

Samoregulační standard USF č. 01/2014: kontrolní systém společností finančního zprostředkování a poradenství

Tento materiál představuje **dobrovolný samoregulační standard**, k jehož dodržování se společnosti sdružené v USF zavázaly v rámci svého členství. Nedodržení pravidel stanovených v tomto standardu v konkrétním případě nemusí samo o sobě znamenat jeho porušení. O porušení standardu a o míře jeho závažnosti rozhoduje Etická komise USF v řádném disciplinárním řízení. Přihlášení se k tomuto standardu nepředstavuje veřejnoprávní závazek a nemůže být sankcionováno v tomto smyslu.

Tento standard představuje maximální úroveň povinností odpovídající praxi největších finančně-zprostředkovatelských společností a proto je při jeho aplikaci vždy nutno postupovat dle zásady přiměřenosti. Každou konkrétní povinnost je nutno vždy důsledně aplikovat ve vztahu k velikosti společnosti, složitosti její obchodní struktury a specifikům jejího obchodního modelu.

Společnost může některé prvky tohoto standardu převést na spolupracující finanční instituci, za předpokladu splnění profesních pravidel pro outsourcing.

Datum schválení orgány USF:	29.5.2014
Datum účinnosti:	1.1.2015
Poslední aktualizace dne:	29.5.2014

Oblast	Opatření	Popis
(i) Vnitřní předpisy	Směrnice o vnitřní kontrole	<ul style="list-style-type: none"> organizační uspořádání funkce vnitřní kontroly (kdo) včetně činnosti compliance a začlenění compliance do systému vnitřní kontroly popis výkonu – součástí vnitřní kontroly (co, kdy, kde, jak, včetně (i) kontrolních mechanismů a (ii) postupů pro kontrolní činnost) zvláštní explicitní pravidla kontroly podřízených finančních zprostředkovatelů (FP), především dodržování pravidel jednání se zákazníky jasné nastavení formálních informačních a reportovacích systémů nejvyššímu vedení (komu), včetně příp. systému whistle-blowing popis krizových scénářů a typizovaných incidentů (co když)
	Směrnice o compliance	
	Samoregulační dokumenty	<ul style="list-style-type: none"> zavedení vlastního Etického kodexu a Reklamačního řádu
(ii) Nezávislý útvar kontroly	Zřízení zvláštního útvaru vnitřní kontroly	<ul style="list-style-type: none"> vyčlenění útvaru compliance vyčlenění dalších pracovníků, kteří mají v náplni práce vnitřní kontrolu nad rámcem činnosti compliance (menší společnosti možno v rámci compliance, ve větší společnosti samostatný pracovník/odd.) útvary compliance musí být funkčně podřízen přímo nejvyššímu vedení – představenstvu (nezávislost) informační a reportovací systém nejvyššímu vedení musí být formálně jasně a systematicky nastaven (pravidelné briefinky, výroční zpráva o vnitřní kontrole, scénáře v případě mimořádných událostí atd.)
(iii) Management	Pověření jednoho z členů vrcholového vedení supervizí nad compliance/kontrolní funkcí	<ul style="list-style-type: none"> tato osoba musí být oddělena od řízení obchodu a marketingu zajišťuje metodické řízení funkce vnitřní kontroly a garantuje její nezávislost průběžně vyhodnocuje výsledky kontrol, zajišťuje tok informací vůči vrcholovému vedení a prezentuje výroční zprávu o vnitřní kontrole
(iv) Obchodní síť	Smluvní a normativní (směrnice) zakotvení povinností ve vnitřní kontrole	<ul style="list-style-type: none"> zakotvení informačního reportingu vůči vedení a povinnosti manažerů obchodní sítě podílet se na vnitřní kontrole (viz. dále)
	Odpovědnost za sjednaný obchod	<ul style="list-style-type: none"> manažer na jakémkoliv stupni obchodní sítě ručí za provize vyplacené jeho podřízeným „pod stornem“, event. podléhající náhradě škody je vhodné toto ručení zajistit zvláštním instrumentem (např. směnka, stornofond)
	Průběžný systém výplat nadlimitních provizí	<ul style="list-style-type: none"> nadlimitní provize (např. > dvojnásobek průměru u daného typu smlouvy) jsou vždy vypláceny všem úrovním obchodní struktury v režimu průběžné výplaty (dělená provize)

	Oblast	Opatření	Popis
II. Výkon kontroly	(i) Celkový monitoring obchodní sítě	Sledování ukazatelů kvality	<ul style="list-style-type: none"> • monitorování nejméně následujících ukazatelů v reálném čase, od nejvyšších obchodních jednotek až po jednotlivce: <ul style="list-style-type: none"> ○ míra storen ○ míra stížností ○ míra rizikových smluv ○ míra neetických smluv ○ preference některých obchodních partnerů a rizikových typů kontraktů (např. běžně placené životní pojištění) ○ a jiné významné ukazatele indikující kvalitu činnosti.
	(ii) Kontrola na místě	Kontrola produkce nadřízeným	<ul style="list-style-type: none"> • povinnost manažerů obchodních jednotek (OV, OŘ, RŘ, ZŘ) pravidelně kontrolovat náhodně vybrané vzorky obchodních případů své struktury
		Pravidelné hloubkové kontroly na pobočkách	<ul style="list-style-type: none"> • systém pravidelných hloubkových kontrol odborné péče a dodržování a znalosti předpisů na místě – v pobočkách (dle schváleného interního plánu kontrol) • zaměření kontrol podle ukazatelů kvality a výsledků ostatních kontrol • výstupem jsou kontrolní protokoly, které vyhodnocuje výroční zpráva kontrole
		Mystery-shopping	<ul style="list-style-type: none"> • systém náhodné skryté kontroly kvality služeb – mystery-shopping dostatečného vzorku pracovníků • zacilování na základě ukazatelů kvality a výsledků ostatních kontrol (problematické pobočky/pracovníci)
		Call centrum	<ul style="list-style-type: none"> • ex-post ověřování kvality služeb u zákazníků (call-centrum) – dostatečného vzorku zákazníků • zacilování na základě ukazatelů kvality a průběžných výsledků ostatních kontrol
	(iii) Kontrola na dálku	Znalosti a působnost zprostředkovatelů	<ul style="list-style-type: none"> • kontrola FP a jiných relevantních pracovníků z hlediska <ul style="list-style-type: none"> (i) přístupu k relevantním vnitřním dokumentům včetně vnitřních předpisů a (ii) jejich znalosti (pravidelné vzdělávání, testy atp.)¹
		Systém kontroly sjednaných smluv	Viz. dále.
	(iv) Kontrola sjednaných smluv	Formální kontrola správnosti	<ul style="list-style-type: none"> • provádí se u všech přijatých smluv, ex ante před předáním finanční instituci • kontrola formálních náležitostí smluv, a to zejména: <ul style="list-style-type: none"> ○ správné vyplnění smlouvy, nutné podpisy a správná identifikace obou stran

¹ Vhodné zajistit ve všech případech bez ohledu na velikost společnosti prostřednictvím compliance.

		<ul style="list-style-type: none"> ○ přiložení povinných příloh ○ přiložení a vyplnění povinných záznamů a dotazníků ○ přiložení a vyplnění finanční analýzy, jedná-li se o komplexní řešení ● v případě zjištění formálních nedostatků – vrácení FP k doplnění <ul style="list-style-type: none"> ○ odmítnutí vyplnění významné části záznamu/dotazníku automaticky zařazuje smlouvu do režimu tzv. rizikových smluv ○ odmítnutí vyplnění významné části FA automaticky zařazuje smlouvu do režimu tzv. rizikových smluv
	Sledování klíčových kritérií	<ul style="list-style-type: none"> ● provádí se u všech přijatých smluv, ex ante či ex post po předání partnerovi ● kontrola kritérií, které mohou indikovat neetické jednání ● při překročení prahových hodnot automaticky zařazení smlouvy do režimu tzv. rizikové smlouvy ● Ilustrativní příklady sledovaných kritérií²: <ul style="list-style-type: none"> ○ výše provizní odměny z dané smlouvy ○ výše měsíční platby ○ nestandardní nastavení smlouvy (doba trvání, pojistné částky, inv. strategie, cílová částka apod.) ○ (ne)soulad nastavení jednotlivých parametrů smlouvy a požadavků klienta (doba trvání, pojistné částky, inv. strategie, cílová částka apod.) ○ vícečetné smlouvy ○ obecně jakékoliv další kritérium, které zvyšuje odměnu (provizi) zprostředkovatele a může mít negativní vliv na užitek klienta
	Hlubková kontrola rizikových smluv	<ul style="list-style-type: none"> ● provádí se automaticky u všech rizikových smluv (viz. <i>Riziková smlouva</i> dále) ● provádí se rovněž u reprezentativního vzorku náhodně vybraných ne-rizikových smluv

² **Ilustrativní příklady nastavení prahových hodnot u jednotlivých kritérií (best practices):** výše provizní odměny z dané smlouvy > dvojnásobek průměrné provize ze smlouvy tohoto typu; výše měsíční platby (pojistného) > 2 500 Kč; poj. smlouva s minimálními pojistnými částkami; doba trvání smlouvy > přesahuje věk odchodu do důchodu klienta; více sjednaných smluv stejného druhu na jednu osobu klienta, rodinu atd.; nesoulad nastavení smlouvy a vlastností klienta (např. pojistná smlouva s vysokým pojistným sjednaná bez odpovídajícího poj. krytí, agresivní investiční strategie sjednaná osobě blízko důchodového věku apod.); výše splátky úvěru > 30% deklarovaného celkového příjmu klienta; cílová částka SS > 0,5 mil. Kč.

Opatření	<i>Riziková smlouva</i>
Opatření ve směru k FP	Žádost o vyjádření FP k dané smlouvě, event. doplnění dalších podkladů.
Opatření ve směru ke klientovi	Ověření souladu nastavení smlouvy a požadavků klienta prostřednictvím telefonického kontaktu (call centrum).
Opatření ve směru k partnerovi	V obzvlášť závažných případech, žádost partnerovi o pozastavení akceptace dané smlouvy (vždy s ohledem na zájmy klienta, např. u poj. krytí).
Provize	Okamžitý přechod na průběžnou výplatu provize z dané smlouvy (pay as you go) nebo realizace jiného opatření se stejným účinkem
Kariéra	Nezapočítání produkce z dané smlouvy do kariérního systému.
Posouzení smlouvy	Smlouvu neprodleně posoudí nezávislý analytický výbor (zástupci analytického odd., compliance, vedení společnosti)
Závěr	AV rozhodne, zda se jedná o <ul style="list-style-type: none"> - tzv. neetickou smlouvu (mj. dle pravidel daných Samoregulačním standardem č. 02/2014: principy finančního poradenství a zprostředkování v oblasti spoření a investic) – viz. <i>Neetická smlouva</i> dále - standardní smlouvu (návrat do běžného režimu zacházení)

Opatření	<i>Neetická smlouva</i>
Opatření ve směru k FP	-
Opatření ve směru ke klientovi	Zahájení omluvné komunikace s klientem, přistoupení k okamžitému jednání o náhradě škody (kompenzace nákladů klienta).
Opatření ve směru k partnerovi	Oficiální žádost partnerovi o okamžité vypovězení smlouvy.
Provize	Okamžité zastavení výplaty provize z dané smlouvy; pokud již byla vyplacena, provedení blokace tzv. zádržného z dalších výplat.
Kariéra	Definitivní nezapočítání produkce z dané smlouvy do kariérního systému.
Posouzení smlouvy	Míru závažnosti provinění zprostředkovatele posoudí nezávislá etická komise (zástupci compliance, vedení společnosti, obchodní síť a veřejné autority) a navrhne sankci vedení společnosti.

Závěr	<p>Vedení společnosti na návrh EK rozhodne o uložení sankce:</p> <ul style="list-style-type: none">- opatření k nápravě- finanční sankce (pokuta, minimálně ve výši provize, která by z neetické smlouvy byla vyplacena)- kariérní sankce (odečet bodů z kariéry, minimálně ve výši odpovídající produkci z neetické smlouvy)- ukončení smluvního vztahu <p>V případě uložení významné sankce vždy zařazení daného FP do specifického „ochranného režimu (průběžná výplata provizí, zvýšené zádržné apod.).</p>
-------	--