

DATUM: 13. 9. 2022

## Dohledové sdělení č. 1/2022 K povinnostem distributorů pojištění v oblasti dohledu nad produktem a jeho řízení

### Použité zkratky

IDD	směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění
Nařízení POG	nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2358 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na dohled nad produktem a jeho řízení vztahující se na pojišťovny a distributory pojištění
ZDPZ	zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů

### 1. Účel dohledového sdělení

Účelem tohoto dohledového sdělení je vymezit základní dohledová očekávání České národní banky při plnění povinností v oblasti dohledu nad produktem a jeho řízení (Product Oversight and Governance, POG) distributory pojištění. Při dohledové činnosti České národní banky byly zjištěny opakující se nedostatky nastavení systému produktového řízení distributorů pojistných produktů, kteří nejsou tvůrci těchto produktů. Materiál si proto klade za cíl vyjasnit základní principy relevantní právní úpravy a požadavky v oblasti dohledu nad produktem, resp. povinnosti v této oblasti stanovené distributorům pojištění, které by měly být adekvátně zapracovány do jejich vnitřní předpisové základny.

### 2. Shrnutí právní úpravy

Ustanovení § 53 ZDPZ ukládá tvůrcům pojistných produktů povinnosti v oblasti dohledu nad produktem a jeho řízení. Tyto povinnosti jsou blíže rozvedeny v ustanoveních kapitoly II (čl. 4 až 9)

Nařízení POG a dopadají na pojišťovny a zprostředkovatele pojištění, kteří vytvářejí pojistné produkty nabízené za účelem prodeje zákazníkům.

Oproti tomu povinnosti distributorů pojištění v oblasti dohledu nad produktem a jeho řízení jsou definovány v kapitole III (čl. 10 až 12) Nařízení POG. V souladu s čl. 2 Nařízení POG a čl. 2 odst. 1 bodem 8 IDD se vztahují na **všechny pojišťovací zprostředkovatele a pojišťovny, pokud poskytují poradenství týkající se pojistných produktů, které nevytvářejí, nebo nabízejí-li pojistné produkty, které nevytvářejí**. Distributoři pojištění jsou povinni zavést tzv. opatření pro distribuci produktů, která svojí formou a svým obsahem materiálně naplní příslušné požadavky Nařízení POG.

Přiměřeně se zákonné požadavky v oblasti dohledu nad produktem a jeho řízení vztahují také na **pojistníky nabízející možnost stát se pojištěným podnikatelským způsobem** (viz § 4 odst. 3 ZDPZ).<sup>1</sup>

Primárním smyslem právní úpravy produktového řízení je posílit ochranu zákazníků před možnými riziky spojenými s pojistnými produkty, které neodpovídají jejich potřebám. Řádně nastavené procesy produktového řízení nicméně také mohou nepřímo přispívat ke zkvalitnění a zefektivnění služeb distributorů pojištění skrze nutnost hlubší analýzy cílových trhů a distribučních strategií, stejně jako k prevenci možných negativních následků nevhodné volby produktu.

### 3. Základní principy

#### Zohlednění povahy, rozsahu a složitosti činnosti distributora a složitosti a rizikosti jím distribuovaných produktů

ZDPZ a Nařízení POG ve svém souhrnu stanovují základní parametry pro nastavení systému dohledu nad produktem a jeho řízení a cíle, k nimž by tento systém měl směřovat.<sup>2</sup> Cílů produktového řízení lze v rámci opatření pro distribuci produktů dosáhnout zejména **jasně definovanými procesy** zajišťujícími průběžnou obousměrnou komunikaci s tvůrci pojistných produktů ohledně vhodných cílových trhů a distribučních strategií a průběžnou vnitřní kontrolou, zda jsou dané parametry distribuce prakticky dodržovány. Především je třeba jednoznačně a přehledně stanovit odpovědné orgány/osoby a určit postupy ve vztahu k jednotlivým požadavkům ZDPZ a

<sup>1</sup> S ohledem na specifikum nabízení možnosti stát se pojištěným, kdy se obvykle uzavírá smlouva mezi dvěma subjekty, kteří nejsou spotřebiteli, je nezbytné věnovat zvýšenou pozornost průběhu smluvního vyjednávání s pojistníkem podle § 4 ZDPZ za účelem určení, zda je tento tvůrcem či spolutvůrcem produktu či nikoliv (tj. zda pojistník autonomně určuje základní znaky a hlavní prvky pojistného produktu, včetně pojistného krytí, ceny nákladů, rizika cílového trhu aj.), resp. zda si s pojišťovnou nedělí rozhodovací roli, což je významný aspekt z pohledu dodržování relevantních ustanovení Nařízení POG a ZDPZ.

<sup>2</sup> Co se týče konkrétních aspektů funkčních vnitřních procesů produktového řízení, Česká národní banka odkazuje kromě příslušné legislativy také na pomocný materiál Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění (EIOPA) „*EIOPA's approach to the supervision of product oversight and governance*“, jehož cílem je poskytnout podporu tvůrcům a distributorům pojistných produktů při provádění jejich vlastních zásad produktového řízení a také usnadnit spolupráci s národními orgány dohledu. Ve vztahu k povinnostem distributorů jsou relevantní zejména kapitoly 2.2 a 5.5 uvedeného materiálu.

Nařízení POG. Konkrétní provedení těchto požadavků a přijetí vhodných opatření pro distribuci produktů je však na každém distributorovi pojištění a mělo by odpovídat jeho situaci (zejména povaze, rozsahu a složitosti jeho činnosti a složitosti a rizikovosti produktů, jež distribuuje).

Obecně lze říci, že **čím rozsáhlejší** (kupř. vzhledem k rozsahu oprávnění podle skupin odbornosti, ročnímu objemu inkasovaného a/nebo sjednaného předepsaného pojistného, velikosti spravovaného pojistného kmene, počtu zaměstnanců, vázaných zástupců, doplňkových či zahraničních pojišťovacích zprostředkovatelů apod.) **nebo rizikovější** (z hlediska potenciálu poškození zákazníka) **je povaha podnikání daného distributora, tím robustnější by opatření pro distribuci produktů přijatá v rámci dohledu nad produktem a jeho řízení měla být.** Nároky na kvalitu, detail a rozsah přijatých opatření rostou též se složitostí a rizikovostí distribuovaných pojistných produktů.

V jiné situaci tak bude kupř. distributor, který nabízí produkty životního pojištění, spravuje vysoký počet pojistných smluv, dohlíží na rozsáhlou síť vázaných zástupců a zastupuje několik různých pojistitelů, a distributor zabývající se zprostředkováním několika standardizovaných produktů neživotního pojištění s nízkým objemem produkce. Z toho však nelze v žádném případě dovozovat, že by se distributor pojištění mohl na základě určitých charakteristik z plnění pro něj závazných právních předpisů zcela vyvázat. Povinnost provádět dohled nad produktem a řídit jej je povinností každého distributora pojištění.

### **Přezkoumatelnost a srozumitelnost**

Bez ohledu na typ distributora a rozsah, povahu a složitost jeho činnosti však Česká národní banka očekává, že všichni distributoři pojištění při provádění výše uvedených ustanovení ZDPZ a Nařízení POG zajistí **alespoň takovou míru detailu svých opatření pro distribuci produktů, aby tato opatření byla dostatečně informativní a srozumitelná pro osoby, jimž jsou určena, a zároveň přezkoumatelná ze strany orgánů dohledu.** Stejně tak by měla být přezkoumatelná veškerá další relevantní opatření přijatá distributory v souvislosti s opatřeními pro distribuci produktů, která byla zadokumentována a archivována v souladu s čl. 12 Nařízení POG.

### **Forma přijatých opatření a jejich publikace**

S výše uvedeným souvisí též otázka formy a publikace opatření přijímaných v rámci dohledu nad produktem a jeho řízení. **Opatření pro distribuci produktů provádějící požadavky Nařízení POG musí být zpracována v písemné podobě a zpřístupněna všem příslušným pracovníkům.** Právní předpisy neumožňují, aby povinnosti v oblasti dohledu nad produktem a jeho řízení byly plněny neformálním způsobem (tj. kupříkladu byly založeny pouze na neformálních interních postupech). Zavedení postupů a procesů odpovídajících požadavkům právních předpisů na produktové řízení distributorů pojištění nelze považovat za řádné naplnění požadavků Nařízení POG, pokud tyto postupy a procesy zároveň nejsou dostatečně ukotveny ve vnitřní předpisové základně.

Písemná forma opatření pro distribuci produktů, přijímaných v rámci dohledu nad produktem a jeho řízení, je zároveň výslovně vyžadována v ustanovení čl. 10 odst. 1 Nařízení POG. Existence písemné dokumentace je klíčová jak pro příslušné pracovníky distributorů pojištění (a tím efektivitu těchto opatření), tak pro Českou národní banku při výkonu dohledu nad finančním trhem. I v oblasti produktového řízení se přitom uplatní obecné pravidlo o povinnosti distributorů uchovávat dokumenty a záznamy prokazující plnění jejich povinností (§ 80 ZDPZ)<sup>3</sup>. Každý distributor je proto povinen uchovávat záznamy o tom, komu a kdy jednotlivá opatření pro distribuci produktů zpřístupnil.

Okruh příslušných pracovníků bude v každém individuálním případě odlišný a bude záviset především na organizační struktuře daného distributora a podobě jím nastaveného systému dohledu nad produktem a jeho řízení. V obecné rovině však Česká národní banka očekává, že jednotlivá opatření pro distribuci produktů budou zpřístupněna **alespoň těm pracovníkům distributora, jejichž práva a povinnosti upravují**. Typicky mezi tyto pracovníky budou spadat osoby vykonávající činnost compliance, členové statutárního orgánu, pracovníci produktového oddělení, případně pracovníci back office. Pokud se obsah opatření dotýká též dalších osob (kupř. upravuje-li informace relevantní pro distribuční síť), musí být tato opatření pro distribuci produktů zpřístupněna též těmto osobám.

#### 4. Plnění jednotlivých povinností dle Nařízení POG

##### **Předcházení újmy zákazníkům, řešení střetů zájmů, zohlednění zájmů, cílů a charakteristik zákazníkům**

Distributoři pojištění mají povinnost zajistit, aby režimy distribuce (zahrnující mj. distribuční strategii, způsob prezentace pojistného produktu apod.) předcházely a zmírňovaly poškození zákazníka, zohledňovaly cíle, zájmy a charakteristiky zákazníků a řídily střety zájmů, a to včetně těch plynoucích ze způsobu odměňování. Česká národní banka v návaznosti na tyto požadavky očekává, že distributoři pojištění své **režimy distribuce nastaví takovým způsobem, aby v zákazníkovi nebyla vyvolávána chybná očekávání o obsahu nabízeného pojištění** (kupř. z hlediska rozsahu pojistného krytí a existence výluk) a aby bylo minimalizováno riziko nepochopení hlavních rysů daného produktu.

##### **Získávání informací od tvůrce pojistného produktu**

Podle ustanovení čl. 10 odst. 3 Nařízení POG jsou distributoři pojištění povinni zajistit získávání vyjmenovaných informací od tvůrce pojistného produktu. Česká národní banka v tomto ohledu očekává, že distributoři ve svých opatřeních pro distribuci produktů **přiměřeně detailně upraví proces získávání informací od tvůrce**. Distributor by měl přesně určit, které konkrétní informace o pojistných produktech je před zahájením distribuce třeba od tvůrce pojistného produktu získat, a

<sup>3</sup> Byť ustanovení § 80 ZDPZ není ve výčtu § 4 odst. 3 ZDPZ a nevztahuje se tak přiměřeně na pojistníky nabízející možnost stát se pojištěným ve smyslu § 4 ZDPZ, lze pro ně obdobnou povinnost dovodit z čl. 12 Nařízení POG.

stanovit, kdo v rámci organizační struktury distributora, kdy a jakým způsobem má povinnost tyto informace získat, vyhodnotit z hlediska obsahové adekvátnosti (a případně požádat tvůrce o doplnění) a následně zajistit jejich předání distribuční síti.

### **Soulad s distribuční strategií a cílovým trhem určeným tvůrcem pojistného produktu**

Podle ustanovení čl. 10 odst. 4 Nařízení POG musí být distribuční strategie distributora pojištění v souladu s distribuční strategií a cílovým trhem určeným tvůrcem pojistného produktu. Česká národní banka v této souvislosti očekává, že distributoři pojištění ve svých opatřeních pro distribuci produktů **stanoví, zda a za jakých podmínek tento distributor výjimečně připouští prodej pojistných produktů mimo cílový trh vymezený jejich tvůrcem, a to při dodržení všech dalších pravidel jednání vztahujících se k distribuci pojištění** (v daném kontextu viz zejména § 77 a násl. ZDPZ). Rozhodne-li se distributor pro určitý pojistný produkt zvolit vlastní distribuční strategii, má dále povinnost zajistit, že tato distribuční strategie bude v souladu s distribuční strategií tvůrce tohoto produktu. Opatření pro distribuci produktů by též měla stanovit kontrolní procesy a postupy zajišťující, že je v praxi ze strany pracovníků distributora dodržováno vymezení cílového trhu stanovené tvůrcem pojistného produktu i distribuční strategie aplikovaná distributorem pojištění.

### **Role orgánu/struktury odpovědné za distribuci pojištění**

Česká národní banka očekává, že distributoři pojištění zajistí, aby orgán/struktura odpovědná za distribuci pojištění v souladu s ustanovením čl. 10 odst. 5 Nařízení POG **schválila opatření pro distribuci produktů, průběžně ověřovala jejich dodržování a nesla konečnou odpovědnost za jejich zavedení, provádění a přezkum**. Naplnění tohoto požadavku předpokládá zapojení tohoto orgánu/struktury do provádění opatření pro distribuci produktů (kupř. skrze předkládání nebo schvalování zpráv o plnění povinností vyplývajících z opatření či o výkonu kontrol dodržování distribuční strategie a cílového trhu) a definování způsobů spolupráce mezi tímto orgánem/strukturou a dalšími osobami či orgány odpovědnými za dílčí úkony v rámci dohledu nad produktem a jeho řízením (kupř. pracovníky odpovědnými za informování tvůrce pojistného produktu či pracovníky odpovědnými za získávání informací od tvůrce apod.).

### **Pravidelný přezkum a úpravy opatření pro distribuci produktů, včetně ověřování, že jsou pojistné produkty distribuovány na cílový trh**

Pokud jde o plnění povinností dle ustanovení čl. 10 odst. 6 pododst. 1 a 2 Nařízení POG, distributoři jsou povinni pravidelně provádět přezkum jednotlivých opatření pro distribuci produktů, tvořící systém dohledu nad produktem a jeho řízením (s cílem ověřit, zda jsou stále platná a aktuální) a v případě potřeby tato opatření upravit. **Za tímto účelem by distributor pojištění měl stanovit konkrétní frekvenci přezkumu**, a to s přihlédnutím k relevantním faktorům, jakými mohou být např. velikost, rozsah a složitost dotčených pojistných produktů či velikost a struktura distribuční sítě. Má-li např. distributor ve svém portfoliu vedle jednodušších produktů též komplexní produkty, bude typicky muset pro přezkum stanovit frekvenci častější než distributor, který zprostředkovává pouze jednoduché, vysoce standardizované pojistné produkty. Důvody pro určení konkrétní frekvence přezkumu je vhodné uvést přímo v rámci opatření.

Opatření pro distribuci produktů by vedle toho měla rovněž stanovit povinnost v rámci pravidelného přezkumu ověřovat, zda jsou produkty distribuovány na tvůrcem určený cílový trh. Distributor by měl zejména **vždy monitorovat případy, kdy došlo k prodeji pojistných produktů mimo cílový trh vymezený tvůrcem** a tyto případy samostatně evidovat pro účely informování tvůrců i případnou úpravu distribuční strategie.

### **Informační povinnosti vůči tvůrci pojistného produktu**

Opatření pro distribuci produktů musí podle ustanovení čl. 10 odst. 6 pododst. 3 Nařízení POG stanovit **povinnost distributora na požádání sdělit tvůrci pojistného produktu relevantní informace o prodeji, včetně informací o pravidelných přezkumech.**

Podle ustanovení čl. 11 Nařízení POG je distributor dále za určitých okolností **povinen informovat tvůrce pojistného produktu.** Informační povinnost vůči tvůrci se přitom musí vztahovat na všechny situace popsané v ustanovení čl. 11 Nařízení POG, mezi něž kromě zjištění nesouladu produktu se zájmy, cíli a charakteristikami cílového trhu spadají též situace, kdy jiné okolnosti související s produktem mohou negativně ovlivnit zákazníka. Zároveň je třeba, aby opatření pro distribuci produktů odpovědnému pracovníkovi/orgánu výslovně stanovila povinnost **informovat tvůrce pojistného produktu bezodkladně a z vlastní iniciativy** (tj. nikoliv pouze na požádání). Opatření pro distribuci produktů by rovněž měla stanovit, v kterých konkrétních případech bude k řešení situací podle ustanovení čl. 11 Nařízení POG potřeba upravit distributorem uplatňovanou distribuční strategii.