

Sekce licenčních a sankčních řízení

V Praze dne 20. února 2020  
Č.j.: 2020 / 29107 / 570  
Ke sp.zn. Sp/2019/234/573  
Počet stran: 22

Partners Financial Services, a.s.  
IČO 27699781  
Türkova 2319/5b,  
Chodov, 149 00 Praha 4

## P Ř Í K A Z

Česká národní banka (dále také „správní orgán“ nebo „ČNB“) jako správní orgán dohledu nad oblastí poskytování spotřebitelských úvěrů podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZČNB“) ve spojení se zákonem č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru“ nebo „ZSÚ“), orgán dohledu dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, v platném znění (dále jen „ZDPZ“), 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 (dále jen „zákon o dohledu“) a zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o podnikání na kapitálovém trhu“ nebo „ZPKT“), rozhodla podle § 150 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“ nebo také jen „SŘ“) ve spojení s § 90 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „přestupkový zákon“ nebo „PřZ“), v řízení se společností Partners Financial Services, a.s., IČO 27699781, se sídlem Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4 (dále také jen „účastník řízení“), t a k t o :

**Společnost Partners Financial Services, a.s., IČO 27699781, se sídlem Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, která je zapsaná v registru vedeném Českou národní bankou jako samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru, samostatný zprostředkovatel dle zákona o distribuci pojištění a zajištění a investiční zprostředkovatel, se uznává vinnou tím, že:**

- a) v období od 24.1.2018 do 12.7.2018 v celkem 19 případech neposkytla klientům s dostatečným předstihem před zprostředkováním spotřebitelského úvěru informace uvedené v § 93 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru;**
- b) v období od 17.1.2018 do 20.8.2018 nezavedla, neudržovala a neuplatňovala podle § 23 odst. 3 zákona o spotřebitelském úvěru pravidla kontroly činnosti svých vázaných zástupců ve vztahu k dodržování pravidel jednání stanovených tímto zákonem, když neprováděla kontrolu klientských složek za účelem ověření, zda jednotlivé smlouvy o spotřebitelském úvěru byly uzavřeny při dodržení zákonem o spotřebitelském úvěru stanovených podmínek a ustanovení jejich vnitřních předpisů odporovala požadavkům na poskytování informací spotřebitelům stanoveným v § 93 ZSÚ,**

- c) v období od 1.12.2018 do 8.1.2019 v celkem 16 případech neprovedla před sjednáním nebo podstatnou změnou rezervotvorného pojištění řádně analýzu ve smyslu ustanovení § 78 odst. 2 ZDPZ, tedy porušila povinnost týkající se poskytnutí rady před sjednáním rezervotvorného pojištění totiž povinnost poskytnout zákazníkovi radu na základě analýzy požadavků, cílů a potřeb získaných od zákazníka, rizik, kterým může být zákazník vystaven po dobu trvání pojištění, finanční situace zákazníka, znalostí a zkušeností zákazníka v oblasti investic, rizikové tolerance zákazníka a jeho schopnosti nést ztráty a právních vztahů zákazníka týkajících se dalších produktů finančního trhu,
- d) v období od 1.12.2018 do 8.1.2019 nezaznamenala při zprostředkování pojištění v celkem 6 případech rezervotvorného životního pojištění požadavky a potřeby zákazníka související s pojištěním a ve 26 případech důvody, na kterých založila doporučení pro sjednání pojištění,
- e) v období od 3.1.2018 do 20.8.2018 ve 23 případech poskytla zákazníkům investiční poradenství, v rámci kterého jim doporučila investiční produkty, které neodpovídaly jejich odborným znalostem a zkušenostem v oblasti investic, finančnímu zázemí, včetně schopnosti nést ztráty, a investičním cílům, včetně tolerance k riziku, tedy nejednala v souladu s nejlepšími zájmy svých zákazníků a tedy s odbornou péčí a
- f) v období od 3.1.2018 do 20.8.2018 k zajištění obezřetného výkonu činnosti IZ nezavedla, neudržovala a neuplatňovala řádně řídicí a kontrolní systém, když nezajistila průběžnou kontrolu dodržování právních povinností investičního zprostředkovatele a neprováděla kontrolu činnosti osob, které nejsou jejími pracovníky a pomocí kterých vykonává činnost, zejména vázaných zástupců,

**t e d y p o r u š i l a**

ad a) povinnost stanovenou jí § 93 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru,

ad b) povinnost stanovenou jí § 23 odst. 3 zákona o spotřebitelském úvěru,

ad c) povinnost stanovenou jí § 78 odst. 1 a 2 písm. a) ZDPZ ve spojení s odst. 4 téhož ustanovení zákona a článkem 9 odst. 2 a článkem 10 Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2359 ze dne 21. září 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou,

ad d) povinnost stanovenou jí § 79 odst. 1 ZDPZ,

ad e) ustanovení § 32 odst. 6 ZPKT a

ad f) ustanovení § 32 odst. 2 ZPKT ve spojení s § 12a odst. 1 písm. d) bod 2 a písm. k) téhož ustanovení zákona,

**č í m ŝ s e d o p u s t i l a**

**ad a) přestupku upraveného v § 155 odst. 1 písm. b) zákona o spotřebitelském úvěru;**

**ad b) přestupku upraveného v § 149 odst. 1 písm. c) zákona o spotřebitelském úvěru;**

**ad c) přestupku upraveného v § 114 odst. 1 písm. l) ZDPZ;**

**ad d) přestupku upraveného v § 114 odst. 1 písm. m) ZDPZ;**

**ad e) přestupku upraveného v § 166 odst. 1 písm. i) ZPKT a**

**ad f) přestupku upraveného v § 166 odst. 1 písm. c) ZPKT,**

### **a z a t o s e j í u k l á d á**

**v souladu s § 166 odst. 3 písm. a) ZPKT pokuta ve výši 300 000 Kč (slovy tři sta tisíc korun českých). Pokuta je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto příkazu 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.**

## **ODŮVODNĚNÍ**

### **1. Účastník řízení, kontrola provedená u účastníka řízení**

(1) Účastník řízení byl zapsán do obchodního rejstříku dne 23. 8. 2006. Účastník řízení byl do registru ČNB zapsán dne 27. 4. 2007 pod registračním číslem 056357PA jako PA<sup>1</sup> a je tedy samostatným zprostředkovatelem dle ZDPZ (dále též jen „pojišťovací zprostředkovatel“ nebo „PZ“) a ke dni 15.7.2019 spolupracuje s 1328 vázanými zástupci a vykonává činnost pro 14 pojišťoven a 3 pobočky zahraničních pojišťoven<sup>2</sup>. Účastník řízení je počínaje dnem 17.1.2018 registrován správním orgánem jako samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru podle § 17 a násl. ZSÚ (dále jen „SZSÚ“). Dle údajů zapsaných v registru vedeném ČNB podle § 53 a násl. ZSÚ (dále jen „Registru“) účastník řízení vykonával ke dni 15.7.2019 činnost samostatného zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů prostřednictvím 1017 vázaných zástupců (dále jen „VZ“) a 2 osoby zodpovědných za toto zprostředkování. Dále, účastník řízení vykonává k datu vydání příkazu z pozice SZSÚ svoji činnost (dle údajů zapsaných v Registru) pro 13 bankovních poskytovatelů spotřebitelských úvěrů, a 1 pobočku zahraniční banky a 3 nebankovní poskytovatele<sup>3</sup>. Dále je od 22.6.2007 účastník řízení taktéž investičním zprostředkovatelem (IZ) dle § 29 ZPKT a ke dni 15.7.2019 spolupracuje s 1256

<sup>1</sup> Ode dne 27. 4. 2007 do 31. 1. 2019 byl registrován pod reg. č. 056357PA jako pojišťovací agent ve smyslu ustanovení § 7 zákona č. 38/2004 Sb. Podle ustanovení § 120 odst. 4 zákona č. 170/2018 Sb. se registrace pojišťovacího agenta podle zákona č. 38/2004 Sb. od prvního dne následujícího po uplynutí 2 měsíců ode dne nabytí účinnosti zákona č. 170/2018 Sb. považuje za oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele a k tomuto dni ČNB pojišťovacího agenta do Registru ČNB jako samostatného zprostředkovatele zapíše.

<sup>2</sup> Viz

[https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p\\_lang=cz&p\\_SEQ\\_ID=32306&p\\_VER\\_ID=1020&p\\_DATUM=15.07.2019&p\\_ROL\\_KOD=191](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=32306&p_VER_ID=1020&p_DATUM=15.07.2019&p_ROL_KOD=191)

<sup>3</sup> Viz

[https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p\\_lang=cz&p\\_SEQ\\_ID=32306&p\\_VER\\_ID=1020&p\\_DATUM=15.07.2019&p\\_ROL\\_KOD=146](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=32306&p_VER_ID=1020&p_DATUM=15.07.2019&p_ROL_KOD=146)

vázanými zástupci<sup>4</sup>.

(2) U účastníka řízení provedl správní orgán kontrolu podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „KŘ“); tuto kontrolu zahájil správní orgán dne 20.8.2018 doručením oznámení o zahájení kontroly z téhož dne. Výsledky kontroly shrnul správní orgán v protokolu ze dne 29.4.2019 (dále jen „kontrolní protokol“). Proti kontrolnímu protokolu nepodal účastník řízení námitky<sup>5</sup>.

## 2. Ad výrok příkazu – skutková zjištění a jejich právní kvalifikace

### 2.1. Ad písm. a) výroku příkazu

(4) Dodržování povinností v oblasti zprostředkování spotřebitelského úvěru („SÚ“) bylo posuzováno v období od 17.1.2018<sup>6</sup> do data zahájení kontroly tj. 20.8.2018 (dále též jen „kontrolované období“, není-li dále vymezeno jinak). Podle ustanovení § 3 odst. 1 písm. b) ZSÚ se zprostředkováním SÚ rozumí nabízení možnosti sjednat SÚ jménem a na účet poskytovatele, nebo jménem a na účet spotřebitele, předkládání návrhů na sjednání SÚ jménem a na účet poskytovatele, nebo jménem a na účet spotřebitele, provádění přípravných prací směřujících ke sjednání SÚ jménem a na účet poskytovatele, nebo jménem a na účet spotřebitele, včetně poskytování doporučení vedoucího ke sjednání SÚ, sjednávání SÚ jménem a na účet poskytovatele, nebo jménem a na účet spotřebitele, nebo výkon práv a plnění povinností ze smlouvy o zprostředkování SÚ osobou, která smlouvu o zprostředkování SÚ se spotřebitelem uzavřela. Podle ustanovení § 93 odst. 1 téhož zákona zprostředkovatel s dostatečným předstihem před zprostředkováním SÚ poskytne spotřebiteli informace týkající se zprostředkovatele.

(5) Účastník řízení v rámci vnitřního předpisu *Pravidla jednání se zákazníky v.5*<sup>7</sup> stanovil prostřednictvím čl. 21 „*Informační povinnost*“ odst. 4 svým VZ povinnost při zprostředkování SÚ spotřebiteli předat dokument *Informace o zprostředkování úvěru („IZU“)* sloužící pro splnění informační povinnosti podle ustanovení § 93 zákona ZSÚ. Dále určil, že „*IZU musí být podepsán klientem nejpozději v den podpisu úvěrové smlouvy a musí být rovněž podepsán všemi klienty, kteří uzavírají úvěrovou smlouvu*“. V rámci kontrolního pohovoru účastník řízení sdělil<sup>8</sup>, že povinnost plynoucí z ustanovení § 93 zákona plní prostřednictvím formuláře IZU, který má být spotřebitelům poskytnut nejpozději při podpisu žádosti<sup>9</sup> o úvěr, a spotřebitelem podepsanou kopii uchovává. Dále uvedl<sup>10</sup>, že tento formulář

---

<sup>4</sup>Viz

[https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p\\_lang=cz&p\\_SEQ\\_ID=32306&p\\_VER\\_ID=1020&p\\_DATUM=15.07.2019&p\\_ROL\\_KOD=15](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=32306&p_VER_ID=1020&p_DATUM=15.07.2019&p_ROL_KOD=15)

<sup>5</sup> Vše viz příloha spisu

<sup>6</sup> Datum získání oprávnění k činnosti samostatného zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů.

<sup>7</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 07\_Vnitřní předpisy, soubor *Pravidla jednání se zákazníky v.5.pdf*).

<sup>8</sup> viz příloha spisu: Záznam o poskytnutí informací: *Kontrolní pohovor 5.11.2018\_Jednání se spotřebiteli, propagace, vzdělávání a odborná způsobilost.mp3* (čas od 2:50 do 4:05, od 4:10 do 5:30 a od 29:15 do 29:25).

<sup>9</sup> Po přijetí žádosti předané VZ pak dojde (v případě, kdy je spotřebitelský úvěr poskytovatelem schválen/akceptován) k vystavení tzv. předávacího protokolu. Na jeho základě účastník řízení vyplácí VZ zprostředkovatelskou provizi a přiřazuje získané bankovní jednotky.

<sup>10</sup> viz příloha spisu: Záznam o poskytnutí informací: *Kontrolní pohovor 5.11.2018\_Jednání se spotřebiteli, propagace, vzdělávání a odborná způsobilost.mp3* (čas od 29:15 do 29:25).

je jednotlivě poskytnut žadateli a všem spolužadatelům o SÚ. Tyto skutečnosti během kontrolních pohovorů potvrdili i VZ účastníka řízení.<sup>11</sup>

(6) V rámci kontroly bylo kontrolou obsahu 50 předložených složek<sup>12</sup> zprostředkovaných smluv o SÚ a s nimi související dokumentace spotřebitelů zjištěno, že účastník řízení v 19 případech byl spotřebiteli formulář IZU poskytnut<sup>13</sup> po sepsání žádosti o poskytnutí SÚ, vypracování předšmluvních informací ve smyslu ustanovení § 95 ZSÚ, případně po podepsání smlouvy o SÚ. V níže uvedených případech bylo zjištěno, že formulář IZU byl spotřebitelem podepsán k pozdějšímu datu, než k jakému byla sepsána, vypracována či podepsána výše zmiňovaná dokumentace (viz Tabulka č. 1):

Tabulka č. 1: Pozdní poskytnutí informací podle ustanovení § 93 ZSÚ

ID smlouvy	Spotřebitel	Datum podpisu IZU <sup>14</sup>	Datum zprostředkování <sup>15</sup>
		25. 1. 2018	24. 1. 2018 <sup>16</sup>
		16. 2. 2018	14. 2. 2018 <sup>17</sup>
		1. 3. 2018	28. 2. 2018 <sup>18</sup>
		13. 3. 2018	6. 3. 2018 <sup>19</sup>
		28. 2. 2018	24. 1. 2018 <sup>20</sup>
		6. 3. 2018	1. 3. 2018 <sup>21</sup>
		15. 3. 2018	2. 3. 2018 <sup>22</sup>

<sup>11</sup> viz příloha spisu: Záznamy o poskytnutí informací: *Kontrolní pohovor 21.1.2019- [redacted].wma* (čas od 59:30 do 01:01:50), *Kontrolní pohovor 21.1.2019- [redacted].wma* (čas od 30:15 do 31:40), *Kontrolní pohovor 21.1.2019- [redacted].wma* (čas od 27:50 do 28:20 a od 30:35 do 30:55), *Kontrolní pohovor 21.1.2019- [redacted].wma* (čas od 49:10 do 52:15), *Kontrolní pohovor 21.1.2019- [redacted].wma* (čas od 54:20 do 55:45 a od 59:20 do 01:00:45), *Kontrolní pohovor 22.1.2019- [redacted] (čas od 41:20 do 42:55), Kontrolní pohovor 22.1.2019- [redacted].wma* (čas od 55:50 do 57:45 a *Kontrolní pohovor 22.1.2019- [redacted].wma* (čas od 33:20 do 34:20).

<sup>12</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka 11. *Kompletní dokumentace ke spotřebitelským úvěrům*)

<sup>13</sup> Spotřebitel na formuláři IZU svým podpisem stvrzuje, že informace o zprostředkovateli obdržel a jednu kopii formuláře převzal.

<sup>14</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka 11. *Kompletní dokumentace ke spotřebitelským úvěrům*, podsložky [redacted]).

<sup>15</sup> Jedná se o datum, kdy bylo v rámci podkladů poprvé identifikováno jednání spočívající ve zprostředkování spotřebitelského úvěru ve smyslu ZSÚ.

<sup>16</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 12. 2018 pod č. j. 2018/149762/CNB/650 (soubor *03\_044\_Predsmluvni\_informace\_ESIP\_1.pdf*).

<sup>17</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 12. 2018 pod č. j. 2018/151872/CNB/650 (soubor *Priloha\_7\_ [redacted]\_ESIP.pdf*).

<sup>18</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 19. 12. 2018 pod č. j. 2018/150552/CNB/650 (soubor [redacted]\_ [redacted]\_ -\_ *Formular\_pro\_standardni\_informace\_o\_spotrebitelskem\_uveru.pdf*).

<sup>19</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 19. 12. 2018 pod č. j. 2018/150552/CNB/650 (soubor *ESIP\_- [redacted]\_ [redacted].pdf*).

<sup>20</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 3. 1. 2019 pod č. j. 2019/001710/CNB/650 (soubor *Příloha č. 13 – [redacted]\_ [redacted]\_ žádost.pdf*).

<sup>21</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 17. 12. 2018 pod č. j. 2018/149014/CNB/650 (soubor *Priloha\_2\_ [redacted].tiff*).

<sup>22</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 17. 12. 2018 pod č. j. 2018/149014/CNB/650 (soubor *Priloha\_1\_ [redacted].tiff*).

ID smlouvy	Spotřebitel	Datum podpisu IZU <sup>14</sup>	Datum zprostředkování <sup>15</sup>
		12. 3. 2018	25. 2. 2018 <sup>23</sup>
		7. 5. 2018	17. 4. 2018 <sup>24</sup>
		18. 5. 2018	16. 5. 2018 <sup>25</sup>
		24. 5. 2018	8. 3. 2018 <sup>26</sup>
		24. 5. 2018	27. 3. 2018 <sup>27</sup>
		22. 5. 2018	7. 5. 2018 <sup>28</sup>
		18. 6. 2018	24. 5. 2018 <sup>29</sup>
		6. 6. 2018	31. 5. 2018 <sup>30</sup>
		22. 6. 2018	21. 6. 2018 <sup>31</sup>
		29. 6. 2018	27. 6. 2018 <sup>32</sup>
		12. 7. 2018	19. 6. 2018 <sup>33</sup>
		1. 2. 2018	30. 1. 2018 <sup>34</sup>

(7) V souladu s § 93 odst. 1 ZSÚ platí, že: „Zprostředkovatel s dostatečným předstihem před zprostředkováním spotřebitelského úvěru poskytne spotřebiteli informace o a) tom, zda je samostatným zprostředkovatelem, vázaným zástupcem nebo zprostředkovatelem vázaného spotřebitelského úvěru, b) kontaktních údajích zprostředkovatele a zastoupeného, zejména poštovní adresu pro doručování, telefonní číslo, popřípadě adresu pro doručování elektronické pošty; uvede přitom, zda zastupuje poskytovatele nebo zprostředkovatele, c) registru, kde je možno ověřit oprávnění k činnosti zprostředkovatele, registrační číslo a postup ověření registrace zprostředkovatele v registru, d) poskytování rady podle § 85 odst. 1 a informace o tom, z nabídky kterých poskytovatelů tato rada vychází, e) zákazu svázat uzavření smlouvy o zprostředkování spotřebitelského úvěru s jakoukoli doplňkovou službou, f) výši odměny nebo pobídky, kterou má poskytovatel nebo třetí osoba zprostředkovateli zaplatit za služby v souvislosti se smlouvou o spotřebitelském úvěru na bydlení; není-li tato výše dosud známa, informuje zprostředkovatel spotřebitele o tom, že bude skutečná částka později uvedena v předmluvních informacích poskytnutých podle § 94, g) výši odměny

<sup>23</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 3. 1. 2019 pod č. j. 2019/000503/CNB/650 (soubor [redacted]\_uvery schopnost\_[redacted]\_18.pdf).

<sup>24</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 12. 2018 pod č. j. 2018/149421/CNB/650 (soubory 2018-[redacted]-PU.pdf a 2018-[redacted]-USS.pdf).

<sup>25</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 17. 12. 2018 pod č. j. 2018/149289/CNB/650 (soubor C5\_BD\_C3\_[redacted].pdf).

<sup>26</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 17. 12. 2018 pod č. j. 2018/149290/CNB/650 (soubor C5\_BD\_C3\_[redacted]\_20-20ov\_C4\_9B\_C5\_99eno.pdf).

<sup>27</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 3. 1. 2019 pod č. j. 2019/001710/CNB/650 (soubor Příloha č. 7 - [redacted]\_žádost.pdf).

<sup>28</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 27. 12. 2018 pod č. j. 2018/152708/CNB/650 (soubor 4.\_smlouva\_o\_advokatni\_uschove.pdf).

<sup>29</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 20. 12. 2018 pod č. j. 2018/151296/CNB/650 (soubor [redacted]\_pdf).

<sup>30</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 12. 2018 pod č. j. 2018/151872/CNB/650 (soubor Priloha\_5\_[redacted]\_ESIP.pdf).

<sup>31</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 12. 2018 pod č. j. 2018/149421/CNB/650 (soubor 2018-[redacted].pdf).

<sup>32</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 12. 2018 pod č. j. 2018/151590/CNB/650 (soubor 656240189\_[redacted]\_Zaznam\_o\_poskytnuti\_a\_vysvetleni\_predsmlunich\_informaci.pdf).

<sup>33</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 3. 1. 2019 pod č. j. 2019/000503/CNB/650 (soubor [redacted]\_uvery schopnost\_[redacted].pdf)

<sup>34</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 11. 3. 2019 pod č. j. 2019/028489/CNB/650 (soubor 07\_001\_zadost\_o\_poskytnuti\_HU.pdf).

*placené spotřebitelem zprostředkovateli, není-li to možné, způsob jejího výpočtu; zprostředkovatel sdělí spotřebiteli, že nesmí současně pobírat odměnu nebo pobídku od spotřebitele i od poskytovatele nebo třetí osoby, h) oprávnění spotřebitele vyžádat si údaje o výši provize, kterou v souvislosti se zprostředkováním spotřebitelského úvěru na bydlení poskytují zprostředkovateli jednotliví poskytovatelé, jejichž spotřebitelské úvěry zprostředkovatel zprostředkovává, i) interním mechanismu vyřizování stížností, j) možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra a k) orgánu dohledu.“*

(8) V souvislosti s informační povinností upravenou v § 93 odst. 1 ZSÚ je nutné (v souladu s doktrínou) poukázat na skutečnost, že zákonodárce v daném bodě nezvolil jako hraniční okamžik pro poskytnutí daných informací okamžik sjednání smluv o SÚ, ale okamžik zahájení samotné zprostředkovatelské činnosti (vůči spotřebiteli), která může být určena např. okamžikem, kdy je vyplňován formulář zprostředkovatele SÚ, prostřednictvím kterého spotřebitel předává zprostředkovateli konkrétní informace nejen sám o sobě a své finanční situaci (viz § 84 ZSÚ), ale zároveň i informace o požadovaných parametrech SÚ<sup>35</sup>. Zprostředkovatel SÚ by tak měl poskytnout informace spotřebiteli záhy po oslovení ze strany spotřebitele a ujištění se o existenci (vázně) míněného zájmu o zprostředkování SÚ<sup>36</sup>. Sepsání žádosti o SÚ účastníkem řízení naplňuje znaky zprostředkování SÚ ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 písm. b) ZSÚ. Ve výše uvedených případech tak účastník řízení nesplnil povinnost poskytnout spotřebiteli informace podle ustanovení § 93 odst. 1 ZSÚ s dostatečným předstihem před zprostředkováním SÚ.

(9) Sepsání žádosti<sup>37</sup> naplňuje znaky zprostředkování SÚ ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 písm. b) ZSÚ. To platí i pro případy, kdy již došlo k vypracování předšmluvních informací<sup>38</sup> ve vztahu ke konkrétnímu návrhu SÚ. V dalších 2 případech<sup>39</sup> navíc došlo k poskytnutí formuláře IZU až po uzavření smlouvy o SÚ. V posuzovaném případě tak měl účastník řízení splnit povinnost upravenou v § 93 odst. 1 ZSÚ nejpozději neprodleně po podpisu žádosti o zprostředkování SÚ, ideálně však již před nebo při podpisu tohoto dokumentu poskytnout spotřebiteli informace podle ustanovení § 93.

(10) Účastník řízení se dopustil přestupku upraveného v § 155 odst. 1 písm. b) ZSÚ<sup>40</sup>,

<sup>35</sup> Např. maximální výše SÚ, maximální výše splátek, maximální výše úroku etc.

<sup>36</sup> SLANINA, Jan, JEMELKA, Luboš., VETEŠNÍK, Pavel., WACHTLOVÁ, Lucie, FLIDR, Jan. *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář*. Praha: C.H. Beck, 2017, ISBN 978-80-7400-645-6, str. 473, cit.: „Informace dle § 93 musejí být poskytnuty s dostatečným předstihem před zprostředkováním spotřebitelského úvěru. Zákonodárce záměrně nezvolil dikci, dle níž musí zprostředkovatel uvedené informace poskytnout s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy o zprostředkování spotřebitelského úvěru, ale hraniční okamžik činí závislým na samotné zprostředkovatelské činnosti. Dle § 3 odst. 1 písm. b) přitom ke zprostředkovatelské činnosti dochází například již nabídnutím možnosti sjednat spotřebitelský úvěr. Zprostředkovatel by proto měl spotřebiteli poskytnout informace dle komentovaného ustanovení záhy po oslovení konkrétního spotřebitele a ujištění se, že ten má o zprostředkování úvěru zájem.“

<sup>37</sup> Jednalo se o 9 případů ve vzorku, konkrétně o smlouvy o spotřebitelském úvěru vedené pod interními identifikačními čísly [redacted].

<sup>38</sup> Jednalo se o 9 případů ve vzorku, konkrétně o smlouvy o spotřebitelském úvěru vedené pod interními identifikačními čísly [redacted].

<sup>39</sup> Jednalo se o 2 případy ve vzorku, konkrétně o smlouvy o spotřebitelském úvěru vedené pod interními identifikačními čísly [redacted].

<sup>40</sup> Ten, kdo je oprávněn zprostředkovávat spotřebitelský úvěr, se dopustí přestupku tím, že neposkytne spotřebiteli některou z informací podle § 93 odst. 1 nebo 3.

když v období od 24.1.2018 do 12.7.2018<sup>41</sup> v celkem 19 případech porušil informační povinnost stanovenou mu v § 93 odst. 1 ZSÚ, a to tím, že spotřebitelům nepředal před zprostředkováním SÚ informace uvedené v tožném ustanovení téhož zákona s dostatečným předstihem, ale až s rozpětím v délce několika dnů až týdnů po podepsání žádosti o zprostředkování SÚ.

## 2.2. Ad písm. b) výroku příkazu

(11) Podle ustanovení § 23 odst. 3 ZSÚ samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru (dále jen „SZSÚ“) zavede, udržuje a uplatňuje pravidla kontroly činnosti svých pracovníků, zejména se zaměřením na kontrolu řádného dodržování pravidel jednání stanovených tímto zákonem, která zajišťují řádné plnění podmínek stanovených tímto zákonem pro činnost SZSÚ a řádné provozování této jeho činnosti. Stejnou povinnost má SZSÚ u svých VZ a jejich pracovníků. Dále, v souladu s § 75 ZSÚ platí, že poskytovatel a zprostředkovatel je povinen provozovat svou činnost s odbornou péčí.

(12) Účastník řízení předložil v rámci kontroly vnitřní předpis *Pravidla jednání se zákazníky v.5*<sup>42</sup> stanovuje pravidla kontroly procesu zprostředkování SÚ. Veškerá relevantní dokumentace je VZ odevzdána na centrálu účastníka řízení. Následně je podle vnitřního předpisu *Administrativní postupy v. 2*<sup>43</sup> *Oddělení Back office* odpovědné za formální kontrolu dodaných podkladů. Tato kontrola mj. spočívá také v ověření splnění informační povinnosti podle ustanovení § 93 ZSÚ, a to na základě kopie žádosti o poskytnutí SÚ.<sup>44</sup>

(13) Vzhledem ke zjištěním uvedeným výše v odůvodnění ad a) tohoto příkazu je zřejmé, že v rámci provádění kontroly činnosti svých pracovníků a VZ v oblasti zprostředkování SÚ účastník řízení neodhalil, že jeho VZ nedodrželi pravidla jednání se spotřebiteli stanovená ZSÚ a vlastními vnitřními předpisy, když spotřebitelům s dostatečným předstihem před zprostředkováním SÚ neposkytli informace o účastníku řízení. Pokud se jedná o samotné nastavení procesu informování spotřebitele o zprostředkovateli, je ve čl. 21 odst. 4 vnitřního předpisu *Pravidla jednání se zákazníky v.5*<sup>45</sup> uvedeno, že „IZU musí být podepsán klientem nejpozději v den podpisu úvěrové smlouvy a musí být rovněž podepsán všemi klienty, kteří uzavírají úvěrovou smlouvu“. Takto stanovená povinnost odporuje ustanovení § 93 ZSÚ, který stanovuje, že informace uvedené účastníkem řízení v IZU musí být zprostředkovateli sděleny s dostatečným předstihem před zprostředkováním SÚ, a určuje, že informace o tom, zda v rámci zprostředkování účastník řízení jedná jako samostatný zprostředkovatele či prostřednictvím svého vázaného zástupce, má být sdělena při prvním navázání kontaktu se spotřebitelem (srov. ustanovení § 93 odst. 3 ZSÚ). Zprostředkováním SÚ je kromě sjednání SÚ jménem a na účet poskytovatele i nabízení možnosti sjednat SÚ jménem a na účet poskytovatele či předkládání návrhů na sjednání SÚ jménem a na účet poskytovatele, které předchází podpisu úvěrové smlouvy. Kontrolní mechanismus neodhalil uvedenou nesrovnalost ve vnitřním předpisu vztahujícím se k jednání se spotřebitelem a zavedený

<sup>41</sup> Období je vymezeno datem zprostředkování první smlouvy o SÚ v daném období do data podpisu posledního formuláře IZU v daném období (viz tabulka č. 1 výše).

<sup>42</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 07\_Vnitřní předpisy, soubor *Pravidla jednání se zákazníky\_v5.pdf*).

<sup>43</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 07\_Vnitřní předpisy, soubor *Administrativní postupy\_V2.pdf*).

<sup>44</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 7. 3. 2019 pod č. j. 2019/027032/CNB/650 (složka 2019\_027032\_CNB\_650-6.3.2019 odpověď na výzvu IV, soubor *19-03-06\_Odpoved\_na\_vyzvu.pdf*).

<sup>45</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 07\_Vnitřní předpisy, soubor *Pravidla jednání se zákazníky\_v5.pdf*).



vnitřní předpis tak neodpovídá zákonným požadavkům. Z uvedeného je zřejmé, že účastníkem řízení zavedený kontrolní mechanismus nelze považovat za dostatečně účinný, protože nezajistil řádné dodržování pravidel jednání stanovených ZSÚ.

**(14) Účastník řízení jako samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru porušil povinnost stanovenou mu § 23 odst. 3 ZSÚ, když v období od 17.1.2018 do 20.8.2018<sup>46</sup> nezavedl, neudržel a neuplatňoval pravidla kontroly činnosti svých vázaných zástupců ve vztahu k dodržování pravidel jednání stanovených tímto zákonem, kdy následkem tohoto jednání neprováděl řádně kontrolu klientských složek za účelem ověření, zda jednotlivé smlouvy o spotřebitelském úvěru byly uzavřeny při dodržení ZSÚ stanovených podmínek a ustanovení jeho vnitřních předpisů odporovala požadavkům na poskytování informací spotřebitelům stanoveným v § 93 ZSÚ, kdy se účastník řízení tímto jednáním dopustil přestupku upraveného v § 149 odst. 1 písm. c) ZSÚ<sup>47</sup>.**

### **2.3. Ad písm. c) výroku příkazu**

(15) Dne 1.12.2018 nabyl účinnosti ZDPZ. Za účelem ověření dodržování zákonných požadavků týkajících se jednání se zákazníkem dle tohoto zákona byl vybrán a prověřen vzorek pojistných smluv zprostředkovaných účastníkem řízení v období ode dne 1.12.2018 do dne 8.1.2019. Z celkového počtu 5 044<sup>48</sup> pojistných smluv zprostředkovaných v tomto období bylo vyžádáno<sup>49</sup> 30 smluv (z toho 20 smluv životního pojištění „IŽP“ a 10 smluv neživotního pojištění) včetně kompletní smluvní dokumentace, tj. zejména smluv, záznamů požadavků a potřeb zákazníka a důvodů, na nichž bylo založeno doporučení pojistného produktu, investičních dotazníků, formulář Finanční analýza („FA“) popř. záznamů jiné komunikace se zákazníkem (dále jen „zákaznické složky“). K zaznamenávání požadavků, cílů a potřeb získaných od zákazníka, jeho finanční situace a právních vztahů zákazníka týkajících se dalších produktů na finančním trhu používal účastník řízení kromě formuláře Zjištění potřeb zájemce o pojištění („ZP“)<sup>50</sup> také FA. Součástí FA byl i investiční dotazník zjišťující znalosti a zkušenosti zákazníka v oblasti investic, jeho rizikovou toleranci a schopnost nést ztráty.

(16) Podle ustanovení § 78 odst. 1 ZDPZ poskytne PZ před sjednáním nebo podstatnou změnou rezervotvorného pojištění zákazníkovi radu týkající se vhodnosti těchto právních jednání pro zákazníka. Podle ustanovení § 78 odst. 2 písm. a) bodů 1 až 6 téhož zákona se rada poskytuje na základě analýzy požadavků, cílů a potřeb získaných od zákazníka, rizik, kterým může být zákazník vystaven po dobu trvání pojištění, finanční situace zákazníka, znalostí a zkušeností zákazníka v oblasti investic, rizikové tolerance zákazníka a jeho schopnosti nést ztráty a právních vztahů zákazníka týkajících se dalších produktů finančního trhu. Dle odst. 4 téhož ustanovení pak platí, že Požadavky na informace, které jsou předmětem analýzy podle odstavce 2 písm. a) bodu 4, stanoví přímo použitelný předpis Evropské unie vydaný podle čl. 30 odst. 6 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 tj. Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/2359 ze dne 21. září 2017,

<sup>46</sup> Kontrolované období (viz výše)

<sup>47</sup> Samostatný zprostředkovatel se dopustí přestupku tím, že v rozporu s § 23 odst. 3 nezavede, neudrží nebo neuplatňuje pravidla kontroly činnosti osob, prostřednictvím nichž provozuje svou činnost.

<sup>48</sup> Z toho 1 203 smluv IŽP, 1 273 smluv RŽP, 2 567 smluv neživotního pojištění a 1 smlouva úrazového pojištění.

<sup>49</sup> viz příloha spisu: Výzva ČNB ze dne 21. 1. 2019 pod č. j. 2019/005747/CNB/650.

<sup>50</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 20\_Dokumentace – zprostředkovatelská činnost v pojišťovnictví, soubor Zjištění potřeb\_formulář.pdf)

kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97, pokud jde o požadavky na informace a pravidla výkonu činnosti vztahující se na distribuci pojistných produktů s investiční složkou (dále jen „Nařízení (EU) 2017/2359“). Podle článku 9 odst. 2 Nařízení (EU) 2017/2359 si zprostředkovatelé pojištění vyžádají od zákazníků nebo potenciálních zákazníků takové informace, které budou potřebovat zprostředkovatelé pojištění k tomu, aby porozuměli podstatným skutečnostem o zákazníkovi nebo potenciálním zákazníkovi a aby tak získali přiměřený základ pro stanovení toho, že jejich osobní doporučení poskytnuté zákazníkovi a) odpovídá investičním cílům dotyčného zákazníka nebo potenciálního zákazníka včetně rizikové tolerance dotyčné osoby, b) odpovídá finanční situaci dotyčného zákazníka nebo potenciálního zákazníka včetně schopnosti nést ztráty a c) zákazník nebo potenciální zákazník má potřebné znalosti a zkušenosti v oblasti investic v souvislosti s určitým druhem produktu nebo služby. Podle článku 10 Nařízení (EU) 2017/2359 přijmou zprostředkovatelé přiměřená opatření k tomu, aby zajistili spolehlivost informací shromážděných o zákaznících a potenciálních zákaznících pro účely posouzení vhodnosti. Tato opatření zahrnují mimo jiné zajištění, aby si zákazníci uvědomili význam poskytnutí přesných a aktuálních informací.

(17) Kontrolou vzorku 20 smluv IŽP zprostředkovaných účastníkem řízení po 1. 12. 2018 včetně veškeré předložené související dokumentace<sup>51</sup> bylo zjištěno, že v celkem 15 z nich byly nalezeny následující nedostatky: Účastník řízení před sjednáním rezervotvorného životního pojištění v 1<sup>52</sup> případě neprovedl analýzu finanční situace zákazníka. ZP ani FA v tomto případě neobsahovaly žádné údaje o finanční situaci klienta. V dalších 9<sup>53</sup> případech předložené FA sice tyto údaje obsahovaly, avšak FA byly neaktuální, neboť VZ v jednotlivých případech vycházeli z informací poskytnutých zákazníky v letech 2012 až 2016. V těchto případech tak VZ vycházeli z neaktuálních údajů o finančním zázemí zákazníků, čímž nebyla naplněna podstata citovaného Nařízení (EU) 2017/2359. Ve 13<sup>54</sup> případech pak účastník řízení nezjistil znalosti a zkušenosti zákazníka v oblasti investic ani rizikovou toleranci a jeho schopnost nést ztráty. Dále bylo zjištěno, že v 9<sup>55</sup> případech účastník řízení nezjistil právní vztahy zákazníka týkající se dalších produktů finančního trhu. Tato informace nebyla součástí předložených ZP ani FA. V dalších 4<sup>56</sup> případech vycházeli VZ z informací poskytnutých v letech 2012 až 2015, tedy z neaktuálních údajů posuzujících právní vztahy zákazníka týkající se dalších produktů finančního trhu. Dále v případě smlouvy ID 2437973 účastník řízení sdělil<sup>57</sup>, že FA nebyla vytvořena vůbec, protože danému zákazníkovi byly již v minulosti zprostředkovány jiné finanční produkty, přičemž se stal zákazníkem účastníka řízení v době, kdy FA ještě nebyla vyplňována. Uvedené případy jsou graficky shrnuty v tabulce č. 2.

Tabulka č. 2: Splnění jednotlivých bodů analýzy na vybraném vzorku smluv podle

<sup>51</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>52</sup> Pojistná smlouva ID [redacted] viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>53</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted] viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>54</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted] viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>55</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted] viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>56</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted] viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>57</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 20. 3. 2019 pod č. j. 2019/032557/CNB/650 (soubor 19-03-20\_Odpoved\_na\_vyzvu.pdf).

ustanovení § 78 odst. 2 písm. a) bodů 1 až 6 ZDPZ<sup>58</sup>:

ID složky	Zákon č. 170/2018 Sb., ustanovení § 78 odst. 2 písm. a) bod:					
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	✓	✓	z r. 2014	✗	✗	z r. 2014
	✓	✓	✓	✗	✗	✓
	✓	✓	z r. 2012	✗	✗	z r. 2012
	✓	✓	✗	✗	✗	✗
	✓	✓	z r. 2013	✗	✗	z r. 2013
	✓	✓	z r. 2016	✗	✗	✗
	✓	✓	z r. 2012	✗	✗	✗
	✓	✓	z r. 2015	✗	✗	✗
	✓	✓	z r. 2015	✗	✗	z r. 2015
	✓	✓	z r. 2016	✗	✗	✗
	✓	✓	✓	✗	✗	✓
	✓	✓	z 1/2018	✗	✗	✗
	✓	✓	✓	✗	✗	✗
	✓	✓	✓	✓	✓	✗
	✓	✓	✓	✓	✓	✗
	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Pozn.: ✓ označuje splnění zákonných požadavků  
✗ označuje nesplnění požadavku, resp. nedostatečné zaznamenání

(18) Na základě výše uvedeného lze dojít k závěru, že v případě, kdy PZ nezíská před sjednáním pojištění všechny povinné informace potřebné pro provedení analýzy a porozumění podstatných skutečností o zákazníkovi, které budou současně aktuální, není možné získat přiměřený základ pro stanovení osobního doporučení a poskytnout zákazníkovi radu týkající se vhodnosti jeho právního jednání.

(19) Účastník řízení se dopustil přestupku upraveného v § 114 odst. 1 písm. l) ZDPZ<sup>59</sup>, když v období od 1.12.2018 do 8.1.2019 v celkem 16 případech neprovedl před sjednáním nebo podstatnou změnou rezervotvorného pojištění řádně analýzu ve smyslu ustanovení § 78 odst. 2 ZDPZ, tedy porušil povinnost týkající se poskytnutí rady před sjednáním rezervotvorného pojištění totiž povinnost poskytnout zákazníkovi radu na základě analýzy požadavků, cílů a potřeb získaných od zákazníka, rizik, kterým může být zákazník vystaven po dobu trvání pojištění, finanční situace zákazníka, znalostí

<sup>58</sup> § 78 odst. 2 písm. a) Rada se poskytuje na základě analýzy

bod 1: požadavků, cílů a potřeb získaných od zákazníka,

bod 2. rizik, kterým může být zákazník vystaven po dobu trvání pojištění,

bod 3. finanční situace zákazníka,

bod 4. znalostí a zkušeností zákazníka v oblasti investic,

bod 5. rizikové tolerance zákazníka a jeho schopnosti nést ztráty,

bod 6. právních vztahů zákazníka týkajících se dalších produktů finančního trhu

<sup>59</sup> Ten, kdo je oprávněn distribuovat pojištění nebo zajištění, se dopustí přestupku tím, že poruší některou z povinností týkajících se poskytnutí rady podle § 78.

**a zkušeností zákazníka v oblasti investic, rizikové tolerance zákazníka a jeho schopnosti nést ztráty a právních vztahů zákazníka týkajících se dalších produktů finančního trhu, stanovenou mu v § 78 odst. 1 a 2 písm. a) ZDPZ ve spojení s článkem 9 odst. 2 a článkem 10 Nařízení (EU) 2017/2359.**

#### **2.4. Ad písm. d) výroku příkazu**

(20) Podle ustanovení § 77 odst. 1 ZDPZ získá PZ před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění od zákazníka informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb. Podle ustanovení § 77 odst. 2 téhož zákona poskytne PZ na základě získaných informací zákazníkovi doporučení, aby se mohl zákazník rozhodnout, zda sjedná nebo podstatně změni pojištění. Podle ustanovení § 79 odst. 1 ZDPZ vyhotoví PZ z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, zejména na základě informací poskytnutých zákazníkem a v závislosti na charakteru pojištění, záznam z jednání obsahující požadavky, cíle a potřeby zákazníka související s pojištěním, své doporučení a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu pojištění. Dle odst. 2 téhož ustanovení ZDPZ platí, že součástí záznamu z jednání je i vysvětlení dopadů sjednání nebo podstatné změny pojištění na zákazníka, včetně souvisejících rizik. Poskytuje-li pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel zákazníkovi radu, je součástí záznamu i analýza podle § 78 odst. 2 písm. a).

(21) Účastník řízení je tedy povinen ve smyslu výše uvedených ustanovení ZDPZ před uzavřením pojistné smlouvy, zejména na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, zaznamenat, tj. uchovat v trvalé formě, požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a rovněž tak důvody, na kterých zakládá svá doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu. Ze záznamu musí být patrný rozhodovací proces účastníka řízení od získání informací od klienta, přes vyhodnocení těchto informací, doporučení vhodného pojistného produktu až po zaznamenání důvodů, které k takovému doporučení vedly. V případě životního pojištění, zejména pak v případě strukturovaných pojistných produktů obsahujících investiční složku, jsou kladeny zvýšené požadavky na zjišťování požadavků a potřeb klienta PZ při sjednávání tohoto typu pojištění. Zvýšené požadavky zahrnují nejen zjištění informací o znalostech, zkušenostech, rizikovém profilu klienta, ale také vyhodnocení těchto informací tak, aby klientovi mohl být doporučen vhodný produkt, a to včetně výběru vhodné investiční strategie.

(22) Za účelem ověření dodržování zaznamenávání výše uvedených údajů byl analyzován výše uvedený předložený vzorek 30 smluv<sup>60</sup> životního a neživotního pojištění. Kontrolou bylo zjištěno, že v 6<sup>61</sup> případech sjednání IŽP nebyly v ZP ani ve FA specifikovány požadavky a potřeby dalších pojištěných osob uvedených ve smlouvě. ZP obsahoval pouze informaci, že zákazník žádá pojištění dalších členů rodiny, avšak bez zaznamenání požadavků a potřeb ve vztahu k dalším pojištěným osobám. V oblasti zaznamenávání doporučení a důvodů, na kterých VZ svá doporučení zakládá, bylo zjištěno, že ani v jednom následujícím případě nebyl uveden důvod, na základě kterého PZ založil své doporučení pro sjednání pojištění. Ve 21<sup>62</sup> případech bylo v ZP pouze zaškrtnuto pole v bodě 8 „Co bylo hlavním důvodem pro sjednání uvedeného pojištění?“, které však bez další specifikace

<sup>60</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>61</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted]. viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>62</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted] (NŽP), [redacted] (NŽP), [redacted] [redacted]. viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

nezdůvodňuje doporučení VZ účastníka řízení. V dalších 3<sup>63</sup> případech bylo uvedeno, že „Nabídka pojištění odpovídá návrhu pojistné smlouvy...“ nebo že „Nabídka pojištění odpovídá požadavkům klienta.“. Toto obecné vyjádření však nepředstavuje důvody, na kterých účastník řízení založil své doporučení pro sjednání daného pojištění resp. neodůvodňuje dané doporučení účastníka řízení individualizovaně ve vztahu ke klientovi s ohledem na jeho konkrétní požadavky, cíle a potřeby související s pojištěním. Ve 2<sup>64</sup> případech pak nebyl uveden žádný důvod doporučení daného pojistného produktu.

**(23) Účastník řízení se dopustil přestupku upraveného v § 114 odst. 1 písm. m) ZDPZ<sup>65</sup>, když v období od 1.12.2018 do 8.1.2019 záznam z jednání neobsahoval v celkem 6 případech požadavky a potřeby zákazníka související s rezervotvorným životním pojištěním a ve 26 případech důvody, na kterých zakládá účastník řízení doporučení pro sjednání pojištění, čímž účastník řízení porušil povinnosti vyplývající z ustanovení § 79 odst. 1 ZDPZ.**

## 2.5. Ad písm. e) výroku příkazu

(24) Účastník řízení je taktéž investičním zprostředkovatelem („IZ“) ve smyslu § 29 ZPKT. V rámci kontroly bylo kontrolováno dodržování povinností ze strany účastníka řízení jako investičního zprostředkovatele při poskytování investičních služeb za období od 3.1.2018 do data zahájení kontroly tj. 20.8.2018. Na základě údajů uvedených v evidenci přijatých a předaných pokynů a evidenci smluv<sup>66</sup> zprostředkoval účastník řízení v kontrolovaném období 18 892 smluv týkajících se investic, k nimž se vztahovalo 122 009 pokynů.<sup>67</sup> Účastník řízení má oprávnění poskytovat zákazníkům hlavní investiční službu přijímání a předávání pokynů a investiční poradenství týkajících se investičních nástrojů kolektivního investování a taktéž cenných papírů podle § 3 odst. 1 písm. a) v rozsahu podle § 29 odst. 3 ZPKT.

(25) Podle ustanovení § 32 odst. 6 ZPKT poskytuje IZ investiční služby s odbornou péčí. Poskytování investičních služeb IZ s odbornou péčí zejména znamená, že IZ jedná kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků. Pro IZ se použijí obdobně ustanovení hlavy II dílu 3 oddílu 5 zákona č. 256/2004 Sb. upravující jednání se zákazníky, s výjimkou ustanovení § 15 odst. 1 a 2, § 15b a § 15l až 15r téhož zákona. Pro účely ustanovení § 2a odst. 3, § 2b, 2c a 2d zákona č. 256/2004 Sb. se na IZ hledí, jako by byl obchodníkem s cennými papíry.

(26) V rámci kontroly předložil účastník řízení vnitřní předpisy<sup>68</sup> s označením *Pravidla jednání se zákazníky v.5* a *Postup při poskytování investičních služeb v.2* a uživatelské

<sup>63</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted] (všechny NŽP), viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>64</sup> Pojistné smlouvy ID [redacted] (obě NŽP), viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 22. 1. 2019 pod č. j. 2019/009519/CNB/650.

<sup>65</sup> Ten, kdo je oprávněn distribuovat pojištění nebo zajištění, se dopustí přestupku tím, že neposkytne zákazníkovi záznam z jednání podle § 79.

<sup>66</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 31 *Investiční deník*).

<sup>67</sup> Nejvíce smluv bylo zprostředkováno pro společnosti [redacted] (celkem 8 851), [redacted] (celkem 4 483), [redacted] (celkem 3 644) a [redacted] (celkem 1 435).

<sup>68</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 07 *Vnitřní předpisy*, soubory *Pravidla jednání se zákazníky\_v5.pdf*, *Postup při poskytování investičních služeb\_v2.pdf*) a dne 31. 1. 2019 pod č. j. 2019/013826/CNB/650 (soubor *Technická příloha fungování aplikace na inv.poradenství.xlsx*).

manuály<sup>69</sup> k aplikaci *Finanční plán*<sup>70</sup>, a to pro jednorázové i pravidelné investice. Na základě výše uvedeného vnitřního předpisu *Pravidla jednání se zákazníky v.5* čl. 11 *Investiční poradenství* poskytoval všem svým zákazníkům investiční službu investičního poradenství týkající se investičních nástrojů. V průběhu jednání se zákazníky získával údaje o finanční situaci zákazníka, o jeho požadavcích a plánech do budoucna a dále o jeho znalostech a zkušenostech. Z výše uvedených vnitřních předpisů a z předložených podkladů<sup>71</sup> vyplynulo, že pro zaznamenání těchto informací využíval zejména formuláře *Finanční analýza* a *Investiční dotazník* (dále jen „ID“).

(27) Podle výše uvedených vnitřních předpisů účastník řízení zaznamenává v případě poskytování investičního poradenství veškeré získané informace od zákazníka včetně jeho rizikového profilu do dokumentu *Návrh investičního portfolia* (zvláště pro jednorázové a pravidelné investice), který je vytvářen VZ v aplikaci informačního systému FiP a po schválení předáván zákazníkovi v tištěné podobě jako investiční plán. Převzetí investičního plánu zákazník stvrzuje svým podpisem na formuláři *Předávací protokol*. Podle čl. 10 vnitřního předpisu *Postup při poskytování investičních služeb v.2* musí být schválení provedeno osobou oprávněnou poskytovat službu investičního poradenství. V případech, kdy VZ není oprávněn poskytovat investiční poradenství, musí být návrh investičního portfolia odeslán ke schválení jinému poradci (tzv. garantovi), který oprávněním disponuje. *Návrh investičního portfolia* je členěn na několik částí a obsahuje mimo jiné informace o rozložení stávajícího finančního majetku zákazníka, plánované investiční cíle zákazníka, návrh portfolia s uvedením rozložení finančního majetku po navrhované změně, včetně jeho grafického znázornění v rozdělení podle podílových fondů a stupně rizika portfolia. V části nazvané *Návrh investičního portfolia ve Finančním plánu* účastník řízení uvádí odůvodnění vhodnosti doporučeného investičního nástroje (resp. kombinace investičních nástrojů) z pohledu individuální vhodnosti pro zákazníka. Podle vnitřního předpisu *Postup při poskytování investičních služeb v.2* je zákazník na základě součtu bodů z jednotlivých odpovědí v ID<sup>72</sup> zařazen do jednoho z 5 rizikových profilů, tj. *velmi konzervativní*, *konzervativní*, *vyvážený*, *dynamický* nebo *agresivní*. Rizikový profil zákazníka z ID včetně data podpisu ID zaznamenává poradce do analýzy zákazníka v interním informačním systému FiP do záložky ID, přičemž každou změnu rizikového profilu je nutné doložit novým ID.

(28) Podle výše uvedeného vnitřního předpisu a z informací uvedených v uživatelských manuálech k aplikaci *Finanční plán*, bylo zjištěno, že maximální povolené SRRI<sup>73</sup> bylo určováno jako výsledek kombinace rizikového profilu zákazníka a investičního horizontu příslušného investičního cíle zákazníka. Předmětná aplikace automaticky vyhodnocovala

<sup>69</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 07\_Vnitřní předpisy, složka *Manuály\_Metodiky*, soubory *Investicni\_poradenstvi\_jednorazove.pdf* a *Investicni\_poradenstvi\_pravidelne.pdf*).

<sup>70</sup> Aplikace určená k poskytování investičního poradenství, která je součástí informačního systému účastníka řízení osoby s názvem FiP.

<sup>71</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka 28\_Dokumentace k zaznamenání informací o zákazníkovi, soubory *Standardní Analýza Investiční dotazník FO.pdf*, *Finanční analýza - PO.pdf* a *Investiční dotazník - PO.pdf*).

<sup>72</sup> Ve vnitřním předpisu *Pravidla jednání se zákazníky v.5* je uvedeno, že *pro vyhodnocení investičního profilu klienta je vždy rozhodující znění ID účastníka řízení. ID obchodního partnera má význam pouze pro obchodního partnera a finančního poradce účastníka řízení k němu nepřihlíží.*

<sup>73</sup> SRRI je zkratkou pro *Synthetic Risk and Reward Indicator*, tedy syntetický ukazatel rizika a výnosu, který vyjadřuje celkovou rizikovost investice a vychází přitom pouze z historického vývoje hodnoty investice. Tento ukazatel je běžně uváděn v *Klíčových informacích pro investory*, a to v rozmezí 1–7, přičemž vyšší číslo značí vyšší riziko.

vhodnost investičního nástroje nebo kombinaci investičních nástrojů (investičního portfolia) tak, že porovnávala SRRI zvoleného investičního nástroje (portfolia) s maximálně přípustným SRRI konkrétního investičního případu, přičemž data týkající se přípustnosti SRRI v závislosti na délce investičního horizontu byla uvedena v příloze aplikace na investiční poradenství účastníka řízení *Technická příloha fungování aplikace na investiční poradenství*<sup>74</sup>. Při kontrole bylo zjištěno, že délka investičního horizontu je s ohledem na bodové ohodnocení v ID účastníka řízení jedním z podstatných kritérií pro zařazení zákazníka do jednoho z 5 rizikových profilů. V aplikaci využívané účastníkem řízení k vytvoření investičního portfolia v rámci služby investičního poradenství jsou dle údajů uvedených v tabulce *Technické přílohy fungování aplikace na investiční poradenství* ke stanovení maximálního možného SRRI využívány dva parametry, a to rizikový profil zákazníka získaný na základě vyhodnocení ID a délka investičního horizontu dle investičního cíle zákazníka. Z výše uvedeného vyplývá, že účastník řízení tak při poskytování služby investiční poradenství zohledňoval při stanovení výše přípustného rizika parametr délky investičního horizontu, a to poprvé při vyplnění ID<sup>75</sup>, jehož výsledkem bylo přiřazení investičního profilu zákazníkovi. Následně byl parametr délky investičního horizontu podle investičního cíle zákazníka opětovně zohledněn v okamžiku doporučení konkrétní investice. Tímto postupem mohly být zákazníkovi v rámci investičního poradenství nabízeny investiční produkty s vyšším SRRI, než odpovídaly zjištěnému rizikovému profilu v ID.

(29) Pro účely ověření dodržování zákonných požadavků týkajících se jednání se zákazníkem a řádného provádění vnitřní kontroly byl vybrán a následně prověřen vzorek<sup>76</sup> 75 smluv a souvisejících pokynů týkajících se investičních produktů zprostředkovaných účastníkem řízení v kontrolovaném období včetně archivované dokumentace (dále také „zákaznické složky“), přičemž byly zjištěny níže uvedené skutečnosti.

(30) V případě rámcové smlouvy č. ██████████<sup>77</sup> byl součástí zákaznické složky ID, na základě jehož vyhodnocení byl zákazník zařazen do rizikového profilu *vyvážený*. V případě otázek týkajících se rizikového profilu zákazník v ID uvedl „*investici chápu jako uchovatele hodnoty, dávám přednost jistotě, i přestože jsem si vědom, že budu dosahovat nízkých výnosů*“. V *Návrhu investičního portfolia* ze dne 17. 1. 2018 v rámci poskytnutí investičního poradenství vycházel VZ z rizikového profilu získaného z předmětného ID, tj. zákazníka zařadil do profilu *vyvážený*, nicméně v rámci investičního poradenství byla zákazníkovi doporučena dynamická<sup>78</sup> investiční strategie (portfolio s 80% podílem SRRI 6 a 9% SRRI 5). V odůvodnění vhodnosti doporučeného investičního nástroje bylo VZ účastníka řízení zákazníkovi sděleno, že doporučený investiční nástroj odpovídá jeho investičnímu profilu *vyvážený* a je pro něho vhodný i z pohledu míry rizika. Sjednaný investiční fond<sup>79</sup> (AXA CEE Akciový fond, ISIN: CZ0008472594) je však podle informací poskytovaných investiční společností k tomuto fondu určen investorům, kteří jsou ochotni akceptovat vysoké kolísání hodnoty investice a s tím spojené riziko výměnou za možnost dosažení vyššího výnosu. Profil typického investora uváděný investiční společností (tj. investor s nižší averzí k riziku) se tedy

<sup>74</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 31. 1. 2019 pod č. j. 2019/013826/CNB/650 (soubor *Technická příloha fungování aplikace na inv.poradenství.xlsx*).

<sup>75</sup> Bodové hodnocení délky plánované pravidelné investice bylo v rozpětí 0–7 bodů, přičemž většina ostatních otázek byla hodnocena v rozpětí 0–3 body.

<sup>76</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní vzorek\_investice*).

<sup>77</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní vzorek\_investice*, podsložka ██████████).

<sup>78</sup> Celkem 3 portfolia - SRRI 5,6, 5,9 a 6,0.

<sup>79</sup> Informace dostupné na <https://www.axainvestice.cz/investicni-fondy/dynamicke-fondy/axa-cee-akciovyy-fond/obsah/popis/>.

diametrálně odlišuje od rizikového profilu zjištěného účastníkem řízení (tj. investor s vyšší averzí k riziku).

(31) V případě rámcové smlouvy č. [REDACTED]<sup>80</sup> s dynamickou strategií obchodování (doba trvání programu 20 let) byla součástí smluvní dokumentace FA, která obsahovala ID, na základě jehož výsledků byl zákazník zařazen VZ účastníka řízení<sup>81</sup> do konzervativního rizikového profilu. V případě otázek týkajících se investičního cíle a rizikového profilu zákazník v ID požadoval investiční cíl do 5 let a uvedl „*investici chápu jako uchovatele hodnoty, dávám přednost jistotě, i přestože jsem si vědom, že budu dosahovat nízkých výnosů*“. V případě investičního poradenství poskytnutého VZ účastníka řízení<sup>82</sup> pak bylo v rámci odůvodnění vhodnosti doporučeného investičního nástroje zákazníkovi sděleno, že doporučený investiční nástroj (Active Invest Dynamický fond, ISIN: CZ0008474202) odpovídá jeho investičnímu profilu *konzervativní*, že zvolený investiční nástroj a jeho nastavení odpovídá požadovaným investičním cílům z pohledu délky investičního horizontu, účelu zamýšlené investice a výše investované částky, a dále že doporučený investiční nástroj je pro zákazníka vhodný i z pohledu míry rizika. Sjednaný investiční fond<sup>83</sup> je však na základě informací poskytovaných společností [REDACTED] vhodný pro investory, kteří jsou ochotni podstoupit vyšší finanční rizika. V předložené dokumentaci pak není vysvětlen rozpor mezi zjištěným rizikovým profilem (konzervativní) a zvolenou investiční strategií (dynamická), ani rozpor mezi přáním klienta investovat po dobu 5 let a sjednanou dobou trvání programu 20 let.

(32) Ve 4 dalších případech<sup>84</sup> účastník řízení doporučil zákazníkům v rámci investičního poradenství uzavření rámcových smluv na nákupy investičních nástrojů (resp. jejich kombinace) s dynamickými strategiemi, které neodpovídaly jejich investičním profilům *vyvážený* zjištěných z informací zaznamenaných v ID a FA. V případě otázek týkajících se rizikových profilů zákazníků v rámci ID zákazníci mj. uvedli, že „*investici chápu jako uchovatele hodnoty, dávám přednost jistotě, i přestože jsem si vědom, že budu dosahovat nízkých výnosů*“. V případě investičního poradenství pak bylo v rámci odůvodnění vhodnosti doporučených investičních nástrojů VZ účastníka řízení každému zákazníkovi sděleno, že doporučený investiční nástroj odpovídá jeho investičnímu profilu *vyvážený* a je pro něj vhodný i z pohledu míry rizika.

(33) Taktéž v dalších 15 případech<sup>85</sup> účastník řízení doporučil zákazníkům v rámci investičního poradenství uzavření rámcových smluv na nákupy investičních nástrojů (resp. jejich kombinace) s dynamickými strategiemi a ve 2 případech<sup>86</sup> pak doporučil zákazníkům

<sup>80</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní vzorek\_investice*, podsložka [REDACTED]).

<sup>81</sup> [REDACTED] nebyla v době sjednání dané smlouvy oprávněna poskytovat investiční poradenství.

<sup>82</sup> [REDACTED] – VZ účastníka řízení oprávněný poskytovat investiční poradenství.

<sup>83</sup> Informace dostupné na <https://www.conseq.cz/page.asp?page=176>.

<sup>84</sup> Smlouvy č. [REDACTED], viz příloha spisu: přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní vzorek\_investice*, podsložky [REDACTED]).

<sup>85</sup> Smlouvy č. [REDACTED] viz příloha spisu: přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní vzorek\_investice*, podsložky [REDACTED]).

<sup>86</sup> Smlouvy č. [REDACTED], viz příloha spisu: přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní vzorek\_investice*, podsložky [REDACTED]).



v rámci investičního poradenství uzavření rámcových smluv dokonce s progresivními investičními strategiemi, přičemž doporučené strategie neodpovídaly jejich investičním profilům *vyvážený* zjištěným z informací zaznamenaných v ID a FA.

(34) Z výše uvedeného vyplývá, že účastník řízení poté, kdy byli zákazníci na základě výsledku vyplněného ID zařazeni do konzervativního či vyváženého rizikového profilu, v rámci poskytování investičního poradenství při odůvodnění vhodnosti doporučeného investičního nástroje sdělil zákazníkům, že jim doporučený investiční nástroj (resp. jejich kombinace) s dynamickou či progresivní strategií odpovídá jejich investičnímu profilu a je pro ně vhodný i z hlediska míry rizika.

(35) Dále bylo porovnáním jednotlivých *Návrhů investičního portfolia* zákazníků zjištěno, že VZ účastníka řízení používali v rámci odůvodnění vhodnosti doporučeného investičního nástroje (resp. jejich kombinace) z pohledu individuální vhodnosti pro zákazníka shodný text<sup>87</sup>, ve kterém VZ v aplikaci pro poskytování investičního poradenství pouze měnili zjištěný investiční profil zákazníků. Účastník řízení tak poskytl zákazníkům investiční poradenství, v rámci kterého jim doporučil investiční produkty, které neodpovídaly jejich odborným znalostem a zkušenostem v oblasti investic, finančnímu zázemí, včetně schopnosti nést ztráty, a investičním cílům, včetně tolerance k riziku, tj. informacím zjištěným z ID a FA.

**(36) Na základě shora uvedeného má správní orgán za prokázané, že tím, že účastník řízení v období od 3.1.2018 do 20.8.2018 ve 23 případech poskytl zákazníkům investiční poradenství, v rámci kterého jim doporučil investiční produkty, které neodpovídaly jejich odborným znalostem a zkušenostem v oblasti investic, finančnímu zázemí, včetně schopnosti nést ztráty, a investičním cílům, včetně tolerance k riziku, tedy nejednal v souladu s nejlepšími zájmy svých zákazníků a tedy s odbornou péčí, porušil ustanovení § 32 odst. 6 ZPKT, čímž se dopustil přestupku dle ustanovení § 166 odst. 1 písm. i) zákona o podnikání na kapitálovém trhu<sup>88</sup>.**

## **2.6. Ad písm. f) výroku příkazu**

(37) Podle ustanovení § 32 odst. 2 ZPKT vykonává IZ činnost řádně a obezřetně. K zajištění obezřetného výkonu činnosti IZ zavede, udržuje a uplatňuje řídicí a kontrolní systém. Pro řídicí a kontrolní systém IZ se ustanovení § 12a ZPKT použije obdobně, s výjimkou ustanovení § 12a odst. 1 písm. d) bodu 3, písm. l), n) a p) téhož zákona, které se nepoužijí. Ve vztahu k ustanovení § 12a odst. 1 písm. c) téhož zákona zohledňuje IZ operační riziko; ostatní rizika zohledňuje jen tehdy, mají-li významný dopad na jeho činnost. Podle ustanovení § 12a odst. 1 písm. d) body 1 a 2 a písm. k) ZPKT řídicí a kontrolní systém IZ zahrnuje systém vnitřní kontroly, který vždy zahrnuje kontrolu podřízených zaměstnanců

---

<sup>87</sup> Text byl ve znění „*Důvodem pro výběr doporučeného investičního nástroje (resp. kombinace investičních nástrojů) z pohledu individuální vhodnosti je skutečnost, že doporučený investiční nástroj odpovídá zjištěným informacím z investičního dotazníku a Finanční analýzy a odpovídá tedy Vašemu investičnímu profilu "Konzervativní". Zároveň zvolený investiční nástroj a jeho nastavení odpovídá požadovaným investičním cílům z pohledu délky investičního horizontu, účelu zamýšlené investice a výše investované částky. Doporučený investiční nástroj je rovněž vhodný z pohledu míry rizika a jeho výkonnosti, který je v navrženém portfoliu vyjádřen uvedeným indexem rizikovosti SRRI určeným pro každý investiční cíl podle investičního horizontu a Vašeho investičního profilu.*“ Přičemž docházelo pouze ke změně rizikového profilu (v textu výše pro názornost označeno tučně).

<sup>88</sup> Ustanovení § 166 odst. 1 písm. i) zákona o podnikání na kapitálovém trhu stanoví, že investiční zprostředkovatel se dopustí přestupku tím, že neposkytuje investiční služby s odbornou péčí podle § 32 odst. 6 a § 15 odst. 1.

a osob, které svou činnost uskutečňují podle příkazů jiného, jejich nadřízenými, průběžnou kontrolu dodržování právních povinností IZ a kontrolu činnosti osob, které nejsou jeho pracovníky a pomocí kterých vykonává činnost, zejména VZ.

(38) V rámci kontroly bylo zjištěno, že oblast řídicího a kontrolního systému účastník řízení upravil vnitřními předpisy *Organizační řád*<sup>89</sup>, *Vnitřní kontrolní systém v.7*<sup>90</sup> a *Hlídací pes – kontrolní systém Partners v.6*<sup>91</sup>. Uvedené předpisy nastavují vnitřní kontrolní systém, který stanovuje pravidla provádění vnitřní kontroly, vymezení oprávnění osob pověřených kontrolou a stanovení nápravných opatření nebo sankcí. Součástí vnitřního kontrolního systému je mj. vnitřní kontrola, která je prováděna vedoucím poradcem vůči jemu přímo podřízeným poradcům a zahrnuje např. ověření úplnosti, věcné a formální správnosti předávané smluvní dokumentace, ID nebo jiných příslušných dokumentů, včetně kontroly dodržování právních a vnitřních předpisů účastníka řízení.

(39) Obsahem výše uvedeného vnitřního předpisu *Hlídací pes – kontrolní systém Partners v.6 (Watchdog)* je úprava základních kontrolních a dohledových mechanismů nad výkonem zprostředkovatelské a poradenské činnosti ze strany finančních poradců účastníka řízení. Tímto předpisem jsou stanoveny i procesy kontroly jednotlivých úseků a oddělení, přičemž na dodržování pravidel finančními poradci účastníka řízení dohlížejí: *Oddělení Watchdog*, *Oddělení HR Support*, *Úsek právních služeb a compliance*, *Úsek Marketingu* a *Oddělení Back Office*. Do kompetence *Oddělení Watchdog* patří kontrola parametrů uzavřených produktových smluv včetně nastavení klientských portfolií. Dále pak *Oddělení Back Office* provádí formální kontrolu doručených smluv, tj. aktuálnost tiskopisů, podpisů a kontrolu dokládání povinných příloh.

(40) Podle vnitřního předpisu *Postup při poskytování investičních služeb v. 2*<sup>92</sup> čl. 15 VZ odevzdává na centrálu společnosti spolu s produktovými smlouvami mj. také *Předávací protokol*, který obsahuje shrnutí investičního portfolia, přehled produktových smluv a informace o splnění informační povinnosti vůči zákazníkovi. *Předávací protokol* je VZ povinen nechat stvrdit podpisem zákazníka. Analýzou dokumentace vzorku zákaznických složek bylo v průběhu kontroly zjištěno, že v 6 případech<sup>93</sup> nebyl *Předávací protokol* součástí předložené smluvní dokumentace. Podle vnitřního předpisu *Pravidla jednání se zákazníky v.5*<sup>94</sup> je poradce při poskytování služby investičního poradenství povinen vyžádat si vždy od zákazníka informace o investičních cílech zákazníka, jejichž obsahem jsou údaje o účelu investice. Analýzou dokumentace předloženého vzorku zákaznických složek bylo zjištěno, že v 6 výše popsaných případech nebyla na žádném z povinných formulářů informace o účelu investice zaznamenána.

(41) Dále s odkazem na zjištění uvedená výše k odůvodnění přestupku ad e) správní orgán uvádí, že v rámci provádění průběžné kontroly smluvní dokumentace (konkrétně ID, *Návrhu*

<sup>89</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka *01\_Organizační uspořádání*, soubor *Organizační řád v14.pdf*).

<sup>90</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka *07\_Vnitřní předpisy*, soubor *Vnitřní kontrolní systém\_V7.pdf*).

<sup>91</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka *07\_Vnitřní předpisy*, soubor *Hlídací pes\_V6.pdf*).

<sup>92</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka *07\_Vnitřní předpisy*, soubor *Postup při poskytování investičních služeb v2.pdf*).

<sup>93</sup> Smlouvy č. [redacted], viz příloha spisu: přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní vzorek investice*).

<sup>94</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 18. 9. 2018 pod č. j. 2018/110612/CNB/650 (složka *07\_Vnitřní předpisy*, soubor *Pravidla jednání se zákazníky\_v5.pdf*).

investičního portfolia a rámcové smlouvy) účastník řízení v popsanych 23 případech z vybraného vzorku smluv<sup>95</sup> týkajících se investic nezjistil zjevný nesoulad mezi zjištěným investičním profilem zákazníka a VZ doporučeným investičním nástrojem, respektive jeho rizikovostí nebo sjednaným investičním horizontem. Účastník řízení tak v rámci provádění průběžné vnitřní kontroly řádně neověřil úplnost, věcnou a formální správnost předávané smluvní dokumentace, ID nebo jiných příslušných dokumentů, včetně kontroly dodržování právních a svých vnitřních předpisů tak, jak si stanovil ve vnitřním předpise *Vnitřní kontrolní systém v. 7*, tedy dostatečně nezabezpečil provádění kontroly činnosti VZ ve smyslu ustanovení § 12a odst. 1 d) bod 2 a písm. k) ZPKT.

(42) Na základě shora uvedeného má správní orgán za prokázané, že tím, že účastník řízení v období od 3.1.2018 do 20.8.2018 k zajištění obezřetného výkonu činnosti IZ nezavedl, neudržoval a neuplatňoval řádně řídicí a kontrolní systém, když nezajistil průběžnou kontrolu dodržování právních povinností investičního zprostředkovatele a neprováděl kontrolu činnosti osob, které nejsou jeho pracovníky a pomocí kterých vykonává činnost, zejména vázaných zástupců, tedy porušil ustanovení § 32 odst. 2 ZPKT ve spojení s § 12a odst. 1 písm. d) bod 2 a písm. k) téhož ustanovení zákona, čímž se dopustil přestupku dle ustanovení § 166 odst. 1 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu<sup>96</sup>.

### 3. Pokuta

(43) Na základě skutečností popsanych výše dospěl správní orgán k závěru, že se účastník řízení dopustil svým jednáním 6 přestupků, za které lze uložit pokuty až do výše: 5 mil. Kč [přestupek upravený v § 155 odst. 1 písm. b) ZSÚ], 20 mil. Kč [přestupek upravený v § 149 odst. 1 písm. c) ZSÚ], 135 125 000 Kč [přestupek upravený v § 144 odst. 1 písm. l) a m) ZSÚ v případě rezervotvorného pojištění] a 150 mil. Kč [přestupek dle § 166 odst. 1 písm. c) a i) ZPKT]. Jednání účastníka řízení tak nabralo podoby souběhu vícečinného nestejnorodého, kdy účastník řízení vícero skutky naplnil skutkovou podstatu vícero přestupků. V souladu s § 41 odst. 1 PŘZ přitom platí, že: „*Za dva nebo více přestupků téhož pachatele projednaných ve společném řízení se uloží správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejprůšněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější.*“ V kontextu jednání účastníka řízení pak správní orgán vyhodnotil jako nejzávažnější pochybení, za které ukládá pokutu, problematiku porušení povinnosti stanovené účastníku řízení v § 32 odst. 6 ZPKT resp. přestupek dle § 166 odst. 1 písm. i) ZPKT. Tuto typovou závažnost daného přestupku pak reflektuje i samotný zákon o podnikání na kapitálovém trhu, kdy za tento přestupek stanoví horní hranici možné sankce až na 150 mil. Kč.

(44) V souladu s § 35 PŘZ lze za přestupek uložit trest napomenutí, pokuty, zákazu činnosti, propadnutí věci nebo náhradní hodnoty a zveřejnění rozhodnutí o přestupku. S přihlédnutím ke znění § 37 PŘZ rozhodl správní orgán v posuzovaném případě o uložení pokuty, a to z toho důvodu, že tato nejlépe naplní jak preventivní, tak represivní funkci trestu.

(45) Správní orgán dále vyhodnotil faktory rozhodné pro uložení sankce podle § 37 PŘZ. Primárně správní orgán zaměřil svoji pozornost na problematiku povahy a závažnosti

<sup>95</sup> viz příloha spisu: Přijato ČNB dne 21. 11. 2018 pod č. j. 2018/137828/CNB/650 (složka *0a\_kontrolní\_vzorek\_investice*).

<sup>96</sup> Ustanovení § 166 odst. 1 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu stanoví, že investiční zprostředkovatel se dopustí přestupku tím, že v rozporu s § 32 odst. 2 nezajistí, aby jeho řídicí a kontrolní systém splňoval požadavky podle § 12a odst. 1 nebo 2.

přestupku dle § 37 písm. a) PŘZ; katalog faktorů, kterými je povaha a závažnost přestupku posuzována, je obsažen v § 38 PŘZ<sup>97</sup>. Správní orgán považuje jednání účastníka řízení v kontextu § 38 písm. a), b) a d) PŘZ za závažné. Jako nejzávažnější pak hodnotí přestupek ad e), neboť poskytování zákazníkům služby investičního poradenství, v rámci kterého těmto zákazníkům doporučil investiční produkty, které neodpovídaly jejich odborným znalostem a zkušenostem v oblasti investic, finančnímu zázemí, včetně schopnosti nést ztráty, a investičním cílům, včetně tolerance k riziku, tedy skutečnost, že účastník řízení nejednal v souladu s nejlepšími zájmy svých zákazníků a tedy s odbornou péčí, je zásadním pochybením, které může vést k poškození zákazníků tím, že by mohli učinit investiční rozhodnutí jiné, než které by na základě svých znalostí, zkušeností a preferencí skutečně učinili, kdyby si byli vědomi všech aspektů daného doporučení, a tedy účastník řízení neposkytoval zákazníkům investiční služby s odbornou péčí. Závažnost tohoto přestupku reflektuje pomocí maximální možné výše uložené pokuty i samotný zákon tj. ZPKT, když stanoví, že za tento přestupek bylo možno uložit podle ustanovení § 166 odst. 3 písm. a) ZPKT pokutu až do výše 150 mil. Kč. Stejně typově závažný je pak i přestupek ad f) tj. dle § 166 odst. 1 písm. c) ZPKT, za který je možno uložit pokutu ve shodné výši dle stejného ustanovení zákona. Spáchání daného přestupku tj. že účastník řízení nezajistil, aby jeho řídicí a kontrolní systém splňoval požadavky ZPKT pak umožnil i to, že se účastník řízení dopustil i vše uvedeného porušení ZPKT ve vztahu k zákazníkům.

(46) K přestupkům, které účastník řízení spáchal jako PZ dle ZDPZ lze uvést, že tyto lze považovat taktéž za vysoce závažné, což reflektuje pomocí maximální možné výše uložené pokuty i samotný zákon tj. ZDPZ. Neprovedení řádné analýzy ve smyslu ustanovení § 78 odst. 2 ZDPZ, které vede k porušení povinnosti týkající se poskytnutí rady před sjednáním rezervotvorného pojištění tj. že rada zákazníkovi musí být poskytnuta na základě požadavků, cílů a potřeb získaných od zákazníka, rizik, kterým může být zákazník vystaven po dobu trvání pojištění, finanční situace zákazníka, znalostí a zkušeností zákazníka v oblasti investic, rizikové tolerance zákazníka a jeho schopnosti nést ztráty, právních vztahů zákazníka týkajících se dalších produktů finančního trhu, může vést k tomu, že zákazníkovi bude doporučen pro něj nevhodný produkt. V případech rezervotvorného pojištění pak následné rušení již uzavřených smluv životního pojištění nebo jejich změna může být spojena s dalšími náklady pro zákazníka a tedy v konečném důsledku může vést k jeho finančnímu poškození. Obdobně lze dojít k závěru i ohledně porušení povinnosti řádně zaznamenat požadavky a potřeby zákazníka a dále důvody, na kterých zakládá účastník řízení jako PZ doporučení pro sjednání pojištění.

(47) K přestupkům, kterých se účastník řízení dopustil jako SZSÚ lze uvést, že jedním z předpokladů výkonu činnosti samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru je podmínka existujícího vnitřního řídicího a kontrolního systému jeho vázaných zástupců a pracovníků, prostřednictvím kterých samostatný zprostředkovatel spotřebitelského úvěru

---

<sup>97</sup> Cit.: „Při určení druhu správního trestu a jeho výměry se přihlédne zejména a) k povaze a závažnosti přestupku, b) k tomu, že o některém z více přestupků, které byly spáchány jedním skutkem nebo více skutky, nebylo rozhodnuto ve společném řízení, c) k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem, d) u pokusu přestupku k tomu, do jaké míry se jednání pachatele přiblížilo k dokonání přestupku, jakož i k okolnostem a důvodům, pro které k jeho dokonání nedošlo, e) u spolupachatelů k tomu, jakou měrou jednání každého z nich přispělo ke spáchání přestupku, f) u fyzické osoby k jejím osobním poměrům a k tomu, zda a jakým způsobem byla pro totéž protiprávní jednání potrestána v jiném řízení před správním orgánem než v řízení o přestupku, g) u právnické nebo podnikající fyzické osoby k povaze její činnosti, h) u právního nástupce k tomu, v jakém rozsahu na něj přešly výnosy, užítky a jiné výhody ze spáchaného přestupku, a v případě více právních nástupců k tomu, zda některý z nich pokračuje v činnosti, při které byl přestupek spáchán, i) u pokračujícího, trvajících a hromadného přestupku k tomu, zda k části jednání, jímž byl přestupek spáchán, došlo za účinnosti zákona, který za přestupek stanovil správní trest mírnější než zákon, který byl účinný při dokončení tohoto jednání.“

vykonává svoji činnost. Dohled nad jejich činností je pak jedním z nástrojů, které poskytují ochranu spotřebitelům v podobě poskytování kvalifikovaných služeb. Nároky na vnitřní řídicí a kontrolní systém jsou pak přímo úměrné rozsahu činnosti samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, a to zejména v kontextu počtu jeho pracovníků a vázaných zástupců. V případě účastníka řízení ten vykonává svoji činnost prostřednictvím více než tisíce vázaných zástupců; případné nedostatky plynoucí z nedostatečné kontroly jejich činnosti nebo podmínek pro výkon činnosti se tak mohly v praxi projevit ve větším měřítku (tj. vůči vícero klientům) než např. u samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, který vykonává svoji činnost v menším rozsahu. Dále, v portfoliu účastníka řízení se pak nachází i zprostředkování spotřebitelských úvěrů na bydlení, kdy tyto jsou spjaty s vyššími částkami poskytovaných úvěrů splácených dlouhodobě a pro spotřebitele mnohdy představují závazek trvajícím nezanedbatelnou část jejich ekonomicky aktivního života. O to více by měl pak účastník řízení věnovat pozornost na plnění požadavků stanovených vůči jeho vnitřnímu řídicímu a kontrolnímu systému, prostřednictvím kterého zajišťuje naplnění povinnosti jednat s odbornou péčí podle § 75 ZSÚ. Totožné výtky lze mít i ve vztahu k neplnění informační povinnosti vůči spotřebitelům podle § 93 odst. 1 ZSÚ – jedním ze základních cílů ZSÚ je ochrana spotřebitele, zahrnující i jeho maximální informovanost ve vztahu k poskytovateli SÚ nebo jeho zprostředkovateli, kdy tato informační povinnost zahrnuje i informace, na základě kterých se spotřebitel může rozhodnout pro volbu jiného zprostředkovatele nebo podat stížnost na SZSÚ nebo VZ – tj. informace o výši odměny placené spotřebitelem zprostředkovateli [§ 93 odst. 1 písm. g) a h) ZSÚ] nebo postupu pro podání stížnosti a možnosti mimosoudního řešení sporu [§ 93 odst. 1 písm. i) až k) ZSÚ].

(48) K problematice § 38 písm. c) PřZ správní orgán uvádí, že účastník řízení se dopustil vytýkaného jednání tím, že jednak porušil povinnost vykonávat činnost investičního zprostředkovatele s odbornou péčí, dále tím, že nezajistil, aby jeho řídicí a kontrolní systém splňoval požadavky na takový systém kladené ZPKT, dále porušil i povinnosti dle ZSÚ v oblasti neinformování spotřebitelů a pravidel kontroly činnosti VZ a ZDPZ ohledně poskytnutí rady zákazníkovi a nedostatků v záznamech jednání. Účastník řízení se tak dopustil protiprávního jednání omisivně tj. nekonáním tam, kde účastník řízení konat měl resp. v případě přestupku ad e) komisivně, tj. konáním tam, kde konat neměl (resp. měl konat jinak). Dále správní orgán vzhledem k charakteru účastníka řízení neponechal stranou faktor uvedený v § 38 písm. f) PřZ, když účastník řízení vytvořil protiprávní stav, který udržoval po dobu několika měsíců až více jak 1 roku. Ve vztahu k § 38 písm. g) PřZ se pak jednalo vždy o vícero útoků.

(49) Co se týče následků, resp. účinků způsobených protiprávním jednáním, k naplnění skutkové podstaty příslušných přestupků dochází bez ohledu na skutečnost, zda v konkrétním případě dojde příslušným jednáním ke vzniku škody na majetku zákazníků či nikoli, škodlivý následek tvoří znak skutkové podstaty těchto přestupků. Zákonodárce považuje již ohrožení způsobené porušením příslušných povinností ve vztahu k zákazníkům za natolik závažné, že k odpovědnosti za příslušné přestupky není třeba vzniku přímé škody. Správní orgán proto vznik škody nezkoumal. Co se týče otázky zavinění, jedná se o přestupky založené na objektivní odpovědnosti, a proto konkrétní zavinění není třeba zkoumat.

(50) Dále správní orgán přihlédl v souladu s § 37 písm. c) ZSÚ ke katalogu polehčujících okolností, jak je vymezen v § 39 PřZ; správní orgán zvážil aplikaci polehčujících okolností upravených v § 39 písm. c) a d) PřZ a dospěl k závěru, že v případě účastníka zohlední skutečnost, že účastník řízení nebyl dosud ze strany správního orgánu trestán a nebylo s ním vedeno žádné správní řízení nebo řízení o přestupku. Přesto správní orgán

v daném případě nepovažuje pouhé projednání věci v řízení za dostatečně účinné pro zajištění řádného plnění povinností ze strany účastníka řízení, ale za vhodnou sankci považuje uložení pokuty. Dále lze uvést, že ani skutečnost, kdy by účastník řízení přijal na základě provedené kontroly či před jejím provedením některá opatření k nápravě, pak není liberačním důvodem, pro který by mělo dojít k zastavení řízení či neuložení sankce, když bylo současně zjištěno, že jednáním účastníka řízení skutečně došlo ke spáchání přestupků. Nad rámec výše uvedeného lze dodat, že správní trestání nezná pojem „účinná lítost“, čili skutečnost, že daný subjekt přijal nápravná opatření, neznamená automaticky, že jeho odpovědnost za přestupek zaniká a že tedy nemůže dostat peněžitou sankci (pokutu).

(51) Dále správní orgán přihlédl i k majetkovým poměrům účastníka, které zjistil z veřejně dostupných zdrojů (obchodní rejstřík). V roce 2017 vykázal účastník řízení zisk dle výkazu zisku a ztráty za období od 1.1.2017 do 31.12.2017 ve výši 108 620 tis. Kč po zdanění při obratu 1 305 087 tis. Kč, přičemž vlastní kapitál pak činil 184 908 tis. Kč, dále pak za rok 2018 vykázal zisk 91 888 tis. Kč při vlastním kapitálu ve výši 318 555 tis. Kč<sup>98</sup>. Správní orgán je proto toho názoru, že uložená výše pokuty nebude mít takový dopad do majetkové sféry účastníka řízení, aby byl znemožněn nebo ohrožen jeho další provoz.

(52) Na základě výše uvedených faktorů dospěl správní orgán k závěru uložit účastníku řízení pokutu ve výši 300 tis. Kč. Takto ukládaná pokuta není dle názoru správního orgánu nepřiměřená (pohybuje se ve výši 0,2 % zákonného maxima) a ani likvidační.

(53) Ustanovení § 90 odst. 1 PřZ ve spojení s ustanovením § 150 odst. 1 SŘ umožňuje správnímu orgánu v řízení z moci úřední uložit povinnost formou písemného příkazu. Správní orgán přistoupil k vydání příkazu, neboť v posuzovaném případě považuje skutková zjištění za dostatečná. Ustanovení § 150 odst. 1 SŘ umožňuje správnímu orgánu v řízení z moci úřední uložit povinnost formou písemného příkazu, vydání příkazu může být prvním úkonem v řízení. Ze všech výše uvedených důvodů pak správní orgán rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto příkazu.

## POUČENÍ

Proti tomuto příkazu lze podat odpor dle ustanovení § 150 odst. 3 SŘ u sekce licenčních a sankčních řízení České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to do 8 dnů ode dne doručení tohoto příkazu. Podáním odporu se příkaz ruší a v řízení se pokračuje. Zpětvzetí odporu není přípustné. Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím. V případě podání odporu správní orgán poučuje účastníka řízení v souladu s § 80 odst. 2 PřZ o jeho právu požádat o konání ústního jednání. Správní orgán není návrhem účastníka řízení ve věci konání ústního jednání vázán a ústní jednání nařídí, je-li to nezbytné pro zjištění stavu věci, nebo pro uplatnění práv účastníka řízení.

Ing. Karel Gabrhel, LL.M.  
ředitel sekce licenčních a sankčních řízení  
podepsáno elektronicky

Mgr. et Mgr. Petra Chroustovská  
ředitelka odboru sankčních řízení  
podepsáno elektronicky

<sup>98</sup> <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=58579673&subjektId=343889&spis=83314>