

NAPŘÍKOPĚ 28
115 03 PRAHA 1

Sekce licenčních a sankčních řízení

V Praze dne 6. prosince 2018
Č. j.: 2018 / 144624 / 570
Ke sp. zn.: Sp/2017/297/573
Počet stran: 46

Fio banka, a.s.
IČO: 618 58 374
V Celnici 1028/10
117 21 Praha 1

ROZHODNUTÍ

Česká národní banka (dále též jen „správní orgán“) jako orgán dohledu nad finančním trhem podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o České národní bance“), orgán bankovního dohledu podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o bankách“), dále provedeným vyhláškou České národní banky č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška č. 163/2014 Sb.“), příslušný orgán podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 575/2013, o omezitelných požadavcích na úvěrové instituce a investiční podniky a o změně nařízení (EU) č. 648/2012 (dále též jen „Nařízení“) a orgán dohledu nad kapitálovým trhem dle zákona č. 15/1998 Sb., o dohledu v oblasti kapitálového trhu a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění účinném do 30. 6. 2017 (dále jen „zákon o podnikání na kapitálovém trhu“), dále provedeným vyhláškou České národní banky č. 427/2013 Sb., o předkládání výkazů obchodníky s cennými papíry České národní bance, ve znění účinném do 2. 1. 2018 (dále jen „Vyhláška č. 427/2013 Sb.“), rozhodla v řízení vedeném podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) a zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen „přestupkový zákon“) se společností Fio banka, a.s., IČO: 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, zahájeném dne 30. 1. 2018 doručením oznámení o zahájení řízení z moci úřední, vydaném dne 30. 1. 2018 pod č. j. 2018/13786/570, vedeném pod sp. zn. Sp/2017/297/573, takto:

I.

Společnost Fio banka, a.s., IČO: 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, byla shledána vinnou, že

- (i) **nedisponovala řídicím a kontrolním systémem, který splňuje všechny požadavky stanovené zákonem o bankách a právním předpisem jej provádějícím, konkrétně v oblasti zásad a postupů odměňování, když:**

- a. v období od 11. 11. 2013 do vydání tohoto rozhodnutí nezohlednila v systému odměňování poskytnutí úvěrů vybraným pracovníkům, které**

byly co do výše a úrokové sazby netypické pro úvěry poskytované fyzickým osobám na bankovním trhu, a které tyto osoby použily k nákupu státních dluhopisů, z nichž jim plynul a do současné doby plyne pravidelný výnos,

- b. od 8. 10. 2014 do vydání tohoto rozhodnutí nezavedla vyvážené pevné a pohyblivé složky odměny pracovníků,
 - c. od 8. 10. 2014 do 1. 7. 2017 nestanovila výkonnostní cíle, které by zohledňovaly cyklus jejího podnikání a podstupovaná rizika a
 - d. od 8. 10. 2014 do 1. 7. 2017 u žádného z pracovníků neuplatnila oddálení pohyblivé složky odměny, ani nezavedla opatření, která by umožňovala požadovat zpět již vyplacenou pohyblivou složku odměny,
- (ii) neposkytovala investiční služby s odbornou péčí, když dne 29. 6. 2016 ovlivňoval zaměstnanec společnosti Fio banka, a.s. zákazníka [REDAKCE] a dne 4. 5. 2016 ovlivňoval vázaný zástupce společnosti Fio banka, a.s. zákazníka [REDAKCE] při vyplňování investičního dotazníku,
- (iii) v období od 4. 11. 2016 do 10. 5. 2017 neuchovávala záznamy komunikace se zákazníkem, týkající se poskytnuté investiční služby, a záznamy komunikace s potenciálním zákazníkem a nedodržovala vlastní vnitřní předpisy, když pracovníci oddělení Sales sdělovali zákazníkům telefonní čísla na své nenahrávané mobilní telefony,
- (iv) v období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016 neposkytovala investiční služby s odbornou péčí, neboť v 6 případech nepostupovala v souladu s pokyny zákazníků, když v případě pokynů č. 92743203200000, č. 92623934300000, č. 92103550900000, č. 92542705300000 a č. 92542793500000, které zákazníci požadovali realizovat „za tržní cenu“, ve skutečnosti zadala s cenou limitní, kterou sama stanovila, a v případě pokynu č. 92952803500000 zadala pokyn s nižší limitní cenou, než požadoval zákazník,
- (v) v období od 4. 11. 2016 do 10. 5. 2017 vedla v části (d) Deník obchodníka a vykazování ve výkazech MOKAS41, MOKAS42, MOKAS44, JISIFE51 chybné informace v polích „Identifikace zadavatele“ (výkaz MOKAS41), „Přijetí pokynu – způsob“ (výkaz MOKAS41), „Typ pokynu“ (výkaz MOKAS41), „Typ vztahu“ (výkaz MOKAS41), „Přijetí pokynu – datum“ a „Přijetí pokynu – čas“ (výkaz MOKAS41), „Makléř 1“ (výkaz MOKAS41), „Limitní cena 1“ (výkaz MOKAS41), „Identifikace investičního nástroje“ a „Cenová notace“ (výkaz MOKAS41), „Den uskutečnění obchodu“ a „Čas uskutečnění obchodu“ (výkaz MOKAS42), „Adresa sídla – PSČ“ (výkaz MOKAS44), „Typ vztahu na klienta“ (výkaz JISIFE51), informace v poli „Skutečný den vypořádání“ (výkaz MOKAS42) vůbec nevykazovala, a dále u zákazníka [REDAKCE] nevykázala 511 585 záznamů o pokynech ve výkazu MOKAS41 a 11 950 záznamů o obchodech ve výkazu MOKAS42,
- (vi) v období od 1. 1. 2015 do 30. 9. 2016 nedisponovala řídicím a kontrolním systémem, který splňuje všechny požadavky stanovené zákonem o bankách a právním předpisem jej provádějícím, když nevyřídila reklamace nebo protesty proti jejich vyřízení ve lhůtě stanovené ve vnitřních předpisech a zároveň nesplnila podmínky tam uvedené pro prodloužení lhůty k vyřízení, a dále

v období od 1. 1. 2015 do 18. 6. 2016 nezajistila provedení zpětně prokazatelných komplexních kontrol včasnosti vyřizování reklamací,

t e d y p o r u š i l a

- ad (i) povinnost stanovenou v ustanovení § 8b odst. 1 písm. a) bod 4. zákona o bankách,**
- ad (ii) povinnost stanovenou v ustanovení § 11a ve spojení s ustanovením § 32a odst. 5 zákona o podnikání na kapitálovém trhu,**
- ad (iii) povinnost stanovenou v ustanovení § 17 odst. 1 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu a povinnost v ustanovení § 12a odst. 1 písm. c) bod 2. zákona o podnikání na kapitálovém trhu,**
- ad (iv) povinnost stanovenou v ustanovení § 11a zákona o podnikání na kapitálovém trhu,**
- ad (v) povinnost stanovenou v ustanovení § 41 odst. 3 zákona o České národní bance, ve znění účinném do 30. 6. 2017,**
- ad (vi) povinnost stanovenou v ustanovení § 12a odst. 1 písm. c) bod 2. zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 46 odst. 1 a odst. 2 písm. b) a ustanovení § 48 odst. 2 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.,**

č í m ž s e d o p u s t í l a

- ad (i) přestupku podle ustanovení § 36e odst. 2 písm. a) zákona o bankách,**
- ad (ii) správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. a) zákona o podnikání na kapitálovém trhu,**
- ad (iii) správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu,**
- ad (iv) správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 2 písm. a) zákona o podnikání na kapitálovém trhu,**
- ad (v) správního deliktu podle ustanovení § 46a odst. 2 písm. a) zákona o České národní bance ve znění účinném do 30. 6. 2017,**
- ad (vi) správního deliktu podle ustanovení § 157 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu,**

z a c o ž s e j í u k l á d á

podle ustanovení § 36e odst. 6 písm. d) zákona o bankách pokuta ve výši 3 000 000 Kč (slovy: tři miliony korun českých). Pokuta je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet Celního úřadu pro hlavní město Prahu vedený u České národní banky č. 3754-67724011/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.

II.

Společnosti Fio banka, a.s., IČO: 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, se k nápravě nedostatku spočívajícího v porušení zákona o bankách a právního předpisu jej provádějícího, uvedeného ve výroku I., bodu (i) písm. a. a b. tohoto rozhodnutí, podle ustanovení § 26 odst. 2 písm. a) bod 2. zákona o bankách

u k l á d á

nejpozději do 6 měsíců od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí uvést své uspořádání, strategie, postupy a mechanismy do souladu se zákonem o bankách a prováděcím předpisem tak, že bude zajištěn účinný systém odměňování osob, jejichž činnosti mají významný vliv na společnost Fio banka, a.s. podstupovaná rizika a jejich míru, který bude přispívat k řádnému a účinnému řízení rizik a bude s ním v souladu, a to tím, že:

- a. uvede pravidla a zásady odměňování společnosti Fio banka, a.s. do souladu s požadavky stanovenými v příloze 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb., a to ve vztahu k zohlednění poskytnutí úvěrů vybraným osobám, které budou co do výše a úrokové sazby netypické pro úvěry poskytované fyzickým osobám na bankovním trhu za účelem nákupu aktiv, z nichž jim bude plynout pravidelný výnos, v systému odměňování jako běžné součásti odměňování některých pracovníků společnosti Fio banka, a.s.,**
- b. stanoví ve vnitřních předpisech (dle ustanovení § 10 odst. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.) konkrétní podmínky pro další použití nástroje odměňování v podobě úvěrů již poskytnutých některým pracovníkům, které byly co do výše a úrokové sazby netypické pro úvěry poskytované fyzickým osobám na bankovním trhu a které tyto osoby použily k nákupu státních dluhopisů, z nichž jim plynul a do současné doby plyne pravidelný výnos, v rámci systému odměňování, včetně upřesnění vztahu výnosů (odměny) a období výkonu činnosti takové osoby, a podmínek a postupů pro řešení situace ukončení spolupráce takové osoby se společností Fio banka a.s.,**
- c. stanoví ve vnitřních předpisech (dle ustanovení § 10 odst. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.) cílový maximální poměr pohyblivé a pevné složky odměny pro jednotlivé pracovníky nebo jejich skupiny tak, aby pevná a pohyblivá složka celkové odměny byly vhodně vyvážené,**
- d. zajistí ucelenost a vnitřní nerozpornost vnitřních předpisů a dalších dokumentů společnosti Fio banka, a.s. upravujících oblast odměňování.**

Společnost Fio banka, a.s., IČO: 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1 podle ustanovení § 26aa odst. 3 zákona o bankách informuje písemně bez zbytečného odkladu o realizaci uvedených opatření k nápravě Českou národní banku.

III.

Společnosti Fio banka, a.s., IČO: 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, se podle ustanovení § 95 odst. 1 přestupkového zákona a ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu, ve spojení s ustanovením § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ve znění pozdějších předpisů, ukládá povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých). Náhrada nákladů řízení je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet České národní banky č. 115-69193891/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.

ODŮVODNĚNÍ

Identifikace účastníka řízení

1. Fio banka, a.s., IČO: 618 58 374, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1 je společností zapsanou v obchodním rejstříku vedené Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2704 (dále jen „účastník řízení“).
2. Účastník řízení je bankou, jež je v rozsahu Českou národní bankou udělené licence ode dne 17. 5. 2010 oprávněna provozovat činnost podle zákona o bankách.
3. Jediným akcionářem účastníka řízení je společnost Fio holding, a.s., IČO: 601 92 763, se sídlem V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1.

Postup správního orgánu před zahájením správního řízení

4. Ve dnech od 4. 11. 2016¹ do 10. 5. 2017² byla u účastníka řízení provedena kontrola na místě (dále jen „Kontrola“).
5. Předmětem Kontroly bylo prověření dodržování právních předpisů v následujících oblastech činnosti účastníka řízení: (1) poskytování investičních služeb s odbornou péčí, (2) pravidla jednání obchodníka s cennými papíry se zákazníky, (3) deník obchodníka s cennými papíry, (4) dodržování povinností stanovených vyhláškou č. 427/2013 Sb., (5) řídicí a kontrolní systém ve vztahu k plnění povinností poskytovat investiční služby s odbornou péčí, (6) prevence legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, (7) zásady a postupy odměňování a (8) dodržování informačních povinností poskytovatele platebních služeb.
6. O zjištěních, k nimž správní orgán v rámci Kontroly dospěl, byl pořízen Protokol o kontrole ze dne 11. 5. 2017, č. j. 2017/066861/CNB/580 (dále jen „Protokol o kontrole“). Dne 12. 6. 2017 podal účastník řízení proti Protokolu o kontrole námitky, jež byly nadřízenou osobou kontrolujících vyřízeny rozhodnutím o námitkách ze dne 2. 8. 2017, pod č. j. 2017/107886/CNB/580.

¹ Zahájení kontroly doručením oznámení o zahájení kontroly č. j. 2016/123249/CNB/580 ze dne 3. 11. 2016.

² Předložení vyžádaných informací účastníkem řízení na základě výzvy ze dne 3. 5. 2017, č. j. 2017/061718/CNB/580.

Průběh správního řízení

7. Správní orgán na základě nejzávažnějších skutečností zjištěných během Kontroly zahájil dne 30. 1. 2018 řízení doručením oznámení o zahájení řízení z moci úřední ze dne 30. 1. 2018, jenž bylo vydáno pod č. j. 2018/13786/570 (dále jen „Oznámení“), a současně poučil účastníka řízení o jeho právu vyjádřit se ke skutečnostem uvedeným v Oznámení (spis č. l. 83 – 106).
8. Dne 20. 2. 2018 bylo správnímu orgánu doručeno vyjádření účastníka řízení ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570 (spis č. l. 107 – 121).
9. Dne 25. 7. 2018 byl účastníkovi zaslán a doručen přípis správního orgánu č. j. 2018/91643/570, kterým byl účastník řízení informován o právu vyjádřit se k podkladům shromážděným správním orgánem před vydáním rozhodnutí (spis č. l. 122 – 124).
10. Dne 27. 7. 2018 účastník řízení využil svého práva a prostřednictvím svého pověřeného zaměstnance nahlédl do spisu správního orgánu vedeného pod sp. zn. Sp/2017/297/573, o čemž byl vyhotoven protokol č. j. 2018/92357/570 (spis č. l. 126 – 129). Následně pak účastník řízení prostřednictvím pověřeného zaměstnance požádal správní orgán o vyhotovení kopií všech CD obsažených ve spise, čemuž bylo ze strany správního orgánu vyhověno, přičemž účastník řízení, resp. jeho pověřený zaměstnanec tyto kopie převzal (spis č. l. 130).
11. Dne 8. 8. 2018 bylo správnímu orgánu doručeno vyjádření účastníka řízení k podkladům rozhodnutí ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570, a to včetně přílohy *Plán nápravných opatření přijatých v návaznosti na kontrolní zjištění uvedená v protokolu o kontrole č. j. 2017/066861/CNB/580 – odpočet k 31. 5. 2018* (spis č. l. 131 – 148). V tomto vyjádření účastník řízení zopakoval, že aktivně přistoupil k odstraňování zjištěných nedostatků, popsal učiněná či připravovaná opatření k nápravě a vyslovil názor, že není důvod pro uložení pokuty, případně že by měla být pokuta uložena na spodní hranici.
12. Správní orgán následně dne 25. 9. 2018 vyzval účastníka řízení usnesením ze dne 25. 9. 2018, č. j. 2018/113080/570, k předložení veškerých účinných vnitřních předpisů účastníka řízení upravujících oblast odměňování, a to za účelem posouzení nezbytnosti uložení nápravného opatření v rámci rozhodnutí (spis č. l. 149 – 152). V rámci usnesení byl účastník řízení správním orgánem vyrozuměn, že takovéto účastníkem řízení předložené listiny budou tvořit podklad pro vydání rozhodnutí ve věci samé. Účastník řízení tak měl možnost se s úplným správním spisem seznámit a před vydáním rozhodnutí se vyjádřit, přičemž obsah předložených vnitřních předpisů je účastníkovi řízení znám.
13. Dne 1. 10. 2018 bylo správnímu orgánu doručeno vyjádření účastníka řízení č. j. 2018/115749/570 učiněné v návaznosti na výše popsané usnesení. Účastník řízení předložil správnímu orgánu (i) vnitřní předpis *Zásady odměňování pracovníků ve znění účinném od 1. 7. 2017 a ve znění účinném od 25. 1. 2018*, (ii) vnitřní předpis *Postup při schvalování úvěrů zaměstnancům a osobám žijícím v domácnosti zaměstnance ve znění účinném od 5. 2. 2018* a dále (iii) vnitřní předpis *Pravidla poskytnutí příspěvku zaměstnavatele na penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření, doplňkové důchodkové sporenie a na stravování ve znění účinném od 3. 1. 2018* a (iv) vnitřní předpis *Klientské divize Tvorba odměn v Klientské divizi*. Účastník řízení v rámci tohoto vyjádření dále uvedl, že již v červnu 2017 (s účinností od 1. 7. 2017) zavedl

nápravné opatření spočívající v aktualizaci vnitřního předpisu *Zásady odměňování pracovníků*, přičemž poté následovala další komunikace s členy kontrolní skupiny České národní banky týkající se plánu nápravných opatření, přičemž účastník řízení v návaznosti na to provedl další dílčí úpravy vnitřních předpisů, které konkrétně uvádí (spis č. I. 153 – 193).

Rozhodná právní úprava a způsob posuzování jednání účastníka řízení

14. Listina základních práv a svobod, vyhlášená jako součást ústavního pořádku České republiky usnesením Předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb. (dále jen „Listina“), ve svém čl. 40 odst. 6 uvádí, že trestnost činu se posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán; pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější (jde o uplatnění tzv. pravé retroaktivity zákona). Ačkoli Listina výslovně hovoří o trestnosti činu a trestu, je zřejmé, že tento článek lze aplikovat rovněž na oblast správního trestání³. To ostatně dokládá i přestupkový zákon, který ve svém ustanovení § 2 odst. 1 obdobně pro přestupky stanoví, že odpovědnost za přestupek se posuzuje podle zákona účinného v době spáchání přestupku, přičemž podle pozdějšího zákona se posuzuje jen tehdy, je-li to pro pachatele přestupku příznivější.
15. Právní úprava rozhodná pro posouzení jednání účastníka řízení uvedeného pod bodem (i) výroku I. tohoto rozhodnutí je obsažena v zákoně o bankách, přičemž vzhledem ke skutečnosti, že některé zjištěné nedostatky přetrvávají dosud, správní orgán bude jednání účastníka řízení posuzovat podle aktuálně účinného znění tohoto zákona a prováděcích předpisů. Právní úprava rozhodná pro posouzení jednání účastníka řízení uvedeného pod bodem (ii), (iii), (iv) a (vi) výroku I. tohoto rozhodnutí je obsažena v zákoně o podnikání na kapitálovém trhu, a to ve znění účinném do 30. 6. 2017. Zákon o podnikání na kapitálovém trhu byl novelizován ke dni 1. 7. 2017 zákonem č. 183/2017 Sb., dále ke dni 13. 8. 2017 zákonem č. 204/2017 Sb. a posledně pak ke dni 3. 1. 2018 zákonem č. 204/2017 Sb. Na základě porovnání znění tohoto zákona ve znění účinném do 30. 6. 2017 a ve znění účinném od 1. 7. 2017, 13. 8. 2017 a 3. 1. 2018 správní orgán konstatuje, že zůstala zachována jak obsahová totožnost konkrétních zákonem stanovených povinností, které jsou relevantní pro právní hodnocení jednání účastníka řízení, tak též jejich trestnost z hlediska podřazení porušení právní povinnosti pod kategorii přestupku. Ve vztahu k obsahové totožnosti zákonem stanovených povinností pak pro úplnost správní orgán konstatuje, že podrobnější úprava povinností byla stanovena rovněž prováděcími právními předpisy, a to zejména vyhláškou č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry, ve znění účinném do 31. 12. 2017. Rovněž otázka typové závažnosti nahlížení na porušené právní povinnosti nedoznala změny ve prospěch účastníka řízení. Správní orgán tedy dospěl k závěru, že novější právní úprava není pro účastníka řízení příznivější, proto odpovědnost za přestupky, resp. správní delikty účastníka řízení posuzoval podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve znění účinném do 30. 6. 2017, a podle prováděcích předpisů, konkrétně vyhlášky č. 163/2014 Sb., ve znění účinném do 31. 12. 2017. Právní úprava rozhodná pro posouzení jednání účastníka řízení uvedeného pod bodem (v) výroku I. tohoto rozhodnutí je obsažena zákoně o České národní bance, ve znění účinném

³ Srov. např. nález Ústavního soudu ze dne 4. 2. 1997 uveřejněný pod č. 13 ve Sbírce nálezů a usnesení Ústavního soudu, sv. č. 7, a též pod č. 63/1997 Sb.

do 30. 6. 2017. Zákon o České národní bance byl novelizován ke dni 1. 7. 2017 zákonem č. 183/2017 Sb., ke dni 1. 1. 2018 zákonem č. 377/2015 Sb. a ke dni 15. 6. 2018 zákonem č. 89/2018 Sb., přičemž ani v tomto případě nedoznala právní úprava změn ve prospěch účastníka řízení, proto bude správní orgán posuzovat i jednání účastníka řízení v tomto bodě dle tohoto zákona účinného do 30. 6. 2017.

16. Dne 1. 7. 2017 nabyt účinnosti přestupkový zákon. V souladu s přechodným ustanovením § 112 odst. 1 tohoto zákona pak platí, že na přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, se ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona hledí jako na přestupky podle tohoto zákona. Odpovědnost za přestupky a dosavadní jiné správní delikty, s výjimkou disciplinárních deliktů, se posoudí podle dosavadních zákonů, pokud k jednání zakládajícímu odpovědnost došlo přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona; podle tohoto zákona se posoudí jen tehdy, jestliže to je pro pachatele příznivější.
17. Vzhledem ke skutečnosti, že jednání účastníka řízení zakládající odpovědnost za přešůpek, který je nejprísněji postižitelný, trvá dosud, přičemž rovněž k zahájení samotného správního řízení došlo dne 30. 1. 2018, správní orgán v tomto řízení postupuje podle přestupkového zákona. Hmotně právně posuzuje správní orgán jednotlivé protiprávní jednání účastníka řízení způsobem, jak je podrobněji popsáno v bodě 15 tohoto rozhodnutí.

Skutková zjištění a právní kvalifikace

(I)

Odměňování

(odst. 9. – 35. Oznámení)

18. Podle ustanovení § 8b odst. 1 písm. a) bod 4. zákona o bankách platí, že banka musí mít řídicí a kontrolní systém, který zahrnuje předpoklady řádné správy a řízení společnosti, a to vždy systém odměňování osob, jejichž činnosti v rámci výkonu jejich zaměstnání, povolání nebo funkce mají významný vliv na bankou podstupovaná rizika a jejich míru, včetně zásad pro určení a podmínky výplaty pevné a pohyblivé složky odměn, postupů pro přijímání rozhodnutí o odměňování a způsobu posuzování výkonnosti tak, aby systém odměňování přispíval k řádnému a účinnému řízení rizik a byl s ním v souladu.

(a) Nedostatky v identifikaci všech odměn pracovníků

19. Podle ustanovení § 7 odst. 2 písm. f) Vyhlášky č. 163/2014 Sb. platí, že „*pro účely této vyhlášky se rozumí odměnou mzda, peněžní i nepeněžní požitky a další příjmy pracovníka*“. Obdobně tak platilo dle vyhlášky č. 23/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 123/2007 Sb.⁴ Definice pracovníka je pak obsažena v ustanovení § 7 odst. 3 písm. d) Vyhlášky č. 163/2014 Sb.; pracovníkem se rozumí „*osoba, která je s povinnou osobou v základním pracovněprávním nebo podobném vztahu, anebo jiná osoba, pokud je členem orgánu nebo výboru povinné osoby*“.

⁴ Dle bodu 1. Přílohy č. 1a vyhlášky č. 123/2007 Sb. platí, že se odměnou rozumí mzda, úplata a obdobné příjmy zaměstnance, které mohou být považovány za odměnu.

20. Podle vyjádření účastníka řízení v zápisu z pohovoru ze dne 24. 1. 2016 a materiálu *SSD_prehled_smluv*⁵ bylo zjištěno, že účastník řízení v listopadu roku 2013 poskytl úvěry čtrnácti fyzickým osobám, přičemž u jedenácti z nich se jednalo o pracovníky vrcholného vedení účastníka řízení, v jednom případě o osobu blízkou členu dozorčí rady, v jednom případě o účetního poradce účastníka řízení a v jednom případě o bývalého člena představenstva banky a současného člena představenstva mateřské společnosti banky, tj. ve všech případech se jednalo o fyzické osoby se specifickým vztahem k bance. Třinácti osobám byly poskytnuty čtyři úvěry v souhrnné výši 222 milionů Kč na osobu. Jedné osobě byly poskytnuty tři úvěry v souhrnné výši 170 milionů Kč. Uvedené úvěry byly poskytnuty za účelem nákupu státních dluhopisů a na splácení úroků dle smluv o úvěrech.
21. Z vyjádření účastníka řízení v zápisu z pohovoru ze dne 24. 1. 2016 a vzorové smlouvy o poskytnutí úvěru⁶ vyplynulo, že zakoupené státní dluhopisy pak byly využity jako zajištění poskytnutých úvěrů. Obdobné úvěry jiným fyzickým osobám na nákup státních dluhopisů za obdobných podmínek účastník řízení za svého působení na trhu neposkytl.
22. Jak vyplývá z průvodního dopisu účastníka řízení⁷ k předkládaným materiálům, uvedené úvěry byly poskytnuty jako tzv. „podnikatelské úvěry“ (kde je dle předané metodiky⁸ účel úvěru a subjekty, pro které je úvěr určen, definovány velmi obecně), nikoliv jako „úvěry na obchodování s investičními instrumenty“. Podle účastníka řízení se tedy nejednalo o nový produkt⁹ a možnost poskytnutí těchto úvěrů nebyla nikde inzerována.
23. Z účastníkem předložených žádostí o úvěry¹⁰ a dokladů o jejich schválení¹¹ dále vyplynulo, že v některých ohledech nebyl postup při schválení úvěrů v souladu s předanou metodikou pro schvalování úvěrů¹². Postup schválení uvedených úvěrů se odchyloval zejména v následujících bodech: (i) přestože účel úvěru „splácení úroků ze smlouvy o úvěru“ v předané metodice účastníka řízení nebyl uveden, účastník řízení nevyhodnocoval rizika s tímto účelem spojená a důvody pro poskytnutí této části úvěrů, (ii) žádosti o úvěr nebyly vyplněny žadatelem o úvěr, ale všechny je vyplnil p. [REDAKCE], který byl zároveň jedním z příjemců úvěrů, (iii) stanoviska pracovníků obchodní linie byla ve všech případech téměř identická, neobsahovala hodnocení bonity klienta a jejich spoluautorem byl rovněž p. [REDAKCE], (iv) ke všem případům bylo zpracováno téměř identické stanovisko útvaru řízení rizik, jehož autorem byl p. [REDAKCE], který byl zároveň jedním z příjemců úvěrů. Zpracování stanoviska obchodní linie, útvaru řízení

⁵ Soubor: *Kopie - SSD_prehled_smluv.xlsx* přijatý dne 17. 3. 2017 (č.j. 2017/039691/CNB/580).

⁶ Soubor: *Smlouva_o_poskytnuti_uveru_20131111.pdf* přijatý dne 26. 1. 2017 (č.j. 2017/013589/CNB/580).

⁷ Soubor: *pruvodka 2.pdf* přijatý dne 9. 5. 2017 (č. j. 2017/065336/CNB/580).

⁸ Soubor: *07a_VnPr_Zamestnanecke_uvery_20130116.pdf* a *07_VnPr_Schvalovani_uveru_do_20140207.pdf* přijaté dne 9. 5. 2017 (č. j. 2017/065336/CNB/580).

⁹ Vzhledem k tomu, že oblast řízení úvěrového rizika nebyla předmětem kontroly, nebyly uvedené postupy detailněji prověřovány a nelze tedy konstatovat, zda postup účastníka řízení byl v této souvislosti adekvátní požadavkům dle ustanovení § 34 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.

¹⁰ Soubor: *zadosti.pdf*, přijatý dne 9. 5. 2017 (č. j. 2017/065336/CNB/580).

¹¹ Soubor: *Uver_[REDAKCE].pdf*, *Uver_[REDAKCE].pdf*, *rozhodnuti_PR_schvaleni_uveru_1.pdf* přijatý dne 9. 5. 2017 (č. j. 2017/065336/CNB/580), *rozhodnuti_PR_schvaleni_uveru_4.pdf*, *rozhodnuti_PR_schvaleni_uveru_3.pdf*, *rozhodnuti_PR_schvaleni_uveru_2.pdf* přijatý dne 9. 5. 2017 (č. j. 2017/065338/CNB/580) a *rozhodnuti_PR_schvaleni_uveru_6.pdf*, *rozhodnuti_PR_schvaleni_uveru_5.pdf* přijatý dne 9. 5. 2017 (č. j. 2017/065339/CNB/580).

¹² Soubor: *07a_VnPr_Zamestnanecke_uvery_do20130116.pdf* a *07_VnPr_Schvalovani_uveru_do_20140207* přijatý dne 9. 5. 2017 (č. j. 2017/065336/CNB/580).

rizik i schválení dozorčí radou a představenstvem banky byly datovány shodně ke dni 11. 11. 2013.

24. Výše popsané skutečnosti tak vyvolávají důvodné pochybnosti o standardnosti postupu při schvalování úvěrů, když indikují výrazné zrychlení procesu hodnocení rizik a omezení možnosti všechna rizika v souladu s metodikou správně vyhodnotit. Jak bylo správním orgánem v řízení zjištěno, vyhodnocení rizika ve všech případech neobsahovalo náležitosti požadované metodikou účastníka řízení a ve všech případech nebyly zcela dodrženy požadavky na úvěrový proces dle bodů 3., 5. a 6. oddíl I., písm. B část 1 Přílohy 1 vyhlášky č. 123/2007 Sb. (přičemž tyto povinnosti trvaly i dle bodů 3., 5. a 6. Přílohy 3 vyhlášky č. 23/2014 Sb., a vyhlášky č. 163/2014 Sb.), neboť v uvedených případech použití technik a nástrojů omezujících úvěrové riziko nahrazovalo vyhodnocení finanční a ekonomické situace protistrany. Odchytky v procesu vyhodnocení i samotné obchody nebyly schváleny jako výjimky z platné metodiky a ani v návrzích nebyly odchytky od metodiky uvedeny a zdůvodněny. Účastník řízení rovněž nezabezpečil naplnění požadavku, aby v procesu nedocházelo k možnému střetu zájmů. Z výše uvedeného vyplývá, že nebyly naplněny standardní požadavky stanovené pro úvěrový proces, protože účastník řízení svým jednáním sledoval jiné cíle, které jsou popsány dále.
25. Dle vyjádření účastníka řízení ze dne 25. 1. 2017 *Předložení vyžádaných dokumentů – oblast Odměňování*¹³ a zápisu z pohovoru ze dne 24. 1. 2017, činila úroková sazba poskytnutých úvěrů 1,26 %, což podle sdělení účastníka řízení odpovídalo tržní úrokové sazbě dluhopisů s danou zbytkovou splatností v roce 2013. Dluhopisy byly úročeny v jednotlivých letech 0,5 %; 1,0 %; 3,0 %; 4,0 % a 5,5 % p. a. Čisté vnitřní výnosové procento z této transakce a tím i zisk pro jednotlivé osoby činil cca 1,09 % p. a. z hodnoty dluhopisů (všechny osoby mají dluhopisy v hodnotě 200 milionů Kč, s výjimkou jedné osoby, která má dluhopisy v hodnotě zhruba 150 milionů Kč), což odpovídá částce zhruba 2 000 000 Kč ročně na jednu osobu¹⁴. Výnosy plynoucí z popsané transakce jsou rozloženy do období od roku 2013 do roku 2020.
26. Z účastníkem řízení předložené tabulky *Odměny_2013-2016_Vrcholove_vedeni_a_rizikovi*¹⁵ a tabulky *Castky*¹⁶, a dále z parametrů transakcí popsaných výše vyplývá, že průměrný roční příjem pracovníků plynoucí z finančního nástroje mnohonásobně převyšuje jejich příjem ze mzdy. Z přehledů předložených účastníkem řízení vyplývá, že v roce 2015 činila základní roční složka odměny členů představenstva částku ve výši [redacted] až [redacted] a pohyblivá složka odměny u všech [redacted], v roce 2016 činila základní složka odměny členů představenstva částku ve výši [redacted] až [redacted] a pohyblivá složka odměny u všech [redacted]. Obdobně tomu bylo i v letech předchozích. Průměrné mzdy členů představenstva přitom byly mnohonásobně nižší než průměrné mzdy některých jim podřízených pracovníků, jak je příkladmo uvedeno v níže uvedené tabulce.

¹³ Soubor: *pruvodka_20170125.pdf* přijatý dne 26. 1. 2017 (č. j. 2017/013589/CNB/580).

¹⁴ Soubor: *170124_Zápis_pohovoru_24.1.2017_autirizovany.pdf* ze dne 24. 1. 2017.

¹⁵ Soubor: *Odměny_2013-2016_Vrcholove_vedeni_a_rizikovi.xml* přijatý dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580).

¹⁶ Soubor: *Castky.xlsx* přijatý dne 10. 5. 2017.

Tabulka: Srovnání odměn za období roku 2015 a 2016 členů představenstva a některých jim podřízených pracovníků					
jméno	pozice	2015 <i>odměna pevná</i>	2015 <i>odměna pohyblivá</i>	2016 <i>odměna pevná</i>	2016 <i>odměna pohyblivá</i>
Členové představenstva					
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Vybraní vedoucí pracovníci					
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

27. Účastník řízení výše popsané transakce nezahrnul do systému odměňování s odůvodněním (viz zápis z pohovoru ze dne 24. 1. 2017), že se nejednalo o odměnu, protože byl tento nástroj využit i u jiných osob než jsou pracovníci účastníka řízení a nejednalo se o výdaj účastníka řízení ani jiné spřízněné společnosti.

(b) Nedostatky v zavedení vyvážené pevné a pohyblivé složky odměny

28. Podle ustanovení bodu 10. Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. platí, že pevná a pohyblivá složka celkové odměny vybraného pracovníka jsou vhodně vyvážené; pevná složka odměny tvoří dostatečně velký podíl celkové odměny, aby bylo možno uplatňovat plně flexibilní přístup k pohyblivé složce odměny, včetně možnosti pohyblivou složku odměny nevyplatit. Povinná osoba stanoví vhodný poměr mezi

pevnou a pohyblivou složkou odměny individuálně pro jednotlivé osoby nebo skupiny osob, přičemž platí:

- a) pohyblivá složka nepřesahuje u žádného jednotlivce 100 % pevné složky jeho celkové odměny, ledaže společníci nebo členové povinné osoby schválí vyšší maximální úroveň poměru mezi pevnou a pohyblivou složkou odměny za předpokladu, že celková úroveň pohyblivé složky nepřesáhne u žádného jednotlivce 200 % pevné složky jeho celkové odměny, a
 - b) povinná osoba může uplatnit pro účely výpočtu výše pohyblivé složky odměny diskontní sazbu až do 25 % celkového objemu pohyblivé složky odměny u kteréhokoli jednotlivce za předpokladu, že je vyplacena prostřednictvím nástrojů, jež jsou odloženy na dobu nejméně 5 let.
29. Podle ustanovení bodu 3. písm. a) Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. platí, že zásady a postupy odměňování podporují řádné a efektivní řízení rizik a jsou s ním v souladu.
30. Ve vnitřním předpise účastníka řízení *Zásady odměňování pracovníků příloha č. 1*¹⁷ je obecně upravena možnost přiznat všem pracovníkům odměnu. Maximální poměry pohyblivé a pevné složky odměny však nejsou vnitřním předpisem pro jednotlivé pracovníky či skupiny pracovníků uvedeny.
31. Jak bylo zjištěno z účastníkem řízení předložené tabulky *Odmeny_2013-2016_Vrcholove_vedeni_a_rizikovi*¹⁸ a tabulky *Castky*¹⁹, pohyblivá složka odměny byla v roce 2016 poskytnuta jen šesti pracovníkům z celkového počtu 21 osob uvedených v této tabulce. Z tabulky tedy vyplývá, že žádnému z členů představenstva účastníka řízení nebyla v rámci účastníkem řízení chápáných odměn přiznána žádná pohyblivá složka odměny. Tento závěr potvrdil i sám účastník řízení, když uvedl (viz zápis z pohovoru ze dne 16. 12. 2016²⁰), že členům představenstva ani vrcholnému vedení není pohyblivá složka odměny poskytována. Nastavení poměru pevné a pohyblivé složky není ani vnitřními předpisy (*příloha č. 1, Zásady odměňování pracovníků*) jednoznačně upraveno.
- (c) Nestanovení výkonnostních ukazatelů
32. Podle ustanovení bodu 9. Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. platí, že pokud jsou stanoveny výkonnostní odměny,
- a) celková odměna je založena na kombinaci hodnocení individuální pracovní výkonnosti a výkonnosti dotčeného útvaru s hodnocením celkových výsledků povinné osoby,
 - b) při hodnocení individuální pracovní výkonnosti se zohlední finanční i nefinanční kritéria,
 - c) hodnocení výkonnosti je založeno na víceletém základě tak, aby bylo zajištěno, že proces odměňování je založen na dlouhodobějších výsledcích a že uvolňování částí pohyblivé složky odměn založených na hodnocení

¹⁷ Soubor: 53_VnPr_Odmenovani.pdf.

¹⁸ Soubor: *Odmeny_2013-2016_Vrcholove_vedeni_a_rizikovi.xlsx* přijatý dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580).

¹⁹ Soubor: *Castky.xlsx* přijatý dne 10. 5. 2017.

²⁰ Soubor: *161216_Zápis pohovoru autorizovaný 1z2.pdf* a *161216_Zápis pohovoru autorizovaný 2z2.pdf*.

výkonnosti je rozloženo do období, jehož délka zohledňuje cyklus podnikání povinné osoby a s ním spojených rizik, a

- d) postup měření výkonnosti pro účely kalkulace pohyblivé složky odměny nebo pohyblivých složek odměn jako celku zahrnuje úpravy, které zohlední všechny druhy stávajících a budoucích rizik i náklady na zajištění požadovaného kapitálu a likvidity.

- 33. Ze zápisu z pohovoru ze dne 16. 12. 2016 vyplývá, že i v těch případech, kdy byla přiznávána pohyblivá složka odměny, výkonnostní ukazatele nebyly účastníkem řízení předem stanoveny, přiznání pohyblivé složky bylo vázáno pouze na posouzení a rozhodnutí nadřízeného pracovníka nebo představenstva, a dozorčí rada měla právo navrženou odměnu nepřiznat. Jak je zřejmé ze zápisu z pohovoru ze dne 16. 12. 2016, účastník řízení uvedl, že pohyblivé složky odměny představují zhruba 3 % pevných složek, u jednotlivce pak může pohyblivá složka odměny činit maximálně cca 27 % fixní odměny.

(d) Nedostatky v oblasti nástrojů zpětného přehodnocení přiznaných odměn

- 34. Podle ustanovení bodu 13. Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. platí, že vznik nároku na podstatnou část pohyblivé složky odměny, a to nejméně 40 %, je oddálen alespoň do následujících 3 až 5 let; délka období je vhodně stanovena s ohledem na povahu podnikání povinné osoby, jeho rizika a činnosti dotčeného vybraného pracovníka. Nárok na oddálenou část pohyblivé složky odměny nelze přiznat rychleji než na poměrném základě vůči celkové délce období, do kterého bylo přiznání nároku podstatné části pohyblivé složky odměny oddáleno. V případě, že část pohyblivé složky odměny dosahuje mimořádně vysokého objemu, je oddáleno přiznání nároku alespoň ve výši 60 % tohoto objemu.
- 35. Podle bodu 18. Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. platí, že povinná osoba zavede opatření, která jí umožní odejmout již přiznanou pohyblivou složku odměny nebo jakékoli její části a požadovat zpět již vyplacenou pohyblivou složku odměny; ustanovení jiných právních předpisů tím nejsou dotčena.
- 36. Jak vyplývá i z čl. 1.6. vnitřního předpisu účastníka řízení *Zásady odměňování pracovníků* účinného od 8. 10. 2014, účastník řízení ve svém systému odměňování u žádného pracovníka neuplatnil zvláštní zásady odměňování, tj. oddálení části pohyblivé složky odměny, přiznání části pohyblivé složky odměny v nepeněžních nástrojích ani zpětvzetí již přiznané odměny (tzv. clawback). Toto rozhodnutí uvedené v čl. 1.6.1 výše uvedeného vnitřního předpisu dostatečně neodůvodnil, protože neprovedl analýzu obchodního cyklu, ze které by byl patrný obvyklý průběh rizik a nastavena vazba mezi podstupovanými riziky instituce a systémem odměňování.
- 37. Účastník řízení navíc v rozporu s bodem 4.1.3 Úředního sdělení k výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry - odměňování č. 15/2014 ze dne 23. září 2014, které uvádí, že méně významné povinné osoby by měly uplatnit alespoň některé zvláštní zásady odměňování alespoň na členy řídicího orgánu (od ostatních zásad je možné upustit, pokud povinná osoba svůj postup odůvodní), nezavedl žádnou ze zvláštních zásad odměňování. Účastníkem řízení nastavený systém odměňování tedy neobsahuje žádné nástroje na zpětné přehodnocení výše odměn, takže by účastník řízení v případě neočekávaných finančních nesnází nemohl adekvátně snížit odměny a posílit kapitál.

Vyjádření účastníka řízení a deklarovaná opatření k nápravě

38. Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570, k části týkající se oblasti zásad a postupů odměňování uvedl, že nedostatky již odstranil a v podrobnostech odkázal na předložený plán nápravných opatření. Účastník řízení se tak domnívá, že došlo k odstranění veškerých zjištěných nedostatků, přičemž účastník řízení hodlá i v budoucnu postupovat zcela v souladu s právními předpisy.
39. Dále účastník řízení zdůraznil, že dle jeho názoru zjištěné nedostatky v oblasti zásad a postupů odměňování nepodněcovaly k podstupování rizika nad rámec míry rizika akceptované účastníkem řízení. Účastník řízení ani neměl v úmyslu porušovat povinnosti týkající se systému odměňování.
40. Podle účastníka řízení došlo ke vzniku porušení na základě rozdílného výkladu právních norem účastníkem řízení. Výslovně účastník řízení zmiňuje otázku výkladu pojmu „odměna“. Účastník pod pojmem „odměna“ dříve zahrnoval jen nákladovou položku účastníka řízení nebo třetí osoby v konsolidačním celku účastníka řízení. Sám účastník řízení dále uvádí, že z tohoto důvodu došlo k porušení povinností na straně účastníka řízení a poté, co mu byl výklad pojmu „odměna“ ze strany správního orgánu vyjasněn, provedl příslušnou úpravu systému odměňování tak, aby byl souladný s právními předpisy.
41. Účastník řízení dále ve vyjádření uvedl, že povinnosti v oblasti systému odměňování fakticky plnil (zejména na základě ústních dohod) s tím, že si je vědom, že ne všechny povinnosti byly podchyceny i formálně způsobem souladným s právní úpravou.
42. V závěru vyjádření k oblasti odměňování účastník řízení uvedl, že v roce 2014 o poskytnutých úvěrech Českou národní banku informoval a v případě, kdy by ze strany České národní banky byl upozorněn na případný problém výkladu, příp. přístupu účastníka řízení, mohl tento stav odstranit dříve.
43. Účastník řízení dále využil svého práva a vyjádřil se v rámci svého podání ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570, k podkladům rozhodnutí. Ve vztahu k oblasti zásad a postupů odměňování účastník řízení odkázal na své předchozí vyjádření (vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570). Opětovně pak účastník řízení uvedl, že zjištěné nedostatky odstranil, přičemž k odstranění nedostatků došlo neprodleně poté, co byl účastníkovi řízení objasněn výklad pojmu „odměna“. Podle účastníka řízení se tak jednalo o administrativní pochybení ve vykazování, když účastník řízení neměl záměr porušovat právní povinnosti týkající se systému odměňování a zjištěné nedostatky nepodněcovaly k podstupování rizika nad rámec míry rizika akceptovaného bankou. Závěrem pak účastník řízení uvedl, že pokud by byl ze strany správního orgánu dříve upozorněn na to, že může dojít k porušení povinností účastníka řízení, pak by uvedenou administrativní chybu neudělal a odměny spočívající v příjmech ze státních dluhopisů by řádně vykázal.
44. V rámci vyjádření ze dne 1. 10. 2018, č. j. 2018/115749/570, účastník řízení ve vztahu k oblasti odměňování uvedl, že již v červnu 2017 (s účinností od 1. 7. 2017) zavedl nápravné opatření spočívající v aktualizaci vnitřního předpisu *Zásady odměňování pracovníků*, přičemž poté následovala další komunikace s členy kontrolní skupiny České národní banky týkající se plánu nápravných opatření, přičemž účastník řízení v návaznosti na to provedl další dílčí úpravy vnitřních předpisů, které konkrétně uvádí. Účastník řízení v této souvislosti předložil správnímu orgánu vnitřní předpisy upravující oblast odměňování, jak je uvedeno v odstavci 13 tohoto rozhodnutí.

Hodnocení správního orgánu

45. Správní orgán konstatuje, že nedostatky zjištěné během Kontroly u účastníka řízení v oblasti zásad a postupů odměňování měly systémový charakter. K odstranění takových nedostatků je třeba, aby účastník řízení přijal komplexní opatření, která budou reflektována rovněž ve faktické činnosti účastníka řízení.
46. Sám účastník řízení přijal skutková zjištění a právní názor správního orgánu v oblasti zásad a postupů odměňování, přičemž v této souvislosti přistoupil ke stanovení a realizaci nápravných opatření, o jejichž zavedení správní orgán v průběhu řízení informoval. Správní orgán účastníkem řízení popsání opatření posoudil, nicméně má za to, že ke dni vydání tohoto rozhodnutí nejsou účastníkem řízení provedená opatření dostatečná, jak je podrobněji popsáno v odstavci 185 a násl. tohoto rozhodnutí. Tato skutečnost je pak důvodem uložení nápravného opatření, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto rozhodnutí. Správní orgán v této souvislosti dále zdůrazňuje, že provedení nápravných opatření nespočívá v pouhém jejich formálním zakotvení, ale musí být i fakticky dodržována, přičemž soulad zavedených opatření s právními předpisy bude možné vyhodnotit až s časovým odstupem při další kontrole.
47. K námitce účastníka řízení, že povinnosti v oblasti systému odměňování fakticky plnil (zejména na základě ústních dohod), správní orgán uvádí, že podle ustanovení § 11 odst. 2 Vyhlášky č. 163/2014 Sb., má povinná osoba zajistit, že veškeré schvalovací a rozhodovací procesy, jakož i kontrolní a další její významné činnosti včetně souvisejících působností a pravomocí a vnitřních předpisů je možné zpětně vysledovat a rekonstruovat. Pokud pak účastník řízení argumentuje rozdílným faktickým stavem, který nebyl ani v rámci řízení doložen, nelze k těmto argumentům přihlídnout, a to zvláště za situace, kdy účastník řízení sám uvedl, že si je vědom, že ne všechny povinnosti byly z jeho strany podchyceny i formálně způsobem souladným s právní úpravou.
48. Účastník řízení dále namítal ve vztahu k poskytnutým úvěrům, že v roce 2014 o nich Českou národní banku informoval a v případě, kdy by ze strany České národní banky byl upozorněn na případný problém výkladu, příp. přístupu účastníka řízení, mohl tento stav odstranit dříve. V této souvislosti správní orgán konstatuje, že takto poskytnuté informace, resp. dokumenty nedávaly žádnou informaci o způsobu zacházení s těmito úvěry – zda byly účastníkem řízení považovány za odměnu či nikoliv nebo zda tomu byl přizpůsoben celý systém odměňování. Porušení regulace odměňování tak mohlo být ze strany správního orgánu identifikováno až v rámci kontroly na místě zaměřené na tuto oblast.
49. Vzhledem k výše uvedenému správní orgán konstatuje, že účastník řízení poskytl všem členům představenstva a některým pracovníkům vrcholového vedení (tj. vybraným pracovníkům ve smyslu přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.) úvěry, které byly co do výše a úrokové sazby netypické pro úvěry poskytované fyzickým osobám na bankovním trhu, a které tyto osoby použily k nákupu státních dluhopisů, z nichž jim plynul a do současné doby plyne pravidelný výnos. Úvěr byl rovněž poskytnut dalším třem fyzickým osobám se specifickým vztahem k bance, a to osobě blízké členu dozorčí rady (jedná se tak o osobu, která má zvláštní vztah k bance podle ustanovení § 19 zákona o bankách), v jednom případě se jednalo o účetního poradce účastníka řízení a v jednom případě o bývalého člena představenstva banky a současného člena představenstva mateřské společnosti banky. Na základě uvedeného lze dovodit, že se jednalo o odměnu pro pracovníky banky v materiálním smyslu pojetí definice

pracovníka a odměny²¹. Lze mít tedy za to, že popsaná transakce nepředstavuje pro účastníka řízení obvyklý obchod a že výnos z transakce má nahradit odměnu, která by jinak byla vyplácena členům vrcholného vedení. K tomuto závěru vede také informace o výši odměny, která neodpovídá tržním podmínkám a ani se jim neblíží, když například odměna členů představenstva účastníka řízení činila zhruba [REDACTED] měsíčně (v případě [REDACTED] nedosahovala ani této částky), přičemž taková odměna je ve vztahu k postavení a zastávaným pozicím odměňovaných osob (členové představenstva a zároveň ředitelé jednotlivých divizí banky, příp. generální ředitel) zjevně absurdní. Uvedený závěr podporuje též skutečnost, že osoby podřízené členům vrcholného vedení měly několikanásobně vyšší ohodnocení, než činila odměna osob, kterým byly podřízeny (k tomuto podrobněji viz odstavec 26 tohoto rozhodnutí).

50. Účastník řízení tak v rozporu s ustanovením přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. neidentifikoval popsanou transakci, resp. finanční nástroj, jako součást systému odměňování a dále ji nezohlednil v systému odměňování, tj. řádně nepřizpůsobil ostatní složky odměny a nastavení systému tak, jak je uvedeno v příloze č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.
51. Správní orgán dále dospěl k závěru, že účastník řízení svým jednáním porušil také ustanovení bodu 3. písm. a) Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb., neboť zásady a postupy odměňování upravené vnitřním předpisem *Zásady odměňování pracovníků* nepodporovaly řádné a efektivní řízení rizik a ustanovení bodu 10. Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb., neboť pevná a pohyblivá složka odměny nebyly vhodné vyváženy, když 100 % odměny členů představenstva tvořila pevná složka odměny.
52. Správní orgán na základě uvedených zjištění dospěl rovněž k závěru, že účastník řízení svým jednáním dále porušil ustanovení bodu 3. písm. a) a bodu 9. Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb., když nestanovil výkonnostní cíle spojené s cyklem jeho podnikání a s ním spojenými riziky.
53. Správní orgán má také za to, že účastník řízení svým jednáním porušil ustanovení bodu 13. a bodu 18. Přílohy č. 1 Vyhlášky č. 163/2014 Sb., když u žádného z pracovníků neuplatnil oddálení pohyblivé složky odměny ani nezavedl opatření, která mu umožňují požadovat zpět již vyplacenou pohyblivou složku odměny.
54. S ohledem na uvedené skutečnosti správní orgán konstatuje, že účastník řízení nedisponoval řídicím a kontrolním systémem, který splňuje všechny požadavky stanovené v ustanovení § 8b odst. 1 písm. a) bod 4. zákona o bankách a Vyhlášky č. 163/2014 Sb. v oblasti zásad a postupů odměňování, neboť:
 - a. v období od 11. 11. 2013²² do vydání tohoto rozhodnutí nezohlednil v systému odměňování poskytnutí úvěrů vybraným pracovníkům, které byly co do výše a úrokové sazby netypické pro úvěry poskytované fyzickým osobám na bankovním trhu, a které tyto osoby použily k nákupu státních dluhopisů, z nichž jim plynul a do současné doby plyne pravidelný výnos,

²¹ V souladu s Úředním sdělením České národní banky ze dne 5. 5. 2014, k výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry – odměňování, částka 11/2014, a Obecnými pokyny EBA/GL/2015/22 k řádným zásadám odměňování ze dne 27. 6. 2016.

²² Datum uzavření úvěrových smluv.

- b. od 8. 10. 2014²³ do vydání tohoto rozhodnutí nezavedl vyvážené pevné a pohyblivé složky odměny pracovníků,
 - c. od 8. 10. 2014²⁴ do 1. 7. 2017²⁵ nestanovil výkonnostní cíle spojené s cyklem jeho podnikání a s ním spojenými riziky a
 - d. od 8. 10. 2014²⁶ do 1. 7. 2017²⁷ u žádného z pracovníků neuplatnil oddálení pohyblivé složky odměny, ani nezavedl opatření, která by umožňovala požadovat zpět již vyplacenou pohyblivou složku odměny.
55. Závěrem pak správní orgán konstatuje, že identifikovaná porušení v oblasti odměňování ve svém souhrnu představují vzhledem ke své provázanosti a systémovosti nedostatky s vysokou mírou závažnosti ve smyslu bodu 3 Přílohy č. 9 Vyhlášky č. 163/2014 Sb., neboť ve svém souhrnu implikují, že účastník řízení v zásadě neměl zavedený žádný systém odměňování podporující řízení rizik, a jednalo se tak o zcela zásadní systémový nedostatek.

(II)

Poskytování investičních služeb

(odst. 36. – 124. Oznámení)

56. Podle ustanovení § 11a zákona o podnikání na kapitálovém trhu je obchodník s cennými papíry povinen poskytovat investiční služby s odbornou péčí.
57. Za účelem zajištění obezřetného poskytování investičních služeb pak obchodník s cennými papíry, pokud mu nebyla Českou národní bankou udělena výjimka podle čl. 7 Nařízení, podle ustanovení § 12 písm. a) zákona o podnikání na kapitálovém trhu zavede a udržuje řídicí a kontrolní systém.
58. Podle ustanovení § 12a odst. 1 písm. c) bod 2. zákona o podnikání na kapitálovém trhu řídicí a kontrolní systém zahrnuje pravidla vnitřní kontroly, jejichž součástí je vždy průběžná kontrola dodržování povinností obchodníka s cennými papíry plynoucích z tohoto zákona, jiných právních předpisů a z vnitřních předpisů obchodníka s cennými papíry.
59. V souladu s ustanovením § 11 odst. 2 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. je povinná osoba povinna zajistit, že veškeré schvalovací a rozhodovací procesy, jakož i kontrolní a další její významné činnosti včetně souvisejících působností a pravomocí a vnitřních předpisů je možné zpětně vysledovat a rekonstruovat, včetně působností a pravomocí,

²³ 8. 10. 2014 nabyl účinnosti účastníkem řízení předložený vnitřní předpis *Zásady odměňování pracovníků*, který byl v rámci kontroly posuzován (doložen na základě oznámení o zahájení kontroly na místě ze dne 3. 11. 2016, č. j. 2016/123249/CNB/580).

²⁴ 8. 10. 2014 nabyl účinnosti účastníkem řízení předložený vnitřní předpis *Zásady odměňování pracovníků*, který byl v rámci kontroly posuzován (doložen na základě oznámení o zahájení kontroly na místě ze dne 3. 11. 2016, č. j. 2016/123249/CNB/580).

²⁵ 1. 7. 2017 nabyl účinnosti aktualizovaný vnitřní předpis účastníka řízení *Zásady odměňování pracovníků*.

²⁶ 8. 10. 2014 nabyl účinnosti účastníkem řízení předložený vnitřní předpis *Zásady odměňování pracovníků*, který byl v rámci kontroly posuzován (doložen na základě oznámení o zahájení kontroly na místě ze dne 3. 11. 2016, č. j. 2016/123249/CNB/580).

²⁷ 1. 7. 2017 nabyl účinnosti aktualizovaný vnitřní předpis účastníka řízení *Zásady odměňování pracovníků*.

složení a fungování orgánů a výborů povinné osoby a působností, pravomocí a činností jejich členů. K zabezpečení tohoto požadavku slouží též systém uchovávání informací, který povinná osoba zavede a udržuje.

60. Podle ustanovení § 46 odst. 1 a 2 písm. b) Vyhlášky č. 163/2014 Sb. pak platí, že povinná osoba zavede a udržuje kontrolní funkce a mechanismy a postupy pro kontrolní činnost na všech řídicích a organizačních úrovních. Povinná osoba zajistí, že pracovníci ve vnitřních kontrolních funkcích mají soustavně pro výkon svých kontrolních působností odpovídající personální a další předpoklady. Kontrolní činnosti jsou součástí běžné, zpravidla každodenní, činnosti povinné osoby a zahrnují zejména přiměřené kontrolní mechanismy pro jednotlivé procesy, zejména kontrolu průběhu činností a transakcí, kontrolu řízení rizik, ověřování výstupů používaných systémů a modelů, kontrolu dodržování právních a vnitřních předpisů a limitů včetně vyhodnocování aktuálnosti, ucelenosti a úplnosti vnitřních předpisů a soustavy limitů, kontrolu řízení střetů zájmů, kontrolu spolehlivosti bezpečnostních opatření, kontrolu schvalování a autorizace transakcí nad stanovené limity, ověřování detailů transakcí, pravidelnou rekonsiliaci, a rovněž kontrolní mechanismy pro činnosti, které povinná osoba outsourcuje nebo hodlá outsourcovat.
61. Dále podle ustanovení § 48 odst. 2 Vyhlášky č. 163/2014 Sb. platí, že povinná osoba zajistí průběžnou kontrolu dodržování právních povinností a povinností plynoucích z jejich vnitřních předpisů.

(a) Ovlivňování zákazníků při vyplnění investičních dotazníků

62. Dle ustanovení § 15h odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu je obchodník s cennými papíry při poskytování investiční služby uvedené v ustanovení § 4 odst. 2 písm. d) a e) tohoto zákona (jedná se o investiční službu obhospodařování majetku zákazníka, je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání a o investiční poradenství týkající se investičních nástrojů) povinen získat od zákazníka nezbytné informace o jeho (i) odborných znalostech v oblasti investic, (ii) zkušenostech v oblasti investic, (iii) finančním zázemí a (iv) investičních cílech. K získání povinných informací ve většině případů slouží tzv. investiční dotazníky.
63. Dále podle ustanovení § 15j odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu platí, že obchodník s cennými papíry je oprávněn vycházet ze spolehlivosti informace získané podle § 15h a 15i od zákazníka, ledaže věděl nebo vědět měl, že taková informace je zjevně neúplná, nepřesná nebo nepravdivá.
64. Podle ustanovení § 32a odst. 5 zákona o podnikání na kapitálovém trhu platí, že za výkon činností uvedených v odstavci 1 (mj. se jedná o poskytování investičního poradenství týkající se investičních nástrojů) vázaným zástupcem odpovídá zastoupený.
65. Správní orgán identifikoval poslechem nahrávek rozhovorů se zákazníky, že v případě zákaznice ██████████ došlo v případě dvou nahrávek k přímému ovlivnění vyplnění části investičního dotazníku, kdy makléř zákaznici prozradil relevantní kritérium, které musela zákaznice vyplnit, aby dosáhla na požadovanou investiční službu. Současně z nahrávek vyplývá, že k ovlivnění zřejmě došlo už v případě komunikace zákaznice s pracovníkem vázaného zástupce účastníka řízení.

Zákazník: ██████████	Čas a datum hovoru:	16:00:54, 29. 6. 2016
ID hovoru – název souboru: OUT-20160629-160054-224346234-602329544-FM-1467208854.6671.WAV		
Citace: Zákazník: „Prosím, ██████████?“ Makléř: „██████████, Fio banka, dobrý den paní ██████████. Máte na mě chvíli? Můžu?“ Zákazník: „Ano, ano.“ Makléř: „Tak já vám volám ze dvou věcí, jednak jsem komunikoval i s kolegou z pobočky, panem ██████████, a tam jste asi opravila nějaké otázky v tom dotazníku, je to tak? Mám takové informace.“ Zákazník: „No, ale nevím, jestli tedy teď jsem už prošla nebo to chce nějakou další revizi?“ Makléř: „On mi, on mi tady dopsal, protože jsem se ho dotazoval ještě před tím, než jsem vám volal, ještě byste tam asi měla uvést tu otázku, nevím, jak jste to tam uváděla, toho příjmu.“ Zákazník: „No já jsem tam pak dala, že to teda neuvádím – a to je taky špatně?“ Makléř: „To je špatně, to uvést musíte, tam prostě musí něco být a u osobního makléře by ta hranice měla být ideálně nad 100, abyste nežádala o výjimku. Takhle, vy byste tu výjimku asi stejně dostala, protože tam máte uvedený majetek, ale pro danou věc bude myslím lepší, když to tady takto opravíte nad tou hladinou a bude to v pořádku.“ Zákazník: „Dobře, dobře. Takhle, myslíte 50 až 100 nebo nad 100?“ Makléř: „Tam napište tu druhou možnost klidně nad tu hranici. To můžete takhle udělat i vzhledem k tomu majetku to nebude nijak vadit. Si myslím.“ Zákazník: „Tak já zase, že je to pro Českou národní banku, nerada bych, aby se to pak nějak sdílelo s finančním úřadem a ten na mě skočil, kde mám ty příjmy, jo, když jima teda nedisponuju.“ Makléř: „Ne to nebude, to se neuvádí, finanční úřad by po vás chtěl jedině když by vás kontroloval tak by chtěl uvést obchody, které jste udělala. Po vás.“ ... (čas 2:30) Makléř: „Tak jenom tuhle tu jednu věc.“ Zákazník: „Dobře, tak to ještě opravím. To ještě udělám dneska, jak se dostanu k počítači.“ Makléř: „To mu teda pošlete, a tím by to asi prošlo, on mi tady píše, že tydle ty jste opravila ty odpovědi a že bude čekat jako na vaše resumé nebo tu opravu.“ Zákazník: „Dobře, dobře.“		
Zákazník: ██████████	Čas a datum hovoru:	16:23:14, 29. 6. 2016
ID hovoru – název souboru: OUT-20160629-162314-224346234-602329544-FM-1467210194.6910.WAV		
Citace: (čas 0:05) Makléř: „Paní ██████████, já jsem si teďka zjišťoval ještě jednu skutečnost ohledně toho příjmu, tam by vlastně stačilo, kdybyste tam vyplnila nad 50 tis.“ Zákazník: „Jo, jo, já už jsem to měla zadaný, tak jsem to změnila, no nebylo to...“ Makléř: „No, ono takhle, musí se tam něco vyplnit, nesmí se uvést nic, ale tam je minimum na osobního makléře nad 50 tisíc údaj. Tak tohle kdybyste pak uvedla, tak to bude v pořádku.“		

66. Z komunikace zákazníka ██████████ s pracovnící vázaného zástupce účastníka řízení vyplynul záměr budoucího ovlivnění zákazníka pracovnící vázaného zástupce účastníka řízení při vyplnění investičního dotazníku. Pracovnice vázaného zástupce účastníka řízení v úvodu uvádí, že investiční dotazník je třeba změnit, protože jinak nebude možné investiční službu poskytnout.

Zákazník: ██████████	Čas a datum hovoru:	15:32:12, 4. 5. 2016
ID hovoru – název souboru: OUT-20160504-153212-224346454-725617616-FM-1462368732.221931.WAV		
Citace: Zákazník: „██████████, prosím?“ VZ: „Dobrý den, Fio banka, Uherské Hradiště, ██████████.“ Zákazník: „Á, dobrý den, no?“ VZ: „Pane ██████████, volám vám ještě ohledně jedné takové záležitosti. Když budu předchystávat ty smlouvy a všechno, tak mě dali vědět, že je potřeba ještě, abyste si upravit investiční dotazník, protože tak, jak ho tam máte, vlastně, ehm, vyplněný, tak bysme vám tu službu nebyli schopni poskytnout. Chtěla jsem se s vámi domluvit, jak bysme to provedli. Jestli třeba nebudete během, já nevím, hodinky a půl.“ Zákazník: „No, tak se domluvíme tak, že já se tam zítra zastavím o půl jedenácté u vás, nebo ne, spíš později v jedenáct hodin. Bylo by to možný?“ VZ: „Jakože, že byste se zastavil ho vyplnit a potom bysme teprve jakože dělali ty smlouvy nebo jak to myslíte?“ Zákazník: „Ano, ano.“ ... (čas 1:21) „Ono totiž, musíme to projít, co se týče, abyste věděl, co přibližně tam tak jakože dát. Takže, mohla bych to s vámi řešit i po telefonou, že byste to třeba zaškrtoval na internetu, ale bylo by to na delší		

dobu, takže nevím.“ Zákazník: „Hm, já bohužel teď mám jednání a mám ho až do 7 hodin.“ VZ: „Dobře, tak jo, tak se zítra zastavte a vyplníme ho a promluvíme si, jo? Tak jo, mějte se hezky. Na shledanou.“

(b) Komunikace se zákazníky přes nenahrávané linky

67. Podle ustanovení § 17 odst. 1 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu platí, že obchodník s cennými papíry uchovává záznamy komunikace se zákazníkem, týkající se poskytnuté investiční služby, a záznamy komunikace s potenciálním zákazníkem, nejméně po dobu 5 let od okamžiku poskytnutí investiční služby nebo provedení obchodu; to platí i pro osobu, jejíž povolení k činnosti obchodníka s cennými papíry bylo odejmuto nebo zaniklo, jakož i pro jejího právního nástupce.
68. Ve vnitřním předpisu účastníka řízení *Organizačním řádu* v bodě 7.3.2. je stanovena povinnost pro klientské makléře²⁸ veškeré telefonické hovory s klienty uskutečňovat prostřednictvím firemních telefonů, u nichž je zajištěno nahrávání hovoru, nepřepojovat klienty na linky, které nejsou určeny pro komunikaci s klienty, nesdělovat klientům jejich čísla.
69. Naopak, pracovníci servisu klientské divize, jejichž náplní práce je mimo jiné také poskytování služeb klientského pracovníka a investičního poradce zákazníkům, jejichž smlouva je nebo má být vedena na centrále klientské divize, takovou povinnost stanovenou nemají.
70. Účastník řízení v této souvislosti v rámci řízení uvedl²⁹, že: „*někteří pracovníci Obchodní divize mají k dispozici pracovní mobilní telefony. Ty jsou používány primárně pro vnitrofiremní komunikaci. V případě hovoru s klientem smějí pracovníci sdělit pouze obecné informace o stavu trhu. Pracovníci mají zakázáno z mobilního telefonu zákazníky kontaktovat s výjimkou volání přes telefonní ústřednu, kdy je hovor zaznamenáván.*“
71. Dne 4. 1. 2017 byly správním orgánem zajištěny vizitky³⁰ portfolio manažera [redacted] a pracovníků Oddělení Sales ([redacted], [redacted], [redacted]), používané v kontaktu se zákazníky a potenciálními zákazníky. V případě pracovníků [redacted], [redacted] a [redacted] bylo na vizitce uvedeno také telefonní číslo na mobilní telefon.
72. Účastník řízení uvedl³¹, že v případě klientské divize: „*pracovní mobilní telefony využívají pouze vybraní pracovníci, tj. konkrétně ředitel klientské divize, vedoucí příslušných oblastí, metodici a vedoucí servisu KD. Telefony jsou určeny pro jednání s dodavateli, nájemci, jinými pracovníky banky apod.*“
73. Účastník řízení pak ve vztahu k pracovním mobilním telefonům zaměstnanců oddělení Sales a pracovníků klientské divize uvedl³², že: „*v žádném z mobilních telefonů není zapnuto trvalé nahrávání na úrovni telefonu. Zaznamenávání konkrétních hovorů může*

²⁸ Makléř za oddělení Sales Obchodní divize.

²⁹ Soubor *pruvodka.pdf* přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580), bod 6 b.

³⁰ Potvrzení o převzetí zajištěných dokladů ze dne 4. 1. 2017 (č. j. 2017/014044/CNB/580).

³¹ Soubor *pruvodka.pdf* přijatý dne 16. 2. 2017 (č. j. 2017/024599/CNB/580), bod 19.

³² Soubor *pruvodka.pdf* přijatý dne 16. 2. 2017 (č. j. 2017/024599/CNB/580), bod 21 a 22.

pracovník zajistit pomocí přeměrování skrze telefonní ústřednu, která obsluhuje pevné linky. Hovory přeměrované z pevné linky na mobilní telefon jsou také nahrávané.“

74. Správní orgán konstatuje, že účastníkem řízení popsané řešení nepokrývá situace, kdy danému pracovníkovi volá zákazník či potenciální zákazník.
75. Analýzou zajištěných nahrávek dospěl správní orgán ke zjištění, že zákazníci čísla na mobilní telefony pracovníků účastníka řízení v některých případech znali a lze z nich dovodit, že byly pracovníky účastníka řízení v komunikaci se zákazníky používány.
76. Konkrétně pak bylo zjištěno, že v případě komunikace se zákazníkem [REDACTED] odkazoval pracovník vázaného zástupce účastníka řízení zákazníka na mobil vedoucího pracovníka [REDACTED].

Zákazník: [REDACTED]	Čas a datum hovoru:	17:00:57, 27. 6. 2016
ID hovoru – název souboru: OUT-20160627-170057-224346866-774728822-FM-1467039657.432244.WAV		
Citace: (čas 3:00) VZ: „Dobře, takže zítra, jak budete chtít převést nebo zadat ty pokyny, tak zase...“ Zákazník: „Jo, dívejte se, pane inženýre, v podstatě my to vždycky uděláme takhle, jo, prostě nakoupíme ty akcie a hned voláme, jediný problém je, že se nemůžeme dovolat, jo.“ VZ: „Já vím, my to řešíme už.“ Zákazník: „Takže se domluvíme, jakmile se tam objeví akcie, Erste, tak je automaticky klidně můžete převést u mě i u [REDACTED] na, na to.“ VZ: „Já vám vždycky zavolám a musíme to takhle.“ Zákazník: „V pořádku, ne, v pořádku, jo, to je v pohodě, ale já se vám nedovolám.“ VZ: „Kdyby něco, tak volejte vedoucího [REDACTED] na mobil.“ Zákazník: „Jo.“		

77. V případě zákazníka [REDACTED] makléř slíbil zákazníkovi poslat SMSkou číslo svého mobilního telefonu.

Zákazník: [REDACTED]	Čas a datum hovoru:	11:15:23, 5. 8. 2016
ID hovoru – název souboru: IN-20160805-111523-602338014-227-FM-1470388523.68767.WAV		
Citace: (čas 0:23) Zákazník: „Kdyžtak mě můžete SMSkou poslat váš mobil, abych si to tady uložil v tomhle.“ Makléř: „Určitě, já vám to pošlu, pošlu, určitě.“ (1:04) Makléř: „Takže jde tedy o nákup na burze 450 kusů Komerční banky za limit 842,30 a prodej 837 kusů ČEZu do limitu 456 korun 30 haléřů, jo?“ (1:38) Makléř: „Dobře, děkuji za zavolání, já vám to pošlu SMSkou. Na shledanou.“		

78. Z komunikace se zákazníci [REDACTED] je dále zřejmé, že jí makléř sdělil nejen číslo na pracovní mobilní telefon, ale také na svůj soukromý mobilní telefon.

Zákazník: [REDACTED]	Čas a datum hovoru:	17:56:23, 2. 5. 2016
ID hovoru – název souboru: OUT-20160502-175623-224346234-604846124-FM-1462204583.208936.WAV		
Citace: (čas 0:12) Makléř: „Jenom jsem vám chtěl říct, to moje mobilní telefonní číslo služební už máte, vidíte, to jsem vám dával.“ Zákaznice: „Já jsem vám psala na soukromej?“ Makléř: „Ano, přesně tak, vůbec mi to nevadí, když mi budete psát a budu mít dva zdroje u sebe, takhle...“ (0:42) Makléř: „...abychom se pobavili předběžně o některých titulech, které bych do toho portfolia zařadil, jo?...“		

(c) Jednání v rozporu s pokynem zákazníka

79. V případě 10 náhodně vybraných zákazníků³³ byly správním orgánem porovnány nahrávky telefonických hovorů s výkazem MKT (ČNB) 41-12 „Informace o pokynech“³⁴ a bylo zjištěno, že v 6 případech účastník řízení jednal v rozporu s parametry pokynu zákazníka, když v 5 případech místo nákupu „za tržní cenu“, kterou v pokynu zákazník požadoval, zadal sám pokyn s limitní cenou a v případě 1 pokynu zadal prodejní pokyn s limitní cenou nižší, než požadoval zákazník.
80. V případě pokynů č. 92743203200000, 92623934300000, 92103550900000,³⁵ 92542705300000, 92542793500000³⁶ byly pokyny přijaty telefonicky pracovníky účastníka řízení „za tržní cenu“, přesto je účastník řízení zadal jako pokyny limitní. Uvedené dokládá např. hovor se zákazníkem [REDACTED] :

Zákazník: [REDACTED]	Čas a datum hovoru:	18:37:17, 10. 5. 2016
ID hovoru – název souboru: OUT-20160510-183717-224346234-602223444-FM-1462898237.243729.WAV		
Citace: Zákazník: „Poslouchám vás, co se děje? Jaký je vývoj?“ Maklér: „[REDACTED], dobrý den, Fio, já jsem tam pane inženýre dal, protože jsem tam nechtěl dát limit bez limitu 88,10. Nekoupilo se mi to, ta cena mi zatím utekla. Jo, je to kolem 89 v tuhle tu chvíli. Čili k tomu se přiznávám, já jsem vám to tam chtěl udělat, aby ta cena nešla moc nahoru, abyste tam neměl prostě at best a dal jsem to tak a ta cena je 89 v tuhle tu chvíli.“ Zákazník: „Mno.“ Maklér: „Já se chci s váma jenom domluvit já to tam asi nechám, jako, nechám ho tam. Uvidím, co to provede.“ Zákazník: „No... dobře, tak...“ Maklér: „Nebo ho můžu zrušit a vzít to at' to stojí, co to stojí prostě at best. Takhle.“ Zákazník: „Já do toho samozřejmě nevidím, jestli si myslíte, že to stojí za to, tak to vemte at best, no.“ Maklér: „Ano, myslím, že jo.“ Zákazník: „Tak jsme si to řekli, tak to vemte, jak to leží běží.“ Maklér: „Jestli souhlasíte.“ Zákazník: „Jo.“ Maklér: „Já teda zruším ten pokyn předchozí a vezmu to tam tou cenou.“ ... (čas 1:31) Maklér: „Já tam zruším ten pokyn, kterej jste mi zadal, na těch 50 kusů, já jsem tam dal limit... ještě moment, já si to přečtu, tady mám všechny ty pokyny.“ Zákazník: „No posledně at best si myslím já.“ Maklér: „Byl at best, no. Já jsem tam dal pokyn ale na 88,10, to jsem zadával a ta cena byla o dvacet centů v tu chvíli větší, jo, čili jsem čekal, nechal jsem to tam a v tu chvíli jsem to nevzal.“ Zákazník: „Jo, tak to vemte, jak to leží běží. Jo?“ Maklér: „Dobře. Pokyn dám noveji s cenou at best nákup.“		

81. V této souvislosti účastník řízení (konkrétně v případě pokynů č. 92743203200000, 92623934300000, 92103550900000) uvedl³⁷, že: „Maklér od klienta přijal objednávku za tržní cenu „at best“. Takto přijatý pokyn následně po ukončení hovoru s klientem zadal do obchodního systému s limitní cenou, protože to v tu chvíli bylo nejspíše výhodnější dle aktuální hloubky trhu. Maklér tak upřednostnil lepší podmínky pro klienta před technickou přesností podání pokynu.“

³³ Komunikace z období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016 se zákazníky [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]). Během kontroly na místě dne 12. 1. 2017 bylo zajištěno celkem 557 nahrávek, v případě zákazníka [REDACTED] (RČ [REDACTED]) byla komunikace (36 nahrávek) předložena až dodatečně dne 20. 1. 2017, v případě zákazníka [REDACTED] (RČ [REDACTED]) byla část komunikace (23 nahrávek) doplněna až dodatečně dne 21. 2. 2017.

³⁴ Ustanovení § 4 odst. 1 bod 1 vyhlášky č. 427/2013 Sb.

³⁵ Soubor OUT-20160713-133628-224346234-602329544-FM-1468409788.58726.WAV, OUT-20160701-160602-224346234-725617616-FM-1467381962.19124.WAV, OUT-20160510-183717-224346234-602223444-FM-1462898237.243729.WAV prijatý dne 12. 1. 2017 (č. j. 2017/014052/CNB/580).

³⁶ Soubor: [REDACTED].wav prijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

³⁷ Soubor: *pruvodka2.pdf* přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod 36.

82. V případě pokynu č. 92952803500000 pak zákazník souhlasil v e-mailu³⁸ s prodejem za limitní cenu 452 CZK. Účastník řízení však pokyn zadal s limitní cenou 451,6 CZK, což následně oznámil zákazníkovi e-mailem,³⁹ tedy sám zadal prodejní pokyn s limitní cenou nižší, než požadoval zákazník.
83. Správní orgán konstatuje, že účastník řízení se musí řídit parametry pokynu podaného zákazníkem. Tuto povinnost uznává také sám účastník řízení, když uvádí⁴⁰: „*Pracovník je povinen zadat pokyn do systému dle dispozic zadaných klientem.*“

(d) Deník obchodníka a vykazování informací

84. Podle ustanovení § 41 odst. 3 zákona o České národní bance platí, že vykazující osoby jsou povinny vypracovat a předkládat České národní bance výkazy, jejichž obsah, formu, lhůty a způsob sestavování a předkládání pro jednotlivé okruhy vykazujících osob stanoví Česká národní banka vyhláškou. K provedení tohoto ustanovení Česká národní banka vydala Vyhlášku č. 427/2013 Sb.
85. Podle ustanovení § 4 odst. 1 Vyhlášky č. 427/2013 Sb. platilo, že vykazující osoba podle § 3 sestavuje k poslednímu dni kalendářního měsíce a předkládá do 23 dnů po skončení sledovaného kalendářního měsíce, k němuž se vztahují, tyto výkazy:
- 1) MKT (ČNB) 41-12 „Informace o pokynech“,
 - 2) MKT (ČNB) 42-12 „Informace o obchodech“,
 - 3) MKT (ČNB) 43-12 „Informace o nástrojích“ a
 - 4) MKT (ČNB) 44-12 „Informace o osobách“.
86. Podle ustanovení § 4 odst. 2 Vyhlášky č. 427/2013 Sb. byla dále vykazující osoba povinna sestavit k poslednímu dni kalendářního měsíce a předložit do 20 dnů v případě vykazujících osob podle § 3 písm. a) a b) a do 21 dnů v případě vykazujících osob podle § 3 písm. c) až e), po skončení sledovaného kalendářního měsíce, k němuž se vztahují, tyto výkazy:
- 1) MKT (ČNB) 51-12 „Přehled o cenných papírech v majetku zákazníků“,
 - 2) MKT (ČNB) 52-12 „Přehled o ostatních investičních nástrojích v majetku zákazníků“ a
 - 3) MKT (ČNB) 53-12 „Přehled o peněžních prostředcích v majetku zákazníků“.
87. Podle ustanovení § 7 odst. 1 Vyhlášky č. 427/2013 Sb. dále platilo, že vykazující osoba předkládá České národní bance výkazy podle § 4 a podle § 5 odst. 1 a 2 v elektronické podobě jako datové zprávy ve struktuře a formě datových souborů, které jsou dostupné prostřednictvím
- a. programové aplikace České národní banky pro sběr dat od nebankovních subjektů (SDNS), která je dostupná způsobem umožňujícím dálkový přístup,
 - b. vlastní programové aplikace obchodníka s cennými papíry umožňující elektronickou výměnu informací (EDI/EDIFACT), nebo
 - c. vlastní programové aplikace obchodníka s cennými papíry používající pro předání výkazu webové služby České národní banky pro sběr dat (SDNS-WS).

³⁸ Soubor: ██████████ 3Aug2016 1109.eml přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

³⁹ Soubor: ██████████ 3Aug2016 1114.eml přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

⁴⁰ Soubor: *průvodka.pdf* přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580), bod 8.

88. V rámci kontroly na místě bylo správním orgánem provedeno ověření správnosti vedení evidence MKT (ČNB) 41-12 „Informace o pokynech“ (dále jen „MOKAS41“), MKT (ČNB) 42-12 „Informace o obchodech“ (dále jen „MOKAS42“), MKT (ČNB) 43-12 „Informace o nástrojích“ (dále jen „MOKAS43“) a MKT (ČNB) 44-12 „Informace o osobách“ (dále jen „MOKAS44“) ve smyslu ustanovení § 4 odst. 1 Vyhlášky č. 427/2013 Sb. (dále také jen souhrnně „výkazy MOKAS“)⁴¹. Výkazy MOKAS byly současně porovnány oproti evidenci MKT (ČNB) 51-12 „Přehled o cenných papírech v majetku zákazníků“ (dále jen „JISIFE51“).
89. Účastník řízení během jednání dne 9. 1. 2016 uvedl, že informace v deníku obchodníka s cennými papíry odpovídají informacím zasílaným ve výkazech MOKAS a JISIFE.

Chybné vyplnění pole „Identifikace zadavatele“

90. Správním orgánem bylo zjištěno, že účastník řízení ve výkazu MOKAS41 v případě pokynu č. 92272613500000 chybně vyplnil pole „Identifikace zadavatele“, když v něm uvedl identifikaci zákazníka, přestože pokyn jím ve skutečnosti podán nebyl, ale byl podán na základě exekučního příkazu resp. následně zaslaného vyznění o právní moci, které bylo vystaveno Celním úřadem pro Kraj Vysočina. Účastník řízení tuto skutečnost potvrdil ve svém vyjádření⁴² ze dne 2. 2. 2017 a v této souvislosti dále uvedl, že již zavedl nápravné opatření.
91. Správním orgánem bylo dále zjištěno, že v případě telefonických pokynů zákaznice [REDAKCE] (RČ [REDAKCE]) byly pokyny podávány ve sledovaném období [REDAKCE] (RČ [REDAKCE]) na základě plné moci⁴³ ze dne 9. 12. 2011. Ve všech případech však v poli „Identifikace zadavatele“ byla vyplněna identifikace [REDAKCE], nikoliv identifikace skutečného zadavatele, tedy [REDAKCE]. V této souvislosti se účastník řízení vyjádřil⁴⁴ v tom smyslu, že „se jednalo o pochybení obsluhy, která při zadávání některých pokynů ponechala defaultní volbu v části zadavatele pokynu, tj. paní [REDAKCE]“.

Chybné vyplnění pole „Přijetí pokynu – způsob“

92. Účastník řízení ve výkazu MOKAS41 v případě pokynů v rámci investiční služby obhospodařování majetku zákazníků uváděl v poli „Přijetí pokynu – způsob“ hodnotu „J“, přestože podle jeho vyjádření⁴⁵ ze dne 21. 2. 2017 jsou veškeré pokyny k obchodu na účet zákazníků v rámci investiční služby obhospodařování majetku zákazníků podávány prostřednictvím makléře přes informační systém banky (obchodní systém Aron). Správně by tedy měla být vyplněna v těchto případech hodnota „I“ (internet nebo interní IS OCP).
93. Chyby ve vykazání pole „Přijetí pokynu – způsob“ pak byly zjištěny také u pokynů č. 93012171300000, 93012177500000, 92733003100000, 92582858300000, když byla vykazována hodnota „I“, přestože byly pokyny podány zákazníkem telefonicky⁴⁶.

⁴¹ Prověřována byla data za období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016 (dále také „sledované období“), během kterého došlo k podání pokynu, zobchodování obchodu nebo jeho vypořádání.

⁴² Soubor: *pruvodka.pdf* přijatý dne 2. 2. 2017 (č. j. 2017/021955/CNB/580), bod č. 2.

⁴³ Soubor: *PM [REDAKCE].pdf* přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580).

⁴⁴ Soubor: *pruvodka2.pdf* přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod č. 34.

⁴⁵ Soubor: *pruvodka2.pdf* přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod č. 28.

⁴⁶ Soubor: *IN-20160809-091415--229-FM-1470726855.78684.WAV* přijatý dne 20. 1. 2017 (č. j. 2017/011235/CNB/580), *OUT-20160712-125606-224346234-725617616-FM-1468320966.52754.WAV*

U pokynu č. 92743899400000 byla v daném poli vykázána hodnota „P“, přestože byl pokyn podán telefonicky⁴⁷.

Chybné vyplnění pole „Typ pokynu“

94. Účastník řízení ve výkazu MOKAS41 v případě pokynů č. 92743203200000, 92623934300000, 92103550900000,⁴⁸ 92542705300000 a 92542793500000⁴⁹ vyplnil v poli „Typ pokynu“ hodnotu „02“, přestože zákazníci v pokynech požadovali provedení obchodu „za cenu trhu“ a měla tak být vyplněna hodnota „04“.

Chybné vyplnění pole „Typ vztahu“

95. Účastník řízení ve výkazu MOKAS41 v případě všech sdružených pokynů (pole „Identifikace zákazníka“ s hodnotou „MORE CLIENTS“, resp. pole „Číslo pokynu“ s nenulovou hodnotou v posledních pěti číslicích) vyplnil systematicky chybně pole „Typ vztahu“, když zde uváděl hodnotu „04“, přestože šlo vždy o pokyny v rámci obhospodařování majetku zákazníků a měl zde vykázat hodnotu „08“. Účastník řízení v této souvislosti uvedl⁵⁰, že se jedná „o chybu výstupu použitého pro reportování MOKAS41.“

Chybné vyplnění pole „Přijetí pokynu – datum“ a „Přijetí pokynu – čas“

96. Účastník řízení ve výkazu MOKAS41 v případě pokynu č. 92604004300000 vyplnil chybně pole „Přijetí pokynu – datum“ a „Přijetí pokynu – čas“, když zde uvedl hodnotu „17.6.2016“ a „14:50:00“, zatímco pokyn byl ve skutečnosti přijat dle předložených podkladů⁵¹ dne 29. 6. 2016 v čase 16:48:18.
97. Účastník řízení potvrdil⁵², že jde o chybný zápis v daných polích z důvodu chybné opravy údajů u daného obchodu.
98. Chyba ve vykázání pole „Přijetí pokynu – datum“ a „Přijetí pokynu – čas“ pak byla zjištěna také u pokynu č. 92802134300000, neboť byly vykázány hodnoty „19.07.16“ a „09:12:35“, přestože telefonát s podáním pokynu zákazníkem byl uskutečněn již o den dříve, tedy dne 18. 7. 2016 v čase 16:19:37⁵³.
99. Účastník řízení k tomuto zjištění uvedl⁵⁴, že šlo o individuální pochybení makléře, který jej zapomněl zadat po obdržení do obchodního systému.

Chybné vyplnění pole „Maklér 1“

100. Účastník řízení ve výkazu MOKAS41 vyplňoval systematicky chybně pole „Maklér 1“ v případech pokynů, které:

a IN-20160627-104720-602223444-234-FM-1467017240.427816.WAV přijaté dne 12. 1. 2017 (č. j. 2017/014052/CNB/580).

⁴⁷ Soubor: IN-20160713-193247-704711293-229-FM-1468431167.61017.WAV přijatý dne 12. 1. 2017 (č. j. 2017/014052/CNB/580).

⁴⁸ Soubor: OUT-20160713-133628-224346234-602329544-FM-1468409788.58726.WAV, OUT-20160701-160602-224346234-725617616-FM-1467381962.19124.WAV, OUT-20160510-183717-224346234-602223444-FM-1462898237.243729.WAV přijaté dne 12. 1. 2017 (č. j. 2017/014052/CNB/580).

⁴⁹ Soubor: █████.wav, přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

⁵⁰ Soubor: pruvodka2.pdf přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod č. 32.

⁵¹ Soubor: telefon_nahravky.xlsx přijatý dne 9. 12. 2016 (č. j. 2016/142678/CNB/580).

⁵² Soubor: pruvodka.pdf přijatý dne 2. 2. 2017 (č. j. 2017/021955/CNB/580), bod č. 8.

⁵³ Soubor: OUT-20160718-161937-224346234-725617616-FM-1468851577.79537.WAV přijatý dne 12. 1. 2017 (č. j. 2017/014052/CNB/580).

⁵⁴ Soubor: pruvodka.pdf přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580), bod 16.

- a) vedl jako podané v rámci obhospodařování majetku zákazníků (pole „Typ vztahu“ s hodnotou „08“),
- b) vedl jako sdružené (pole „Identifikace zákazníka“ s hodnotou „MORE CLIENTS“, resp. pole „Číslo pokynu“ s nenulovou hodnotou v posledních pěti číslicích),

když v tomto poli vykazoval vždy hodnotu „MAK79“, což je identifikace [REDACTED], ředitele úvěrové divize.

101. Účastník řízení v tomto ohledu uvedl⁵⁵, že se jedná „o chybu v exportu, pravděpodobně způsobenou použitím nesprávného záznamu, týkajícího se identifikačních údajů vedoucího organizační složky Banky zřízené na území SR (tj. údajů [REDACTED]).“

Chybné vyplnění pole „Limitní cena 1“

102. Účastník řízení ve výkazu MOKAS41 v případě pokynu č. 92972601700000 vyplnil chybně pole „Limitní cena 1“, když zde uvedl hodnotu „842,9“ zatímco v dodatečně vytvořené nahrávce k pokynu⁵⁶ byla zmíněna cena „842,3“.
103. Účastník řízení dále ve výkazu MOKAS41 v případě pokynů 92743203200000, 92623934300000, 92103550900000,⁵⁷ 92542705300000 a 92542793500000⁵⁸ vyplnil v poli „Limitní cena 1“ konkrétní hodnotu, přestože zákazníci v pokynu limitní cenu nezadávali a požadovali provedení obchodu „za cenu trhu“. V těchto případech tak pole nemělo být vyplněno, případně v něm měla být vyplněna nulová hodnota.
104. V případě pokynu č. 92952803500000 zákazník souhlasil v e-mailu⁵⁹ s prodejem za limitní cenu 452 CZK. Účastník řízení však pokyn zadal s limitní cenou 451,6 CZK, což následně oznámil zákazníkovi e-mailem⁶⁰. Pole „Limitní cena 1“ tak nebylo vyplněno v souladu se skutečným zákazníkem odsouhlaseným pokynem.

Chybné vyplnění pole „Identifikace investičního nástroje“ a „Cenová notace“

105. Účastník řízení ve výkazu MOKAS41 v případě pokynu č. 92172435300000 chybně vyplnil pole „Cenová notace“, když zde uvedl jako měnu „CZK“ a pole „Typ pokynu“, když zde vyplnil hodnotu „02“.
106. Z nahrávky telefonní komunikace⁶¹ se zákazníkem vyplývá, že měnou měl být „USD“. Tato hodnota pak měla být vykázána v poli „Cenová notace“. Současně z nahrávky vyplývá, že nešlo o limitní nákup akcie, ale o uplatnění warrantu na akcie a v poli „Typ pokynu“ tak nemělo být uvedeno „02“, ale „42“, což odpovídá parametru „Pokyny k jiným transakcím než k obchodu nebo vypořádání (Pokyn k jiné transakci než k obchodu nebo vypořádání - např. půjčka, repo, buy-sell)“.

⁵⁵ Soubor: *pruvodka2.pdf* přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod č. 30 a 31.

⁵⁶ Soubor: *IN-20160805-111523-602338014-227-FM-1470388523.68767.WAV* přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

⁵⁷ Soubor: *OUT-20160713-133628-224346234-602329544-FM-1468409788.58726.WAV*, *OUT-20160701-160602-224346234-725617616-FM-1467381962.19124.WAV*, *OUT-20160510-183717-224346234-602223444-FM-1462898237.243729.WAV* přijatý dne 12. 1. 2017 (č. j. 2017/014052/CNB/580).

⁵⁸ Soubor: [REDACTED].wav, přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

⁵⁹ Soubor: [REDACTED]3Aug2016 1109.eml přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

⁶⁰ Soubor: [REDACTED]3Aug2016 1114.eml přijatý dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580).

⁶¹ Soubor: *OUT-20160517-102745-224346225-602196651-FM-1463473665.267038.WAV* přijatý dne 12. 1. 2017 (č. j. 2017/014052/CNB/580).

Chybné vyplnění pole „Den uskutečnění obchodu“ a „Čas uskutečnění obchodu“

107. Účastník řízení ve výkazu MOKAS42 v případě pokynu č. 92512001400000 chybně vyplnil pole „Den uskutečnění obchodu“ a „Čas uskutečnění obchodu“.
108. Účastník řízení k tomuto uvedl⁶², že v daném případě došlo k chybnému vykázání data realizace obchodu, když ve skutečnosti došlo k realizaci dne 20. 6. 2016.

Nevyplnění pole „Skutečný den vypořádání“

109. Účastník řízení ve výkazu MOKAS42 v případě pokynu č. 92113277400000 nevyplnil pole „Skutečný den vypořádání“.
110. Účastník řízení k uvedenému zjištění sdělil⁶³, že „v daném případě se jednalo o chybu v exportu, která se projevila právě v kombinaci pokynu k přímému převodu s typem vypořádání CF0 a daného druhu investičního nástroje (certifikát), což je v podmínkách Banky výjimečná situace.“

Chybné vyplnění pole „Adresa sídla – PSČ“

111. Účastník řízení ve výkazu MOKAS44 uvedl v poli „Adresa sídla - PSČ“ chybnou hodnotu v případě zákazníků [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), [REDACTED] (RČ [REDACTED]), nulovou hodnotu v případě zákazníků [REDACTED] (RČ [REDACTED]) a [REDACTED] (RČ [REDACTED]) a v případě zákazníka [REDACTED] (RČ [REDACTED]) nevyplnil hodnotu vůbec.
112. Účastník řízení k tomu uvedl⁶⁴, že „*uvedené údaje eviduje na základě údajů uvedených ve smlouvě s klientem, přičemž klient správnost údajů potvrdil podpisem smlouvy.*“ Současně v této souvislosti sdělil, že k nevyplnění údaje v případě zákazníka [REDACTED] [REDACTED] došlo v důsledku pochybení pracovníka účastníka řízení, kdy v systému banky nebyl zaevidován údaj o trvalém pobytu klienta. Ve všech uvedených případech účastník řízení dle svého sdělení ve své evidenci údaje zaktualizoval.

Chybné vyplnění pole „Typ vztahu na klienta“

113. Z porovnání přehledu zákazníků účastníka řízení k 9. 11. 2016⁶⁵ a dat vykázaných v rámci informační povinnosti účastníka řízení k 31. 10. 2016 (výkaz JISIFE51) vyplývá, že majetek 97 zákazníků investiční služby obhospodařování majetku zákazníka obhospodařovaný účastníkem řízení (jejich jmenovitý přehled je uveden v tabulce na str. 46 – 47 Protokolu o kontrole⁶⁶) nebyl k ultimu měsíce října 2016 vykázan jako majetek zákazníka v obhospodařovatelském vztahu (Typ vztahu na klienta: „08 – V rámci obhospodařovatelského vztahu“), ale jako majetek zákazníka v jiném než obhospodařovatelském vztahu (Typ vztahu na klienta: „04 – V rámci jiného než obhospodař. vztahu“).

⁶² Soubor: *pruvodka.pdf* přijatý dne 2. 2. 2017 (č. j. 2017/021955/CNB/580), bod č. 11.

⁶³ Soubor: *pruvodka2.pdf* přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod č. 33.

⁶⁴ Soubor: *pruvodka.pdf* přijatý dne 2. 2. 2017 (č. j. 2017/021955/CNB/580), bod č. 13.

⁶⁵ Soubor: *seznam_klientu_IS.xlsx*, přijatý dne 22. 11. 2016 (č.j. 2016/135122/CNB/580), bod č. 14.

⁶⁶ Spis č. 1. 18 - 80.

114. Účastník řízení uvedl⁶⁷, že „se jedná o případy, kdy má zákazník více obchodních účtů, z nichž pouze jeden spadá pod obhospodařovatelský vztah. Výstup z obchodního systému pak přiřazuje stejný typ vztahu pro osobu nad všemi cennými papíry“.
115. Z vyjádření účastníka řízení tak vyplývá, že uvedené zjištění je systematické. Výkaz JISIFE51 by měl odpovídat skutečnosti a účastník řízení by tak u zákazníků, kteří s ním mají komisionářský i obhospodařovatelský vztah, měl uvádět dvě příslušné hodnoty v závislosti na daném vztahu.

Nevykazování pokynů a obchodů zákazníka [REDACTED]

116. Výzvou ze dne 24. 1. 2017⁶⁸ byl účastník řízení vyzván k vysvětlení nesouladů mezi výkazem JISIFE51 a výkazem MOKAS42 u zákazníka [REDACTED] (dnes [REDACTED]), IČO: [REDACTED], se sídlem [REDACTED] v případě investičních nástrojů ČEZ (ISIN CZ0005112300), PHILIP MORRIS ČR (ISIN CS0008418869) a O2 CZECH REPUBLIC (ISIN CZ0009093209).
117. Účastník řízení k těmto případům uvedl⁶⁹, že se jedná „o softvérovou chybu v exportu deníku obchodníka. Bylo prověřeno, že uvedená chyba by se neměla týkat jiného účtu, než tohoto jednoho účtu tohoto jediného klienta.“
118. Následně byl ze strany správního orgánu vyžádán přehled všech pokynů a obchodů společnosti [REDACTED] (dnes [REDACTED]), které byly účastníkem řízení přijaty/zobchodovány v období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016 (ve struktuře odpovídající požadavkům na výkaz MOKAS41 a MOKAS42). Účastník přehledy předložil dne 13. 3. 2017⁷⁰.
119. V předloženém souboru k obchodům bylo celkem 13217 záznamů o provedených obchodech zobchodovaných v období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016. Oproti tomu ve výkazu MOKAS42 bylo vykázáno celkem pouze 1267 záznamů o obchodech⁷¹.
120. V předloženém souboru k pokynům bylo celkem 512705 záznamů o podaných pokynech přijatých v období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016. Oproti tomu ve výkazu MOKAS41 bylo vykázáno celkem pouze 1120 záznamů o jednotlivých pokynech.
121. Porovnáním těchto přehledů s informacemi vykazanými v rámci informační povinnosti lze dopět ke zjištění, že účastník řízení v případě zákazníka [REDACTED] (dnes [REDACTED]) ve sledovaném období nevykázal celkem 11950 záznamů o obchodech (což činilo přibližně 90,41 % všech záznamů o obchodech daného zákazníka ve sledovaném období) a dále 511585 záznamů o pokynech (což činilo přibližně 99,78 % všech záznamů o pokynech daného zákazníka ve sledovaném období).

(e) Vyřizování reklamací a stížností

122. Podle ustanovení § 12 zákona o podnikání na kapitálovém trhu platí, že k zajištění obezřetného poskytování investičních služeb obchodník s cennými papíry, pokud

⁶⁷ Soubor: *pruvodka2.pdf* přijatý dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod č. 27

⁶⁸ Výzva k předložení podkladů ze dne 24. 1. 2017 (č. j. 2017/012764/CNB/580), bod č. 14.

⁶⁹ Soubor: *pruvodka.pdf* přijatý dne 2. 2. 2017 (č. j. 2017/021955/CNB/580), bod č. 14.

⁷⁰ Soubory: *MOKAS41_[REDACTED].csv* a *MOKAS42_[REDACTED].csv* přijaté dne 13. 3. 2017 (č. j. 2017/036743/CNB/580).

⁷¹ Obchody s unikátním referenčním číslem obchodu vyjma obchodů, které byly provedeny na základě pokynů s vyplněnými údaji o zrušení pokynu.

mu nebyla Českou národní bankou udělena výjimka podle čl. 7 Nařízení, zavede a udržuje mj. řídicí a kontrolní systém.

123. Řídicí a kontrolní systém pak podle ustanovení § 12a odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu zahrnuje mj. pravidla vnitřní kontroly, jejichž součástí je vždy průběžná kontrola dodržování povinností obchodníka s cennými papíry plynoucích z tohoto zákona, jiných právních předpisů a z vnitřních předpisů obchodníka s cennými papíry.

Včasnost vyřizování reklamací

124. Postup při vyřizování reklamací a stížností (dále souhrnně je „reklamace“) upravil účastník řízení ve vnitřním předpisu *VP 12 Vyřizování reklamací klientů a mimosoudní řešení sporů*.⁷² Podle čl. 3.4 a 3.5 uvedeného vnitřního předpisu je řešící pracovník povinen nejpozději do 30 dnů od podání reklamace informovat zákazníka o způsobu jejího vyřízení. Vyžádá-li si v odůvodněných případech řešení reklamace delší lhůtu, je řešící pracovník povinen o tom klienta prokazatelným způsobem informovat nejpozději ve lhůtě, ve které reklamace měla být vyřízena. Zároveň je klientovi povinen sdělit lhůtu, do které bude reklamace vyřízena. Součástí sdělení klientovi musí být i uvedení důvodu, proč nebylo možné reklamaci uzavřít v běžném termínu. Stejná pravidla se uplatní rovněž, podá-li zákazník protest proti způsobu vyřízení reklamace. Z pohledu zákazníka jsou shora popsána pravidla vyřizování reklamací upravena v čl. IV bod 1 a 5 Reklamačního řádu.⁷³

125. Na základě podkladů předložených účastníkem řízení k reklamacím,⁷⁴ které účastník řízení přijal za oblast poskytování investičních služeb v období od 1. 1. 2015 do 30. 9. 2016 a které v rámci reklamačního řízení posoudil jako neoprávněné (214 reklamací), správní orgán zjistil, že účastník řízení v uvedeném období nevyřizoval reklamace v souladu se svými vnitřními předpisy a s Reklamačním řádem. Podrobný přehled celkem 109 případů, kdy reklamace nebo protest proti jejímu vyřízení nebyly vyřešeny včas a zároveň zákazníci nebyli informováni o prodloužení lhůty (viz hodnota „ne“ v alespoň jednom ze sloupců „info. zák. o prodloužení lhůty“) je uveden v Protokolu o kontrole na str. 58 – 60.⁷⁵

Kontrolní činnost v oblasti reklamací

126. Účastník řízení správnímu orgánu předložil výstupy z kontrol včasnosti vyřizování reklamací vyhotovené jeho pracovníky v období od 1. 1. 2015 do 31. 12. 2016. Jedná se o tyto kontroly:⁷⁶

a) Kvartální kontroly reklamací provádění útvarem compliance

K těmto kontrolám účastník řízení předložil⁷⁷ záznamy z kontroly za období 2Q 2015 (datum zprávy: 6. 7. 2015), 1Q 2016 (28. 4. 2016), 2Q 2016 (23. 9. 2016) a 3Q 2016 (15. 12. 2016). Účastník řízení naopak nepředložil

⁷² Soubor: *12_VnPr_Reklamace.pdf* předložený dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580), bod 17.

⁷³ Soubor: *Reklamacni_rad_150924.pdf* předložený dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580), bod 22.

⁷⁴ Soubor: *seznam_reklamaci_unor_2017.xlsx* přijatý e-mailem dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod 4; Podklady (složka Komunikace) předložené dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580), bod 36.

⁷⁵ Spis č. I. 75 – 77.

⁷⁶ Do výčtu nejsou zařazeny pravidelné kontroly vyřizování reklamací prováděné vnitřním auditem účastníka řízení, neboť ty nejsou primárně zaměřeny na časový aspekt vyřizování reklamací (včasnost vyřízení).

⁷⁷ Podklady zajištěné při kontrole na místě dne 31. 1. 2017 (č. j. 2017/021952/CNB/580).

záznamy z kontrol za období 1Q 2015, 3Q 2015 a 4Q 2015. Z dokumentu Roční zpráva compliance 2015⁷⁸ vyplývá, že posledně jmenované kontroly nebyly z kapacitních důvodů provedeny.

Tato skutečnost je v rozporu s požadavkem upraveným v čl. 6.2.8 vnitřního předpisu účastníka řízení *VP 3 Systém vnitřní kontroly*,⁷⁹ podle něhož compliance kontroluje vyřizování reklamací ze strany pracovníků odpovědných za vyřizování reklamací jednou za čtvrtletí. Stejný požadavek upravuje rovněž čl. 8.4.2 vnitřního předpisu *VP 1 Organizační řád*.⁸⁰

- b) Komplexní kontroly včasnosti vyřizování reklamací prováděné vedoucím servisu klientské divize (zhruba na měsíční bázi)

K těmto kontrolám účastník řízení předložil⁸¹ výstupy (nazvané jako přehledy nedokončených reklamačních případů) vyhotovené po datu 18. 6. 2016. Účastník řízení uvedl⁸², že výstupy sloužily jako podklad k poradám mezi vedoucím servisu klientské divize a ředitelem klientské divize. Cílem prováděných kontrol a porad bylo dosažení snížení počtu nevyřešených reklamací, zejména pak snížení počtu reklamací v prodlení. O výsledcích byl ředitelem klientské divize informován průběžně i předseda představenstva, a to v rámci jejich pravidelných porad.

Účastník řízení dále uvedl,⁸³ že namátkové kontroly v souvislosti s vyřizováním reklamací byly ze strany vedoucího servisu klientské divize prováděny i před datem 18. 6. 2016, nicméně k těmto neexistuje auditní stopa postihující souhrnně stav reklamací (výstupem konkrétní kontroly tak může být pouze zápis v jednotlivém úkolu vztahujícím se ke konkrétní reklamaci).

127. S ohledem na uvedené skutečnosti lze konstatovat, že nedostatky v provádění kontrolních činností v oblasti vyřizování reklamací zákazníků mohly přispět k pozdní reakci vedení účastníka řízení na neuspokojivý stav v této oblasti.
128. Závažnost zjištění dále zvyšuje skutečnost, že pracovníci oddělení servisu klientské divize, kteří se primárně podílejí na vyřizování reklamací zákazníků, jsou zaměstnanci společnosti [REDAKCE], tudíž intenzivnější kontrola jejich činnosti měla smysl i s ohledem na tento aspekt (kontrola poskytovatele outsourcingu).

Vyjádření účastníka řízení a deklarovaná opatření k nápravě

ad (a) Ovlivňování zákazníků při vyplnění investičních dotazníků

129. Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570, k části týkající se oblasti poskytování investičních služeb, konkrétně pak k otázce ovlivňování zákazníků při vyplnění investičních dotazníků, uvedl, že nedostatky již odstranil, když přijal celou řadu opatření, která popsal v plánu nápravných opatření pod bodem P30.⁸⁴ Účastník řízení v souvislosti s tímto zjištěním uvedl, že opětovně proškolil zaměstnance, u kterých bylo zjištěno porušení, problematiku vyplňování dotazníků

⁷⁸ Soubor: *FB_compliance_zprava2015.pdf* předložený dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580), bod 41.

⁷⁹ Soubor: *03_VnPr_Vnitri_kontrola.pdf* předložený dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580), bod 17.

⁸⁰ Soubor: *01_VnPr_Organizacni_rad.pdf* předložený dne 22. 11. 2016 (č. j. 2016/135122/CNB/580), bod 17.

⁸¹ Soubor: *reklamace_vskd_kontroly.pdf* přijatý e-mailem dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod 4.

⁸² Soubor: *pruvodka2.pdf* přijatý e-mailem dne 21. 2. 2017 (č. j. 2017/036241/CNB/580), bod 4.

⁸³ Soubor: *pruvodka.pdf* přijatý e-mailem dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580), bod 27.

⁸⁴ Spis č. I. 107 – 121.

upravil ve vnitřním předpisu *Získávání informací od klientů* a zahrnul ji i do předpisu nižší úrovně (do tzv. výkladového stanoviska) jako podrobný postup pro zaměstnance, dále vypracoval a nasadil softwarovou podporu pro kontrolu vyplnění investičních dotazníků, která vyhledává mezi změnami investičních dotazníků takové, které mohou nasvědčovat účelovému vyplnění údajů, prověřování dotazníků určenými pracovníky klientské divize, upravil preferovaný způsob vyplnění investičního dotazníku, kterým je vyplnění ze strany klienta elektronicky prostřednictvím aplikace, tj. nikoli za fyzické přítomnosti klientského pracovníka.

130. Účastník řízení zdůraznil, že v obou případech se jednalo o výjimečné selhání jednotlivce, což dokládá fakt, že při kontrole muselo být zkontrolováno mnoho set telefonických nahrávek, aby uvedené případy byly nalezeny. Uvedené je dle účastníka řízení důkazem, že pracovníci účastníka řízení jsou instruováni tak, aby k podobným případům nedocházelo. Účastník řízení dále uvedl, že dlouhodobě pečlivě dbá na dodržování povinnosti odborné péče, přičemž tato skutečnost je zohledněna napříč politikami a procesy účastníka řízení, kdy má např. odpovídajícím způsobem nastaveny kontroly a způsob odměňování v této oblasti. Účastník řízení si je vědom, že případné porušení odborné péče z jeho strany může mít negativní důsledky, a proto je i v jeho zájmu odbornou péči důsledně dodržovat.
131. Účastník řízení se k této oblasti vyjádřil také v rámci svého podání ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570,⁸⁵ kterým realizoval své právo vyjádřit se k podkladům rozhodnutí. Ve vztahu k tomuto zjištění účastník řízení odkázal na své vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570. Opětovně pak v této souvislosti poukázal, že se jednalo o výjimečné případy selhání jednotlivce a nikoli o systémové selhání účastníka řízení, přičemž účastník řízení zavedl nápravná opatření za účelem předcházení obdobných případů v budoucnu.

ad (b) Komunikace se zákazníky přes nenahrávané linky

132. Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570,⁸⁶ v této souvislosti uvedl, že zjištěné nedostatky již odstranil; o přijatém opatření účastník řízení informoval správní orgán v plánu nápravných opatření, a to pod bodem 31. Účastník řízení dále popsal, že zavedl opatření zajišťující nahrávání všech telefonických hovorů z určených služebních mobilů na úrovni poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb. V tomto režimu jsou zařazeny mobilní telefony všech pracovníků, u nichž lze potřebu komunikace se zákazníky či potenciálními zákazníky týkající se investičních služeb reálně předpokládat. Jde zejména o pracovníky oddělení Sales, Asset management a v některých případech také oddělení Servis KD a pobočkové sítě.
133. Do doby nasazení výše popsaného způsobu uchovávání záznamů telefonických hovorů vybavil účastník řízení příslušné pracovníky mobilními telefony, které umí automaticky hovory nahrávat, resp. mají k tomu určenou aplikaci. Dále účastník řízení uvedl, že upravil vnitřní předpisy, kterými uložil příslušným pracovníkům povinnost mobilní hovory nahrávat.
134. Účastník řízení pak závěrem konstatoval, že zjištěné případy komunikace přes mobilní telefon byly zcela výjimečné. Účastník řízení zásadně dbá, aby byly veškeré hovory

⁸⁵ Spis č. I. 131 – 148.

⁸⁶ Spis č. I. 107 – 121.

se zákazníky a s potenciálními zákazníky nahrávané. Pokud některý z hovorů nebyl náhodou nahrán, jednalo se o individuální pochybení daného pracovníka, který tak porušil vnitřní předpisy účastníka řízení. Účastník řízení dále uvedl, že ve zjištěných případech se nejednalo o podávání pokynů či poskytování investiční služby, přičemž zjištěná pochybení neprokazují, že by účastník řízení měl v úmyslu obcházet některé ze svých povinností nebo dokonce jednat v rozporu se zájmy zákazníka. V potaz je dle účastníka řízení nutné vzít i to, že obchodní model poskytování investičních služeb účastníkem řízení je postaven zejména na elektronické komunikaci a ne na telefonické komunikaci.

135. Ve svém podání ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570,⁸⁷ účastník řízení opět odkázal na své předchozí vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570, které ve věci učinil. Účastník řízení dále zdůraznil, že zavedl nápravné opatření a hovory ze služebních mobilních telefonů příslušných pracovníků nahrává na úrovni poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb. Opětovně pak účastník řízení uvádí, že se ve zjištěných případech jednalo o individuální pochybení daných pracovníků, kteří svým jednáním porušili vnitřní předpisy účastníka řízení. Účastník řízení na závěr uvedl, že se jeho praxe od předchozí kontroly nezměnila a byl tak v dobré víře, že postupuje v souladu s právními předpisy, přičemž pokud se pak v mezidobí změnil názor regulátora, neměla by tato změna být přičítána k tíži účastníka řízení a mělo by pouze dojít ke změně praxe, což se v případě účastníka řízení stalo.

ad (c) Jednání v rozporu s pokynem zákazníka

136. Účastník řízení ve svém vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570,⁸⁸ k tomuto bodu uvedl, že zjištěné nedostatky již odstranil, přičemž o přijatém opatření informoval v plánu nápravných opatření pod bodem P35. Účastník řízení dále konstatoval, že makléři byli poučeni o nutnosti zadávat pokyn přesně dle nahrávky pokynu s klientem. Pokud budou chtít využít pokyny dle vývoje trhu a kupovat nebo prodávat s klientem investiční nástroje za nejlepší cenu, budou je do systému zaznamenávat jako „obecné pokyny dle makléře“, ke kterým následně spárují konkrétní limitní nebo market pokyny. V zadávání „obecného pokynu dle makléře“ do systému byli již makléři proškoleni.
137. Dodržování těchto povinností je dle sdělení účastníka řízení zajištěno zejména pravidelnými manažerskými kontrolami, které provádí vedoucí oddělení sales a následně i ředitel obchodní divize. Účastník řízení zdůraznil, že všechny následně provedené kontroly doložitelnosti pokynů, které provádí nezávislý útvar (oddělení compliance) potvrdily, že makléři zadávají pokyny v souladu s výše popsaným opatřením a žádné pochybení týkající se povinnosti postupovat v souladu s pokynem zákazníka nebylo zjištěno.
138. V závěru tohoto vyjádření účastník řízení zmínil specifický charakter služby „osobní makléř“. Jde o službu na pomezí standardní komisionářské smlouvy a správy portfolia, neboť investiční návrh a následně i odpovídající pokyn vymýšlí makléř, klientovi ho vysvětlí a zdůvodní, a po autorizaci ze strany klienta se makléř snaží pokyn realizovat co nejvíc ve prospěch klienta. Jinak řečeno v předmětných případech makléř postupoval obezřetně s co největší odbornou péčí, pouze si k realizaci vybral ne zcela formálně správný postup. O svém postupu vždy klienta informoval a i dle doložené

⁸⁷ Spis č. I. 131 – 148.

⁸⁸ Spis č. I. 107 – 121.

nahrávky klient postup akceptoval. Tuto skutečnost má dokládat i to, že minimálně po celou dobu působnosti aktuálního vedoucího oddělení sales (od 01/2012) žádný z klientů využívající službu osobního makléře nepodal reklamaci ve vztahu k uvedené službě.

139. Ve svém podání ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570⁸⁹, účastník řízení opět odkázal na své předchozí vyjádření ve věci ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570, a dále zdůraznil, že zavedl nápravná opatření a zjištěné nedostatky odstranil. Dle účastníka řízení byly důsledky zjištěných nedostatků, resp. jejich „nebezpečnost“ minimální, když makléř se pouze snažil postupovat obezřetně a s co nejvyšší odbornou péčí, pouze si k tomu vybral ne zcela formálně správný postup. Makléř o svém postupu vždy klienta informoval a klient postup akceptoval.

ad (d) Deník obchodníka a vykazování informací

140. Ve vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570,⁹⁰ účastník řízení uvedl, že všechny zjištěné nedostatky týkající se výkazů MOKAS a JISIFE51 odstranil. O nápravných opatřeních byl správní orgán informován v plánu nápravných opatření, konkrétně pod bodem P61.
141. Ve vztahu k pokynům zákazníka [REDAKCE] účastník řízení poukázal na to, že se v daném případě jednalo pouze o chybu v exportu dat zasílaných do České národní banky, nikoli o neexistenci záznamů o těchto obchodech v systému účastníka řízení. Zároveň se jednalo o zcela transparentní obchody uzavřené na veřejných trzích a v ostatních výkazech zasílaných účastníkem řízení České národní bance se uvedené obchody řádně projevily. Toto pochybení nemělo dle účastníka řízení negativní důsledky v oblasti transparentnosti informací týkajících se uzavřených obchodů.
142. Ve vyjádření k podkladům rozhodnutí ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570,⁹¹ účastník řízení pouze odkázal na své předchozí vyjádření ve věci.

ad (e) Vyřizování reklamací a stížností

143. V souvislosti s vyřizováním reklamací a protestů proti vyřízení reklamací účastník řízení již v rámci kontrolního řízení uvedl⁹², že: „*prodloužení lhůty pro vyřešení reklamace souvisí s vytížením pracovníků Servisu klientské divize, kteří s přihlédnutím k hrozící výši škody zpracovávali požadavky podle časové priority; tento stav byl způsoben především meziročním nárůstem počtu případů.*“
144. Účastník řízení dále ve svém vyjádření ze dne 20. 2. 2018, č. j. 2018/27308/570,⁹³ ke zjištěním v oblasti vyřizování reklamací a stížností uvedl, že všechny zjištěné nedostatky již odstranil.
145. Účastník řízení také uvedl, že od 18. 6. 2016 prostřednictvím vedoucího servisu klientské divize zajišťuje řádné provádění kontrol. Kontrola včasnosti vyřizování reklamací i nadále probíhá minimálně na měsíční bázi a téměř rok je prováděna i na týdenní bázi. Tato kontrola byla podpořena a usnadněna i úpravou software.

⁸⁹ Spis č. I. 131 – 148.

⁹⁰ Spis č. I. 107 – 121.

⁹¹ Spis č. I. 131 – 148.

⁹² Soubor: *pruvodka.pdf*, přijatý e-mailem dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580), bod 24.

⁹³ Spis č. I. 107 – 121.

Výstup z kontrol je předáván řediteli klientské divize, který informuje o stavu v rámci pravidelných porad také předsedu představenstva.

146. Účastník řízení dále uvedl do provozu technickou implementaci úpravy softwaru pro evidenci reklamací umožňující mj. automatické upozorňování zpracovatelů reklamací na blížící se termín pro vyřešení reklamace/protestu a současně upozornění vedoucího klientské divize a ředitele klientské divize v okamžiku, kdy by nedošlo k vyřešení reklamace či protestu včas a přitom se nejednalo o případ, kdy účastník řízení řádně prodloužil lhůtu pro vyřízení.
147. Současně jsou prováděny kontroly ze strany oddělení compliance, které dokládají výrazné zlepšení ohledně včasnosti vyřizování reklamací a o všech zjištěních je průběžně informován ředitel klientské divize a předseda představenstva. Účastník řízení v této souvislosti dále konstatuje aktuálně alokované dostatečné kapacity, a to jak k vyřizování reklamací, tak k jejich kontrole.
148. Účastník řízení uvedl, že také přistoupil i k aktualizaci vnitřního předpisu *Vyřizování reklamací klientů a mimosoudní řešení sporů* tak, aby byl v souladu s právními předpisy i poznatky plynoucími z jednotlivých případů řešených správním orgánem a finančním arbitrem.
149. V závěru svého vyjádření pak účastník řízení uvedl několik námitek směřujících proti odst. 118, 120 a 122 – 124 oznámení o zahájení řízení z moci úřední ze dne 30. 1. 2018⁹⁴ (dále jen „Oznámení“).
150. Účastník řízení hodnocení správního orgánu obsažené v bodě 118 Oznámení považuje za hodnocení zjednodušující objektivní situaci a stav. Účastník řízení uvádí, že na situaci vytíženosti pracovníků vyřizujících reklamace zákazníků reagoval, a to zejména nasazením softwarových úprav podporující zvýšení efektivity vyřizování reklamací a usnadnění provádění souvisejících kontrol, což nebylo možné provést ze dne na den. V kontextu minimální nezaměstnanosti a nutnosti efektivního řešení více problémů ve stejnou dobu, nelze objektivně bez rizika vzniku jiných případných rizik operativně řešit určitý problém alokováním dostatečně velkých kapacit (tyto je nutné odněkud vzít – buď zvenčí, což vyžaduje určitý čas, nebo zevnitř, což zase znamená snížení kapacit vyčleněných k řešení jiné problematiky).
151. K bodu 120 Oznámení účastník řízení uvedl, že ze samostatného porušování pravidel stanovených pro vyřizování reklamací nelze bez dalšího dovodit, že by účastník řízení porušil povinnost průběžně kontrolovat dodržování povinností plynoucích z vnitřních předpisů. Účastník řízení dále uvedl, že ve stejném období, kdy nastaly problémy s řešením reklamací, musel řešit problém s potenciálně větším dopadem, konkrétně včasné poskytování součinnosti exekutorům, finančním úřadům a jiným oprávněným osobám. Nutnost řešení tohoto problému blokovala veškeré další kapacity, které by bylo možné vyčlenit k řešení problému s reklamacemi. Účastník řízení tak v řešení jednotlivých problémů musel hodnotit i potenciální dopady a problémy dle toho prioritizovat. S ohledem na výše uvedené účastník řízení rozporuje i bod 122 Oznámení, když je přesvědčen, že popsané nedostatky v provádění kontrolních činností v oblasti vyřizování reklamací nepřispěly k pozdní reakci účastníka řízení na neuspokojivý stav v této oblasti, a pokud k tomu mohly přispět, pak jen minimálně a s minimálním dopadem.

⁹⁴ Spis č. I. 83 – 105.

152. K bodu 123 Oznámení účastník řízení uvedl, že uplatňuje jednotné řízení i ve vztahu ke společnosti [REDAKCE], jejímž jediným společníkem je účastník řízení, když ředitel klientské divize je zaměstnancem účastníka řízení a tento vykonává kontroly a řízení jednotným způsobem bez ohledu na to, zda je činnost prováděna v rámci klientské divize zaměstnanci účastníka řízení nebo zaměstnanci společnosti [REDAKCE]. V tomto případě nejde o „klasický outsourcing“, účastníkovi řízení u něj nevznikají jiná rizika, než kdyby se o outsourcing nejednalo.
153. S ohledem na výše uvedené důvody ve vztahu k podezření formulovanému v bodě 124 Oznámení uvedl účastník řízení, že přesto postupoval za daných okolností obezřetně a důsledky uvedených pochybení či porušení rozhodně nebyly dle jeho názoru významné. Byť se formálně jedná o porušení povinnosti, informační toky u účastníka řízení fungovaly správně a vedení tak disponovalo včas upozorněním na identifikované problémy, které byly následně i řešeny.
154. Ve vyjádření k podkladům rozhodnutí ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570,⁹⁵ účastník řízení pouze odkázal na své předchozí vyjádření ve věci a stručně zrekapituloval, že zavedl nápravná opatření a reklamace jsou nyní vyřizovány včas.

Závěr a shrnutí

155. V závěru vyjádření k podkladům rozhodnutí ze dne 8. 8. 2018, č. j. 2018/96164/570,⁹⁶ účastník řízení shrnul, že jeho dlouhodobou snahou je poskytovat investiční služby řádně a s odbornou péčí, přičemž jakékoli negativní praktiky na trhu investičních služeb vnímá účastník řízení negativně, a to bez ohledu na to, kdo se jich dopouští. Pro účastníka řízení neexistuje žádný důvod k nekalé činnosti, a pokud k určitým pochybením dojde, jedná se zejména o individuální pochybení bez negativního dopadu na zákazníka. Snahou účastníka řízení je respektovat názory regulátora a v případě zjištěných nedostatků urychleně nasazovat nápravná opatření.
156. Účastník řízení dále uvádí, že pokud by i přes uvedené skutečnosti správní orgán dospěl k názoru, že je účastníkovi řízení nutné uložit pokutu, tato by měla být uložena na spodní hranici sazby, a to z důvodu, že se jednalo o minimální pochybení účastníka řízení, v principu se jednalo buď o individuální selhání, nebo o důsledek nesprávného výkladu právních předpisů, vytýkaná pochybení byla ze strany účastníka řízení odstraněna. Dále účastník řízení upozorňuje, že je při stanovení výše pokuty třeba přihlídnout rovněž k majetkovým poměrům účastníka řízení, aby pokuta nebyla v porovnání s jinými bankami diskriminační a nepřiměřeně represivní.

Hodnocení správního orgánu

157. Správní orgán konstatuje, že nedostatky zjištěné během Kontroly u účastníka řízení v oblasti poskytování investičních služeb měly systémový charakter, případně se jednalo o závažná individuální pochybení pracovníků účastníka řízení spočívající v porušení povinnosti jednat s odbornou péčí a v nejlepším zájmu zákazníků.
158. Ve vztahu k závažnosti identifikovaných porušení v oblasti poskytování investičních služeb správní orgán uzavírá, že zjištěné nedostatky ad (v) ve vedení výkazů a deníku obchodníka s cennými papíry a ad (vi) v řídicím a kontrolním systému, konkrétně v oblasti vyřizování reklamací a stížností, lze ve smyslu bodu 3 Přílohy 9 Vyhlašky

⁹⁵ Spis č. I. 131 – 148.

⁹⁶ Spis č. I. 131 – 148.

č. 163/2014 Sb. kvalifikovat jako nedostatky se střední mírou závažnosti. Zjištěné nedostatky ad (ii) a (iv) spočívající v neposkytování investičních služeb s odbornou péčí a ad (iii) neuchovávaní komunikace se zákazníky a potenciálními zákazníky pak lze kvalifikovat jako nedostatky s velmi vysokou mírou závažnosti.⁹⁷

159. Sám účastník řízení přijal skutková zjištění a právní názor správního orgánu v oblasti poskytování investičních služeb (s výjimkou námitek výše uvedených), přičemž v této souvislosti přistoupil ke stanovení a realizaci nápravných opatření, o jejichž zavedení správní orgán v průběhu řízení informoval. Správní orgán účastníkem řízení popsaná opatření vzal na vědomí a o této skutečnosti účastníka řízení vyrozuměl. Nicméně správní orgán v této souvislosti upozorňuje, že soulad zavedených opatření s právními předpisy bude možné vyhodnotit až s časovým odstupem při další kontrole.

ad (a) Ovlivňování zákazníků při vyplnění investičních dotazníků

160. Vyžadování informací od zákazníků je jednou ze základních povinností, přičemž tento mechanismus slouží k podání úplných a pravdivých informací zejména o investičních znalostech a zkušenostech zákazníka a jeho finančním zázemí tak, aby mu mohl být doporučen, příp. zprostředkován vhodný investiční produkt, kterému zákazník porozumí a o jehož přijetí je způsobilý kvalifikovaně rozhodnout a posoudit s tím související rizika. Investiční produkt má dále odrážet investiční cíle zákazníka a odpovídat jeho finančnímu zázemí. Správní orgán v této souvislosti konstatuje, že ovlivňování zákazníka v jeho odpovědích při procesu vyžadování informací od zákazníka je nepřipustné a je v rozporu s jednáním účastníka řízení s odbornou péčí. Ovlivňování zákazníků je v tomto ohledu v přímém rozporu s účelem uvedeného konceptu, jehož hlavním smyslem je ochrana zákazníka.
161. V případě, kdy účastník řízení ovlivňuje zákazníka ve volbě odpovědí na otázky v investičním dotazníku, je navíc zřejmé, že účastník řízení ví, že získané informace jsou vyplněny pouze účelově a účastník řízení tak nemůže z takových informací vycházet (ustanovení § 15j odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu).
162. Vzhledem k výše uvedenému správní orgán uvádí, že účastník řízení tím, že zaměstnanec účastníka řízení zákazníci [REDAKCE] dne 29. 6. 2016 diktoval vhodné odpovědi do investičního dotazníku a k jejich určitému vyplnění ji naváděl, porušil povinnost jednat s odbornou péčí dle ustanovení § 11a zákona o podnikání na kapitálovém trhu.
163. Dále vzhledem k výše uvedenému správní orgán konstatuje, že účastník řízení tím, že vázaný zástupce účastníka řízení vedl dne 4. 5. 2016 komunikaci se zákazníkem [REDAKCE] způsobem, kterým naváděl zákazníka k opakovanému vyplnění investičního dotazníku, aby mohla být zákazníkovi poskytnuta investiční služba a současně byla zákazníkovi přislíbena pomoc s vyplněním investičního dotazníku tak, aby zákazník splnil kritéria požadovaného investičního profilu, porušil povinnost jednat s odbornou péčí dle ustanovení § 11a zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 32a odst. 5 téhož zákona.
164. Účastník řízení vzhledem k uvedeným nedostatkům namítal pouze to, že se jednalo o individuální pochybení jednotlivých osob. Uvedená námitka účastníka řízení nicméně

⁹⁷ Nedostatek, který může mít vliv na další existenci povinné osoby nebo který významně ohrožuje finanční situaci a kapitál povinné osoby. Nedostatek má zásadní vliv na funkčnost a efektivnost procesů povinné osoby.

není relevantní, když účastník řízení za výkon činností těchto osob odpovídá, když v jednom případě se jednalo o zaměstnance účastníka řízení a ve druhém případě o vázaného zástupce účastníka řízení; za výkon činnosti vázaného zástupce odpovídá zastoupený podle ustanovení § 32a odst. 5 zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

165. Účastník řízení dále informoval o odstranění nedostatků v podobě přijetí nápravných opatření, což správní orgán vzal na vědomí.

ad (b) Komunikace se zákazníky přes nenahrávané linky

166. Správní orgán dále uvádí, že účastník řízení tím, že v období od 4. 11. 2016⁹⁸ do 10. 5. 2017⁹⁹ neuchovával záznamy komunikace se zákazníky týkající se investiční služby a s potenciálními zákazníky, vedené přes mobilní telefony pracovníků účastníka řízení (v případě, když volal pracovníkovi účastníka řízení zákazník či potenciální zákazník nebo když pracovník účastníka řízení nevyužil možnost volat mobilním telefonem skrze telefonní ústřednu, která hovory nahrává), porušil povinnost uchovávat záznamy komunikace se zákazníkem, týkající se poskytnuté investiční služby, a záznamy komunikace s potenciálním zákazníkem dle ustanovení § 17 odst. 1 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu.
167. Správní orgán dále konstatuje, že účastník řízení tím, že nejméně v případě pracovníků oddělení Sales porušil vlastní vnitřní předpisy, když tyto pracovníci sdělovali telefonní čísla na své nenahrávané mobilní telefony, porušil povinnost průběžně kontrolovat dodržování povinností plynoucích z vnitřních předpisů dle ustanovení § 12a odst. 1 písm. c) bod 2. zákona o podnikání na kapitálovém trhu a navazující ustanovení § 11 odst. 2, § 46 odst. 1 a odst. 2 písm. b) a § 48 odst. 2 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.
168. Ve vztahu k námitce účastníka řízení, že se i v tomto případě jednalo o individuální pochybení jednotlivých pracovníků, kteří tak porušili vnitřní předpisy účastníka řízení, správní orgán uvádí, že vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení nese odpovědnost za jednání svých pracovníků, nelze ani v tomto případě považovat tuto námitku za relevantní.
169. Správní orgán nemůže zohlednit ani argument účastníka řízení, že obchodní model poskytování investičních služeb účastníkem řízení je postaven na elektronické komunikaci, nikoli na komunikaci telefonické. Nejen že tato skutečnost nebyla ze strany účastníka řízení v řízení doložena, ale naopak ze zjištěných skutečností vyplývá, že telefonická komunikace mezi zákazníky a pracovníky účastníka řízení běžně probíhala. V takovém případě je třeba, aby byla dle zákonných pravidel řádně dokumentována a uchována.
170. I v tomto bodě účastník řízení správní orgán informoval o přijatých nápravných opatřeních s tím, že došlo k odstranění vytýkaných nedostatků, což vzal správní orgán na vědomí.

⁹⁸ Ve dnech od 4. 11. 2016 do 10. 5. 2017 byla u účastníka řízení provedena kontrola na místě. Kontrola byla zahájena doručením oznámení o zahájení kontroly č. j. 2016/123249/CNB/580 ze dne 3. 11. 2016.

⁹⁹ Předložení vyžádaných informací účastníkem řízení na základě výzvy ze dne 3. 5. 2017, č. j. 2017/061718/CNB/580.

ad (c) Jednání v rozporu s pokynem zákazníka

171. Správní orgán na základě výše uvedených skutkových zjištění dále uzavírá, že účastník řízení v období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016¹⁰⁰ tím, že v případě pokynů č. 92743203200000, 92623934300000, 92103550900000, 92542705300000, 92542793500000, které zákazníci požadovali realizovat „za tržní cenu“, ve skutečnosti zadal s cenou limitní, kterou sám stanovil, a v případě pokynu č. 92952803500000 zadal pokyn s nižší limitní cenou, než požadoval zákazník, nepostupoval v souladu s pokyny zákazníků a současně zákazníky vystavil tržnímu riziku nepříznivého vývoje kurzu investičních nástrojů, porušil povinnost poskytovat investiční služby s odbornou péčí dle ustanovení § 11a zákona o podnikání na kapitálovém trhu.
172. Účastník řízení vzal skutková zjištění správního orgánu i v tomto bodě za svá, nicméně namítal, že v předmětných případech makléř postupoval pouze obezřetně, s co největší odbornou péčí, jen si k realizaci vybral ne zcela formálně správný postup; o svém postupu měl makléř vždy klienta informovat a v takových případech klient postup makléře akceptoval. S takovou argumentací účastníka řízení nelze souhlasit, neboť účastník řízení je pokyny zákazníka vázán. Pokyn „za trh“ má být uskutečněn okamžitě a s nejlepší cenou za daných tržních podmínek – dosažení lepší ceny pomocí limitního pokynu díky dalšímu vývoji ceny v čase, je v takovém případě pouhá spekulace ze strany účastníka řízení, při které by se však kurz mohl vyvíjet také v neprospěch zákazníka a k uzavření obchodu by nedošlo.
173. Účastníkem řízení zavedená nápravná opatření vzal i v tomto případě správní orgán na vědomí.

ad (d) Deník obchodníka a vykazování informací

174. Správní orgán ve vztahu ke zjištěním v tomto bodě konstatuje, že účastník řízení v období od 4. 11. 2016¹⁰¹ do 10. 5. 2017¹⁰² tím, že ve výše uvedených případech v části (d) Deník obchodníka a vykazování vedl ve výkazech MOKAS41, MOKAS42, MOKAS44, JISIFE51 chybné informace v polích či informace v polích nevykazoval, porušil ustanovení § 41 odst. 3 zákona o České národní bance ve spojení s ustanovením § 4 odst. 1 bod 1. a 2. a odst. 2 bod 1. a § 7 odst. 1 Vyhlášky č. 427/2013 Sb.
175. Účastník řízení ve vztahu k tomuto bodu konstatoval přijetí nápravných opatření, jejichž přijetí vzal správní orgán na vědomí. Ve vztahu k námitce účastníka řízení, že se jednalo pouze o chybu exportu dat zasílaných do České národní banky, nikoli o neexistenci záznamů o těchto obchodech v systému účastníka řízení, a to ve vztahu k pokynům zákazníka [REDAKCE], správní orgán uvádí, že ani tato námitka účastníka řízení není relevantní, neboť správné vykazování je jednou ze základních povinností účastníka řízení. Nadto uvedená pochybení se netýkala pouze společnosti [REDAKCE], ale rovněž jiných subjektů, jak je podrobněji popsáno výše.

¹⁰⁰ Správní orgán prověřoval vzorek 10 náhodně vybraných zákazníků, přičemž se jednalo o komunikaci z období od 1. 4. 2016 do 31. 8. 2016.

¹⁰¹ Ve dnech od 4. 11. 2016 do 10. 5. 2017 byla u účastníka řízení provedena kontrola na místě. Kontrola byla zahájena doručením oznámení o zahájení kontroly č. j. 2016/123249/CNB/580 ze dne 3. 11. 2016.

¹⁰² Předložení vyžádaných informací účastníkem řízení na základě výzvy ze dne 3. 5. 2017, č. j. 2017/061718/CNB/580

ad (e) Vyřizování reklamací a stížností

176. Správní orgán dále uzavírá, že účastník řízení v období od 1. 1. 2015 do 30. 9. 2016¹⁰³ tím, že nevyřídil reklamace, resp. v některých případech protest proti jejich vyřízení ve lhůtě stanovené ve vnitřních předpisech (30 dnů) a zároveň nesplnil podmínky (upravené tamtéž) pro možnost prodloužení lhůty, porušil povinnost průběžně kontrolovat dodržování povinností plynoucích z vnitřních předpisů dle ustanovení § 12a odst. 1 písm. c) bod 2. zákona o podnikání na kapitálovém trhu a navazující ustanovení § 46 odst. 1 a odst. 2 písm. b) a § 48 odst. 2 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.
177. Správní orgán dále uvádí, že účastník řízení nejméně v období od 1. 1. 2015 do 18. 6. 2016 tím, že nezajistil provedení zpětně prokazatelných komplexních kontrol včasnosti vyřizování reklamací (v případě kontrol ze strany útvaru compliance se jedná o období 1Q 2015, 3Q 2015 a 4Q 2015 a v případě vedoucího servisu klientské divize se jedná o období od 1. 1. 2015 do 18. 6. 2016), a tím, že zároveň postupoval jinak, než jak mu ukládají vnitřní předpisy, porušil povinnost průběžně kontrolovat dodržování povinností plynoucích z vnitřních předpisů dle ustanovení § 12a odst. 1 písm. c) bod 2. zákona o podnikání na kapitálovém trhu a navazující ustanovení § 11 odst. 2, § 46 odst. 1 a odst. 2 písm. b) a § 48 odst. 2 Vyhlášky č. 163/2014 Sb.
178. Účastník řízení i ve vztahu ke zjištěním v oblasti vyřizování reklamací a stížností uvedl, že nedostatky odstranil, když přijal nápravná opatření popsaná výše.
179. Ve vztahu k námitce účastníka řízení, že prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace souvisí s vytížením pracovníků, kteří s přihlédnutím k hrozící výši škody zpracovávali požadavky podle časové priority, přičemž tento stav byl způsoben meziročním nárůstem případů, správní orgán konstatuje, že z pohledu zákazníka nelze uvedené vysvětlení považovat za relevantní, neboť se jedná o příčiny, na které měl účastník řízení možnost přiměřeně reagovat (např. alokováním dodatečných kapacit na základě včasné identifikace jejich nedostatečnosti). Účastník řízení přitom na neuspokojivý stav vyřizování reklamací reagoval navýšením vyčleněných kapacit, nicméně až od poloviny roku 2016.¹⁰⁴
180. Ve vztahu k hodnocení správního orgánu účastník řízení namítal, že správní orgán posuzoval postup při vyřizování reklamací a stížností zjednodušujícím způsobem, když účastník řízení na situaci vytíženosti pracovníků vyřizujících reklamace zákazníků reagoval, a to zejména nasazením softwarových úprav podporujících zvýšení efektivity vyřizování reklamací a usnadnění provádění souvisejících kontrol, což nebylo možné provést ze dne na den. Účastník řízení se přitom sám vyjádřil v tom smyslu, že reagoval na neuspokojivý stav vyřizování reklamací navýšením vyčleněných aktivit, ovšem až od poloviny roku 2016; tento neuspokojivý stav tak trval několik měsíců. V rámci další související námítky účastník řízení uvedl, že v kontextu minimální nezaměstnanosti a nutnosti efektivního řešení více problémů ve stejnou dobu, nelze objektivně bez rizika vzniku jiných případných rizik operativně řešit určitý problém alokováním dostatečně velkých kapacit. Ani jednu z těchto námitek účastníka řízení nelze považovat za relevantní, když účastník řízení měl možnost za předpokladu včasné identifikace nedostatečnosti kapacit pro vyřizování reklamací tuto situaci řešit (nejedná se pouze o zavedení softwarové podpory, ale rovněž jde o dočasný přesun pracovních sil, případně přijetí nových pracovníků). V případě, kdy ani toto nebylo možné,

¹⁰³ Účastníkem řízení byly v rámci kontroly předloženy reklamace přijaté v období od 1. 1. 2015 do 30. 9. 2016.

¹⁰⁴ Soubor: *pruvodka.pdf* přijatý e-mailem dne 10. 3. 2017 (č. j. 2017/036591/CNB/580), bod 24.

účastník řízení měl možnost dle článku 3. 5. vnitřního předpisu *Vyřizování reklamaci a mimosoudní řešení sporů* informovat klienta o skutečnosti, že k vyřízení jeho reklamace nedojde ve stanovené lhůtě (30 dnů), ale ve lhůtě delší. Z pohledu zákazníka je pak poskytnuté vysvětlení účastníka řízení zcela irelevantní.

181. K námitce účastníka řízení, že ze samostatného porušování pravidel stanovených pro vyřizování reklamací nelze bez dalšího dovodit, že by účastník řízení porušil povinnost průběžně kontrolovat dodržování povinností plynoucích z vnitřních předpisů, správní orgán konstatuje, že nedostatky v kontrolní činnosti v oblasti reklamací byly správním orgánem zjištěny zcela nezávisle na zjištění v oblasti včasnosti vyřizování reklamací, když k této oblasti byly účastníkem řízení předloženy záznamy z kontrol prováděné útvaru compliance, nicméně účastník řízení nepředložil záznamy z kontrol za období 1Q 2015, 3Q 2015 a 4Q 2015. Ze zprávy oddělení compliance pak vyplynulo, že absentující kontroly nebyly z kapacitních důvodů prováděny. Obdobně tomu bylo i v případě kontrol prováděných vedoucím servisu klientské divize, když účastník řízení předložil záznamy z kontrol vyhotovené po datu 18. 6. 2016, přičemž účastník řízení uvedl, že do té doby byly kontroly prováděny, nicméně k nim neexistuje souhrnný záznam. Účastník řízení má přitom povinnost zajistit, aby veškeré schvalovací a rozhodovací procesy, jakož i kontrolní a další jeho významné činnosti včetně souvisejících působností a pravomocí a vnitřních předpisů bylo možné zpětně vysledovat a rekonstruovat. Tuto povinnost účastník řízení porušil, a proto nelze jeho námitkám přisvědčit.
182. Účastník řízení dále namítal, že popsané nedostatky v provádění kontrolních činností v oblasti vyřizování reklamací nepřispěly k pozdní reakci účastníka řízení na neuspokojivý stav v této oblasti, a pokud k tomu mohly přispět, pak jen minimálně a s minimálním dopadem. Pokud však účastník řízení včas identifikoval problémy v oblasti vyřizování reklamací, pak měl na tyto problémy reagovat (prodleva několika měsíců není dle správního orgánu přiměřená). Uvedená námitka tedy pouze znamená, že účastník řízení byl o problému informován včas, ovšem včas na něj nezareagoval, což ovšem nic nemění na závěru, že výsledným efektem byla pozdní reakce na reklamace a žádosti. Ani tuto námitku proto nelze považovat za důvodnou.
183. Účastník řízení dále namítal, že ve vztahu ke společnosti [REDAKCE], jejíž zaměstnanci jsou zároveň pracovníci oddělení servisu klientské divize, kteří se primárně podílejí na vyřizování reklamací zákazníků, uplatňuje jednotné řízení, když jejím jediným společníkem je právě účastník řízení. Účastník řízení dále uvedl, že ředitel klientské divize je zároveň zaměstnancem účastníka řízení a vykonává kontroly a řízení jednotným způsobem bez ohledu na to, zda je činnost prováděna v rámci klientské divize zaměstnanci účastníka řízení nebo zaměstnanci společnosti [REDAKCE]. V této souvislosti správní orgán konstatuje, že ani uplatňování jednotného řízení nezbavuje účastníka řízení povinnosti provádět kontrolu dle vnitřních předpisů. Z tohoto důvodu je námitka účastníka řízení irelevantní.
184. Pokud pak účastník řízení namítá, že přesto postupoval za daných okolností obezřetně a důsledky uvedených pochybení či porušení rozhodně nebyly dle jeho názoru významné, přičemž informační toky u účastníka řízení fungovaly správně a vedení tak disponovalo včas upozorněním na identifikované problémy, které byly následně i řešeny, správní orgán se s tímto závěrem neztotožňuje, když z následku (pozdní vyřizování informací a stížností) plyne, že vedení účastníka řízení buď o daném problému nebylo včas informováno, nebo o problému včas informováno bylo, nicméně

na tento problém vhodně nereagovalo. V obou případech se přitom jedná o porušení povinnosti účastníka řízení s významným dopadem na zákazníka.

Nápravná opatření

185. Správní orgán je oprávněn podle ustanovení § 26 odst. 1 zákona o bankách bance při zjištění nedostatku v její činnosti v důsledku porušení nebo nedodržení povinnosti nebo podmínky stanovené tímto zákonem, právním předpisem jej provádějícím, rozhodnutím vydaným podle tohoto zákona, opatřením obecné povahy vydaným podle tohoto zákona, zákonem upravujícím stavební spoření, přímo použitelným předpisem Evropské unie upravujícím obezřetnostní požadavky a nařízením nebo rozhodnutím Evropské komise uložit opatření k nápravě zjištěného nedostatku odpovídající povaze porušení a jeho závažnosti.
186. Správní orgán při kontrole zjistil nedostatky v činnosti účastníka řízení, a to mj. v oblasti odměňování a v oblasti poskytování investičních služeb, popsané výše v rámci tohoto rozhodnutí; tyto nedostatky byly prokázány v průběhu správního řízení, přičemž jejich existenci účastník řízení nerozporoval. V rámci správního řízení se účastník řízení snažil zjištěné nedostatky odstranit a přijmout příslušná nápravná opatření, o čemž správní orgán průběžně informoval. Správní orgán účastníkem řízení popsaná nápravná opatření také průběžně vyhodnocoval. Účastníkem řízení přijatá nápravná opatření v oblasti poskytování investičních služeb vzal správní orgán na vědomí a současně účastníka řízení o této skutečnosti vyrozuměl, nicméně zdůraznil, že jejich vhodnost a účinnost bude možné ověřit až při další kontrole na místě. Ve vztahu k nápravným opatřením přijatým účastníkem řízení v oblasti odměňování byla tato ve svém souhrnu shledána jako nedostatečná, přičemž správní orgán s účastníkem řízení v této souvislosti dále komunikoval za účelem odstranění zjištěných nedostatků.
187. Správním orgánem bylo v této souvislosti shledáno, že ani ke dni vydání tohoto rozhodnutí některé ze zjištěných nedostatků z oblasti odměňování však účastník řízení i přes přijatá opatření (spočívající zejména v úpravě vnitřních předpisů účastníka řízení) nenapravil, a proto správní orgán ve výroku II. tohoto rozhodnutí přistoupil k uložení povinnosti účastníkovi řízení, aby uvedl svou činnost do souladu s právními předpisy, a to způsobem ve zmíněném výroku popsáním.
188. Přetrvávající nedostatky v systému odměňování správní orgán shledává zejména v tom, že úvěry poskytnuté vybraným pracovníkům, které byly co do výše a úrokové sazby netypické pro úvěry poskytované fyzickým osobám na bankovním trhu a které tyto osoby použily k nákupu státních dluhopisů, z nichž jim plynul a do současné doby plyne pravidelný výnos, byly sice účastníkem řízení identifikovány jako součást systému odměňování, ale pouze formálně, když nebyly stanoveny konkrétní podmínky pro použití tohoto nástroje v systému odměňování, které by korespondovaly se zásadami a postupy odměňování podporující řádné a efektivní řízení rizik a byly s ním v souladu, a dále splňovaly požadavky na ucelenost a transparentnost řídicího a kontrolního systému. Konkrétně lze například zmínit, že se nejedná o nástroj představující výjimku, jak je uvedeno v bodě 1.4.2. Přílohy č. 3 vnitřního předpisu *Zásady odměňování pracovníků*, ale o běžnou součást odměňování pracovníků. V tomto ohledu také zcela absentuje úprava situace, kdy např. pracovník s účastníkem řízení ukončí spolupráci. V této souvislosti je pak třeba rovněž přizpůsobit ostatní složky odměny, když má být stanoven vhodný poměr mezi pevnou a pohyblivou

složkou odměny individuálně pro jednotlivou osobu nebo pro skupinu osob. Dále je třeba uvést, že vnitřní předpisy účastníka řízení upravující oblast odměňování jsou na mnoha místech rozporuplné, nebo je v nich např. odkazováno na neexistující ustanovení těchto předpisů. Přetrvávající nedostatky jsou v tomto ohledu zcela zásadní a systémové.

189. Správní orgán v této souvislosti uvádí, že účinnost zavedení nápravných opatření, jejich efektivitu a faktické dodržování lze následně posoudit až v rámci další kontroly na místě, nicméně formální zakotvení pravidel kladených na řídicí a kontrolní systém, jehož běžnou součástí je také oblast odměňování, je předpokladem pro následnou faktickou činnost účastníka řízení. Z tohoto důvodu je dle správního orgánu přijetí, resp. provedení uvedených nápravných opatření nezbytné, i když následná realizace v praxi bude posuzována v rámci kontroly.
190. S ohledem na robustnost a rozsah uložených opatření k nápravě stanovil správní orgán účastníkovi řízení pro realizaci uložených opatření k nápravě lhůtu 6 měsíců od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí; tato lhůta je dle správního orgánu dostatečná a v této souvislosti správní orgán očekává, že účastník řízení provede opatření k nápravě systematicky a způsobem umožňujícím vyhodnocení a kontrolu dostatečnosti opatření, a to jak účastníkem řízení, tak správním orgánem.
191. V souladu s ustanovením § 26aa odst. 3 zákona o bankách informuje účastník řízení správní orgán písemně bez zbytečného odkladu o realizaci stanovených opatření k nápravě.

Odůvodnění pokuty

192. Podle ustanovení § 36e odst. 6 písm. d) zákona o bankách lze za přestupek podle odstavce 2 písm. a) téhož zákonného ustanovení uložit pokutu do výše dvojnásobku neoprávněného prospěchu; není-li možné výši neoprávněného prospěchu zjistit, uloží se pokuta do výše 10 % čistého ročního obrátu dosaženého bankou za bezprostředně předcházející účetní období, který zahrnuje položky uvedené v čl. 316 Nařízení.
193. Podle ustanovení § 157 odst. 14 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu lze za správní delikty dle odstavce 2 písm. a) a písm. c) a dle odstavce 3 téhož zákonného ustanovení uložit pokutu do 20 000 000 Kč.
194. Dále podle ustanovení § 46a odst. 3 písm. c) zákona o České národní bance, ve znění účinném do 30. 6. 2017, lze za správní delikt podle ustanovení § 46a odst. 2 písm. a) téhož zákona uložit pokutu do 1 000 000 Kč.
195. K rozsahu porušení právních předpisů správní orgán konstatuje, že se v daném případě jedná o souběh vícečinný nestejnorodý, když účastník řízení vícero skutky naplnil skutkovou podstatu více přestupků, resp. správních deliktů. Správní orgán proto při stanovení výše sankce vycházel ze **zásady absorpce** zakotvené v ustanovení § 41 odst. 1 přestupkového zákona, ze které vyplývá, že v případě, kdy správní orgán ukládá účastníkovi řízení sankci za dva nebo více přestupků projednávaných ve společném řízení, ukládá trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejprísněji trestný. V případě, že zákon stanoví pro sbíhající se přestupky shodné rozpětí sankcí, potom ukládá trest za přestupek nejzávažnější. Podle typové závažnosti,

vyjádřené horní hranicí sazby pokut¹⁰⁵, lze za přestupek ad (i) uložit pokutu do výše dvojnásobku neoprávněného prospěchu (není-li možné výši neoprávněného prospěchu zjistit, pak pokutu do výše 10 % čistého ročního obratu dosaženého bankou za bezprostředně předcházející účetní období, který zahrnuje položky uvedené v čl. 316 Nařízení), za správní delikt ad (ii), (iii), (iv) a (vi) uložit pokutu do 20 000 000 Kč a za správní delikt ad (v) pokutu do 1 000 000 Kč. V této souvislosti správní orgán uvádí, že odborná teorie dovozuje, že přísnost správního trestu za přestupek je třeba posuzovat s ohledem na horní hranice pokut stanovených zákonem za jednotlivé přestupky, přičemž v případě, kdy výše pokuty není stanovena pevně, ale je vyjádřena procentní sazbou a zároveň není stanovena maximální výše pokuty, je třeba procentní sazbu považovat za nejvyšší, neboť nemá stanovenou horní hranici¹⁰⁶. Vzhledem k uvedenému považuje správní orgán za typově nejzávažnější přestupek podle ustanovení § 36e odst. 2 písm. a) zákona o bankách.

196. Přestože správní orgán ukládá účastníkovi řízení správní sankci za přestupek nejpřísněji postižitelný, i ostatní protiprávní jednání uvedená ve výrokové části tohoto rozhodnutí považuje správní orgán za závažná, neboť je nelze považovat za pouhá formální pochybení. Správním orgánem zjištěné nedostatky dosahují takové intenzity, která je při tomto typu kontrol nadprůměrná.
197. Vzhledem ke skutečnosti, že v daném případě nelze zjistit výši neoprávněného prospěchu, lze účastníkovi řízení uložit pokutu až do výše 119 642 900 Kč, jenž představuje 10 % čistého ročního obratu dosaženého účastníkem řízení za rok 2017 dle veřejně dostupných informací (celková výše čistého ročního obratu činila 1 196 429 000 Kč).¹⁰⁷
198. K možné liberaci účastníka řízení dle ustanovení § 21 odst. 1 a 2 přestupkového zákona správní orgán uvádí, že účastník řízení neprokázal, že vynaložil veškeré úsilí, které po něm bylo možné požadovat, aby přestupkům, resp. správním deliktům uvedeným v tomto rozhodnutí zabránil. Správnímu orgánu nejsou známy žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že by účastník řízení vyvinul dostatečné úsilí směřující k zabránění porušení povinností stanovených mu zákonem o České národní bance, zákonem o podnikání na kapitálovém trhu, zákonem o bankách a příslušných prováděcích předpisů.
199. Přestupkový zákon umožňuje uložení alternativních druhů trestů (např. napomenutí)¹⁰⁸ a popř. modifikaci trestu (např. podmíněné upuštění od uložení správního trestu).¹⁰⁹

¹⁰⁵ Srov. rozsudek Krajského soudu v Ústí nad Labem, pobočka v Liberci, ze dne 3. 5. 2013, č. j. 60 A 1/2013-49, který stanoví, že: „Typová závažnost protiprávního jednání nachází svůj odraz již v druhu a rozpětí zákonem stanovené sankce.“

¹⁰⁶ Srov. důvodová zpráva k přestupkovému zákonu, kde je konkrétně uvedeno, že: „Úhrnný správní trest se ukládá podle zákonného ustanovení, které se vztahuje na přestupek nejpřísněji trestný (zásada absorpce). S ohledem na to, že pokuta je nejtypičtějším druhem správního trestu ukládaným za přestupek, je třeba přísnost správního trestu posuzovat podle horní hranice sazby pokuty stanovené zákonem. Horní hranice nemusí být stanovena pouze pevnou částkou, ale ve výjimečných případech též procentní sazbou, kdy základ tvoří například výše obratu, zisku, apod. Pokud je pokuta stanovena procentní sazbou z obratu, obvykle ustanovení obsahuje maximální možnou výši pokuty. V takovém případě se použije pro určení závažnosti přestupku tato výše. Pokud v zákoně toto upraveno nebude, bude procentní sazba považována za nejvyšší sazbu (neboť vlastně nemá určenou obecnou horní hranici). Budou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější.“

¹⁰⁷ Účetní závěrka za rok 2017, výroční zpráva za rok 2017, zpráva o vztazích a zpráva auditora zveřejněná ve Sbírce listin obchodního rejstříku.

¹⁰⁸ Viz ustanovení § 35, § 45, § 47 až § 50 přestupkového zákona.

S ohledem na závažnost protiprávního jednání účastníka řízení v tomto konkrétním případě, a rovněž s přihlédnutím ke skutečnosti, že v případě účastníka řízení došlo ke spáchání celkem šesti přestupků, resp. správních deliktů uvedených ve výrokové části tohoto rozhodnutí, však nepřipadá aplikace alternativních druhů trestání ani modifikace trestu v úvahu. Jako nejefektivnější prostředek, který zajistí naplnění individuálně a generálně preventivního i represivního účelu sankce, se jeví uložení pokuty.

200. Při stanovování výše pokuty se správní orgán řídil zásadami stanovenými zákonem, když posoudil povahu a závažnost přestupku (správního deliktu), přihlédl ke všem polehčujícím i přitěžujícím okolnostem a rovněž k majetkovým poměrům účastníka řízení.
201. Povaha a závažnost přestupku, resp. správních deliktů spáchaných účastníkem řízení je v posuzovaném případě dána zejména významem zákonem chráněného zájmu, tedy objektu přestupku (správního deliktu), způsobem spáchání přestupku (správního deliktu) a významem a rozsahem následku přestupku (správního deliktu). **Objektem** přestupku a správních deliktů spáchaných účastníkem řízení, za které správní orgán ukládá sankci tímto rozhodnutím, je primárně veřejný zájem na účinném a uceleném řídicím a kontrolním systému, obezřetném poskytování investičních služeb, poskytování investičních služeb s odbornou péčí a řádném vedení evidence, jakož i na řádném informování České národní banky o stanovených skutečnostech. Z hlediska **způsobu spáchání** přestupku (správních deliktů) správní orgán konstatuje, že jednání účastníka řízení je jednak jednáním z části omisivní povahy, neboť účastník řízení se jich dopustil opomenutím, resp. nekonáním tam, kde mu zákonná ustanovení povinnost konat ukládá (přestupek a správní delikty ad (i), (iii), (v), (vi), a zčásti komisivní povahy, když protiprávní jednání bylo vyvoláno činností účastníka řízení (správní delikty ad (ii), (iv)). **Následkem** jednání účastníka řízení pak bylo u přestupku ad (i) a správního deliktu ad (vi) porušení zákonem chráněného veřejného zájmu na účinném a uceleném řídicím a kontrolním systému, u správního deliktu ad (ii) a ad (iv) porušení zákonem chráněného veřejného zájmu na poskytování investičních služeb s odbornou péčí, u správního deliktu ad (iii) porušení zákonem chráněného veřejného zájmu na řádném vedení evidence a uchovávání záznamů a správního deliktu ad (v) porušení zákonem chráněného veřejného zájmu na řádném vedení evidence a řádném informování České národní banky o povinných skutečnostech.
202. Pokud jde o **účinek** protiprávního jednání účastníka řízení, k naplnění skutkové podstaty uvedeného přestupku a správních deliktů dochází bez ohledu na skutečnost, zda v konkrétním případě dojde příslušným jednáním ke vzniku škody (finanční újmy) či nikoli. Vznik škody netvoří obligatorní znak skutkových podstat uvedených přestupků a správních deliktů. Správní orgán proto vznik škody nezkoumal a neprokazoval.
203. Správní orgán dále přihlédl k povaze činnosti účastníka řízení a poukazuje v tomto směru na fakt, že činnost dle zákona o bankách vyžaduje vysokou míru profesionality, která by měla být promítnuta do všech aspektů činnosti účastníka řízení, a to jak dovnitř společnosti ve vztahu k uspořádání, strategiím, postupům a mechanismům, tak vně

¹⁰⁹ Viz ustanovení § 42 až § 44 přestupkového zákona.

společnosti vůči jejím zákazníkům, orgánům veřejné správy a dalším fyzickým a právnickým osobám.

204. Jako **okolnost přitěžující** hodnotí správní orgán skutečnost, že účastník řízení spáchal více přestupků, resp. správních deliktů (konkrétně se jedná o šest přestupků, resp. správních deliktů uvedených ve výrokové části tohoto rozhodnutí). Další přitěžující okolností je pak skutečnost, že s účastníkem řízení již bylo správním orgánem vedeno správní řízení, v jehož rámci mu bylo uloženo opatření k nápravě s ohledem na zjištěné nedostatky v jeho činnosti, a to konkrétně v oblasti (i) systému vnitřní kontroly (vnitřního auditu), (ii) řízení úvěrového rizika a v plnění předpokladů řádné správy a řízení při sledování bonity klientů, (iii) řízení úvěrového rizika a dodržování pravidel bezpečného provozu v souvislosti s kategorizací vybraných expozic investičního portfolia, tvorbou opravných položek a posouzením dostatečnosti vytvořených opravných položek a (iv) dodržování předpokladů řádné správy při zajišťování rekonstruovatelnosti veškerých schvalovacích a rozhodovacích procesů a kontrolních činností (příkaz České národní banky ze dne 5. 11. 2012, č. j. 2012/10663/570, sp. zn. Sp/2012/172/573). Naopak jako **okolnost polehčující** hodnotí správní orgán skutečnost, že účastník řízení po dobu správního řízení spolupracoval se správním orgánem a vyvinul snahu o zjednání nápravy zjištěných nedostatků ve své činnosti. Přesto správní orgán v daném případě nepovažuje pouhé projednání věci ve správním řízení za dostatečně účinné pro zajištění řádného plnění povinností ze strany účastníka řízení v budoucnu, ale za vhodnou sankci považuje uložení pokuty, a to i s ohledem na svou předchozí praxi v obdobných případech, a rovněž s ohledem na uložené opatření k nápravě.
205. Na základě výše uvedených skutečností dospěl správní orgán k závěru, že v souladu s kontinuitou rozhodovací sankční praxe České národní banky a s přihlédnutím k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a k okolnostem, za nichž byl spáchán, jakož i relevantním polehčujícím a přitěžujícím okolnostem, jsou dány důvody pro uložení pokuty při dolní hranici shora vypočtené sazby pokuty. S přihlédnutím ke všem výše uvedeným skutečnostem správní orgán rozhodl stanovit pokutu ve výši 3 000 000 Kč.
206. Správní orgán při rozhodování o výši pokuty rovněž přihlédl k majetkovým poměrům účastníka řízení. V této souvislosti vyšel správní orgán rovněž z veřejně dostupných podkladů zveřejněných ve Sbírce listin obchodního rejstříku, a to konkrétně z účetní závěrky za rok 2017, ze které zjistil, že k datu 31. 12. 2017 činila výše vlastního kapitálu účastníka řízení 1 659 009 000 Kč a zisk za účetní období po zdanění činil 408 214 000 Kč.
207. Uvedená pokuta tak, ačkoliv je pokutou ukládanou při spodní hranici rozpětí, odráží skutkové okolnosti posuzovaného protiprávního jednání účastníka řízení a jeho majetkové poměry, a není tak pro účastníka řízení likvidační.
208. Správní orgán je toho názoru, že výše uvedeným postihem účastníka řízení bude naplněn účel sankce jak represivní, tj. postihnout účastníka řízení za spáchání přestupků, resp. správních deliktů, tak preventivní ve smyslu individuální prevence, tj. zabránit účastníku řízení v pokračování v jednání vedoucím k protiprávnímu jednání do budoucna a přimět ho, aby se do budoucna podobného jednání vyvaroval. Současně v rámci generální prevence dává správní orgán všem subjektům najevo, že jednání tímto způsobem porušující právní předpisy hodnotí jako závažné protiprávní

jednání naplňující skutkovou podstatu přestupku, resp. správního deliktu, jehož následkem je uložení peněžitého postihu.

Odůvodnění rozhodnutí o nákladech řízení

209. Podle ustanovení § 95 odst. 1 přestupkového zákona správní orgán uloží obviněnému, který byl uznán vinným, povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou. Dále dle ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu uloží správní orgán účastníkovi řízení, který vyvolal správní řízení porušením své právní povinnosti, povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou. Paušální částka je pak na základě zmocnění obsaženého v § 176 správního řádu stanovena vyhláškou č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení. Z ustanovení § 6 odst. 1 této vyhlášky pak vyplývá, že paušální částka nákladů správního řízení, které účastník řízení vyvolal porušením své právní povinnosti, činí 1 000 Kč.
210. Vzhledem ke skutečnosti, že vedené správní řízení bylo, jak bylo podáno výše, vyvoláno porušením právních povinností účastníka řízení, uložil správní orgán tomuto povinnost nahradit paušální částkou ve výši 1 000 Kč náklady tohoto správního řízení. Lhůta 30 dnů stanovená k zaplacení paušální částky nákladů správního řízení je pak zcela přiměřená s ohledem na výši stanovené povinnosti.

POUČENÍ

Proti tomuto rozhodnutí lze podle ustanovení § 41 odst. 1 zákona o bankách podat rozklad u České národní banky, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to prostřednictvím sekce licenčních a sankčních řízení. Lhůta pro podání rozkladu činí podle ustanovení § 83 odst. 1 správního řádu ve spojení s ustanovením § 152 odst. 5 správního řádu 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí. O rozkladu proti rozhodnutí České národní banky rozhoduje bankovní rada České národní banky.

Podle ustanovení § 41 odst. 1 zákona o bankách nemá podaný rozklad proti výroku II. tohoto rozhodnutí odkladný účinek.



podepsáno elektronicky



podepsáno elektronicky