

Směrnice Trio service group s.r.o.

Kontrola kvality zprostředkovatelské sítě

Směrnice Trio service group s.r.o. Kontrola kvality zpro středkovatelské sítě	Vyhotovil/schválil: Bc. Marek Kiša
Datum: 22.05.2024	Vydání: 22.05.2024

Obsah:

1. Předmět a účel směrnice
2. Základní pojmy
3. Kontrolní mechanismy zprostředkovatelské sítě
4. Evidence kontrolní činnosti
5. Zásady při kontrolní činnosti
6. Vymezení zodpovědnosti

Přílohy:

formulář „Zápis o kontrole“

1. Předmět a účel směrnice

Tato interní směrnice upravuje postupy při kontrolní činnosti (monitoringu) zprostředkovatelské sítě Trio service group s.r.o. (dále jen „Společností“) Směrnice dále vymezuje práva a povinnosti pověřených/odpovědných osob a vázaných zástupců (dále jen „VZ“). Tato interní směrnice se vztahuje i na každého správce pojistných smluv, zaměstnance společnosti, který je na základě smlouvy se Společností zplnomocněn vykonávat zprostředkovatelskou činnost pro Společnost.

2. Základní pojmy

Definice kontrolní

činnosti

Kontrolní činností se rozumí kontrolní mechanismy aplikované v rámci všech činností vázaných zástupců (zaměstnanců) v průběhu smluvního vztahu se Společností - výkon VZ nebo zaměstnance Společnosti v souvislosti s předkládáním návrhů na uzavření pojistných smluv, provádění přípravných prací směřujících k uzavření pojistných smluv, uzavírání pojistných smluv, pomoci při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných smluv.

3. Kontrolní mechanismy zprostředkovatelské sítě

Společnost zajišťuje vysokou úroveň zprostředkovatelské činnosti mimo jiné kontrolními mechanismy v linii nadřízenosti a podřízenosti. Základní mechanismy kontrolní činnosti jsou:

- **„Mystery shopping“** – kontrolní činnost je prováděna pověřenou osobou Společnosti formou předstíraného zájmu o zprostředkování pojistného produktu bez vědomí kontrolovaného VZ (zaměstnance);
- **Kontrola obsahu clientských složek** jednotlivých VZ – kontrolní činnost je prováděna jednak kontrolou úplnosti dokumentace jednotlivých klientů a smluv v systému Společnosti, jednak fyzickou kontrolou úplnosti dokumentace jednotlivých VZ (zaměstnanců);
- **„Welcome calls“** - kontrolní telefonáty za účelem monitoringu a zpětné vazby. Sledování spokojenosti klientů se službami VZ (zaměstnanců);
- **Účast nadřízených** (osob vykonávající kontrolní činnost) **na jednáních VZ** – kontrolní činnost při jednáních VZ (zaměstnanců) s klientem

4. Evidence kontrolní činnosti

Evidence kontrolní činnosti spočívá ve vytvoření, pravidelně aktualizovaného přehledu všech kontrol s uvedením osoby, jež byla kontrolována (VZ), datum a čas kontroly, jméno osoby, jež kontrolu prováděla, číslo pojistné smlouvy nebo pojistné události, ke které se kontrola vázala nebo předmět kontrolní činnosti, nedostatky a zjištění v rámci kontrolní činnosti a přijatá opatření.

5. Zásady při kontrolní činnosti

Kontrolní orgán Společnosti vyhodnotí v rámci své působnosti hlediska kvality zprostředkovatelské sítě Společnosti, jednotlivých VZ (zaměstnanců) a nestandardní produkční ukazatele, např.:

- Vývoj pojistného kmene a storen VZ (prudký nárůst produkce a prudký nárůst storen);
- Shodná kontaktní adresa, bankovní účet u vyššího počtu pojistných smluv;
- Hromadně nastavené shodné parametry pojistných smluv uzavřených prostřednictvím jednoho VZ;
- Nestandardní počet pojistných smluv uzavřený jedním pojistníkem nebo jeho rodinnými příslušníky s ohledem na jejich požadavky či potřeby;
- Délka doby platnosti pojistné smlouvy s ohledem na vývoj finanční situace pojistníka a na účel sjednání pojištění;
- Nestandardní hodnoty pojistného s ohledem na konkrétní okolnosti sjednání pojistné smlouvy

Kontrolní orgán Společnosti dále vyhodnotí realizaci všech právních předpisů a interních směrnic Společnosti v činnosti VZ (zaměstnanec) s důrazem na kvalitu a úplnost zpracování obchodní dokumentace pojišťovacího zprostředkovatele (dokumentace kontrakčního procesu).

VZ (zaměstnanec) je povinen poskytnout kontrolnímu orgánu Společnosti potřebnou součinnost při provádění kontrol a při realizaci nápravných opatření, a to jak poskytnutím požadované dokumentace, informací, tak také povinností strpět kontrolu ze strany Společnosti přímo ve své kanceláři či strpět výkon skryté kontroly.

6. Vymezení zodpovědnosti

1. Osoba zodpovědná za kontrolní činnost zásadně nemůže být osoba, která je i z části finančně motivována na produkci kontrolovaného. Zodpovědná osoba provádějící kontrolní činnost je „vedoucí zaměstnanec“ Společnosti nebo nezávislý auditor.
2. Povinnosti vedoucího zaměstnance/pověřené osoby k vyřizování stížností:
 - Zpracování systému kontrolních mechanismů ve Společnosti
 - Objektivní posouzení kontrolované činnosti VZ (zaměstnanec)
 - Vede evidenci kontrolní činnosti
 - Předkládá svá zjištění, návrh opatření k odstranění příčin špatného výkonu zprostředkovatelské činnosti VZ (zaměstnanec) vedení Společnosti.
 - Nařizuje společně s vedením Společnosti nápravu a postupy na odstranění zjištěných skutečností
 - Kontroluje aplikování přijatých opatření

Vedoucí zaměstnanec/pověřená osoba má za povinnost prokazatelným způsobem seznámit s touto směrnicí všechny zaměstnance Společnosti, VZ a všechny spolupracovníky, kteří mají smluvní vztah se Společností. VZ je zodpovědný za všechny své spolupracovníky a zaměstnance, i když tito nemají smluvní vztah se Společností.

Za prokazatelný způsob se považuje:

- a) Zaslání informací o směrnici e-mailem

- b) Zápis z porady s uvedením seznamu přítomných nebo samostatná listina obsahující jmenný seznam zaměstnanců, datum seznámení a podpis každého z přítomných. Tyto doklady se evidují tak, aby byli kdykoliv v případě kontroly a dohledu k nahlédnutí.

Vedoucí zaměstnanec/pověřená osoba je dále povinna kontrolovat dodržování této směrnice.

Přílohy :

- Příloha č. 1 – formulář „Zápis o kontrole“

ZÁPIS O KONTROLE



Rezerva ■ Investice ■ Ochrana

Místo kontroly

Datum a čas kontroly

Číslo pojistné smlouvy (ke které se kontrola váže)

Osoba podléhající kontrole

Jméno, příjmení:

IČ:

Sídlo, kancelář:

Telefon:

E-mail:

Zápis v registru ČNB

Jméno osoby, která kontrolu provádí

Jméno, příjmení:

Funkce (člen představenstva, prokura, ...):

Telefon:

E-mail:

Pověření ke kontrole vydal

Jméno, příjmení:

Funkce (předseda představenstva, ...):

Podpis:

Rozsah kontroly

Stručný popis rozsahu

Kontrolní zjištění