezovat riziko tzv. *missellingu*, tj. situace, kdy pojišťovací zprostředkovatel prodá spotřebiteli produkt, který je pro něj nevhodný nebo ho nepotřebuje.

Pokud se k dodržování tohoto standardu členská pojišťovna přihlásí, musí dbát na to, aby uplatňováním uvedených nástrojů nedocházelo k diskriminaci jednotlivých pojišťovacích zprostředkovatelů. Cílem tohoto standardu rovněž není zamezit pojišťovnám ve spolupráci s určitým typem pojišťovacího zprostředkovatele, nýbrž výlučně řídit kvalitu distribuční sítě, včas identifikovat případná selhání a účinně na ně reagovat.

Tento standard představuje doporučení, jehož využívání není právně závazné a nelze je nijak vynucovat ani sankcionovat jeho nevyužívání. Přihlášení se k tomuto standardu nebrání členským pojišťovnám v úpravě smluvních vztahů s pojišťovacími zprostředkovateli odlišně od níže doporučených smluvních ujednání, pokud to odůvodňuje povaha konkrétního zprostředkovatelského vztahu (zejm. kvalita produkce, ukazatele škod a storen, povaha zprostředkovaných pojistných produktů) a současně takové odlišné ujednání nebude v přímém rozporu se smyslem doporučených ujednání.

Přestože se tento standard výslovně nezabývá vnitřní obchodní sítí pojišťoven (zaměstnanci a vázanými zástupci pojišťoven), uvedená pravidla se (vedle dalších) obdobně použijí i po řízení a kontrolu vnitřních obchodních sítí pojišťoven.



#### 4. JEDNOTLIVÉ NÁSTROJE PRO KONTROLU DISTRIBUČNÍ SÍTĚ

##### 4.1 Obecně k jednotlivým nástrojům

Níže jsou uvedeny jednotlivé nástroje, které by měly být využívány při kontrole distribuční sítě. Kromě vlastního provedení kontroly prostřednictvím určitého nástroje je z hlediska očekávání CNB významné tuto kontrolu provádět systematicky (s tím souvisí i **existence předem předvídatelných podmínek a pravidel upravených v interních předpisech pojišťovny**) a způsobem, který zajistí rekonstruovatelnost provedené kontroly (s tím souvisí **pořizování a uchovávání záznamů, kopií a protokolů z provedených kontrol**).

Kontrolní nástroje jsou rozděleny do tří skupin: (i) skutečnosti ověřované při navazování spolupráce s novým pojišťovacím zprostředkovatelem, resp. flotilářem; (ii) obsahové náležitosti smlouvy s pojišťovacím zprostředkovatelem; (iii) nástroje využívané v průběhu vlastní spolupráce.

##### 4.2 Navazování spolupráce s pojišťovacím zprostředkovatelem, resp. flotilářem

Cílem “vstupní kontroly” nového pojišťovacího zprostředkovatele je ověření základních zákonných předpokladů pro výkon jeho činnosti (tedy jeho podnikatelského oprávnění a příslušné registrace) a dalších skutečností, které jsou významné pro řádný výkon distribuční činnosti. Rozsah ověřovaných skutečností se pak může v odůvodněných případech lišit (např. v případech, kdy je SZ fyzická osoba a kdy SZ tvoří distribuční síť).

	Ověřované skutečnosti	Způsob ověření	Aplikace na flotiláře	Význam kritéria
1.	<b>Ověření základních předpokladů pro výkon činnosti</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Existence příslušného oprávnění</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ověřuje se výpisem z obchodního rejstříku a výpisem z registru ČNB (s výjimkou DPZ, kterého do registru ČNB zapisuje pojišťovna. U DPZ je nutné ověřit, zda předmět činnosti podle obchodního rejstříku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>u flotiláře je možno ověřit pouze existenci podnikatelského oprávnění (nejde o zprostředkovatele ve smyslu ZoDP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>klíčový požadavek, bez kterého nelze spolupráci navázat.</li> </ul>

		odpovídá charakteru konkrétního pojištění zprostředkovaného jako doplňkové služby k jím dodávanému zboží nebo poskytované službě.)		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ověření důvěryhodnosti ve smyslu § 70, odst. 4 ZoDP ve spojení s úředním sdělením České národní banky ze dne 3. prosince 2013 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost (dále jen ÚS ČNB 13/2013)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence sankcí se ověřuje se na webu ČNB (sekce Výkon dohledu -&gt; Pravomocná rozhodnutí), měly by být ověřeny nejenom sankce z oblasti distribuce pojištění, ale i sankce z jiných oblastí finančního trhu zde uveřejněné</li> <li>v rámci dotazování nového zprostředkovatele by mělo být zjištěno i případné běžící sankční řízení (tato skutečnost by pak měla být varovným signálem např. pro účely častějších kontrol zaměřených na oblast, která je předmětem daného řízení)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>existence sankcí ČNB by měla být ověřena i u flotiláře (byť není zprostředkovatelem, může se ve smyslu § 115 ZoDP dopustit přestupku)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>klíčový požadavek a podmínka důvěryhodnosti</li> <li>případné pozitivní zjištění by mělo vést k ověření, zda byla přijata nápravná opatření a zda jsou v praxi účinná resp. k intenzivnějším a cíleným kontrolám v průběhu spolupráce (podrobnosti viz dále), v krajním případě mohou uvedená pozitivní zjištění vést i k odmítnutí zahájení spolupráce.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence insolvenčí se ověřuje výpisem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>existence insolvenčí by měla být ověřena i u flotiláře</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>klíčový požadavek a pevná podmínka důvěryhodnosti</li> </ul>	

		<p>z insolvenčního rejstříku vedeného MS ČR</p>		<p>(přesná kritéria relevantní pro posouzení důvěryhodnosti jsou vymezená v bodě 2.1., písm. e) ÚS ČNB 13/2013</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• existence insolvence (byť pouze zahájeného řízení) představuje závažnou skutečnost, která může mít vliv na motivaci pojišťovacího zprostředkovatele; navázání spolupráce s pojišťovacím zprostředkovatelem v insolvenčním řízení by proto mělo být zcela výjimečné (např. případy dluhů vyplývajících ze SJM či zjevně šikanózní insolvenční návrh)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence trestné činnosti (ve smyslu ÚS ČNB 13/2013) nebo jiné protiprávní činnosti ověřuje se výpisem z rejstříku trestů a systému ELVIS provozovaného ČAP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• existence absence trestné činnosti by měla být ověřena i u flotiláře</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klíčový požadavek a podmínka důvěryhodnosti (přesná kritéria relevantní pro posouzení důvěryhodnosti jsou vymezená v bodě 2.1., písm. a) ÚS ČNB 13/2013)</li> <li>• případné pozitivní zjištění (byť by nešlo o případ ztráty)</li> </ul>

				důvěryhodnosti podle ÚS ČNB 13/2013) by mělo vést k intenzivnějším a cíleným kontrolám v průběhu spolupráce (podrobnosti viz dále), v krajním případě i k nezahájení spolupráce
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Příslušné vzdělání</b></li> </ul>	<p>jedná se o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>všeobecné vzdělání - vysvědčení o maturitní zkoušce / doklad o dosažení vyššího vzdělání</b> (resp. u osob, které k 1. prosinci 2018 poskytovaly nebo zprostředkovaly pojištění nepřetržitě alespoň po dobu 3 let, doklad o tom, že po tuto dobu činnost nepřetržitě aktivně vykonávaly, tj. výpis z registru ČNB + čestné prohlášení, v případě pochybností též vhodný doklad aktivního výkonu činnosti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>příslušná odbornost, a to v rozsahu jak všeobecného vzdělání, tak odborných znalostí, by měla být ze strany pojišťovny přiměřeně zajištěna i u flotiláře, a to v závislosti na typu a složitosti produktu, který distribuuje</li> <li>ve vztahu k odborným znalostem nejsou flotilář, resp. jeho zaměstnanci povinni absolvovat odborné zkoušky, jejich odborné znalosti by tedy měly být zajištěny jiným způsobem (např. formou výukových materiálů, příp. školení, workshopu, e-learningu apod.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>klíčový požadavek a podmínka odborné způsobilosti</li> <li>pojišťovna by měla být pojišťovací zprostředkovatelem ujištěna (např. formou prohlášení), že jeho vázaní zástupci, DPZ zaměstnanci a další pracovníci ve smyslu § 2, písm. k) ZoDP, podílející se na distribuci pojištění splňují všechny předpoklady pro odbornou způsobilost (ledaže jejich splnění zajišťuje sama např. v případě flotiláře).</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>odborné znalosti</b> - do 1. prosince 2020: <b>doklad o odborné znalosti podle § 18 ZoPZ</b> nebo <b>čestné prohlášení osoby oprávněné distribuovat pojištění za jejího pracovníka / vázaného zástupce / doplňkového zprostředkovatele / osobu, která nebyla oprávněna distribuovat pojištění před účinnosti ZoPZ</b>, tj. jakýkoli doklad podle ZoPZ u jakékoli kategorie PZ (při registraci), doklad o tom, že mají odpovídající materiální odbornou způsobilost i podle ZoDP (např. zápis ze školení na ZoDP a distribuované produkty)). Resp. od 1. prosince 2020 už pouze: doklad o vykonání zkoušky podle ZoDP + průběžně: <b>osvědčení o absolvování následného vzdělávání nebo vhodné praxe</b></li> </ul>		
--	--	--	--	--

<p>2.</p>	<p><b>Ověření klientské dokumentace, kterou pojišťovací zprostředkovatel používá při své činnosti (jiné než poskytnuté pojišťovnou)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jedná se zejména o vzor analýzy požadavků, cílů a potřeb a záznamu z jednání</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klientská dokumentace by měla být obdobně ověřena i u flotiláře</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pojišťovna by měla ověřit, zda tyto vzorové dokumenty mohou sloužit pro splnění zákonných povinností ve smyslu § 77 a násl. ZoDP.</li> <li>• jelikož zásadní je výsledný způsob práce s dokumentací v praxi, je na místě zjišťovat vlastnosti dokumentace a způsob jejího používání vhodnými dotazy, příp. kontrolou vzorů v případě pochybností o tom, zda mohou sloužit pro splnění zákonných povinností.</li> <li>• V případě SZ, který za svou vzorovou dokumentaci odpovídá samostatně, by pojišťovna v žádném případě neměla vzory jeho dokumentace „schvalovat“.</li> <li>• případná zjištění (kvalita a sofistikovanost použitých aplikací či dokumentace) pak mohou mít vliv na frekvenci a způsob následné kontroly činnosti pojišťovacího zprostředkovatele či flotiláře.</li> </ul>
-----------	---	--	---	--

3.	<p><b>Prověření obchodního modelu pojišťovacího zprostředkovatele, který má distribuční síť</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pojišťovna by měla zejména ověřit, že nastavený provizní model a systém pobídek v obecné rovině nezvyšují riziko konfliktu zájmů, konkrétně je na místě vhodnými dotazy ověřit, zda pojišťovací zprostředkovatel:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• a jak zavedl, udržuje a uplatňuje pravidla odměňování v souladu s § 48 odst. 1 písm. b)</li> <li>• vytváří stornofond</li> <li>• odměňuje za přivedení nového člena sítě a/nebo požaduje složení vstupního poplatku (pyramidové struktury) dle § 49 ZDPZ</li> <li>• a jak zajišťuje, aby tzv. tipaři (pokud je využívá) nepřekročili tzv. hranici tipaření dle ÚS ČNB 16/2014.</li> <li>• a jak zabraňuje tzv. samopojišťování – situaci, kdy tatáž osoba jako jeho</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• na flotiláře nebude zpravidla aplikovatelné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tento nástroj má význam zejména v případě <i>multilevelových</i> společností distribuujících retailové produkty.</li> <li>• Pokud nejsou odpovědi na tyto dotazy uspokojivé, případně pokud pojišťovací zprostředkovatel byl v minulosti sankcionován v souvislosti s tzv. <i>missellingovými</i> praktikami je vhodné to zohlednit ve frekvenci a způsobu následné kontroly činnosti pojišťovacího zprostředkovatele.</li> </ul>

		<p>VZ/DPZ/zaměstnanec je zároveň pojistníkem na PS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nabízí produkty pojišťovny samostatně nebo jako součást balíčku s jinou službou ve smyslu § 52 a 114 odst. 1 ZoDP</li> <li>• příp. další skutečnosti, jež mohou být relevantní v konkrétním případě</li> </ul>		
4.	<b>Ověření ŘKS pojišťovacího zprostředkovatele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pojišťovna by měla ověřit obecné parametry ŘKS SZ (tedy SZ by měl zejména popsat, jak jeho ŘKS vypadá, z čeho se sestává, v jakých interních nástrojích je zachycen, jaké jsou použité kontrolní mechanismy)</li> <li>• podrobnější ověření by mělo proběhnout zejména ve vztahu k: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Výskytu stížností a jejich řešení</li> <li>– Kontrole obsahu a uchování záznamů z jednání, které vyhotovují jeho vázaní zástupci</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• na flotiláře nebude zpravidla aplikovatelné, je však vhodné, aby měla zastoupená pojišťovna přehled o stížnostech klientů souvisejících s nabízením pojištění, jsou-li řešeny přímo flotilářem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tento nástroj je aplikovatelný na SZ, kteří tvoří síť a byli v minulosti sankcionováni v souvislosti s tzv. <i>missellingovými</i> praktikami nebo absencí ŘKS.</li> <li>• Pokud nejsou odpovědi na tyto dotazy uspokojivé, případně pokud pojišťovací zprostředkovatel byl v minulosti sankcionován v souvislosti s tzv. <i>missellingovými</i> praktikami je vhodné to zohlednit ve frekvenci a způsobu následné kontroly činnosti</li> </ul>

				pojišťovacího zprostředkovatele.
5.	<b>Ověření vlastnické struktury</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pojišťovna by měla ověřit zejména propojení pojišťovacího zprostředkovatele s jinými entitami finančního trhu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>u flotiláře by měla být vlastnická struktura v uvedeném smyslu ověřena obdobně</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>případná zjištění mohou mít vliv na frekvenci a způsob následné kontroly činnosti pojišťovacího zprostředkovatele.</li> </ul>

#### 4.3 Smluvní vztah s pojišťovacím zprostředkovatelem

Smlouva o obchodním zastoupení (či jiná obdobná smlouva) představuje základní zdroj práv a povinností pojišťovacího zprostředkovatele a pojišťovny při distribuci pojištění. Níže jsou uvedené některé parametry smlouvy (nejedná se o komplexní výčet), které přispívají k nastavení efektivního systému kontroly nad distribuční sítí.

	<b>Smluvní ujednání / povinnosti zprostředkovatele</b>	<b>Jeho rozsah a použití</b>	<b>Aplikace na flotiláře</b>
1.	<b>Oznamovací povinnost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>v případě změn podmínek týkajících se provozování distribuční činnosti (tedy zejména existence oprávnění, sankcí, insolvence, změny v orgánech, ovládajících osobách apod.)</li> <li>v případě podstatných změn v obchodním modelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>přiměřeně aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>
2.	<b>Povinnosti v souvislosti s výkonem faktické kontroly</b>	Pojišťovací zprostředkovatel by měl mít povinnost: <ul style="list-style-type: none"> <li>strpět fyzickou kontrolu pojišťovny</li> <li>poskytovat informace a dokumenty potřebné pro výkon kontroly pojišťovnou (včetně klíčových složek, týkající</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>

		se konkrétní pojišťovny či výstupů ze svého řídicího a kontrolního systému) <ul style="list-style-type: none"> <li>• strpět provádění tzv. <i>mystery shoppingu</i> ze strany pojišťovny</li> </ul>	
3.	<b>Povinnost součinnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• při získávání informací o chování cílového trhu a vhodnosti nabízených produktů pro účely produktového řízení</li> <li>• při kontrole a realizaci nápravných opatření uložených ČNB či navržených pojišťovnou v souvislosti se zjištěnými selháními</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>
4.	<b>Přístup k dokumentaci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• povinnost poskytnout obratem na vyžádání či automaticky v případě ukončení činnosti příslušnou klientskou dokumentaci, která je uchovávána pojišťovacím zprostředkovatelem pojišťovně (např. záznam z jednání)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>
5.	<b>Definice případů, zakládajících právo pojišťovny na smluvní pokutu a právo odstoupit od smlouvy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• z hlediska efektivity řízení rizik a možnosti pružně reagovat na stížnosti klientů a výsledky vlastních kontrol PZ je vhodné, aby pojišťovna ve smlouvách se zprostředkovateli definovala případy zakládající právo na odstoupení od smlouvy, příp. právo na smluvní pokutu při podstatném porušení povinnosti a přiměřeně významu zajištěné smluvní povinnosti. Za nejzásadnější lze považovat ta porušení smlouvy, která vedou k poškozování klientů.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>
6.	<b>Poskytování informací o vázaných zástupcích</b>	Viz samoregulační opatření ČAP <a href="http://www.cap.cz/odborna-verejnost/samoregulacni-standardy-cap/samoregulacni-">http://www.cap.cz/odborna-verejnost/samoregulacni-standardy-cap/samoregulacni-</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• na flotiláře neaplikovatelné</li> </ul>

	<b>pojišťovacího zprostředkovatele</b>	<a href="#">opatreni-ke-sdelovani-informaci-pojistovacimi-zprostredkovateli</a>	
7.	<b>Odkaz na etický kodex pojišťovacího zprostředkovatele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>v případě, že se pojišťovací zprostředkovatel řídí vlastním etickým kodexem nebo se přihlásil k etickému kodexu vypracovanému oborovou komorou či asociací, smlouva by měla na tento kodex odkazovat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>na flotiláře nebude zpravidla aplikovatelné</li> </ul>

#### 4.4 Kontrola výkonu vlastní distribuční činnosti

I v případě řádné „vstupní kontroly“ a existence smlouvy zajišťující dostatečné procesy a práva stran při distribuci pojištění, je třeba provádět systematickou kontrolu i v průběhu spolupráce s daným pojišťovacím zprostředkovatelem. Tato kontrola by měla být zaměřena kromě faktického výkonu distribuční činnosti a jednání zprostředkovatele se zákazníkem i na odhalení případných „varovných signálů“, tedy skutečností, které mohou indikovat systémový problém či riziko.

	<b>Nástroj kontroly</b>	<b>Jeho rozsah a použití</b>	<b>Aplikace na flotiláře</b>
1.	<b>Kontrola faktického výkonu distribuční činnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pojišťovna by měla systematicky ověřovat kvalitu faktického výkonu distribuční činnosti prostřednictvím některých z následujících nástrojů (nebo jejich kombinace):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>účast zástupců pojišťovny na jednáních pojišťovacího zprostředkovatele se zájemcem o pojištění</li> <li>kontrolní telefonáty pojišťovny (tzv. <i>welcome calls</i>) či jiné průzkumy spokojenosti a jejich analýza</li> <li>skrytá kontrola pojišťovny při předstíraném zájmu o pojistný produkt (tzv. <i>mystery shopping</i>)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>přiměřeně aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>

2.	<b>Kontrola obsahu klientských složek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pojišťovna by měla systematicky kontrolovat kvalitu písemných záznamů z jednání se zákazníkem</li> <li>• uvedená kontrola, její frekvence a rozsah záleží na povaze produktu z pohledu <i>missellingových</i> rizik i existenci případných varovných signálů vyplývajících z jiných složek kontroly daného distributora a indicií získaných kontrolou před navázáním spolupráce.</li> <li>• jedná se o jeden z klíčových nástrojů následné kontroly, u kterého je rovněž zásadní jednoznačná a zpětně rekonstruovatelná evidence provedených kontrol (např. evidence kontrolních zprávy apod.).</li> <li>• Tuto kontrolu lze vhodně využít k ověření praktického fungování obchodní sítě PZ, např. plnění samoregulačního opatření ČAP <a href="http://www.cap.cz/odborna-verejnost/samoregulacni-standardy-cap/samoregulacni-opatreni-ke-sdelovani-informaci-pojistovacimi-zprostredkovateli">http://www.cap.cz/odborna-verejnost/samoregulacni-standardy-cap/samoregulacni-opatreni-ke-sdelovani-informaci-pojistovacimi-zprostredkovateli</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• přiměřeně aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>
3.	<b>Sledování a vyhodnocování nestandardních produkčních ukazatelů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jedná se o jeden z klíčových nástrojů následné kontroly, který by měl odhalit „varovné signály“, na které by měla navazovat cílená kontrola či dotazování a ověření, zda neindikují systematický problém</li> <li>• za nestandardní produkční ukazatele je možné považovat např. neobvykle vysokou produkci, neobvykle vysoké pojistné částky či pojistné, vysokou stornovost či škodní průběh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>



4.	<b>Zvýšená pozornost ve vztahu ke stížnostem na pojišťovacího zprostředkovatele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jedná se o varovný signál, na který by měla navazovat cílená kontrola či dotazování a ověření, zda se jedná o systematický problém</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aplikovatelné i na flotiláře</li> </ul>
5.	<b>Kontrola souladu faktického obchodního modelu a dokumentace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jedná se o kontrolu, která by měla navazovat na zjištění varovných signálů (např. z obsahu stížností, kontroly klientských složek, absence výstupů ŘKS či jiných zdrojů), že v rozporu s prověřenými dokumenty (ŘKS, smluvní dokumentace, ujištění zprostředkovatele) dochází např. k samopojišťování</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• na flotiláře zpravidla neaplikovatelné</li> </ul>