

Těšíte se na kontrolu ČNB?

V médiích se již nějakou dobu objevují informace o negativních výsledcích z kontrol ČNB, které často končí menší či větší pokutou. Jak ale taková kontrola probíhá? O čem pokuta vypovídá a jak jednotlivé články zprostředkovatelského řetězce včetně poradců k výsledku přispívají?

Kontrolní aktivita ČNB v posledních dvou letech velmi zintenzivnila. Možná pod tlakem médií, která v nepravidelných intervalech ráda upřou svou pozornost na nás „zlořády“ z finančního sektoru. Možná se jen jedná o přirozený vývoj a zvyšování byrokratické tak, jako je tomu v jiných sektorech. Každopádně mnozí z nás již mají kontrolu za sebou, jinde aktuálně probíhá a některé společnosti čeká v nejbližším období.

Jak kontrola ČNB probíhá z pohledu účastníka?

Majitelé či management firmy obdrží „Výzvu“ k dodání podkladů (začíná kontrola na dálku), která u většiny společností obsahuje seznam obdobných požadavků. Seznam se mění v závislosti na tom, jaký typ registrací společnost má (doklady pro oblast pojištění, investic, důchodu) a dále s ohledem na možné rizikové situace, které ČNB může vyvozovat z případných stížností klientů či jiných informací z trhů, které samotné kontrole předcházely a to i několik let dopředu.

Jaké podklady namátkou ČNB vyžaduje?

- Organizační strukturu
- Seznam pracovišť, kde dochází ke zprostředkovatelské činnosti nebo poradenství
- Všechny smlouvy uzavřené s pojišťovnami a jejich přílohy, dodatky apod.
- Seznam a všechny smlouvy uzavřené se všemi spolupracujícími osobami (zaměstnanci, poradci, tipaři, případně další), případně jakékoliv další smlouvy uzavřené v souvislosti se zprostředkovatelskou činností, tzv. outsourcing
- Všechny vnitřní předpisy společnosti, kterými jsou povinny se spolupracující osoby řídit
- Všechny vnitřní předpisy pojištěn, investičních společností a jiných partnerů, kterými jsou povinny se spolupracující osoby řídit

- Seznam, všech uzavřených smluv (např. pojistných) v kontrolovaném období (např. za období dvou let, které jsou kontrolované) s uvedením čísla smlouvy, doby trvání, předepsané pojistné, partner, typ produktů, název produktu, uvedení všech osob, které z dané smlouvy obdržely provizi a další
 - Seznam uzavřených produktů po kategoriích produktů s uvedením počtu a % podílu na celkové produkci
 - Vzorové smlouvy se všemi přílohami a dalšími dokumenty, které obdrží klient při uzavření smlouvy
 - Všechny materiály, které mohou zprostředkovatelé a poradci používat při komunikaci s klientem
 - Seznam všech školení pořádaných ve sledovaném období včetně detailních informací o něm (účastníci, kdy, kde, časový rozsah, obsah, školitel atd.)
 - Všechny zprávy o vnitřních kontrolách a jejich výsledcích
 - Uvedení bankových účtů společnosti
 - Doklady o pojištění odpovědnosti
 - Systém vnitřních zásad k tématu opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu...

A další...
Lhůta na dodání těchto dokumentů bývá obvykle 10 dní. Menší firmy, jsou takovým nečekaným úkolem téměř paralyzovány. Co má ruce a nohy tráví čas přípravami, velké firmy s oddělením compliance mohou mít ve svém týmu osobu se zkušenostmi s danými kontrolami, ale jsem si jistá, že se taktéž pěkně zapotí.

Následují možné další úkoly a požadavky ze strany ČNB nebo po prostudování všech materiálů přímo návštěva kontrolujících osob. Počet osob je obvykle s ohledem na velikost společnosti, například v našem případě šest osob z různých odborů ČNB. Začíná něco, čemu se protokolárně říká „výslech“. Vyslýchaným je oznámeno, že daní úředníci si mohou vyžádat v podstatě cokoli, kohokoli, musíte strpět audiozáznam a již

předem máte pocit, že jste div nespáchali prohřešek nejhoršího charakteru.

Takových setkání je obvykle několik v závislosti na velikosti společnosti či zjištěním, která si vyžadují další šetření. Následně přichází na řadu případné výslechy několika poradců, vedoucích obchodních struktur, zaměstnanců apod. Z místa si úředníci mohou odnést data na nosičích nebo originály smluv a dalších dokumentů. Další požadavky mohou vyplynout ze specifík té či oné společnosti. V případě společnosti, která používá k navolávání schůzek poradcům call centrum, tak jako ta naše, následky nahrávek telefonních hovorů nebo přístup do interního IT systému.

Opakovaný sběr dat, jejich křížové vyhodnocování a výslechy mohou trvat dlouhé měsíce. Tam, kde ČNB usoudí, že je to třeba a vhodnější, přichází na kontrolu náhle a nečekaně (dohled na místě) a teprve poté následuje dodávání dokumentace ke kontrole.

Po skončení kontroly vypracují úředníci protokol, do kterého zanesou svá zjištění, resp. pochybení a nedostatky. Společnost může k jednotlivým bodům podat námitky. Ty přijme/odmítne nadřízené oddělení kontrolních pracovníků. Následuje období „čekání“ po dobu 12 měsíců od skončení kontroly. Pokud se v daném období ČNB již neozve, daná společnost může za rok bouchnout šampaňské. V opačném případě je se společností zahájeno správní řízení. V takovém případě si ČNB může zvolit, zda zahájí správní řízení ze všech bodů uvedených v protokolu, či zda si vybere body jen některé. Výsledkem mohou být požadavky na nápravná opatření, pokuta nebo zrušení registrace. Nesouhlasí-li společnost s rozhodnutím ČNB, je oprávněna podat rozklad.

Náročná kontrola a nelehká úloha úředníka

Kontrolu ČNB lze rozhodně považovat za důslednou, náročnou, dlouhou a hloubkovou.

Jde po formě i obsahu. Mnohé sledované oblasti jsou zaměřeny zejména na formu a kontrolují naplnění konkrétních ustanovení a předpisů. Zda bylo včas nahlášeno to či ono apod. Jako podnikatelé, tedy prakticky orientovaní lidé, které trh nutí dělat kroky za jasným účelem, tak tuto část kontroly můžeme vidět jako typickou úřednickou formalitu, která se musí splnit, ale s kvalitou práce, úrovní poskytovaných služeb a hodnotou generovanou klientovi nemá až tak moc společného.

Druhá část kontroly se však bezesporu snaží nahlédnout do skutečné podstaty fungování společnosti. Hledat pochybení nebo prostor pro zlepšení. To jsou oblasti zaměřující svou pozornost na vzdělávání, vnitřní kontroly kvality práce, strukturu produkce a jiné oblasti, ze kterých lze dovodit „o co firmě jde“, její motivaci, způsoby, zvyky nebo zaměření.

Vzijeme-li se do role kontrolních úředníků, nejspíš dojdeme k závěru, že jejich úloha není nijak snadná. Formalistickou část lze zkontrolovat snadno, odhalit ale skutečnou podstatu fungování společnosti není snadné. Obzvláště, protože tušení či domněnka, že ve společnosti není zajištěna potřebná úroveň služeb směrem ke spotřebiteli, nestačí. Je třeba takovou věc prokázat. Možná i proto je někdy z pohledu nic neskrývajících účastníků jednání i výsledky takových úředníků extremistické ve své hloubce a předpokladu negativních zjištění. Spotřebitelé a nezasvěcení mohou mít dojem přesně opačný. Každopádně daným úředníkům jejich úlohu nezávidím.

Role poradce v kontrole

Osobně vždy dávám přednost prevenci před penalizováním, a proto oceňuji případnou snahu ČNB o výzvu k nápravě nedostatků dané společnosti. Mnohé společnosti si již na takovou oblast dají pozor, nedostatek opraví a všechny strany mohou být spokojené. A o to by nám – všem účastníkům – finančního trhu mělo jít. Sami poradci mnohdy přispívají ke složitosti průběhu kontrol. Typický obchodník je ze své podstaty praktik a plnění mnohých povinností, zejména nerozumí-li jejich důvodu, je pro něj obtěžující a snaží se jim vyhnout. Narůstající množství informací a dokumentů ke každému jednotlivému produktu s dokola se

opakujícími údaji a otázkami k atmosféře a chuti věnovat takovým dokumentům poctivou pozornost, situaci nepřispívají. Mnozí poradci proto mají tendence si vyplňování zjednodušovat, obcházet, vynechávat a opakující se žádosti o nápravu mnohdy nefungují.

Mystery shopping, vnitřní kontroly a jiné mechanismy typu „důvěřuj, ale prověřuj“ jsou přijímány s nevolí. Faktem ovšem zůstává, že i když musí společnost pracovat vždy s určitou mírou elementární důvěry v konkrétního poradce, má nastaveny kontrolní mechanismy při přijímání poradců i evidence produkce, na schůzce s daným poradcem jeho nadřazený není a přesto za jeho jednání nese zodpovědnost. Tak jako rodič nese zodpovědnost za jednání svého dítěte, přestože není v jeho silách jej vždy ohlídat. Na to někdy poradci v rámci vlastního pohodlí zapomínají.



Zkušenosti s lidmi, se kterými se v rámci náborových aktivit setkáváme, ukazují, že s příchodem poolů (nechci se vůbec pouštět do diskuse na téma, zda je lepší MLM nebo pool, nestojím ani na jedné straně, protože obojí je jen systém a negativa či pozitiva mu vtiskávají lidé s hodnotami, které vyznávají) se objevil nový fenomén ve způsobech uvažování a chování některých poradců a manažerů. S myšlenkou svobodného podnikání, která je velmi líbivá, zapomínáme, že z hlediska legislativy se jedná o nesmysl, protože daný „svobodný podnikatel“ v poolovém systému je svobodný, ale jen do určité míry. Pool je za něj plně odpovědný a je povinen dostát mnoha náležitostem. Při kontrole je povinen doložit množství informací, kterým se tito „svobodní podnikatelé“ brání. Mnozí poradci tak dnes zaměňují hodnoty, na kterých spolupráce s poolem stojí, za „můžeme si dělat, co chceme, protože jsme svobodní podnikatelé, ale vy jako firma si za to neste zodpovědnost“.

Prevence nadevše

Pozitivním výsledkům kontrol a tedy celému oboru by určitě prospělo, pokud by každý subjekt znal požadavky ČNB předem namísto zjišťování během kontroly, co vše se od daného subjektu vyžaduje. IT systémy, procesy kontrol a systém interních evidencí by mohly být již ve výrobě vytvořeny tak, aby odpovídaly potřebám a požadavkům ČNB namísto složitěho dohledávání mnohých informací a historických událostí, o kterých společnost ví, že je má nebo se udály, ale neví, že je třeba je evidovat, protože budou při kontrole vyžadovány. Jsem přesvědčena, že určitý „balík“ požadavků by mohl mít lepší a přesnější specifikace tak, aby je subjekty mohly jednoduše naplnit namísto hraní ruské rulety, zda se trefí tím či oním požadavkem, předpisem a dokumentem do potřeb a nálady úředníků. Předem známé „jak“ by pomohlo snížit nejistotu a administrativní, právní a IT náklady a naopak zvýšilo jistotu, že všichni zúčastnění „ví“. Pod obecné pojmy typu „odborná péče“ se vejde ledacos a výklady mohou být mnohoznačné. Jako optimista však věřím v rostoucí pochopení a spolupráci všech zúčastněných stran a související kultivaci trhu ke vzájemné spokojenosti všech a zejména ve prospěch spotřebitelů.

Kamila Palíčková, MBA,
obchodní ředitelka a členka představenstva F & P Consulting a.s.