

Tisková konference ČNB

Ochrana spotřebitele a sankcionování finančních zprostředkovatelů

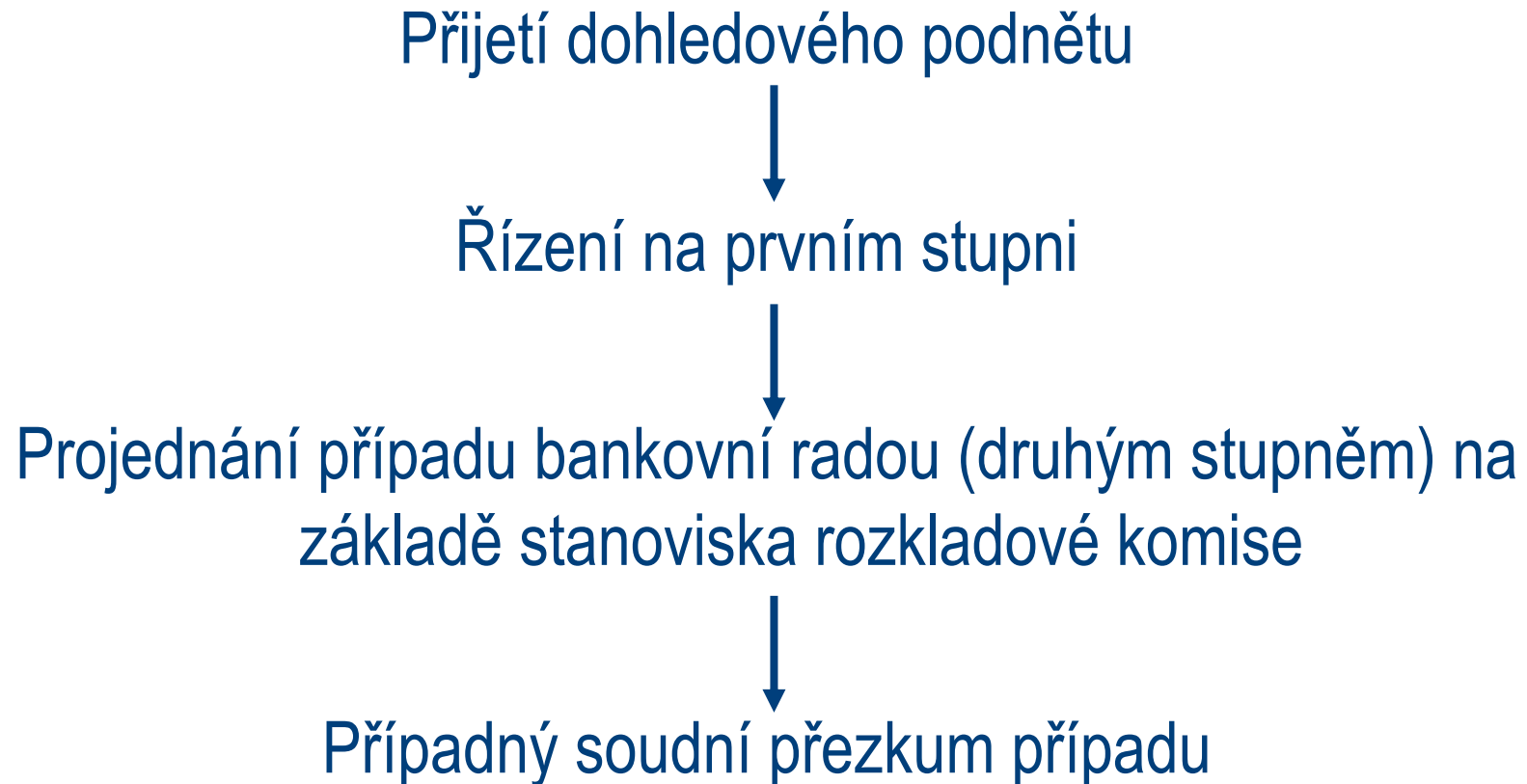
Eva Zamrazilová
Členka bankovní rady ČNB

27. srpna 2013

Obsah

1. Organizační uspořádání sankčního procesu v ČNB
2. Ochrana spotřebitele ve finančním zprostředkování
3. Počty správních řízení v oblasti finančního zprostředkování
4. Počty příkazů na místě
5. Informace o vydaných rozhodnutích
6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů
7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

1. Organizační uspořádání sankčního procesu v ČNB



2. Ochrana spotřebitele ve finančním zprostředkování

- Z hlediska ochrany spotřebitele je dohled nad pojišťovacími zprostředkovateli a investičními zprostředkovateli zásadní
 - Zprostředkovatelé mohou při oslovování spotřebitelů používat zakázané nekalé obchodní praktiky.

2. Ochrana spotřebitele ve finančním zprostředkování

Pojišťovací zprostředkovatelé – příklady zakázaných nekalých obchodních praktik

- Přesvědčování spotřebitelů, aby uzavřeli investiční životní pojištění (IŽP) na co nejvyšší pojistné a co nejdelší dobu (až do 80 i více let věku spotřebitele) s tím, že ho lze kdykoli změnit, aniž by spotřebitele upozornili, že každá změna zvyšuje významně správní náklady pojištění.
- Přesmlouvání IŽP, v mnoha případech na produkt, který není pro spotřebitele lepší, a spotřebitel není informován ani o ztrátách na počátečních nákladech se změnou spojených, ani o nutnosti zdanit odkupné, jestliže uplatňoval daňový odpočet.
- Pyramidové programy.

2. Ochrana spotřebitele ve finančním zprostředkování

Pojišťovací zprostředkovatelé – příklady zakázaných nekalých obchodních praktik

- Investiční životní pojištění (IŽP) je představováno jako vhodné spoření s možností výběru vloženého pojistného po 2 letech.
- Nedostatek odborné péče, kdy je uzavíráno hlavně IŽP podle jednoho vzoru za stejných parametrů, které vyhovují zprostředkovateli, u všech oslovených spotřebitelů bez ohledu na jejich potřeby a finanční situaci.
- Nedostatečné zjišťování potřeb spotřebitele a nabídka finančního plánu, který je následně zpracován velmi povrchně.

2. Ochrana spotřebitele ve finančním zprostředkování

Investiční zprostředkovatelé – příklady zakázaných nekalých obchodních praktik

- Zamlčování rizik nabízeného investičního nástroje.
- Přísliby poradenství a sledování vývoje trhu, ale následně uzavření smlouvy pouze na přijímání a předávání pokynů k obchodování.

2. Ochrana spotřebitele ve finančním zprostředkování

Sebeobrana spotřebitelů

- Ověřit si oprávnění zprostředkovatele – ne každý, kdo nabízí pojišťovací nebo investiční produkt, je k tomu oprávněn – může se jednat jen o tzv. tipaře.
- Nedat pouze na ústní sdělení, ale přečíst celou smluvní dokumentaci – ponechat si na to čas a pozvat zprostředkovatele znovu za několik dní k případnému podpisu.
- Nechat si vysvětlit nejasné pasáže.
- Nechce-li zprostředkovatel nechat smluvní dokumentaci a informace k prostudování, odmítnout takovou smlouvu a raději se obrátit na jiného zprostředkovatele.

3. Počty správních řízení v oblasti finančního zprostředkování

Pojišťovací zprostředkovatelé

(Počet registrovaných PZ k 30. 6. 2013 byl 151 794,
maximální výše pokuty v jednom řízení je 10 mil. Kč)

Rok	Počet ukončených řízení	Výše uložených pokut
2008	0	0 Kč
2009	1	0,5 mil. Kč
2010	4	22 tis. Kč
2011	8	1,575 mil. Kč
2012	17	10,45 mil. Kč
1H2013	8	2,99 mil. Kč

3. Počty správních řízení v oblasti finančního zprostředkování

Investiční zprostředkovatelé

(Počet registrovaných IZ k 30. 6. 2013 byl 7 771,
maximální výše pokuty v jednom řízení je 20 mil. Kč)

Rok	Počet ukončených řízení	Výše uložených pokut
2008	1	50 tis. Kč
2009	0	0 Kč
2010	3	1,6 mil. Kč
2011	7	9,36 mil Kč
2012	9	2,025 mil. Kč
1H2013	9	3,185 mil. Kč

4. Počty příkazů na místě

ČNB současně v méně závažných případech ukládá od roku 2011 zprostředkovatelům pokuty přímo na místě v rámci státní kontroly (max. do výše 10 tisíc Kč).

Období	Počet pokut	Celková částka
2011	4	25 000 Kč
2012	39	201 000 Kč
1H2013	27	124 000 Kč

5. Informace o vydaných rozhodnutích

Vzhledem k povinnosti mlčenlivosti zveřejňuje ČNB na svých webových stránkách pouze výroky pravomocných rozhodnutí z oblasti pojišťovacích a investičních zprostředkovatelů.

http://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/susr-list.html

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Klamavá prezentace investičního životního pojištění / mis-selling

Srovnávání IŽP se spořením

Vzbuzuje v klientech mylný dojem, že dostanou při zrušení investičního životního pojištění (IŽP) zpět zaplacené pojistné – zvýšené o úrok a snižené o průběžně placené administrativní poplatky, ve skutečnosti však dostanou pouze tzv. odkupné.

Zamlčování počátečních poplatků

Poplatky se u IŽP předplácí dopředu na celou předpokládanou dobu pojištění /i 30 let a více/ a nevrací se /ani jejich alikvotní část/ klientům v případě zrušení pojištění.

Zamlčování základních principů investování

U IŽP se celé nebo část klientem hrazeného pojistného alokuje do podkladových podílových fondů – klientům by tedy měly být sděleny tytéž informace jako při kterékoli přímé investici do podílových listů – kolísavost, omezená likvidita, negarantované výnosy.

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Nedostatečné zaznamenávání a vyhodnocování požadavků a potřeb klientů

Na základě těchto požadavků a potřeb klienta má pojišťovací zprostředkovatel následně vybrat pro klienta pro něj vhodný pojistný produkt.

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Typický případ mis-sellingu IŽP

- Pozadí kauzy: Masivní prodej IŽP – veškeré disponibilní zdroje klientů vloženy do několika produktů IŽP / klientům jsou zrušeny stávající investiční či spořicí produkty (stavební spoření, podílové fondy apod.).

V konkrétní rovině PZ

- Rušil klientům „staré“ smlouvy o IŽP, na kterých již byly předplaceny vstupní poplatky, a odkupné vyplacené pojišťovnou klientům vkládá na nově uzavřené smlouvy IŽP (kde klient znovu platí vstupní poplatky).
- Zprostředkoval smlouvy IŽP klientům v důchodovém věku (u kterých není jisté, zda budou moci pravidelně hradit měsíční pojistné) a klientům, kteří potřebují likvidní investici (např. na koupi nemovitosti).
- Zprostředkoval klientům více typově podobných produktů IŽP (klient má bezdůvodně 3 a více smluv o IŽP s minimalizovanou pojistnou ochranou).

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Typický případ mis-sellingu IŽP – pokračování

- Nevyhodnocoval reálné potřeby klientů (protokoly o zjištění požadavků a potřeb klientů vykazují u všech klientů shodné znaky a obsahují podobné neurčité výrazy typu „*efektivní zhodnocení finančních prostředků*“ či „*dlouhodobé zhodnocení finančních prostředků na celosvětových trzích*“; alokace pojistného do podkladových fondů je provedena stejně u všech klientů /zpravidla rizikový dynamický fond/).
- Mylně informoval klienty o možnosti vybrat si všechny naspořené finanční prostředky (ve skutečnosti je možno uskutečnit pouze tzv. mimořádné výběry pojistného, a to pouze za určitých předpokladů).

Důsledek:

- PZ inkasoval ziskatelské provize v řádech desetitisíců Kč za každou zprostředkovanou smlouvu IŽP (tyto náklady šly v konečném důsledku k tíži klientů a výrazně snižovaly hodnotu jejich portfolia).

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Konkrétní případy

- **AMV Group , s.r.o.** (2012) - pokuta 2,2 mil. Kč za klamavé tvrzení, že klientům bude za sjednání IŽP zprostředkována půjčka či úvěr, a za zamlčování informací o způsobu určení odkupného.
- http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2010_221_573.pdf
- **ZFP Akademie** (2012) - pokuta 2 mil. Kč za stanovení povinnosti svým spolupracovníkům uzavřít kombinaci finančních produktů (IŽP, KŽP, penzijní připojištění, stavební spoření) a za prezentaci zavádějících informací o výnosech těchto produktů.
- http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2010_158_573.pdf

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Nepřípustné pyramidové distribuční struktury – hlavní znaky

- 1) distribuční sítě využívající bázi *multi-level marketingu* (hierarchická struktura, velké množství více či méně aktivních spolupracovníků),
- 2) možnost navázání spolupráce s distributorem je podmíněna povinností zájemce o spolupráci uzavřít (a po určitou dobu nevypovědět) pojistnou smlouvu (zpravidla IŽP) s předem nastavenými parametry (minimální výše pojistného, minimální doba trvání, standardizovaná alokace pojistného do podkladových fondů),
- 3) z takové smlouvy IŽP inkasuje distributor provizi, zatímco klient se zaváže platit pojistné,
- 4) zájemci uzavírají s distributorem paralelně soukromoprávní smlouvy, které znemožňují zájemci bez sankce od pojistné smlouvy odstoupit (smluvní pokuty, směnky apod.),
- 5) novým zájemcům o spolupráci je (zpravidla) přislíbena finanční odměna za přivedení dalšího zájemce o spolupráci do systému.

Kritéria uvedená v bodech 2), 4) a 5) jsou typickými znaky nepřípustného pyramidového programu, odlišujícího jej od standardní (legální) MLM sítě.

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Nepřípustné pyramidové distribuční struktury – důsledky

Umělé generování pojistných smluv bez vazby na skutečný pojistný zájem klientů, kteří zpravidla stejně pojistnou smlouvu časem vypoví a obdrží odkupné, tj. přijdou minimálně o část zaplaceného pojistného.

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Konkrétní případy nepřipustných pyramidových struktur

- **IFP Institut finančního poradenství, a.s.** (2011; nepřipustná pyramida, IŽP, pokuta 6 mil. Kč)
http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2010_110_573.pdf
- Společnost IFP provozovala pyramidový program, kdy nabízela IŽP jako formu spoření s měsíčním pojistným 2.000 Kč.
- Současně nabízela podpis inominátní smlouvy, ve které se spotřebitel zavazoval ke spolupráci s IFP a k nevypovězení uzavřené pojistné smlouvy po dobu 2 let pod pokutou 24–48 tis. Kč. V některých případech dokonce spotřebitelé podepsali blanco směnky k zajištění této smluvní pokuty.
- ČNB uložila IFP pokutu 6 mil. Kč.
- V průběhu řízení společnost IFP svoje pohledávky (směnky) za spotřebiteli z uvedených inominátních smluv postoupila jiným společnostem (inkasním agenturám) a sama přestala vykonávat činnost. Tito noví věřitelé, kteří nepodléhají dohledu ČNB, vymáhají po spotřebitelích uvedené pohledávky, kdy spotřebitelé mají možnost obrany pouze náročnou soudní cestou.

6. Nejčastěji sankcionované praktiky pojišťovacích zprostředkovatelů

Konkrétní případy nepřipustných pyramidových struktur

- **Eurofinancial CZ** (2009, nepřipustná pyramida, pokuta 500 tis. Kč)
• http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2008_11_573.pdf
- **EF CZ, s.r.o.** (2011, stanovení smluvních pokut klientům pro případ ukončení – výpovědi – jejich smlouvy o IŽP, pokuta 1,5 mil. Kč)
• http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2010_26_573.pdf

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Ovlivňování zákazníka při vyplňování investičního dotazníku

- Investiční dotazník – povinnost IZ získat objektivní informace o zákazníkovi, jeho znalostech, zkušenostech s investováním a majetkových poměrech.
- Praxe – IZ potřebné odpovědi v rámci dotazníku nadiktuje (zkresluje investiční profil zákazníka), aby zákazníkovi mohl nabídnout investici, za kterou obdrží největší provizi.

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Neinformování zákazníků o pobídkách, které zprostředkovatel za svoje služby obdrží

- Právní úprava – zákazník musí být předem informován o veškerých provizích (pobídkách), které IZ za svoji činnost pro zákazníka obdrží.
- Naprostá většina zprostředkovatelů je odměňována podílem na poplatku, který zákazník zaplatil např. obchodníkovi s cennými papíry, tj. nepřímo.
- IZ to však zamlčují a akcentují pouze svůj případný podíl na kladném zhodnocení majetku zákazníka.
- Tím v zákaznících vyvolávají pocit, že jsou zainteresovanosti na zhodnocení, ač ve skutečnosti jsou motivováni provizí za co největší objem provedených obchodů.

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Investiční zprostředkovatel poskytuje poradenství způsobem, kdy zákazník pouze opakuje nadiktované pokyny zákazníka

- IZ nejsou oprávněni poskytovat investiční službu obhospodařování majetku zákazníka.
- Toto omezení často obcházejí tím, že klientům konkrétní pokyny nadiktují a následně klient volá již na nahrávanou linku (nahrávání je jednou ze základních povinností IZ), kde nadiktovaný pokyn zopakuje.
- Takovýto vztah mezi IZ a zákazníkem hodnotí ČNB jako tzv. kontrolu nad účtem, která je jedním z průvodních jevů nadměrného obchodování (churningu).

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Investiční zprostředkovatel nenahrává veškerou komunikaci s klienty

- V praxi řada IZ nahrává pouze tu část komunikace, kdy zákazník podává pokyn dříve nadiktovaný IZ.
- IZ je však povinen nahrávat veškerou komunikaci se zákazníkem.
- Není tak nahrávána komunikace při poskytování investičního poradenství, kdy IZ doporučuje či častěji přesvědčuje zákazníka o určitém obchodu, ale půjde i o situace před smluvního kontaktování zákazníků a jejich přesvědčování k uzavření smlouvy a ke spolupráci s IZ.

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Investiční zprostředkovatel poskytuje poradenství způsobem vedoucím k nadměrnému obchodování

- Nadměrné obchodování (churning) – zjednodušeně jde o situaci, kdy suma poplatků přesáhne zhodnocení portfolia zákazníka.
- Snaha o maximalizaci provize z objemu uskutečněných obchodů vede u řady IZ k poskytování investičního poradenství způsobem vedoucím k nadměrnému obchodování.
- IZ tedy v praxi doporučuje zákazníkům provádění častých obchodů, kdy obrátkovost portfolia je jediným motivem pro IZ.

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Vnitřní řídicí a kontrolní systém

- Nedostatky ve vnitřních předpisech, nedostatečných vnitřních procesech a neodbornost osob pověřených výkonem příslušné činnosti v oblasti vnitřní kontroly.

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Konkrétní případy

- **IB Finance s.r.o.** (2009) – pokuta 200 000 Kč a zrušení registrace především za podávání bíanco pokynů (zákazníkem předem podepsané formuláře bez specifikace obchodu)

• http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/pri_lohy/Sp_2009_35_573.pdf

- **Jan Werner** (2010) – pokuta 1,3 mil. Kč za to, že jako vázaný zástupce obhospodařoval majetek zákazníka podle své úvahy, když se při telefonickém zadávání pokynů vydával přímo za zákazníka

• http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/pri_lohy/Sp_2009_162_573.pdf

- **Profit Investment v.o.s.** (2010) – pokuta 100 000 Kč za nenahrávání komunikace a nevyhodnocování investičního profilu zákazníků

• http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/pri_lohy/Sp_2010_23_573.pdf

- **BFC Capital a.s.** (2011) – pokuta 7,5 mil. Kč za nevyhodnocování investičního profilu zákazníků a za nenahrávání komunikace se zákazníky

• http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/pri_lohy/Sp_2009_56_573.pdf

7. Nejčastěji sankcionované praktiky investičních zprostředkovatelů

Konkrétní případy

- **Global Markets Bohemia s.r.o.** (2012) – pokuta 100 000 Kč za nadměrné obchodování
http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2011_25_573.pdf
- **Stone de Witt a.s.** (2012) – pokuta 1 mil. Kč a zrušení registrace za nadměrné obchodování
http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2011_24_573.pdf
- **Best Buy Investments a.s.** (2012) – pokuta 500 000 Kč a zrušení registrace za překročení rozsahu povolení
http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2011_184_573.pdf
- **Profit Investment v.o.s.** (2013) – pokuta 100 000 Kč za nesdělování výše pobídky
http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2011_200_573.pdf
- **Investment Brokers s.r.o.** (2013) – pokuta 300 000 Kč a zrušení registrace za nevyhodnocování investičního profilu zákazníků a za nesprávné informování zákazníků
http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/pravomocna_rozhodnuti/prilohy/Sp_2011_290_573.pdf



Děkuji za pozornost

www.cnb.cz

Eva Zamrazilová
Členka bankovní rady ČNB