

Sekce licenčních a sankčních řízení

V Praze dne 25. srpna 2016  
Č.j. 2016 / 99647 / 570  
Ke sp.zn. Sp/2014/250/573  
Počet stran: 51

## ROZHODNUTÍ

Česká národní banka (dále také „správní orgán“) jako orgán dohledu nad finančním trhem podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, orgán dohledu nad kapitálovým trhem dle zákona č. 15/1998 Sb., o dohledu v oblasti kapitálového trhu a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o podnikání na kapitálovém trhu“), orgán dohledu nad provozováním činnosti pojišťovacích zprostředkovatelů podle § 22 zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích“), orgán dohledu nad ochranou spotřebitele dle § 23 odst. 8 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 27.12.2015 (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), orgán dohledu nad penzijními společnostmi dle zákona č. 426/2011 Sb., o důchodovém spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "ZDS") a zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "ZDPS"), rozhodla ve správním řízení zahájeném z moci úřední, vedeném podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“) s účastníkem řízení, společností SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4 (dále jen „účastník řízení“), **t a k t o :**

**A. Společnost SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4,**

### I.

používala vůči spotřebitelům v období od 1.1.2012 do 6.2.2014 při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví klamavé obchodní praktiky podle § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele tím, že při zprostředkovávání pojistného produktu investičního životního pojištění prostřednictvím svých podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů nepravdivě přirovnávala investiční životní pojištění ke spoření, když pojem „spoření“ používala v souvislosti s investičním životním pojištěním v dokumentu „Informace pro klienta“, v aplikaci „Panáček v kravatě“, ve vnitřním předpise „Kodex etiky“ a při jednání s klienty její podřízené pojišťovací zprostředkovatelé tento produkt prezentovali jako produkt spořicí,

### t e d y

porušovala zákaz používání nekalých obchodních praktik upravený v § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele,

## **II.**

používala vůči spotřebitelům v období od 17.5.2011 do 14.2.2014 při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví klamavé obchodní praktiky podle § 5 odst. 1 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele tím, že prostřednictvím svých podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů nedostatečně informovala své klienty o nákladech souvisejících s uzavřením investičního životního pojištění a dále o nákladech souvisejících s ukončením stávající pojistné smlouvy investičního životního pojištění a následném uzavření pojistné smlouvy nové, čímž opomenula klientům uvést důležité údaje související s uzavřeným pojistným produktem,

**t e d y**

porušovala zákaz používání nekalých obchodních praktik upravený v § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele,

## **III.**

v období od 31.1.2014 do dne 28.11.2014 jako investiční zprostředkovatel nesplnila podmínky přípustnosti pobídky, když neinformovala zákazníky před poskytnutím investiční služby jasně, srozumitelně a úplně o existenci a povaze pobídky v podobě provizí přijímaných od obchodníků s cennými papíry a její výši nebo hodnotě nebo způsobu jejího výpočtu,

**t e d y**

porušila ustanovení § 15 odst. 1 a navazující § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 32 odst. 3 téhož zákona a ustanovení § 15 odst. 1 písm. b) bodu 1 vyhlášky č. 303/2010 Sb., o podrobnější úpravě některých pravidel při poskytování investičních služeb;

## **IV.**

v období od 10.1.2013 do 28.11.2014 neuchovávala dokumenty týkající se výkonu činností podle ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS ani záznamy komunikace s účastníky nebo zájemci doplňkového penzijního spoření,

**t e d y**

porušila ustanovení § 75 odst. 6 ZDPS;

## **V.**

v období od 10.1.2013 do 28.11.2014 neuchovávala dokumenty týkající se výkonu činností podle ustanovení § 91 odst. 1 ZDS ani záznamy komunikace s účastníky důchodového spoření nebo se zájemci o důchodové spoření,

**t e d y**

porušila ustanovení § 92 odst. 6 ZDS,

**č í m ž s e d o p u s t i l a**

- ad I) a II) správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele,  
ad III) správního deliktu podle § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu,  
ad IV) správního deliktu podle § 163 odst. 5 písm. e) a f) ZDPS,  
ad V) správního deliktu podle § 104 odst. 2 písm. g) ZDS,

**a z a t o s e j í u k l á d á**

podle ustanovení § 157 odst. 14 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu pokuta ve výši 400 000 Kč (slovy čtyři sta tisíc korun českých). Pokutu je společnost SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4, povinna zaplatit do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet č. 3754-67724011/0710 vedený u České národní banky, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.

**B. Společnost SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4 prostřednictvím svých podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů v období od 1.1.2012 do 31.1.2014 nedostatečně zaznamenávala konkrétní potřeby a požadavky klientů a individualizované důvody, na kterých zakládala svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu,**

**t e d y**

**porušovala povinnost vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí podle § 21 odst. 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích,**

**a z a t o s e j í**

**v souladu s § 23 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích ukládá opatření k nápravě, spočívající v povinnosti zavést ve lhůtě 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí odpovídající a účinné systémové opatření, které do budoucna zajistí, aby podřízení pojišťovací zprostředkovatelé společnosti SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4, případně jiné osoby jednající jejím jménem, řádně písemně zaznamenávali před podpisem pojistné smlouvy dostatečně konkrétní požadavky a potřeby klientů a individualizované důvody, na základě kterých založili svá doporučení sjednat konkrétní pojistné smlouvy u konkrétního pojistitele.**

**O konkrétní podobě a způsobu splnění opatření k nápravě je společnost SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4, povinna ve lhůtě 45 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí písemně informovat Českou národní banku.**

**C. Společnosti SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4, se podle ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu ve vazbě na ustanovení § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, ukládá povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000 Kč (slovy jeden tisíc korun českých). Náhrada nákladů řízení je splatná do 30 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet České národní banky, č. 115-69193891/0710, konstantní symbol 1148, variabilní symbol je identifikační číslo plátce.**

## ODŮVODNĚNÍ

### A. Identifikace účastníka řízení

1. Společnost SMS finanční poradenství, a.s., IČO 253 81 512, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4, byla do obchodního rejstříku zapsána dne 26. září 1997, oddíl B, vložka 19946. Podle údajů z výpisu z obchodního rejstříku dosahuje její základní kapitál hodnoty 10 100 000 Kč a byl splacen v plném rozsahu. Kapitál je tvořen 101 ks kmenových akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 100 000 Kč. Převést akcie lze pouze se souhlasem představenstva.
2. Účastník řízení je registrován u České národní banky (dále také „ČNB“) jako pojišťovací zprostředkovatel (v postavení pojišťovacího agenta - reg.č. 016179PA a pojišťovacího makléře – reg.č. 016180PM). Dle sdělení účastníka řízení měl ke dni zahájení státní kontroly dle údajů v registru pojišťovacích zprostředkovatelů zapsány v rámci registrace pojišťovacího makléře celkem 3 PPZ a v rámci registrace pojišťovacího agenta 733 PPZ.
3. Dále je účastník řízení registrován jako investiční zprostředkovatel. V rámci registrace investičního zprostředkovatele spolupracovalo ke dni zahájení státní kontroly s účastníkem řízení 225 vázaných zástupců.
4. Účastník řízení je též oprávněn poskytovat služby<sup>1</sup> podle ZDPS a podle ZDS na základě registrace činností uvedených v ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS a § 91 odst. 1 ZDS.

### B. Průběh správního řízení

5. Správní orgán provedl u účastníka řízení státní kontrolu, která byla zahájena dne 31.1.2014. O provedené kontrole byl sepsán Protokol o kontrole ze dne 3.10.2014 (č.j. 2014/044710/CNB/170, Příloha č. 1 správního spisu). V průběhu kontroly byla zjištěna řada porušení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, zákona o ochraně spotřebitele, zákona o podnikání na kapitálovém trhu, ZDS a ZDPS. Účastník řízení podal dne 27.10.2014 proti Protokolu o kontrole námitky (č.j. 2014/52782/CNB/170, č.l. 11-51 správního spisu). Rozhodnutí o námitkách ze dne 26.11.2014 (č.j. 2014/063275/CNB/170, č.l. 52-100 správního spisu) bylo účastníkovi řízení doručeno dne 28.11.2014, čímž byla státní kontrola ukončena
6. Kontrolní spis KIP/2014/2/170 se stal Přílohou č. 1 správního spisu, stížnosti doručené správnímu orgánu na činnost účastníka řízení se staly Přílohou č. 2 správního spisu a listiny zaslané účastníkem řízení v souvislosti s přijímáním nápravných opatření po vydání rozhodnutí o námitkách se staly Přílohou č. 3 správního spisu.
7. Pro nejzávažnější zjištění se správní orgán rozhodl zahájit s účastníkem řízení správní řízení. Správní řízení bylo zahájeno dne 29.1.2015 (č.j. 2015/8735/570, č.l. 110-139 správního spisu). Správní řízení bylo zahájeno pro podezření z porušení povinností

---

<sup>1</sup> Těmito službami je vyvíjeny činnosti směřující k tomu, aby zájemce o doplňkové penzijní spoření nebo účastník měl příležitost s penzijní společností uzavřít smlouvu o doplňkovém penzijním spoření, a uzavírání smluv o doplňkovém penzijním spoření ve smyslu ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS jménem a na účet penzijní společnosti a dále vyvíjeny činnosti směřující k tomu, aby zájemce o důchodové spoření nebo účastník měl příležitost s penzijní společností uzavřít smlouvu o důchodovém spoření, a uzavírání smluv o důchodovém spoření ve smyslu ustanovení § 91 odst. 1 ZDS jménem a na účet penzijní společnosti.

stanovených v § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, § 21 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, § 75 odst. 6 ZDPS a § 92 odst. 6 ZDS s tím, že se účastník řízení mohl dopustit správních deliktů podle ustanovení § 24 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu, § 163 odst. 5 písm. e) a f) ZDPS a § 104 odst. 4 písm. g) ZDS.

8. Správní orgán konstatuje, že správní řízení bylo zahájeno včas. Správní orgán získal první informace o tom, že se účastník řízení mohl dopustit správního deliktu v průběhu státní kontroly, která byla zahájena dne 31.1.2014. Správní řízení bylo zahájeno dne 29.1.2015, nemohlo tedy dojít ke zmeškání roční subjektivní lhůty pro zahájení správního řízení.
9. Účastník řízení se k zahájení a předmětu správního řízení vyjádřil písemným přípisem doručeným dne 26.2.2015 (č.j. 2015/22293/570, spis č.l. 141-161). Kromě námitek k jednotlivým podezřením ze správních deliktů (viz níže) uvedl, že drtivá většina možných pochybení, které byly správním orgánem účastníku řízení vytknuty, je odstraněna a napravena. Konkrétní námítka účastníka řízení, včetně jejich zhodnocení ze strany správního orgánu, jsou podrobně rozvedeny níže.
10. Správní orgán předvolal v rámci správního řízení k výsledku jako svědky následující osoby: [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] a [redacted] (č.l. 163-202 správního spisu).
11. Dne 25.6.2015 byl dopisem č.j. 2015/72351/570 o termínu výsledků informován účastník řízení (spis č.l. 203,204).
12. Výsledky proběhly za účasti účastníka řízení dne 8.7.2015 ([redacted], [redacted]), 9.7.2015 ([redacted], [redacted] a [redacted]) a 21.7.2015 ([redacted], [redacted]). Kromě předvolaných svědků byla se souhlasem účastníka řízení vyslechnuta dne 21.7.2015 také [redacted], která se dostavila ke správnímu orgánu spolu s [redacted], [redacted] a [redacted]. [redacted] se k výsledku nedostavily.
13. O provedených výsledcích byly pořízeny protokoly včetně zvukových záznamů: [redacted] (č.j. 2015/75789/570, spis č.l. 208-210), [redacted] (č.j. 2015/75792/570, spis č.l. 221-223), [redacted] (č.j. 2015/76237/570, spis č.l. 216-218), [redacted] (č.j. 2015/76240/570, spis č.l. 212-214), [redacted] (č.j. 2015/79254/570, č.l. 267-269), [redacted] (č.j. 2015/80636/570, spis č.l. 263-265) a [redacted] (č.j. 2015/79250/570, spis č.l. 271-273).
14. Dne 23.7.2015 správní orgán zaslal [redacted], [redacted] Výzvu k předložení dokumentů a informací (č.j. 2015/81706/570, čl. 300-302 správního spisu). [redacted], [redacted] zaslala požadované podklady dne 31.7.2015 (č.j. 2015/84729/570).
15. Dále správní orgán zaslal dne 29.10.2015 [redacted], [redacted], [redacted], [redacted]. Výzvu k předložení dokumentů a informací (č.j. 2015/118955/570, čl. 327-328 správního spisu). [redacted] zaslala požadované podklady dne 4.11.2015 (č.j. 2015/120791/570).
16. Dne 28.1.2016 vydal správní orgán usnesení č.j. 2016/12452/570 (spis č.l. 404-406), ve kterém stanovil účastníkovi řízení lhůtu pro vyjádření se k podkladům pro rozhodnutí

včetně možnosti seznámení se správním spisem. Dne 2.2.2016 účastník řízení zaslal žádost o prodloužení lhůty k vyjádření se k podkladům rozhodnutí shromážděným správním orgánem (č.j. 2013/14498/570, č.l. 408 správního spisu).

17. Dne 8.2.2016 účastník řízení nahlédl do správního spisu (Protokol o nahlížení do spisu, č.j. 2016/15826/570, č.l. 410-412). V Protokolu o nahlížení do spisu uvedl, že se nemohl seznámit s dokumentem na str. 768-769 přílohy č. 2 správního spisu (dokument měl být čtyřstranný, avšak ve spise byly pouze strany 1 a 3). Dne 9.2.2016 byla účastníku řízení usnesením č.j. 2016/17540/570 (č.l. 420-421 správního spisu) prodloužena lhůta k vyjádření se k podkladům rozhodnutí shromážděným správním orgánem ve správním řízení do 29.2.2016. Přípisem ze dne 16.2.2016 (č.j. 2016/20453/570, č.l. 435-460 správního spisu) zaslal správní orgán účastníkovi řízení podklady, které chyběly v příloze č. 2 správního spisu s vysvětlením, že se jednalo o administrativní chybu při kopírování dokumentů, neboť došlo k jednostrannému a nikoli oboustrannému ofocení těchto dokumentů.
18. Dne 29.2.2016 zaslal účastník řízení správnímu orgánu „Sdělení – vyjádření obchodní společnosti SMS finanční poradenství, a.s.“ (č.j. 2016/25680/570, č.l. 462-464). Účastník řízení v tomto svém vyjádření uvedl, že setrvává na své dřívější argumentaci. Shrnul, že podklady shromážděné správním orgánem v předmětném správním řízení vyplývají ve velké většině ze státní kontroly provedené správním orgánem u účastníka řízení, k čemuž dále uvedl, že jakožto kontrolovaný subjekt plně spolupracoval s kontrolujícím subjektem a poskytl požadovanou součinnost v dohodnutých termínech. Dále uvedl, že veškerá pochybení, která mu byla vytknuta v protokolu o kontrole případně v další související dokumentaci, byla z jeho strany kompletně odstraněna a napravena, úpravy postupů a dokumentů provedl dle doporučení orgánu dozoru a dohledu obsažených ve zmíněném protokolu, avšak činí tak i z vlastní iniciativy na základě obecných doporučení orgánu dozoru a dohledu zveřejňovaných zejména ve Věstníku ČNB či v benchmarkích ČNB. Dále se vyjádřil k podkladům rozhodnutí, které souvisejí se stížnostmi klientů na účastníka řízení adresované České národní bance.
19. Účastník řízení se vyjádřil k účetním závěrkám za roky 2013 a 2014, které jsou součástí podkladů pro vydání rozhodnutí. Uvedl, že v rámci své činnosti se snaží maximum získaných finančních prostředků investovat do své podnikatelské činnosti, mimo jiné do rozvíjení a kontroly sítě svých spolupracovníků, a to i na úkor dividend vyplácených společníkům – akcionářům.
20. V závěru svého vyjádření účastník řízení žádá, aby jeho kauza byla posuzována v souvislosti s veškerými skutečnostmi a okolnostmi, zejména s ohledem na skutečnost, že jeho jednáním nebyla v naprosté většině případů způsobena škoda a účastníkem řízení byly učiněny kroky směřující k nápravě. Dále žádá, aby správní orgán v rámci svého rozhodování zohlednil skutečnost, že valná většina postupů účastníka řízení, které jsou mu nyní vytýkány, vycházela, z postupů a dokumentace „schválené“ ze strany ČNB v rámci proběhlých kontrol a vyřizování stížností klientů.

### C. Rozhodná právní úprava a způsob posuzování jednání účastníka řízení

21. Listina základních práv a svobod, vyhlášená jako součást ústavního pořádku České republiky usnesením Předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., ve svém čl. 40 odst. 6 uvádí, že trestnost činu se posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele

příznivější (jde o uplatnění tzv. pravé retroaktivity zákona). Ačkoli Listina výslovně hovoří o trestnosti činu a trestu, je zřejmé, že tento článek lze aplikovat rovněž na oblast správního trestání. To ostatně dokládá i zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, který ve svém § 7 odst. 1 zakotvuje obdobnou zásadu pro přestupky, kterou lze analogicky vztáhnout i na ostatní správní delikty.

22. Správní orgán ověřil, zda v období od spáchání předmětných skutků do vydání rozhodnutí po jeho řádném projednání ve správním řízení nedošlo ke změně zákona o podnikání na kapitálovém trhu, zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, zákona na ochranu spotřebitele, ZDS a ZDPS. Správní orgán v této souvislosti konstatuje, že jednotlivá ustanovení relevantní pro posouzení jednání účastníka řízení zákona o podnikání na kapitálovém trhu, zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, ZDS a ZDPS, které je předmětem tohoto řízení, zůstala totožná jak z hlediska obsahu ukládaných povinností, tak skutkových podstat správních deliktů uvedených v těchto zákonech. Správní orgán se proto u těchto zákonů nemusel dále vypořádat s otázkou, která právní úprava bude při správním trestání na účastníka řízení aplikována.
23. Zákon na ochranu spotřebitele byl novelizován zákonem č. 378/2015 Sb. s účinností od 28.12.2015, resp. 1.2.2016. Novela změnila ustanovení týkající se klamavých obchodních praktik. Dle přechodných ustanovení tohoto zákona však správní řízení zahájená přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona a práva a povinnosti s tím související se posuzují podle zákona č. 634/1992 Sb., ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona. Vzhledem k tomu, že správní řízení bylo zahájeno dne 29.1.2015, je posuzováno jednání účastníka řízení dle zákona na ochranu spotřebitele ve znění účinném do 27.12.2015.

#### D. Skutková zjištění a právní kvalifikace

##### **(I) Používání klamavé obchodní praktiky – viz výrok A. (I)**

###### **i. Skutková zjištění**

24. Správní orgán v průběhu státní kontroly zjistil, že účastník řízení prezentoval klientům životní pojištění jako spoření. Tato skutečnost vyplynula z dokumentů „Informace pro klienta“, kde účastník řízení zaznamenává požadavky a potřeby klientů a důvody, na základě kterých pojišťovací zprostředkovatel klientovi doporučil výběr daného produktu, ze stížností klientů, z výsledků svědků, ze znění vnitřního předpisu Kodex etiky při zprostředkování životního pojištění (dále také jen „Kodex etiky“), z pohovoru s účastníkem řízení a také z aplikace „Panáček v kravatě“, kterou účastník řízení využíval.

###### Záznam požadavků a potřeb klientů a důvodů pro výběr pojistného produktu

25. Účastník řízení správnímu orgánu v průběhu státní kontroly předložil vzorový dokument Informace pro klienta, ve kterém zaznamenával požadavky a potřeby klientů a důvody pro výběr pojistného produktu, a kterou používal v letech 2012 až 2013. Předložil ji ve verzi používané podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli (dále jen „PPZ“) účastníka řízení, kteří jsou právnickou osobou (dokument nazvaný „INFOLIST SRO.XLS“), ve verzi používané ostatními PPZ (dokument nazvaný „PPZ.XLS“)

a ve verzi používané zaměstnanci účastníka řízení (dokument nazvaný „ZAMĚSTNANEC.XLS“).<sup>2</sup>

26. V Informaci pro klienta s názvem „INFOLIST SRO.XLS a ZAMĚSTNANEC.XLS je mimo jiné uvedena jako jedna z možností předtištěná informace: „*produkt obsahuje spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika dle požadavku klienta*“. V souboru „PPZ.XLS“ je na příslušném záznamu uvedena tatáž formulace, ale pojem „spoření“ je nahrazen pojmem „investiční složka“. U této informace je ve všech třech zněních záznamu možno zaškrtnout možnost „ANO“ nebo „NE“.
27. Správní orgán si vyžádal smluvní dokumentaci včetně Informací pro klienta - k 172 pojistným smlouvám u čtyř účastníkem řízení nejčastěji zprostředkovaných produktů životního pojištění (viz vzorek popsany v kap. 2.4 Protokolu o kontrole). Jelikož účastník řízení nepředložil žádný záznam k 3 smlouvám uzavřeným s Pojišťovnou České spořitelny a.s., Vienna Insurance Group (dále jen „PČS“)<sup>3</sup> a k 5 smlouvám uzavřeným s Pojišťovnou Kooperativa, a.s.,<sup>4</sup> (dále také jen „Kooperativa“) jednalo se tak celkem o 164 záznamů vztahujících se ke smlouvám uzavřeným v období od 1.1.2012 do 31.1.2014. Veškeré tyto smlouvy se týkaly životního pojištění, které je spojeno s investováním do fondů a u kterého nese investiční riziko pojistník, klient (dále také jen „IŽP“). Jak bylo zjištěno, **všechny Informace pro klienta k těmto smlouvám, které správní orgán prověřil, obsahují předtištěnou informaci, že produkt obsahuje spoření** (s možností zaškrtnutí ANO – NE), a to i v těch případech, kdy ke zprostředkování uzavření smlouvy došlo prostřednictvím PPZ účastníka řízení, která nebyla právníckou osobou nebo zaměstnancem. V případě, kdy zprostředkovali uzavření smlouvy ostatní PPZ účastníka řízení (tedy ne zaměstnanci a právnícké osoby), měl být použit vzor „PPZ.XLS“, na kterém je na příslušném záznamu pojem „spoření“ nahrazen pojmem „investiční složka“. Dále bylo zjištěno, že ve většině případů (ve 134 z celkem 164 záznamů) byla zvolena resp. zatrhnuta možnost „ANO“, **tedy ve 134 případech byla klientovi písemně sdělena informace, že produkt (životního pojištění) obsahuje spoření**. Ve zbylých případech byla zvolena i možnost „NE“, či nebyla zvolena ani jedna z možností.<sup>5</sup>
28. Účastník řízení předložil správnímu orgánu také Informaci pro klienta, kterou používá od roku 2014. V tomto dokumentu je již místo pojmu „spoření“ uveden pojem „investiční složka“.

#### Stížnosti klientů

29. Skutečnost, že klienti byli o investičním životním pojištění informováni jako o spoření, vyplývá také ze stížností klientů, které účastník řízení správnímu orgánu předložil za období od 1.1.2012 do dne zahájení kontroly 31.1.2014<sup>6</sup> a které se týkají produktu

<sup>2</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17. 2.2014 pod č.j.: 2014 / 745 / 170 (ad 27. – vzorové dokumenty/Informace pro klienta/2012-2013) a kontrolní pohovor - 8.4. - kodexy v pojišťovnictví.MP3 (čas 34:00 – 36:15).

<sup>3</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Jedná se o smlouvy č. [redacted] (pojistník [redacted]), č. [redacted] (pojistník [redacted]) a č. [redacted] (pojistník [redacted]).

<sup>4</sup> Jedná se o smlouvy č. [redacted] (pojistník [redacted]), č. [redacted] (pojistník [redacted]), č. [redacted] (pojistník [redacted]), č. [redacted] (pojistník [redacted]), č. [redacted] (pojistník [redacted]) a č. [redacted] (pojistník [redacted]).

<sup>5</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Viz. Protokol o kontrole str. 22 a Příloha č. 3 (Bod1: *Priloha.xlsx*).

<sup>6</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014 / 745 / 170 (ad 30. - seznam stížností).



životního pojištění spojeného s investováním. Obsah jednotlivých stížností shrnuje následující tabulka:

č. stížnosti	klient	obsah stížnosti
40	██████████	Klientka uvádí, že zástupce účastníka řízení jí „převedl <u>naspořené peníze z původní smlouvy</u> “. Dle klientky ji zástupce informoval, že „ <u>dané finanční prostředky se budou výhodně zhodnocovat a mohu si je kdykoli vybrat i s výnosem navíc,</u> “ a že „ <u>existuje i vkladový fond</u> “. <sup>7</sup>
54	██████████	Klient uvádí, že vycházel z možnosti disponovat s vloženými prostředky po 2 letech od uzavření smlouvy. Sám účastník řízení k tomu uvedl: „ <u>Vedle toho příspěvek zaměstnavatele činil 300,- Kč/měsíčně na „dlouhodobé spoření“ a 1700,- Kč/měsíčně jako mimořádný vklad, který jste si mohl průběžně vybírat.</u> “ <sup>8</sup>
55	██████████	Z vyjádření klientky vyplývá, že produkt chápala jako <u>spoření</u> , které umožňuje zhodnocení peněz a který zaručuje s nimi volně disponovat v časovém horizontu 5 let. <sup>9</sup>
59	██████████	Klientka uvádí, že uzavřela smlouvu o IŽP na základě informace, že se jedná o „ <u>výhodné spoření</u> “. <sup>10</sup>
60	██████████	Klientka uvádí, že byla informována o „ <u>výhodnosti spoření formou životního pojištění</u> “ a proto uzavřela 2 smlouvy o IŽP. <sup>11</sup>
61	██████████	Z vyjádření klienta vyplývá, že vypověděl stávající pojistné smlouvy, u nichž vložil peníze do „ <u>spořicíh programů</u> “ a poté sjednal smlouvu novou „ <u>stejného typu</u> “. <sup>12</sup>
71	██████████ a ██████████	Dle vyjádření klientů uzavřeli smlouvy o IŽP na základě požadavku na sjednání „ <u>šetrčího krátkodobého produktu</u> “ a na základě informace,

<sup>7</sup> Doporučený produkt: „7 BN“ od Kooperativy.

<sup>8</sup> Doporučený produkt: „Clever Invest“ od Generali.

<sup>9</sup> Doporučený produkt: „Investor“ od ING.

<sup>10</sup> Doporučený produkt: „ING Smart“ od ING.

<sup>11</sup> Doporučený produkt: „ING Smart“ od ING.

<sup>12</sup> Doporučený produkt: „7 BN“ od Kooperativy.

		že produkt umožňuje mimořádné vklady a výběry všech vložených peněz již po 2 letech od uzavření smlouvy. <sup>13</sup>
73	██████████	Klient uvádí: „(...) <i>chtěl jsem si z platu odkládat nějaké peníze na <u>spoření!</u> Paní poradkyně (...) tvrdila (...), že pro mne bude nejlepší produkt ING SMART (...).</i> “ <sup>14</sup>
76	██████████ ██████████	Klientka uvádí: „ <i>Pojištění bylo uzavřeno jako <u>spořicí účet s jednorázovým vkladem, ze kterého mohu (...) kdykoliv vybrat peníze.</u></i> “ <sup>15</sup>

30. Prezentace životního pojištění jako spoření také vyplývá ze stížností, které na činnost účastníka řízení obdržel od jeho klientů sám správní orgán.
31. Ze stížností doručených správnímu orgánu dne 12.6.2014 (jedná se o stížnosti klientů paní ██████████, paní ██████████, paní ██████████, paní ██████████, paní ██████████, pana ██████████, paní ██████████ a pana ██████████)<sup>16</sup> vyplynulo, že PPZ účastníka řízení paní ██████████ (reg.č. ██████████) při své prezentaci životního pojištění uvedla, že si klienti po dvou letech trvání smlouvy budou mít možnost vybrat 100 % vložených prostředků (tj. plnou likviditu pojistného produktu). U všech těchto klientů bylo v Informacích pro klienta v kolonce „*produkt obsahuje spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika dle požadavku klienta*“ zaškrtnuto ANO.
32. Dle stížnosti paní ██████████ ze dne 7.10.2013 doručené správnímu orgánu vyplývá, že jí bylo prezentováno životní pojištění jako spoření. Tato skutečnost vyplynula i z Informace pro klienta, kde bylo uvedeno, že produkt obsahuje „*spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika dle požadavku klienta*“ (jednalo se opět o předtištěnou variantu, kde byla zaškrtnuta možnost ANO).<sup>17</sup>
33. V případě ██████████ (jeho dotaz byl doručený správnímu orgánu dne 4.3.2014) v Informaci pro klienta v kolonce „Jiné“ PPZ vyplnil: „*Klientovi doporučeno zrušení staré smlouvy, ze které vzniklo odbytné a zajištění rizik i spoření ve smlouvě nové.*“<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Doporučený produkt: „ING Smart“ od ING.

<sup>14</sup> Doporučený produkt: „ING Smart“ od ING.

<sup>15</sup> Doporučený produkt: „Flexi“ od PČS.

<sup>16</sup> U p. ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 2.2.2012), ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 8.2.2012), ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 1.2.2012) a ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 2.2.2012) se jednalo o životní pojištění PROFI Život ČP sjednané s Českou pojišťovnou a.s. a u p. ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 1.2.2012), ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 10.2.2012), ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 20.2.2012), ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 21.2.2012) a ██████████ (smlouva č. ██████████ ze dne 9.2.2012) se jednalo o životní pojištění CLEVER INVEST GENERALI u Generali pojišťovny, a.s.

<sup>17</sup> Příloha č. 2 správního spisu, čl. 6.

<sup>18</sup> Příloha č. 2 správního spisu, čl. 134.

## Kodex etiky

34. V rámci kontroly vnitřních předpisů účastník řízení správnímu orgánu předložil vnitřní předpis Kodex etiky,<sup>19</sup> a to ve 4 různých zněních z let 2010 - 2013. Účastník řízení nebyl schopen jednoznačně doložit přesné datum účinnosti jednotlivých znění tohoto Kodexu etiky.<sup>20</sup> Ve znění Kodexu etiky, v němž je na úvodní straně uvedeno datum 25.11.2013, je upraven zákaz propagovat životní pojištění na základě tvrzení, „že se jedná o formu **spoření** peněžních prostředků nebo součást spořicíh programů apod.“ (část D, Propagace pojistných produktů). Z uvedeného vyplývá, že **minimálně do data 25.11.2013 tedy nebyl zákaz prezentace životního pojištění jako spoření v Kodexu etiky upraven.**

### Vyjádření účastníka řízení v průběhu státní kontroly

35. K zákazu používat pojmu „spoření“ v Kodexu etiky se vyjádřil Zbyhňev Kawulok, statutární ředitel účastníka řízení, v pohovoru s pracovníky správního orgánu následovně: „*To, jak jsme v listopadu doplnili, náš kodex etiky zprostředkování životního pojištění, tak tam je to vyloženě popsáno, že tomu zakazujeme říkat spoření. (...) My tomu říkáme od listopadu (...) investiční složka.*“<sup>21</sup> K upraveným záznamům p. Kawulok dále upřesnil: „*Infolisty (...), které...které jsou teď platné, tak by měly uvádět... obsahovat slovo investice (...). (...) do té doby než jsme byli upozornění na to výkladové stanovisko ČNB (...) jsme používali slovo „spoření“.* (...) *S tím pojmem se běžně pracovalo.*“<sup>22</sup> **Citované vyjádření účastníka řízení tedy také dokládá, že minimálně do listopadu 2013 prezentoval životní pojištění spojené s investováním jako spoření.**

### Panáček v kravatě

36. Správní orgán zjistil, že účastník řízení používal pojmu „spoření“ v souvislosti s životním pojištěním i po listopadu 2013, a to mj. prostřednictvím aplikace „Panáček v kravatě.“
37. Tato aplikace byla přístupná v Admin<sup>23</sup>, pod záložkou Informace a pomůcky/Srovnávač životního pojištění<sup>24</sup>, přičemž byla současně umístěna na internetové stránce <https://panacekvkravate.cz> (Print screen této stránky ke dni 6.2.2014 viz. čl. 101-104 správního spisu). Odkaz na „Panáčka v kravatě“ byl umístěn též na internetové stránce účastníka řízení <http://www.sms-as.eu/> vlevo dole (odkaz však již není funkční).
38. Účastník řízení aplikaci nejen zpřístupnil veřejnosti prostřednictvím svých vlastních internetových stránek, ale sám ji poskytl k volnému využití svým spolupracovníkům prostřednictvím Admin.

<sup>19</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (ad 24 - předpisy a kodexy, soubor KODEX ETIKY PŘI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ŽIVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ) a Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 24.4.2014, Č.j.: 2014/2320/170 (bod 24).

<sup>20</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle doplňující výzvy ze dne 3.7.2014, Č.j.: 2014/016276/CNB/170 (bod 1).

<sup>21</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Kontrolní pohovor - 8.4. - kodexy v pojišťovnictví.MP3 (čas 26:30 – 27:04).

<sup>22</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Kontrolní pohovor - 8.4. - kodexy v pojišťovnictví.MP3 (čas 27:59 – 28:53).

<sup>23</sup> Program Admin je softwarová aplikace používaná účastníkem řízení v online rozhraní na adrese <http://admin.sms-as.eu>.

<sup>24</sup> Srovnání životního pojištění Administrační centrum SMS finanční poradenství, a\_s\_\_php.mht.

39. V internetovém srovnávači „Panáček v kravatě“ bylo možno zadat požadované parametry pojištění.<sup>25</sup> Poté se zobrazila stránka se shrnutím požadovaných parametrů a třemi sloupci „Název produktu“, „Měsíční pojistné“ a „Naspořeno“.<sup>26</sup> Kompletní výsledky bylo však možno získat až po vyplnění příslušného klíče, který byl na žádost klienta zaslán elektronickým systémem formou SMS. Na stránce <https://panacekvkravate.cz> bylo pod záložkou „Náš systém porovnávání“ uvedeno ke „Spoření“, že se jím rozumí: „Možnost spořit, Částečný výběr, Garantovaný fond, Strategie životního cyklu investic, Mimořádné pojistné“.<sup>27</sup>
40. Z výše uvedeného vyplývá, že minimálně do 6.2.2014 účastník řízení používal pojem „spoření“ ve vztahu k životnímu pojištění i v internetové aplikaci „Panáček v kravatě.“

#### Garantované fondy

41. Aplikace „Panáček v kravatě“ ve spojitosti se „spořením“ zmiňovala jako jeden z podkladových fondů, do kterého se pojistné v rámci produktu IŽP mělo alokovat, „Garantovaný fond“. V souladu s tím i z vyjádření účastníka řízení vyplývá, že životní pojištění prezentoval jako spoření (i po datu 25.11.2013), jedná-li se o investici do garantovaného fondu. Konkrétně p. [REDAKCE] dne 8.4.2014 na otázku „A jak bylo tady toto „spoření“, které mělo být „obsahem“ toho produktu, tak jak to bylo vysvětlováno těm klientům?“ odpověděl: „No, já doufám, že na...na IŽP se mluvilo o...o investici a na kapitálovce se mluvilo o spoření. (...) Tak by to mělo být (...). Přece jenom je rozdíl, jestli máte (...) vklad s nějakým garantovaným výnosem (...), tam bych osobně neviděl žádný problém mluvit o spoření...“.<sup>28</sup> Uvedené p. [REDAKCE] dále upřesnil: „(...) IŽP, některé typy, některých partnerů, mají také garantované fondy, které v podstatě nejsou ani investicí (...). V určitých konkrétních případech (...) jsou takové produkty a se můžou prodat klientovi na garantované zhodnocení.“<sup>29</sup>
42. K uvedenému správní orgán konstatuje, že životní pojištění spojené s investováním do fondů však nelze považovat za spoření ani v případě volby garantovaného fondu, do kterého je část pojistného alokována, a to zejména vzhledem k vysokým počátečním nákladům, výrazně omezené možnosti volné dispozice s již vloženými finančními prostředky, jakož i z toho důvodu, že celkově zaplacené pojistné se snižuje o část spotřebovanou na krytí rizik (a již zmíněné náklady). Právě skutečnost, že ona garance minimálního zúročení se netýká celého zaplaceného pojistného, ale pouze jeho části, je pak dalším zásadním rozdílem mezi produktem životního pojištění a spořením, u něhož se úročí celá klientem vložená částka. Tato skutečnost vyplývá i z dokumentu „FLEXI ŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ“, v němž je ke Garantovanému fondu mj. uvedeno: „Jedná se o fond s garantovanou výší minimálního zhodnocení ceny jednotky.“<sup>30</sup>, tj. nikoli garantovanou výší odkupného, které nelze plně slučovat s vývojem ceny jednotek, resp. vývojem kapitálové hodnoty (kapitálová hodnota je zejména v prvních letech výrazně odlišná od výše odkupného, a to zejména vzhledem k vysokým počátečním nákladům).

<sup>25</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č.3 (Bod3: *Formular\_pro\_srovnani.pdf*).

<sup>26</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č.3 (Bod3: *Srovnani.pdf*).

<sup>27</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č.3 (Bod3: *Jak\_srovnavame.pdf*).

<sup>28</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Kontrolní pohovor - 8.4. - kodexy v pojišťovnictví.MP3 (čas 29:02 – 29:31).

<sup>29</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Kontrolní pohovor - 8.4. - kodexy v pojišťovnictví.MP3 (čas 39:06 – 39:39).

<sup>30</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Podklady přijaté ČNB dne 9.4.2014 pod č.j.: 2014/1752/170 (bod 14: FLEXI 7-2013.pdf, s. 20).

## ii. Vyjádření účastníka řízení ze dne 16.2.2015

43. Účastník řízení ve svém Vyjádření ze dne 16.2.2015 uvedl, že pojem „spoření“ dlouhodobě neužívá v jakékoli dokumentaci užívané pro podnikatelské účely a aktivity, přičemž stejně postupují rovněž spolupracující podřízení pojišťovací zprostředkovatelé. Dle jeho vyjádření dokumenty „Informace pro klienty“ a „Kodex etiky“ zcela neoddiskutovatelně po změnách provedených v průběhu kalendářního roku 2013 v návaznosti na benchmark ČNB č. 5/2013, vydaný na konci srpna 2013, nevykazují údajné nedostatky zmíněné správním orgánem. Dále uvedl, že zmíněné dokumenty byly v průběhu kalendářních let 2011, 2012 a 2013 hodnoceny Českou národní bankou v rámci prováděných kontrol a k jejich znění a obsahu nebyly vzneseny žádné připomínky, přičemž k daným dokumentům Česká národní banka nevznesla ve zmíněném období jakékoli připomínky ani v rámci stížností projednávaných účastníkem řízení, k nimž byly dokumenty pravidelně přikládány, a to až do 12.11.2013, kdy byl účastník řízení v rámci šetření jedné ze stížností (č.j. 2013/14591/580) poprvé upozorněn na nepřípustnost termínu spoření - mimo jiné i z tohoto důvodu účastník řízení krátce na to – 25.11.2013, zveřejnil nový Kodex etiky, který stanovisko ČNB v této věci plně reflektoval.
44. Jak dále účastník řízení uvedl, dle obecně známých informací, které má účastník řízení k dispozici, byl výše zmíněný dohledový benchmark ČNB č. 5/2013 vydán téměř výlučně s ohledem na skutečnost, že na trhu bylo běžné užívání termínu „spoření“ v určitých souvislostech, které jsou nyní správním orgánem vytýkány účastníku řízení – postupovali takto víceméně všichni soutěžitelé. V této souvislosti zmínil tzv. III. pilíř důchodové reformy, který je i dnes nazýván spořením, i když jde o investici. Dále uvedl, že trh poskytování služeb v pojišťovnictví a finančnictví se obecně, ale zejména v oblasti podnikání účastníka řízení, dynamicky vyvíjí, přičemž účastník řízení, stejně jako jiní soutěžitelé se musí uvedené skutečnosti podřídit. Zejména v návaznosti na zmíněnou skutečnost účastník řízení provedl změny dokumentů specifikované výše, přičemž rozhodně nebylo jeho záměrem jakkoli poškozovat či klamat klienty či zasahovat do práv jiných soutěžitelů.
45. Dle názoru účastníka řízení, stížnosti klientů, ze kterých správní orgán vychází, nemohou být podkladem pro jasná a nezpochybnitelná zjištění. Vyjádření klientů nejsou zcela jednoznačná, navíc s ohledem na rozsah stížností v porovnání s celkovým počtem sjednaných smluv ve sledovaném období se jedná o setiny procent. Znovu zopakoval, že v roce 2012 u něj proběhla kontrola ze strany správního orgánu zaměřená mimo jiné na tuto problematiku – pracovníci souhlasili s postupy účastníka řízení, který navíc své interní postupy a užívané dokumenty změnil v duchu stanoviska orgánu dozoru a dohledu a podotýká, že celou dobu tak jedná v dobré víře.
46. Účastník řízení upozornil, že projekt „Panáček v kravatě“ nebyl projektem společnosti SMS finanční poradenství, a.s., a že se jedná o projekt subjektů, které spolupracují s účastníkem řízení na základě smlouvy o obchodním zastoupení, jakožto PPZ – samostatní podnikatelé bez vazeb na účastníka řízení. Dle účastníka řízení názor správního orgánu není doložen relevantními důkazy. I přes uvedené, v situaci, kdy účastník řízení zjistil, že nemůže ovlivňovat obsah daného projektu, tento projekt odkoupil a ukončil jeho provoz, což doložil printscreenem webových stránek tohoto projektu (příloha č. 1 vyjádření) a nyní zvažuje jeho jiné využití – pokud bude projekt znovu spuštěn, rozhodně nebude v původní podobě a bude plně odpovídat veškerým požadavkům stanoveným právním řádem České republiky a stanoviskům orgánu dozoru a dohledu.

47. Dle svého vyjádření účastník řízení aktuálně dbá na to, aby žádným způsobem nemohlo dojít k užívání správním orgánem zmíněné nekalé praktiky, což doložil Etickým kodexem a Informacemi pro klienty, které má správní orgán již k dispozici. Dle účastníka řízení však tato skutečnost nebyla v rámci prováděné kontroly rozporována.
48. Účastník podotknul, že na možný problém shrnutý správním orgánem v tomto bodu přišel sám, přičemž rovněž sám bezprostředně po zjištění situace možnou problematickou záležitost odstranil.

### iii. Výslech svědků

49. Za účelem prověření skutečností uvedených ve stížnostech správní orgán provedl výslechy svědků.
50. Prvním předvolaným svědkem byla paní [REDAKCE] [REDAKCE] (viz Protokol č.j. 2015/75792/570, spis č.l. 221-223). Paní [REDAKCE] uzavřela prostřednictvím paní [REDAKCE] [REDAKCE] (PPZ účastníka řízení – reg. č. [REDAKCE]) pojistnou smlouvu životního pojištění PROfi Život č. [REDAKCE]. Tuto pojistnou smlouvu uzavřela po dohodě s vedením společnosti [REDAKCE], [REDAKCE], IČO [REDAKCE], která jí jako svému zaměstnanci poskytovala na tuto pojistnou smlouvu příspěvek zaměstnavatele. Pojistná smlouva byla uzavřena na 10 let s běžně placeným měsíčním pojistným ve výši 800 Kč, z čehož na tuto částku přispíval zaměstnavatel ve výši 300 Kč. Pojistná smlouva kromě základního pojištění pro případ smrti nebo dožití ve výši 100 000 Kč poskytuje i krytí dalších pojistných rizik, např. pojištění denní podpory při pobytu v nemocnici, krytí rizika smrti následkem úrazu, rizika trvalých následků úrazu s progresivním plněním od 0,01% a připojištění doby nezbytného léčení úrazu. Paní [REDAKCE] při výslechu uvedla, že zprostředkovatelka jim řekla, že pojistné zaplacené u produktu IŽP si bude moct za 2 roky vybrat - že tomu tak ve skutečnosti právě díky předplaceným počátečním nákladům nebylo, zjistila, až když chtěla peníze vybrat.
51. Svědek [REDAKCE] [REDAKCE] (viz Protokol (č.j. 2015/75789/570, spis č.l. 208-210) uzavřel pojistnou smlouvu č. [REDAKCE] u Generali Pojišťovny a.s. také prostřednictvím pojišťovací zprostředkovatelky paní [REDAKCE] [REDAKCE]. Pojistná smlouva byla uzavřena na 8 let s běžně placeným měsíčním pojistným ve výši 800 Kč, z čehož na tuto částku přispívá zaměstnavatel ve výši 300 Kč. Pojistná smlouva kromě základního pojištění pro případ smrti nebo dožití ve výši 2 000 Kč již neposkytuje krytí dalších pojistných rizik. V rámci výslechu uvedl, že v době uzavírání předmětné pojistné smlouvy měl uzavřeny on i manželka pro jejich 2 děti smlouvy o stavebním spoření, na které platili 500 Kč měsíčně. Paní [REDAKCE] ho přesvědčila, aby peníze dával na jí nabízený produkt IŽP, což ho nyní, jak uvedl, strašně mrzí, neboť má tyto peníze „blokovány“. Dále uvedl, že jim zprostředkovatelka tvrdila, že po 2 letech s těmito penězi (tedy se zaplaceným pojistným) bude moci volně disponovat s tím, že to tak pochopili všichni, se kterými uzavírala smlouvy. Při prezentaci uvedla, že je to typ finančního produktu – spoření na důchod. Pan [REDAKCE] zdůraznil, že se zprostředkovatelky ptal, jestli po dvou letech bude ten obnos volný a ta mu dle jeho vyjádření odpověděla, že nesmí vybrat celou částku, že tam musí něco zůstat. Pan [REDAKCE] uvedl, že pokud by věděl, že mu tento produkt tak dlouho bude vázat peníze, že by cit. „do toho nikdy nešel“.
52. Svědek [REDAKCE] [REDAKCE] (Protokol č.j. 2015/79250/570, spis č.l. 271-273) uzavřel pojistnou smlouvu PERSPEKTIVA 7BN (č. poj. smlouvy: [REDAKCE])

prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele pana [REDAKCE], který byl zaměstnancem účastníka řízení. Pan [REDAKCE] ve svém dotazu adresovaném České národní bance uvedl, že pan [REDAKCE] jej kontaktoval telefonicky s tím, že jeho smlouva u Kooperativy je zastaralá, a že by pro něj zprostředkoval smlouvu výhodnější. Původní smlouva byla s měsíční platbou 500 Kč a garantovanou částkou na dožití a jednalo se o kapitálové životní pojištění. Smlouva nová PERSPEKTIVA 7BN je také uzavřena na částku 500 Kč měsíčně, avšak není zde garantovaná částka pro případ dožití. Jedná se o investiční životní pojištění. Na dotaz správního orgánu ohledně toho, zda byl svědek informován o skutečnosti, že s tímto druhem pojištění je spojeno investování do fondů, svědek odpověděl, že o žádných fondech nic neví. Produkt vnímal tak, že si naspoří určitou částku a pak se mu tato částka vyplatí. Jako investiční tento produkt nevnímal. Smlouvu uzavíral s tím, že konečná částka bude vyšší než celkově zaplacené pojistné, to že by byla nižší, mu zprostředkovatel vůbec neřekl. Svědek dále uvedl, že kdyby konečná částka byla nižší, tak by cit. „na to nikdy nepřistoupil“.

53. Svědkyně [REDAKCE] se dostavila ke správnímu úřadu v doprovodu své matky [REDAKCE], neboť s pojišťovací zprostředkovatelkou [REDAKCE] (reg. č. [REDAKCE]) jednala o uzavření pojistné smlouvy její matka [REDAKCE]. Paní [REDAKCE] pojistnou smlouvu pouze podepsala. Účastník řízení souhlasil s výsledkem paní [REDAKCE], i když, jak uvedl, nebyly splněny formální náležitosti, neboť správní orgán by i tak přistoupil k výsledku paní [REDAKCE]. Paní [REDAKCE] uvedla (Protokol č.j. 2015/80636/570, spis č.l. 263-265), že jednala o uzavření pojistné smlouvy s pojišťovací zprostředkovatelkou [REDAKCE]. Domnívala se, že uzavírá produkt, kterým vnuka pojišťuje i pro něj spoří. Jednalo se o investiční životní pojištění ING SMART, které bylo sjednáno na běžné placené pojistné ve výši 1 000 Kč měsíčně, s garantovanou pojistnou částkou pro případ smrti 10 000 Kč, v rámci kterého bylo uzavřeno rizikové pojistné ve výši 19 Kč. Svědkyně uhradila 27 splátek, tedy 27 000 Kč a v roce 2013, když smlouvu ukončovala, jí pojišťovna vyplatila odkupné ve výši 3 774 Kč. Z výsledku vyplynulo, že se svědkyně domnívala, že se jedná o produkt, který je pojištěním a spořením zároveň, s tím, že pojištění je 19 Kč a zbytek z měsíční splátky pojistného je spoření (tedy že se tato částka bude ukládat a dále zhodnocovat). PPZ [REDAKCE] měla dle vyjádření paní [REDAKCE] vysvětlit produkt tak, že vnuk bude pojištěný a bude mít naspořené peníze. Dále uvedla, že o poplatcích informována vůbec nebyla. Odkupné ani odbytné jí vysvětleno nebylo, modelace jí předána nebyla.
54. Z výpovědi [REDAKCE] (Protokol č.j. 2015/79254/570, spis č.l. 267-269) vyplynulo, že se neúčastnila veškerého jednání ohledně sjednávání výše uvedené pojistné smlouvy. Uvedla, že uvedenou smlouvu pouze podepsala a byla přítomna jednání cca 15 min před podpisem. Produkt pochopila tak, že se jedná o dlouhodobé spoření pro syna a bude tam investiční fond, který bude výhodný v budoucnu. Poplatky a náklady související s IŽP ani pojmy jako odkupné a odbytné jí v době, kdy se účastnila jednání, paní [REDAKCE] nevysvětlily nebyly, modelace hypotetické výnosnosti jí předána nebyla. Uvedla, že pokud by věděla, že rok a půl až dva roky předplácí náklady dopředu, tak by takovou smlouvu nepodepsala.
55. Z výše uvedených výsledků svědků vyplynulo, že svědci [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE] uzavřeli prostřednictvím PPZ (v případě pana [REDAKCE] to bylo prostřednictvím zaměstnance účastníka řízení) účastníka řízení investiční životní pojištění, tento finanční produkt však pochopili jako produkt spořicí nikoli jako produkt investiční.

#### iv. Vyjádření účastníka řízení ze dne 25.2.2016

56. Účastník řízení se ve svém Sdělení – vyjádření ze dne 25.2.2016 vyjádřil k podkladům rozhodnutí, které souvisejí se stížnostmi klientů na účastníka řízení adresované České národní bance. Uvedl, že provádí důslednou kontrolu činnosti svých spolupracovníků, přičemž v případě zjištění možných individuálních pochybení či selhání z jejich strany, tyto bez dalšího trestá - většinou uložením finanční sankce, což je i případ některých podaných stížností. Závěry prošetřování daných stížností ze strany České národní banky pak dle dokumentace založené ve správním spise dle názoru účastníka řízení nevedly k rozhodnutí, že by mělo dojít ke konkrétnímu pochybení ze strany jakéhokoli subjektu.
57. Účastník řízení dále v tabulce rozepsal porovnání počtu stížností oproti počtu celkově sjednaných případů zprostředkování obchodních případů pro jeho obchodní klienty. Za kalendářní rok 2014 byl počet sjednaných obchodních případů 26 565, celkový počet stížností 124 (oprávněných bylo 44), suma uložených sankcí, která byla v plné výši poukázána na dobročinné účely, byla 76 000 Kč. V roce 2015 byl počet sjednaných obchodních případů 25 681, celkový počet stížností 100 (z toho oprávněných 37) a celková částka účastníkem řízení uložených sankcí byla 144 000 Kč. Dle účastníka řízení je z uvedeného zřejmé, že počet stížností na činnost účastníka řízení v poměru k celkovému počtu realizovaných obchodních případů, je velmi nízký, zanedbatelný. Snahou účastníka řízení, jak uvedl, je dosažení stavu, kdy na jeho činnost bude minimum stížností, k čemuž má vést i meziroční navýšení sankcí jednotlivým spolupracovníkům společnosti v případě jejich pochybení.

#### v. Právní kvalifikace a stanovisko správního orgánu

58. *Dle ustanovení § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Podle § 4 odst. 3 téhož zákona se užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv zakazuje. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.*
59. *Klamavé obchodní praktiky jsou pak definovány v § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, kdy obchodní praktika je v souladu s písm. a) tohoto ustanovení klamavá: „je-li při ní užit nepravdivý údaj“.*
60. K Vyjádření účastníka řízení ze dne 26.2.2015, že pojem „spoření“ dlouhodobě neužívá, správní orgán uvádí, že v Oznámení o zahájení správního řízení danou skutečnost zohlednil, když uvedl nejen oblast, ve které účastník řízení prezentoval životní pojištění jako spoření, ale i období, ve kterém tak účastník řízení činil.
61. V Informaci pro klienta a Kodexu etiky skutečně pojem spoření ke konci roku 2013 účastník řízení již nepoužíval. Aplikace Panáček v kravatě však tento pojem nadále užívala. Stejně tak skutečnost, že účastník řízení prezentoval životní pojištění, konkrétně kapitálové životní pojištění jako spoření do konce roku 2013, vyplynulo i z rozhovoru se [REDAKCE], který se uskutečnil až dne 8.4.2014.
62. Pokud se jedná o argumentaci účastníka řízení, že dokumenty „Informace pro klienta“ a „Kodex etiky“ byly v průběhu let 2011, 2012, 2013 kontrolovány Českou národní bankou, tak je nutno uvést, že kontrola, která proběhla u účastníka řízení v roce 2011



a 2012, nebyla zaměřena na kontrolu dodržování pravidel ochrany spotřebitele, což vyplývá i z Protokolu o kontrole.

63. K tvrzení účastníka řízení, že dohledový benchmark č. 5/2013 ze dne 28.8.2013 byl vydán výlučně s ohledem na skutečnost, že na trhu bylo běžné užívání termínu „spoření“, správní orgán uvádí, že benchmark č. 5/2013 řeší nejen problematiku pojmu „spoření“, ale celou oblast propagace pojistných produktů. K uvedenému dodává, že infomační povinnosti při sjednávání a během trvání životního pojištění však byly řešeny mimo jiné již v Úředním sdělení České národní banky ze dne 2.5.2012 - v bodu II odst. 4 se mimo jiné uvádí: „*ČNB očekává, že pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel v rámci své povinnosti jednat s odbornou péčí a s ohledem na zákaz nekalých obchodních praktik poskytnou zájemci o uzavření pojistné smlouvy před uzavřením pojistné smlouvy životního pojištění úplné, aktuální a nezkreslené informace o nabízeném pojištění.*“ Pokud tedy účastník řízení prezentoval životní pojištění jako spoření, zcela jistě se jednalo o zkreslenou informaci, přičemž uvádění takových informací spotřebitelům lze označit za klamání bez ohledu na existenci Úředních sdělení či jiných stanovisek, které pouze reflektují ustálený právní výklad České národní banky v určité oblasti. Zákaz užívání nekalých obchodních praktik vyplývá přímo ze zákona o ochraně spotřebitele, jehož obsahem je účastník řízení jako pojišťovací zprostředkovatel vázán, nikoli z obsahu sdělení a stanovisek vydaných správním orgánem
64. K námitce, že tzv. III. pilíř důchodové reformy je i dnes nazýván „spořením“, správní orgán uvádí, že pojmosloví, které vymezuje zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů, je použitelné pouze pro účely tohoto zákona a není přenositelné na produkt investičního životního pojištění. Citovaný zákon ve svých ustanoveních zcela jasně vymezuje jednotlivé pojmy, včetně doplňkového penzijního spoření, a stejně precizně upravuje vlastnosti a charakter tohoto produktu. V případě investičního životního pojištění podrobná zákonná úprava chybí, a proto je na pojišťovacím zprostředkovateli, aby v souladu s povinností jednat s odbornou péčí a dodržováním zákazu klamat spotřebitele klientovi dostatečně jasně, srozumitelně a nezkresleně vysvětlil podstatu a fungování investičního životního pojištění, jeho poplatkovou strukturu, vznik nároku na odkupné a další parametry tohoto produktu, a prezentoval tento produkt takovým způsobem, aby ze strany klienta nemohlo dojít k záměně tohoto produktu za produkt spořicí. Pojmy zavedené zákonem č. 427/2011 Sb. lze využít výhradně pro účely daného zákona a účastníka řízení v žádném případě nezbavují ve vztahu k (doporučovanému) produktu investičního životního pojištění dodržovat povinnost vykonávat zprostředkovatelskou činnost s odbornou péčí resp. dodržovat ve vztahu k prezentaci daného produktu a spotřebitelům zákaz používání klamavých obchodních praktik, tedy vysvětlit podstatu a fungování investičního životního pojištění způsobem jednoznačným a srozumitelným i průměrnému spotřebiteli.
65. Argument účastníka řízení, že kontrolní zjištění ze stížností klientů nemohou být podkladem pro jasná a nezpochybnitelná zjištění by mohl obstát, jen pokud by správní orgán své zjištění opíral jen a pouze o vyjádření klientů ve stížnostech. Skutečnost, že účastník řízení používal při prezentaci investičního životního pojištění pojem spoření vyplynula jak z dokumentů Informace pro klienta, Kodex etiky, tak i z aplikace Panáček v kravatě a dokonce tato skutečnost vyplynula i z pohovoru s účastníkem řízení ze dne 8.4.2014. Vyjádření některých klientů v jejich stížnostech pak jen dokreslují, že klienti produkt životního pojištění skutečně chápali nikoli jako investici ale jako spořicí produkt.

66. Správní orgán navíc přistoupil k provedení důkazu výsledkem svědků, tedy klientů účastníka řízení, kteří na účastníka řízení podali stížnost buď správnímu orgánu nebo přímo účastníku řízení. Z výpovědí [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE] vyplynulo, že skutečně těmto klientům účastníka řízení bylo investiční životní pojištění prezentováno jako produkt spořicí a jmenovaní klienti produkt jako spořicí pochopili.
67. K námitce účastníka řízení, že u něj v roce 2012 proběhla kontrola zaměřená na tuto problematiku a pracovníci účastníka řízení souhlasili s postupy účastníka řízení, správní orgán konstatuje, že v roce 2012 proběhla státní kontrola zaměřená na kontrolu zákona o podnikání na kapitálovém trhu a zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, dodržování ustanovení zákona o ochraně spotřebitele nebylo kontrolováno. Správní orgán nevydal žádný souhlas s příslušnými postupy účastníka řízení a k uvedenému dále konstatuje, že skutečnost, že klientům bylo investiční životní pojištění prezentováno jako produkt spořicí, vyplynulo nejen z vnitřních předpisů, ale i ze stížností a výslechů klientů.
68. K argumentaci účastníka řízení týkající se aplikace Panáček v kravatě správní orgán uvádí, že je zcela irelevantní, či je to projekt. Správní orgán si je vědom, že aplikace není vlastním projektem účastníka řízení. Dle informací uveřejněných na internetové stránce [www.panacekvkravate.cz](http://www.panacekvkravate.cz)<sup>31</sup> byla jejich provozovatelem společnost [REDAKCE], IČO [REDAKCE], se sídlem [REDAKCE] - [REDAKCE]<sup>32</sup>, nicméně partnery projektu „Panáček v kravatě“ byla jednak společnost [REDAKCE] ( [REDAKCE], IČO [REDAKCE], se sídlem [REDAKCE] - [REDAKCE]), která je největším externím call centrem účastníka řízení a především účastník řízení, který „Panáčka v kravatě“ sám přímo používal (prostřednictvím Adminu a své vlastní internetové stránky).
69. Rozhodující je to, že aplikaci účastník řízení sám používal a zpřístupnil ji jak veřejnosti prostřednictvím internetových stránek tak svým spolupracovníkům prostřednictvím systému SMS Admin. Správní orgán pak v Oznámení o zahájení správního řízení uvedl datum, do kterého byla aplikace Panáček v kravatě funkční.
70. Ve svém vyjádření ze dne 25.2.2016 účastník řízení poukazuje na to, že závěry prošetřovaných stížností nevedly k rozhodnutí, že by mělo dojít ke konkrétnímu pochybení ze strany jakéhokoli subjektu. K tomuto správní orgán uvádí, že v reakcích správního orgánu na stížnosti klientů účastníka řízení byla pouze předběžná informace klientům o prozatímním stavu těchto šetření a nejednalo se o závazné správní rozhodnutí.
71. Správní orgán v Oznámení o zahájení správního řízení uvedl dokumenty a aplikaci, ve kterých byl účastníkem řízení pojem spoření užíván. Navíc bylo ze stížností klientů a jejich výslechů zjištěno, že samotní klienti účastníka řízení produkt investičního životního pojištění jako spoření skutečně vnímali.
72. Na základě výše uvedeného má správní orgán za prokázané, že účastník řízení minimálně od 1.1.2012 (správní orgán kontroloval smluvní dokumentaci včetně

<sup>31</sup> Popis „Panáčka v kravatě“ je dostupný též ve videích, která jsou přiložena jako soubory *panacekvkravate.cz\_01.flv* a *panacek-v-kravate\_02.flv*. Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: (Příloha č. 3, Bod 3).

<sup>32</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č. 3 (Bod 3: O\_panackovi.pdf).

Informace pro klienta z období od 1.1.2012 – viz odst. 27 tohoto rozhodnutí) do 6.2.2014 (k tomuto datu byla aplikace Panáček v kravatě stále dostupná na internetových stránkách – viz odst. 37 tohoto rozhodnutí) prezentoval životní pojištění jako spoření. Tuto prezentaci považuje správní orgán za nepravdivou, neboť životní pojištění spojené s investováním do fondů není produktem spořicí, ale kombinací investice a pojištění.

73. Skutečnost, že účastník řízení v posuzovaném období prezentoval životní pojištění jako spoření, jednoznačně vyplynula jak z dokumentu Informace pro klienta, z vnitřního předpisu Kodex etiky, z pohovoru s účastníkem řízení, z účastníkem řízení používané aplikace „Panáček v kravatě“ a také ze stížností klientů. Následně tato skutečnost vyplynula i z výslechu svědků. Vzhledem k této prezentaci se klienti v okamžiku uzavírání pojistné smlouvy o investičním životním pojištění mohli mylně domnívat (a dle stížností a výsledků klientů tomu tak skutečně bylo), že investiční životní pojištění je formou spoření (s obdobnými vlastnostmi jako mají termínované nebo „spořicí“ účty u bank), nikoliv kombinací pojištění a investování v rámci produktu IŽP, u kterého není nijak zaručena návratnost investované částky a u kterého se navíc předplácí vstupní poplatky, které má pojistník hradit po celou dobu trvání pojištění (předplácení nákladů). Tento rozdíl výrazným způsobem ovlivňuje očekávání klienta o výši (hodnotě) peněžních prostředků, které mohou být klientovi vyplaceny zpět v případě ukončení pojistné smlouvy.
74. Z Informace pro klienta používané účastníkem řízení při zprostředkování uzavření pojistné smlouvy ani ze stížností klientů přitom nevyplývá, že by účastník řízení v uvedeném období učinil jakýkoliv krok k tomu, aby své klienty o této skutečnosti informoval, resp. aby je poučil o rozdílu mezi investováním a spořením a o skutečném charakteru jimi sjednávaného pojistného produktu.
75. **Tím, že účastník řízení minimálně od 1.1.2012 do 6.2.2014 nepravdivě přirovnával životní pojištění spojené s investováním ke spoření, tedy při jednání s klienty postupoval v rozporu s odbornou péčí takovým způsobem, že přiměl tyto klienty provést obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinili, se dopustil nekalé obchodní praktiky dle § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, čímž porušil zákaz užívání nekalých obchodních praktik dle § 4 odst. 3 téhož zákona. Účastník řízení tak spáchal správní delikt dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.**

## **(II) Nedostatečné informování o nákladovosti životního pojištění a finančních důsledcích „přepojištění“- viz výrok A. (II)**

### **i. Skutková zjištění**

76. Pojišťovací zprostředkovatel musí před uzavřením pojistné smlouvy kromě jiného klientovi poskytnout písemně a srozumitelně informace týkající se sjednávaného pojištění. Součástí poskytovaných údajů musí být mimo jiné konkrétní informace o nákladovosti sjednávaného pojistného produktu a případných rizicích. Informace o nákladech, které klientovi vzniknou v souvislosti s uzavíráním pojistné smlouvy, jsou nezbytné nejen v případě uzavírání smlouvy nové, ale zejména když na doporučení pojišťovacího zprostředkovatele dochází k ukončení stávajícího pojištění a uzavření pojistné smlouvy nové, ať už u stávajícího nebo jiného pojistitele (dále tzv. „přepojištění“ nebo „přesmluvnění“).

77. Klienti by měli být dále informováni o budoucím vývoji kapitálové hodnoty pojištění, včetně vývoje odkupného v čase a nákladovosti produktu, což znamená, že by měli být informováni o základní struktuře pojistného a poplatcích, tj. o částkách přímo hrazených pojistníkem v rámci uzavřené pojistné smlouvy a dále o částkách uplatňovaných k tíži pojistníka včetně částek snižujících cenu podílové jednotky (blíže viz např. Dohledový benchmark č. 3/2012 – Nákladovost produktu životního pojištění, Informace o odkupném ze dne 30.11.2012).<sup>33</sup>

#### Nedostatečné informování o nákladovosti životního pojištění

78. Účastník řízení měl v průběhu státní kontroly upravenou povinnost informovat klienty o nákladech životního pojištění ve vnitřním předpise Kodex etiky. V tomto vnitřním předpise uložil svým obchodním zástupcům povinnost, aby záznam „Požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním osob“, který je součástí dokumentu „Informace pro klienta“ doplňovali o klientem podepsanou modelaci vývoje hodnoty životního pojištění spojeného s investováním do fondů, je-li roční běžné pojistné vyšší než 24 000 Kč, viz část B odst. 1 Kodexu etiky v aktuálním znění ze dne 24.3.2014 (tato povinnost byla do Kodexu etiky zakotvena poprvé až ke dni 7.6.2012).<sup>34</sup>
79. Správní orgán k výše uvedené povinnosti upravené v Kodexu etiky konstatuje, že pojišťovací zprostředkovatel by měl klienta informovat o nákladovosti životního pojištění vždy, tedy nejen v případě, že je sjednáno běžné pojistné alespoň ve výši 24 001 Kč ročně.
80. O tom, že účastník řízení nedostatečně informoval své zákazníky o nákladovosti životního pojištění, svědčí **stížnosti** doručené správnímu orgánu dne 12.6.2014 (jedná se o stížnosti klientů paní [redacted], paní [redacted], paní [redacted], paní [redacted], paní [redacted], pana [redacted], paní [redacted] a pana [redacted]).<sup>35</sup> Z těchto stížností vyplynulo, že tito klienti nebyli seznámeni s nákladovostí investičního životního pojištění. Jak uvedli, domnívali se, že „...peníze které si budeme dávat sami, si za dva roky můžeme kdykoliv vybrat. S tím většina z nás počítala. Jaké bylo naše překvapení, když jsme po dvou letech zjistili, že si nemůžeme vybrat vůbec nic a jestli budeme chtít částku, kterou jsme naspořili, tak musíme čekat ještě alespoň šest roků...“. Ani v Informacích pro klienty není uvedeno, že by byli klienti informováni o finančních nákladech nabízených pojistných produktů.
81. Ze stížnosti paní [redacted] [redacted] doručené správnímu orgánu dne 13.10.2013 vyplynulo, že také nebyla informována o veškerých nákladech životního pojištění, které uzavřela 1.6.2011 (pojistná smlouva č. [redacted], produkt ING SMART). Klientka

<sup>33</sup> Dostupný na internetové stránce [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), záložka Dohled a regulace/Výkon dohledu/Dohledová úřední sdělení a benchmarky.

<sup>34</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (ad 24 - předpisy a kodexy, soubor KODEX ETIKY PŘI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ŽIVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ) a Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 24.4.2014, Č.j.: 2014/2320/170 (bod 24).

<sup>35</sup> U p. [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 2.2.2012), [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 8.2.2012), [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 1.2.2012) a [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 2.2.2012) se jednalo o životní pojištění PROFI Život ČP sjednané s Českou pojišťovnou a.s. a u p. [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 1.2.2012), [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 10.2.2012), [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 20.2.2012), [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 21.2.2012) a [redacted] (smlouva č. [redacted] ze dne 9.2.2012) se jednalo o životní pojištění CLEVER INVEST GENERALI u Generali pojišťovny, a.s.

se ve své stížnosti podivuje nad tím, že platila poplatky („...Co to je za poplatky?“) a nad tím, že jí bude vyplaceno jen „odkupné“ z „naspořených 27 000 Kč.“ Dále uvedla: „...nikdy bych neuzavřela smlouvu na základě toho, že 2 roky ze svých peněz nespořím sobě, ale někam jinam..“ V Informaci pro klienta také nejsou uvedeny žádné informace o tom, že by PPZ informovala klientku o nákladovosti nabízeného pojistného produktu.

#### Nedostatečné informování o nákladovosti a důsledcích přepojištění

82. Účastník řízení má zavedenu informační povinnost pro své obchodní zástupce v souvislosti s doporučením nahradit původní pojistnou smlouvu novou pojistnou smlouvou (tzv. „přepojištění“) v Kodexu etiky až od 9.4.2013<sup>36</sup> (tato povinnost je upravena v Kodexu etiky s datem 9.4.2013). Obchodní zástupci účastníka řízení mají dle tohoto předpisu povinnost při „přepojišťování“ povinný záznam „Požadavky a potřeby klienta související se sjednáváním pojištěním osob“ uvedený v Informaci pro klienta doplnit o důvody, na kterých obchodní zástupce zakládá své doporučení na náhradu původního pojištění. Pokud své doporučení zakládá na finanční analýze, je povinen klientem podepsané vyhotovení analýzy odevzdat spolu s pojistnou smlouvou a informačním listem administrativě SMS k archivaci. Dále v kolonce „Jiné“ má uvést náklady, které jsou pro klienta spojené s náhradou původního pojištění (např. nízká výše odkupného, povinnost dodatečného zdanění, nemožnost převodu kapitálové hodnoty nebo technických rezerv mezi pojistiteli apod.). V případě, že obchodní zástupce účastníka řízení není schopen posoudit závažnost a rozsah důsledků svého doporučení (např. doporučuje ukončení pojištění, s jehož parametry se dostatečným způsobem neseznámil), je povinen tuto skutečnost zaznamenat v povinném záznamu „Požadavky a potřeby klienta související se sjednáváním pojištěním osob“ v kolonce „Jiné“.
83. Z výše uvedeného je zřejmé, že do data 9.4.2013 účastník řízení neměl vnitřním předpisem zavedenu povinnost pro své obchodní zástupce informovat klienty o nákladovosti přepojištění.
84. To, že účastník řízení nedostatečně informoval své klienty o nákladovosti a důsledcích přepojištění, dokládají také stížnosti klientů (řešené samostatně i ve spolupráci s příslušnou pojišťovnou), které účastník řízení předložil správnímu orgánu v průběhu státní kontroly. Jedná se o stížnosti za období od 1.1.2012 do dne zahájení kontroly (31.1.2014).<sup>37</sup> Z celkem 80 stížností se jich 18 týká tzv. přepojištění životního pojištění spojeného s investováním do fondů, tj. doporučení na výpověď či redukci stávajícího pojištění a uzavření pojištění nového<sup>38</sup> (tedy 22,5 % všech stížností se týká nedostatečného informování o nákladech vzniklých při přepojištění).
85. Ze stížnosti paní ██████████<sup>39</sup> doručené účastníku řízení dne 2.3.2012, vyplývá, že přepojištění považuje za nákladné a nevýhodné. Dle vyjádření stěžovatelky

<sup>36</sup> Dle vyjádření účastníka řízení ze dne 11.8.2014 se však může jednat o nesprávné datum. Prověřením stížností doložených účastníkem řízení bylo zjištěno, že účastník řízení s odkazem na úpravu přepojištění v Kodexu etiky uznal jako oprávněnou stížnost p. ██████████, a to přestože daná smlouva byla zprostředkována dne 25.3.2013, tj. před datem 9.4.2013. Správní orgán má proto za to, že úprava přepojištění byla do Kodexu etiky zakotvena nejdříve dne 25.3.2013.

<sup>37</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností).

<sup>38</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č. 3 (Bod 7).

<sup>39</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 3.pdf).

jí PPZ doporučila ukončit úrazové pojištění u pojišťovny Allianz, a.s. s tím, že jí nabídla výhodnější pojistku za méně peněz. Poté, co jí byly doručeny všechny náležitosti pojistné smlouvy, zjistila, že pojištění neodpovídalo slibům o nižších nákladech (doposud platila 800 Kč ročně a dle nové smlouvy měla platit 1 000 Kč měsíčně). Z písemného vyjádření odpovědné PPZ<sup>40</sup> vyplývá, že doporučila uzavřít nové pojištění, neboť to stávající nikterak nekrylo riziko úrazu „či jiného neštěstí“. V Informaci pro klienta<sup>41</sup> však není jakkoli zdůvodněno, proč bylo vhodným řešením tohoto nedostatku právě doporučené řešení (a nikoli např. případné doplnění chybějících připojištění do stávajícího produktu). Ačkoli z vyjádření PPZ vyplývá, že klientce nedoporučila vypovědět stávající smlouvu, ale toliko u této smlouvy snížit pojistné na nejnižší možné („Zároveň jsme zamrazovali PP (...).“), bylo její povinností v Informaci pro klienta uvést důvody k tomuto doporučenému řešení tak, aby mohla klientka náležitě zvážit finanční důsledky tohoto přepojištění.

86. Paní ██████████<sup>42</sup> ve své stížnosti doručené účastníku řízení dne 24.6.2012 vytýká jednání PPZ, který jí měl doporučit „levnější“ životní pojištění než to doposud sjednané. Výsledkem měla být výpověď tohoto již sjednaného pojištění s finanční ztrátou nejen z důvodu ztráty při výplatě odkupného, ale též proto, že se jednalo o zvláštní produkt od UNIQA Pojišťovny, a.s. pro zajištění hypotéky. Dle vyjádření účastníka řízení<sup>43</sup> mělo stávající pojištění zaniknout z důvodu neplacení pojistného. Účastník řízení tedy pochybení PPZ neshledal, nicméně nikterak nereagoval na námitku klientky, že PPZ vyřizoval výpověď po dobu 3 měsíců, a ani se nevyjádřil k chybějícím údajům o původní smlouvě v Informaci pro klienta<sup>44</sup>. Stejně tak v Informaci pro klienta opět chybí záznam o důvodech, proč bylo doporučeno pojištění nové.
87. Paní ██████████ ve své stížnosti na „přesmluvnění“<sup>45</sup> zdůrazňuje, že zástupce, který jí zprostředkoval uzavření pojistné smlouvy, „zároveň vypovídal pojistnou smlouvu“. V Informaci pro klienta<sup>46</sup> však opět chybí doporučení PPZ, jež by původní smlouvu jakkoli zohledňovalo. Ve vyjádření ke stížnosti paní ██████████<sup>47</sup> účastník řízení uvedl, že nově sjednaná pojistná smlouva „byla řádně sjednána dle potřeb a požadavků klientky“, ačkoli toto dle Informace pro klienta<sup>48</sup> nelze posoudit, když zcela chybí údaje o původní smlouvě klientky.

<sup>40</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4.2014, přijato dne 15.5.2014 pod č. j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.17, soubor S 3 vyjádření.pdf).

<sup>41</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4.2014, přijato dne 15.5.2014 pod č. j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.17, soubor S 3.jpg).

<sup>42</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 12.pdf).

<sup>43</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 12.pdf).

<sup>44</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4.2014, přijato dne 15.5.2014 pod Č.j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.17, soubor S 12.jpg).

<sup>45</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 40.pdf).

<sup>46</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4.2014, přijato dne 15.5.2014 pod Č.j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.17, soubor S 40.jpg).

<sup>47</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Stížnost č. 41, viz předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č.41.pdf).

<sup>48</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4.2014, přijato dne 15.5.2014 pod Č.j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.18, soubor 7007663378.pdf).

88. Paní ██████████ ██████████ ve své stížnosti<sup>49</sup> uvedla, že ji PPZ mylně informoval o tom, že jí veškeré finanční prostředky z původní smlouvy budou převedeny na smlouvu novou. Dle vyjádření účastníka řízení<sup>50</sup> ke stížnosti paní ██████████ ██████████ „se poradce s klientkou rozešli s tím, že pokud bude klientka chtít se stávajícími smlouvami něco provést, učiní tak písemně nebo se dostaví na přepážku pojišťovny (...)“. Ačkoli si tedy daný PPZ byl vědom již uzavřených pojištění klientky, v Informaci pro klienta<sup>51</sup> nejsou uvedeny žádné důvody pro doporučení uzavřít novou smlouvu, jež by již uzavřená pojištění zohledňovala.
89. Stížnosti jsou značnou měrou materiálně identické co do výtek klientů o nedostatečné obeznámenosti s finančními důsledky přepojištění. Dle záznamů v Informacích pro klienta nebyli klienti obeznámeni ve vztahu k původnímu pojištění se způsobem výpočtu odkupného a povinností zpětného dodanění a ve vztahu k novému pojištění s vysokými počátečními náklady, což dokládají následující stížnosti:
90. Ze stížnosti paní ██████████ ██████████<sup>52</sup> vyplývá, že jí nebyla řádně vysvětlena investiční složka pojištění a tedy ani finanční dopady spojené s přepojištěním. Ze stížnosti pana ██████████ ██████████<sup>53</sup> vyplývá neinformování o odkupném a počátečních nákladech produktu. Pan ██████████ ██████████<sup>54</sup> o PPZ uvedl: „Neřekl mi ale, že přijdu o peníze z mojí stávající smlouvy (...)“. Účastník řízení dále doložil stížnost paní ██████████ ██████████<sup>55</sup>, přičemž stížnost v téže věci, avšak v jiném znění, doložila též PČS<sup>56</sup>. Paní ██████████ v této stížnosti sděluje PČS: „Váš pojišťovací poradce (...) mi chtěl zrušit životní pojištění, které mám již 3 roky a mám v ní vše, co potřebuji a nahradil mi ji jinou, což mě poškodil a mylně informoval.“ Obdobně pan ██████████ ██████████<sup>57</sup> uvedl, že PPZ doporučil uzavření nové smlouvy téhož typu jako byly původní (vypovězené) smlouvy.
91. Pan ██████████ ██████████ si dne 6.4.2012 osobně stěžoval<sup>58</sup> na pobočce ČPP na to, že měl uzavřenu pojistnou smlouvu u jiné pojišťovací společnosti a v ní „naspořenu“ kapitálovou hodnotu. PPZ účastníka řízení ██████████ ██████████ mu doporučil tuto smlouvu ukončit a založit produkt „Flexi“ u ČPP. U „původní“ pojišťovny mu však vysvětlili, že by přišel o velkou část kapitálové hodnoty, což mu ale pan ██████████ ██████████ nesdělil.

<sup>49</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 20.pdf).

<sup>50</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 20.pdf).

<sup>51</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4.2014, přijato dne 15.5.2014 pod č.j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.18, soubor 7006693161.pdf).

<sup>52</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 21.pdf).

<sup>53</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 63.pdf).

<sup>54</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 69.pdf).

<sup>55</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 25.pdf).

<sup>56</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č. 3 (Bod 8).

<sup>57</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 61.pdf).

<sup>58</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 6.pdf).

92. ██████████ si stěžoval<sup>59</sup> dne 27.11.2013 přímo na pobočce účastníka řízení na to, že byl uveden v omyl dvěma PPZ účastníka řízení (jednalo se o ██████████ a ██████████). Klient se domníval, že mu PPZ provedou pravidelnou aktualizaci pojistných smluv. Tyto PPZ mu doporučily úpravu jeho 4 pojistných smluv z důvodu úspor na ročních poplatcích s tím, že „nepřijde ani o 1 Kč“. Až z následné korespondence pan ██████████ zjistil, že došlo ke zrušení jeho dosavadních smluv a uzavření smlouvy nové. Pojišťovna Kooperativa jej pak upozornila na nevýhodnost tohoto postupu. V Informaci pro klienta ze dne 17.8.2014<sup>60</sup> není povinný záznam v případě přepojišťování dle Kodexu etiky.
93. ██████████<sup>61</sup> ve své stížnosti doručené účastníku řízení dne 6.11.2013 uvedla, že jí PPZ účastníka řízení ██████████ (reg. č. ██████████) uvedla při uzavření životního pojištění v omyl. Účastník řízení vyřídil stížnost jako oprávněnou, když ve svém vyjádření mimo jiné konstatoval, že jeho PPZ jednala v rozporu s Kodexem etiky, když klientku neseznámila s režimem poplatků, výší ev. odbytného v jednotlivých letech pojištění apod.
94. Klient ██████████<sup>62</sup> ve své stížnosti ze dne 31.10.2013 žádá o stornování pojistné smlouvy z důvodu klamavých informací od PPZ účastníka řízení ██████████ (reg. č. ██████████). Sám účastník řízení uznal stížnost za oprávněnou, když uvedl, že PPZ pochybil, když klientovi nepodal informace dle Kodexu etiky v případě přesmluvnění, což dokládá i Informace pro klienta ze dne 25.3.2013<sup>63</sup>.
95. Některé stížnosti se týkají neinformovanosti o způsobu výpočtu odkupného. Paní ██████████ dle svého sdělení vycházela z informace, že jí z původního pojištění budou vyplaceny „veškeré finanční prostředky“, aniž si tak byla vědoma způsobu výplaty odkupného. Účastník řízení dále doložil stížnost pana ██████████<sup>64</sup>, přičemž jeho stížnost v téže věci předložila též pojišťovna Kooperativa<sup>65</sup>. Ve znění této stížnosti p. ██████████ poukazuje na nepravdivé informování v tom smyslu, že odkupné nemělo být tzv. „kráceno“, ačkoli opak byl pravdou.
96. Někteří stěžovatelé zmiňují též neinformování o povinnosti zpětného dodanění z důvodu výpovědi pojištění, u něhož byl uplatněn odpočet na dani. Tento nedostatek namítá ve své stížnosti paní ██████████<sup>66</sup>, dále pan ██████████<sup>67</sup> uvádí, že

<sup>59</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 77.pdf).

<sup>60</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4.2014, přijato dne 15.5.2014 pod č.j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.17, soubor S 77.pdf).

<sup>61</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 59.pdf).

<sup>62</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 65.pdf).

<sup>63</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací ze dne 24.4. 2014, přijato dne 15.5.2014 pod č.j.: 2014/2279/170 (příloha k bodu č.17, soubor S 65.pdf).

<sup>64</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 52.pdf).

<sup>65</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č. 3 (Bod 2, soubory: ██████████.jpg, ██████████.jpg) Stížnost v téže věci předložila též kontrolovaná osoba k bodu 30 výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 jako stížnost č. 52, nicméně v jiném znění, než v jakém ji předložila pojišťovna Kooperativa.

<sup>66</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 15.pdf).

<sup>67</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2. 2014 pod č.j.: 2014/ 745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 39.pdf).



nebyl informován o finančních důsledcích přesmluvnění, ani o „*uplatnění zdanitelných úlev*“. Ke stížnosti [REDAKCE] se účastník řízení vyjádřil, že si uvedená klientka neuvědomila finanční ztrátu z přepojištění a „*svoji povinnost navýšení základu daně z příjmu o částky v minulosti uplatněné ke snížení daňového základu za platbu životního pojištění*.“

97. Shora uvedené stížnosti na tzv. zpětné dodanění nepovažuje správní orgán za vyčerpávající přehled pochybení účastníka řízení s ohledem na následující stížnosti, z nichž sice nelze jednoznačně dovodit, že klientům vznikla povinnost zpětného dodanění (resp. že došlo k výplatě odkupného z původní smlouvy klienta, u níž byl uplatněn odpočet na dani), ale z nichž vyplývá, že došlo k výplatě odkupného či k „převodu peněz“ z původní smlouvy na smlouvu novou (aniž by bylo uvedeno, zda se jedná o odkupné):
98. Paní [REDAKCE] uvedla, že odkupné z původní smlouvy 30 959 Kč použila jako úhradu pojistného na nově uzavřenou smlouvu. Dle vyjádření pana [REDAKCE] ve znění stížnosti doloženém pojišťovnou Kooperativa<sup>69</sup> došlo k výplatě odkupného ve výši 31 828 Kč, které bylo následně použito jako mimořádné pojistné u nově sjednané smlouvy klienta (pojišťovna Kooperativa sama potvrdila, že u nově uzavřené smlouvy eviduje úhradu mimořádného pojistného v této výši<sup>70</sup>). Dle vyjádření paní [REDAKCE] jí PPZ doporučil vypovědět stávající pojištění s tím, že veškeré finanční prostředky z tohoto pojištění „*budou převedeny*“ na nově vzniklou smlouvu. Paní [REDAKCE] uvedla, že jí PPZ na nově uzavřenou smlouvu „*převodl naspořené peníze z původní smlouvy*.“ Ke stížnosti paní [REDAKCE] se účastník řízení vyjádřil, že uzavření nového pojištění bylo doporučeno „*za účelem možného převodu finančních prostředků z jiné pojistné smlouvy (...)*“.

## ii. Vyjádření účastníka řízení

99. Dle názoru účastníka řízení je dokládání klientem podepsané modelace vývoje pojištění a její archivace činností, kterou většina jeho konkurence v rámci své podnikatelské činnosti neprovádí, jelikož neexistuje žádný právní předpis příslušné relevance, který by tuto povinnost uvozoval. Účastník řízení má za to, že příslušné ustanovení Kodexu etiky, týkající se písemného seznamování klientů s provedenou modelací vývoje pojištění, nezbavuje podřízené pojišťovací zprostředkovatele povinnosti informovat klienty o provedené modelaci, jeho smyslem je pouze od určité hranice vyžadovat důkaz o informování klienta předem a nikoli, jak je to u konkurence běžné, až poté, tj. až po případné stížnosti.
100. S ohledem na uvedené má účastník řízení (respektive s ním spolupracující podřízené pojišťovací zprostředkovatelé) povinnost seznamovat klienty s provedenou modelací vývoje pojištění, tedy informovat je o nákladovosti sjednaných produktů, avšak pouze od určité výše plnění ze strany klienta je účastníkem řízení vyžadován na zpracované modelaci podpis klienta. Dále uvedl, že na poradách se spolupracujícími podřízenými

<sup>68</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Předložení dokladů a informací dle výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 (ad 30. – seznam stížností, soubor Příloha č. 49.pdf).

<sup>69</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č. 3 (Bod 2, soubor: [REDAKCE] 3.jpg a [REDAKCE] 4.jpg) Stížnost v téže věci předložila též kontrolovaná osoba k bodu 30 výzvy ze dne 31.1.2014, přijato ČNB dne 17.2.2014 pod č.j.: 2014/745/170 jako stížnost č. 52, nicméně v jiném znění, než v jakém ji předložila pojišťovna Kooperativa.

<sup>70</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Příloha č. 3 (Bod 2, soubor *odpověď 1.DOC*).

pojišťovacími zprostředkovateli bylo a je toto zdůrazňováno, s tím, že se jedná mimo jiné o jejich ochranu.

101. Účastník řízení uvedl, že i přes výše uvedené, na základě podnětu správního orgánu, bude Kodex etiky přeformulován v návaznosti na závěry Věstníku České národní banky ze září 2014.
102. Ke konkrétnímu zjištění správního orgánu, které poukazuje na údajnou skutečnost, že účastník řízení řádně nekontroluje své spolupracovníky, zda předávají modelaci vývoje pojištění k životnímu pojištění spojenému s investováním do fondů v souladu s interními předpisy, tedy že nezajistil řádnou kontrolu dodržování svých vnitřních předpisů, účastník řízení opakovaně uvedl, že u 6 smluv z původních 9 neměla být modelace provedena (jedná se o smlouvy s nižším plněním než tím, u kterého měla být v době jejich sjednání modelace provedena nebo se jedná o smlouvy čistě rizikové bez investiční složky), u dalších 2 pak nebyla modelace provedena z důvodu, že byly sjednány v „přechodném období“, které bylo zavedeno s ohledem na způsob zveřejňování interních předpisů účastníka řízení, přičemž v 1 případě došlo k pochybení, s největší pravděpodobností selhal lidský faktor při kontrole smluv. Jako polehčující okolnost účastník řízení uvedl „faktor titěrnosti zaškrťávátka riziková vs. investiční varianta smlouvy“.
103. K dalšímu zjištění účastník řízení uvedl, že je pravdou, že do data 9.4.2013 neměl vnitřním předpisem zavedenu povinnost pro své obchodní zástupce informovat klienty o nákladovosti přepojištění, což však neznamená, že klienti o zmíněném nebyli informováni. Od daného data v návaznosti na vydaný dohledový benchmark ČNB, však účastník řízení důsledně kontroluje činnost svých spolupracovníků a dbá na to, aby klienti byli informováni o důsledcích tzv. „přepojištění.“ V této souvislosti však uvedl, že v drtivé většině případů nešlo zjistit, zda-li u klientů dochází k přepojišťování, neboť pokud uvedené spolupracovník pojišťovacího agenta tomuto nesdělí, není v jeho silách, aby zjistil, zda-li klient má či měl již dříve uzavřenou smlouvu (nejde o případy, kdy je původní smlouva zprostředkována prostřednictvím účastníka řízení).
104. Dále účastník řízení uvedl, že v současné době v návaznosti na aktuální doporučení orgánu dozoru a dohledu, prezentovaná ve Věstníku ČNB ze září 2014, připravuje mimo jiné systém tzv. „welcome calls“, který by měl umožnit účinně odhalovat ty spolupracující podřízené pojišťovací zprostředkovatele, kteří se neřídí Kodexem etiky.
105. Účastník řízení zdůraznil, že má maximální zájem na tom, aby podnikání v oblasti zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví bylo transparentní a v souladu s dobrými mravy, proto tvrdě sankcionuje zjištěné případy přepojišťování (pokud klient při stížnosti tvrdí, že byl přepojištěn, a v záznamu přitom není uvedena existence předchozí smlouvy, řeší se tato situace sankcionováním PPZ). Tyto případy zveřejňuje, jak sám uvádí, mezi svými spolupracovníky v systému Admin včetně jména poradce a výše sankce, která je poradci udělena. Všichni poradci účastníka řízení jsou tak průběžně informováni o faktu, že v případě zjištěného pochybení jsou sankce stále a bez výjimek uplatňovány.
106. Účastník řízení uvedl, že by uvítal v souvislosti s uvedenou problematikou v rámci zajištění rovného a spravedlivého systému a podnikatelského prostředí existenci přísné a jednoznačné právní úpravy, jejíž dodržování by bylo důsledně kontrolováno u všech soutěžitelů.

### iii. Výslech svědků

107. Správní orgán přistoupil k provedení důkazu výsledkem svědků. Z výše uvedených stěžovatelů předvolal [REDAKCE], [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE]. Správní orgán popsal podrobnosti výslechu [REDAKCE] a [REDAKCE] v předchozím bodu ad (I), v tomto bodu tedy uvádí u těchto svědků pouze skutečnosti relevantní z hlediska informování zákazníků o nákladech souvisejících s uzavíráním investičního životního pojištění a nákladech při tzv. přesmluvnění.
108. Z výslechu [REDAKCE] vyplynulo, že při uzavírání smlouvy investičního životního pojištění se domnívala, že po dvou letech trvání produktu si bude moct část peněz, které tam vložila vybrat. Na dotaz, zda byla pojišťovací zprostředkovatelkou informována, že z peněz (pojistného), které zaplatí první 2 roky, nebude mít nic (že jsou to tedy náklady pojištění díky předplaceným poplatkům a nákladům), odpověděla, že nebyla.
109. Z výslechu [REDAKCE], který uzavíral pojistnou smlouvu stejně jako [REDAKCE] prostřednictvím PPZ [REDAKCE] vyplynulo, že se domníval, že po dvou letech trvání pojistné smlouvy bude moci s penězi (tj. se zaplaceným pojistným) volně disponovat.
110. Svědek [REDAKCE] v rámci výslechu sdělil, že jej kontaktoval telefonicky pan [REDAKCE] s tím, že jeho smlouva u Kooperativy je zastaralá, a že by pro něj zprostředkoval smlouvu výhodnější. Dle zjištění správního orgánu původní smlouva od pojišťovny Kooperativa byla uzavřena do roku 2036 a jednalo se o kapitálové životní pojištění se splátkou 500 Kč měsíčně a garantovanou částkou na dožití. U nově uzavřené pojistné smlouvy se jedná o investiční životní pojištění (PERSPEKTIVA 7BN s měsíční splátkou 500 Kč. Garantovaná částka na dožití sjednána není. Správní orgán během výslechu tohoto svědka uvedl, že část pojistného se v případě této smlouvy investuje do fondů, načež svědek prohlásil: „...o nějakých fondech nic nevím..“ a dále uvedl, že tento produkt nevnímal jako investiční, ale uzavíral jej s tím, že naspořená částka bude vyšší, o tom že by mohla být nižší jej PPZ vůbec neinformoval. Svědek uvedl, že pokud by byla výsledná částka nižší, tak by na tento produkt nikdy nepřistoupil.
111. Svědkyně [REDAKCE] uvedla (viz Protokol č.j. 2015/76237/570, spis č.l. 216-218), že pojišťovací zprostředkovatelka paní [REDAKCE] jí poradila ukončit úrazové pojištění u pojišťovny Allianz s tím, že jí nabízela výhodnější pojistku za méně peněz. Následně jí byly poštou doručeny veškeré náležitosti, které neodpovídaly slibům o nižších nákladech, protože částka 800 Kč, kterou měla svědkyně platit, byla měsíční, zatímco do té doby svědkyně platila 100 Kč ročně. Svědkyně uvedla, že jí vůbec nešlo o investici, ale o řešení úrazů dětí, a že nejevila zájem o kapitálové životní pojištění, neboť v té době měla uzavřené životní pojištění u pojišťovny Metlife, a.s.
112. Dále byla vyslechnuta paní [REDAKCE], která prostřednictvím podřízené pojišťovací zprostředkovatelky účastníka řízení [REDAKCE] jednala o uzavření investičního životního pojištění ING SMART. Pojištění bylo sjednáno na běžné placené pojistné ve výši 1 000 Kč měsíčně. Z výslechu vyplynulo, že vůbec nebyla informována o poplatcích souvisejících s uzavřeným investičním životním pojištěním („kde nabrali ten poplatek 40 korun nebo 95?...“), domnívala se, že „spoří“ pro svého vnuka částku 981 Kč a 19 Kč je pojištění (tedy cena za krytí pojištěných rizik). Zdůraznila, že nebyla informována o žádných poplatcích spojených s produktem.

113. Dále byl k výsledku předvolán ██████████, z jehož výsledku vyplynulo (viz Protokol č.j. 2015/76240/570, spis č.l. 212-214), že mu ██████████ (PPZ účastníka řízení, č.reg. ██████████) doporučil ukončit pojistnou smlouvu životního pojištění, kterou měl uzavřenu u České pojišťovny a doporučil mu uzavřít životní pojištění Flexi u Pojišťovny České spořitelny – č. sml. ██████████. Poté ho pan ██████████ kontaktoval, aby mu sdělil, že nově uzavřená pojistka nebude krýt určitá zdravotní rizika (problémy s kyčlí). Dle svého vyjádření následně pan ██████████ zjistil, že by mohl přijít o část peněz z původní pojistné smlouvy, o čemž ho ale pan ██████████ neinformoval. Z těchto dvou důvodů šel na pobočku Pojišťovny České spořitelny, kde návrh na uzavření pojistné smlouvy odvolal, čímž bylo pojištění ukončeno.

#### **iv. Právní kvalifikace a stanovisko správního orgánu**

114. *Podle § 2 odst. 1 písm. o) zákona o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů<sup>71</sup>, se odbornou péčí pro účely tohoto zákona rozumí úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti.*

115. *V souladu s § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Dále pak v souladu s § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele platí, že užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv se zakazuje. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.*

116. *Klamavé obchodní praktiky jsou pak definovány v § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, kdy obchodní praktika je v souladu s písm. c) tohoto ustanovení klamavá: „opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem.“*

117. K vyjádření účastníka řízení k tomuto bodu správní orgán uvádí, že z hlediska zákonných požadavků je třeba, aby byl klient o vlastnostech pojistného produktu úplně a srozumitelně informován. Jedna z nejdůležitějších informací, která má být klientovi poskytnuta je informace o veškerých finančních nákladech uzavíraného pojistného produktu. Správní orgán při státní kontrole zjistil, že účastník řízení své klienty o nákladovosti pojistných produktů informoval tím, že jim předával tzv. modelaci pojištění. Proto také správní orgán tento způsob informování klientů o nákladech pojistného produktu hodnotil a zjistil, že v některých případech klientům předána nebyla. Správní orgán k uvedenému konstatuje, že pokud se účastník řízení rozhodl, že bude své klienty informovat o nákladech uzavíraných pojistných produktů prostřednictvím modelace, pak tuto modelaci musí předávat ve všech případech, nikoli jen od určité hranice. Účastník řízení může ale své klienty informovat i jiným způsobem, musí však mít doklad o tom, že klient byl o „nákladovosti“ pojistného produktu informován. Účastník řízení však žádný jiný způsob informování zákazníků než předávání modelace správnímu orgánu nepředložil.

---

<sup>71</sup> Před nabytím účinnosti zákona č. 238/2012 Sb. ke dni 4.7.2012 byla odborná péče upravena stejným způsobem v § 2 odst. 1 písm. s) zákona o ochraně spotřebitele.

118. Vysvětlení účastníka ohledně počtu smluv, u kterých nemusela být modelace předána, správní orgán akceptuje, avšak otázka počtu smluv není z hlediska posouzení obecné otázky, zda účastník řízení informuje své klienty dostatečně o nákladovosti pojištění relevantní, neboť účastník řízení měl informovat všechny klienty o nákladovosti nikoli jen od jím určené hranice běžného ročního pojištění.
119. K argumentaci účastníka řízení, že v drtivé většině případů nešlo zjistit, zda u klientů dochází k přepojišťování, a že není v jeho silách zjistit, zdali klient má či měl již dříve uzavřenu smlouvu, správní orgán upozorňuje, že v případě, že pojišťovací zprostředkovatel uzavírá s klientem jakoukoli pojistnou smlouvu, je naprosto zásadní zjistit, zda již klient v dané oblasti pojištěn je (tedy zda má stávající pojistnou smlouvou kryta rizika). Dle názoru správního orgánu je důležité tuto skutečnost nejen zaznamenat, ale i zohlednit při zprostředkování „nové“ pojistné smlouvy.
120. Zvýše popsanych stížností klientů účastníka řízení, které byly adresovány České národní bance, vyplývá, že PPZ účastníka řízení nedostatečně informovali klienty o nákladovosti životního pojištění (o pojistném určeném na investiční a rizikovou část nebo odhad těchto částek a o poplatcích hrazených přímo pojistníkem nebo o částkách uplatňovaných na vrub pojistníka včetně částek snižujících cenu podílové jednotky), popřípadě zamlčovali tyto informace. Klienti pak v důsledku takto prezentovaného pojistného produktu nebyli informováni o tom, že jsou se sjednávaným produktem spojeny kromě pojistného též další poplatky. Správní orgán považuje způsob informování o nákladovosti životního pojištění ze strany PPZ účastníka řízení za formální a zcela nedostatečný, neboť jak plyne ze stížností klientů, které byly adresovány správnímu orgánu, konkrétní poplatková struktura jim nebyla známa. Uvedené zjištění potvrdily i výsledky některých klientů účastníka řízení. Pokud by klienti věděli, že si počáteční poplatky předplácejí na celou dobu trvání pojištění dopředu a že v případě vypovězení nebo zrušení takového produktu jim nebudou tyto poplatky (ani jejich alikvotní část) vráceny zpět, mnozí z nich by si produkt nesjednali.
121. Účastník řízení nemá dostatečně upravenou problematiku informování klientů ohledně nákladovosti životního pojištění ani ve vnitřním předpise Kodex etiky, neboť tento upravuje povinnost PPZ doplňovat záznam „Požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním osob“, který je součástí dokumentu „Informace pro klienta“ o klientem podepsanou modelaci vývoje hodnoty životního pojištění spojeného s investováním do fondů, pouze je-li roční běžné pojistné vyšší než 24 000 Kč. V tomto případě lze modelaci považovat za informaci o nákladovosti pojištění, a proto by měla být předávána ve všech případech a nejen v případě, je-li roční běžné pojistné vyšší než 24 000 Kč.
122. Ze stížností klientů, které předložil účastník řízení správnímu orgánu v průběhu státní kontroly, dále vyplývá, že stejně tak PPZ účastníka řízení nedostatečně informovali klienty o nákladovosti přepojištění, kdy v důsledku tohoto jednání mohla být způsobena klientům finanční újma v podobě ztráty peněžních prostředků.
123. Účastník řízení se ke stížnostem uvedeným v tomto bodu nijak nevyjádřil ani nepředložil důkaz o tom, že by výše uvedení stěžovatelé byli o nákladovosti uzavíraného pojistného produktu informováni, případně že byli informováni o nákladech a důsledcích přepojištění. V Informacích pro klienta tato skutečnost uvedena nebyla.

124. Popsané stížnosti a zjištění správního orgánu dokládají závažné a systémové nedostatky v jednání PPZ účastníka řízení, neboť při jednání s těmito klienty bylo postupováno v rozporu s požadavky odborné péče takovým způsobem, že PPZ mohli přimět tyto klienty provést obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinili.
125. Účastník řízení se výše uvedeným jednáním, kdy nedostatečně informoval své klienty o nákladech souvisejících s uzavíraným pojistným produktem a nedostatečně klienty informoval o nákladech a důsledcích souvisejících s přepojištěním a opomenul tak klientům uvést důležité údaje související s přepojištěním, dopouštěl minimálně v období od 17.5.2011 (datum, kdy stěžovatelka ██████████ podepsala Informaci pro klienta) do 14.2.2014 (datum, kdy podepsal Informaci pro klienta ██████████) nekalé obchodní praktiky podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele a navazujícího ustanovení § 5 odst. 1 písm. c), čímž porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik při nabízení služeb podle § 4 odst. 3 téhož zákona. Účastník řízení tak spáchal správní delikt dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

### **(III) Přijímání nepřipustných pobídek – viz výrok A. (III)**

#### **i. Skutková zjištění**

126. Účastník řízení jako investiční zprostředkovatel přijímá za zprostředkování obchodů s investičními nástroji svým klientům pobídky od jednotlivých obchodníků s cennými papíry (resp. banky). Pravidla pro přípustnost pobídek má účastník řízení upravena ve vnitřním předpise *Pravidla pro řešení střetu zájmů*<sup>72</sup>.
127. Podle *Smlouvy o obchodním zastoupení*<sup>73</sup> uzavřené dne 2.1.2008 se společností ██████████, ██████████ (dále též „████████“) náleží účastníku řízení za výkon činností dle této smlouvy<sup>74</sup> odměna, jejíž výpočet a výše je stanovena v čl. X odst. 1 *Smlouvy o obchodním zastoupení* a příloze č.3 této smlouvy.
128. Podle *Smlouvy o spolupráci*<sup>75</sup> uzavřené dne 9.10.2012 se společností ██████████, ██████████ (dále též „████████“) náleží účastníku řízení za výkon činností dle této smlouvy<sup>76</sup> odměna, jejíž výpočet a výše je stanovena v čl. 4 odst. 2 *Smlouvy o spolupráci* a dodatku č.1 této smlouvy.
129. Podle *Smlouvy o obchodním zastoupení*<sup>77</sup> uzavřené dne 29.6.2007 se společností ██████████, ██████████ (dále též „████████“) náleží účastníku řízení za výkon činností dle této smlouvy odměna, jejíž výpočet a výše je stanovena v čl. VI *Smlouvy o obchodním zastoupení*.

<sup>72</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (bod 6).

<sup>73</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (bod 3).

<sup>74</sup> Podle čl. II *Smlouvy o obchodním zastoupení* pověřuje *Obchodník Zástupce, aby na území České republiky vyhledával Oprávněné investory, nabízel jim investice do Podílových listů, zprostředkoval Obchodníkovi příležitosti uzavřít s nimi Smlouvu o obstarání a/nebo Smlouvu o obhospodařování.*

<sup>75</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (bod 3).

<sup>76</sup> Podle čl. 1 *Smlouvy o spolupráci* je předmětem této smlouvy závazek *Investičního zprostředkovatele provádět propagaci investičních služeb vůči potenciálním klientům Obchodníka, zprostředkovávat uzavírání rámcových smluv na poskytování investičních služeb mezi Obchodníkem a potenciálními klienty a poskytovat služby klientům Obchodníka, spočívající v přijetí a předání pokynů k nákupu a prodeji investičních nástrojů.*

<sup>77</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (bod 3).

130. Zákazník je o existenci pobídek poskytovaných účastníku řízení spolupracujícími partnery informován prostřednictvím dokumentů těchto partnerů. Např. společnost [REDAKCE] informuje své zákazníky, že využívá k distribuci investičních nástrojů investiční zprostředkovatele, jimž vyplácí provize, které jsou stanoveny individuálně, zpravidla procentem z objemu jimi zprostředkovaných investic. Podrobnější informace poskytne [REDAKCE] na požádání<sup>78</sup>. Společnost [REDAKCE] zase uvádí, že „poskytuje investiční služby prostřednictvím zaměstnanců nebo investičních zprostředkovatelů a vázaných zástupců. V případě, že Obchodník využívá k distribuci investičních nástrojů investiční zprostředkovatele nebo vázané zástupce, vyplácí těmto osobám provize“.<sup>79</sup>
131. Vlastní dokument vytvořený účastníkem řízení, který by obsahoval jakékoliv informace o účastníkem řízení přijímaných pobídkách, není zákazníkům předáván. V rámci kontrolních pohovorů bylo zjištěno, že konkrétní výši odměny poskytované účastníku řízení obchodníky s cennými papíry sdělují vázaní zástupci zákazníkům pouze v případě, že zákazník o tuto informaci projeví zájem. V praxi však zákazníci tuto informaci zpravidla nevyžadují.<sup>80</sup> K tomu správní orgán uvádí, že informaci o přijímaných pobídkách by měl investiční zprostředkovatel poskytnout zákazníkovi před poskytnutím investiční služby sám, nikoli až na žádost zákazníka. Navíc výše uvedené dokumenty vypracované obchodníky s cennými papíry jsou nedostačující, neboť jsou velmi obecné (pouze informují o tom, že vyplácejí provize, není zde uveden ani způsob jejich výpočtu). Investiční zprostředkovatel by měl mít vlastní informaci o tom, jaké pobídky přijímá, kterou předává klientům.

## ii. Vyjádření účastníka řízení

132. Účastník k výše uvedenému zjištění správního orgánu uvedl, že používal postupy a dokumenty, které byly v minulosti předmětem kontroly ze strany České národní banky, konkrétně „Infolist“ obsahující mimo jiné informace o pobídkách v rozsahu zdokumentovaném správním orgánem, byl obchodní společností SMS finanční poradenství přímo vytvořen na základě podnětu správního orgánu. Účastník řízení uvedl, že znění Infolistu bylo správním orgánem výslovně přijato a schváleno v rámci nápravy tehdejších kontrolních zjištění.
133. Jak dále účastník řízení uvedl, i přes uvedenou dobrou víru účastníka řízení aktuálně pracuje na změnách užívaných dokumentů, mimo jiné i na změně „Infolistu“ užívaným investičním zprostředkovatelem, který bude s ohledem na nové technické možnosti a obchodní politiku účastníka řízení integrován do aplikace Galaxy do 1.4.2015.

## iii. Právní kvalifikace a stanovisko správního orgánu

134. Dle ustanovení § 32 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu platí, že na investičního zprostředkovatele se při výkonu činností uvedených v § 29 odst. 1 použijí přiměřeně § 15a až § 15r upravující povinnosti při jednání se zákazníky, ustanovení § 15 odst. 3 a 4 platí obdobně.

<sup>78</sup> Viz Příloha č. 1: obchodní podmínky (část *Důležitá upozornění*) ke smlouvám uzavíraných se zákazníky (Příloha č. 1 správního spisu: Přijato ČNB dne 17.2.2014 pod Č.j.: 2014/745/170 (bod 7)).

<sup>79</sup> Viz čl. 7 Všeobecných obchodních podmínek (Příloha č. 1 správního spisu: Přijato ČNB dne 16.5.2014 pod Č.j.: 2014/2312/170 (bod 35)).

<sup>80</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: Kontrolní pohovor - 1.7. - [REDAKCE] [REDAKCE].MP3 (čas od 43:50), Kontrolní pohovor - 1.7. - [REDAKCE] [REDAKCE].MP3 (čas od 21:35), Kontrolní pohovor - 1.7. - [REDAKCE] [REDAKCE].MP3 (čas od 1:10:42).

135. Ustanovení § 15 odst. 3 téhož zákona pak stanoví, že obchodník s cennými papíry nesmí při poskytování investičních služeb přijmout, nabídnout nebo poskytnout poplatek, odměnu nebo nepeněžitou výhodu (dále jen „pobídka“), která může vést k porušení povinnosti stanovené v odstavci 1 (tj. obchodník s cennými papíry jedná kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků, zejména plní povinnosti stanovené v tomto oddílu). (Obdobná povinnost je stanovena i investičnímu zprostředkovateli v ustanovení § 32 odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu). Dle odst. 5 téhož ustanovení zákona pak prováděcí právní předpis stanoví požadavky na kvalitativní charakter přípustnosti pobídek.
136. Problematika poskytování pobídek dle § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu je tedy dále rozvedena v § 15 vyhlášky č. 303/2010 Sb., který stanoví okolnosti přípustnosti pobídky. Těmito okolnostmi pak jsou v souladu s § 15 odst. 1 vyhlášky č. 303/2010 Sb. situace, kdy pobídka: „a) je hrazena zákazníkem, za zákazníka nebo je vyplácena zákazníkovi, b) je hrazena třetí straně či pro třetí stranu nebo poskytována třetí stranou či za třetí stranu a 1. zákazník byl před poskytnutím hlavní nebo doplňkové investiční služby jasně, srozumitelně a úplně informován o existenci a povaze pobídky a výši nebo hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu, pokud ji nelze zjistit předem, 2. pobídka přispívá ke zlepšení kvality poskytované služby a 3. pobídka není v rozporu s povinností obchodníka s cennými papíry jednat v nejlepším zájmu zákazníka.“
137. K dalším podrobnostem ohledně problematiky pobídek je možno odkázat na metodický materiál České národní banky, konkrétně úřední sdělení ze dne 16.12.2011 o podmínkách přípustnosti pobídek při poskytování investičních služeb a v kolektivním investování, které bylo dále nahrazeno úředním sdělením ze dne 17.1.2014, o podmínkách přípustnosti pobídek při distribuci některých produktů na finančním trhu.
138. Účastník řízení ve své argumentaci mimo jiné uvedl, že Infolist obsahující mimo jiné i informace o pobídkách byl vytvořen na základě podnětu správního orgánu, a že jeho znění bylo výslovně přijato a schváleno správním orgánem. S touto argumentací nelze souhlasit.
139. V první řadě je nutno zdůraznit, že v rámci státní kontroly, která probíhala od 30.10.2011 do 15.2.2012 (dále jen „předchozí státní kontrola“), nebylo dodržování ustanovení § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, které se týká pobídek, kontrolováno, jak ostatně vyplývá z Protokolu o kontrole ze dne 15.2.2012.
140. V rámci předchozí státní kontroly správní orgán zjišťoval, jaké informace účastník řízení jako investiční zprostředkovatel klientům předává. V bodu 5.7.1. Protokolu o kontrole ze dne 15.2.2012 pak bylo správním orgánem konstatováno, že účastník řízení svým klientům neposkytuje informace, které má poskytovat dle ustanovení § 15d až 15f zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Problematika pobídek, která je upravena v § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, v Protokolu o kontrole ze dne 15.2.2012 zmíněna není.
141. Účastník řízení proti Protokolu o kontrole ze dne 15.2.2012 námitky nepodal, ale vytvořil Harmonogram nápravných opatření, která postupně správnímu orgánu zasílal. V rámci těchto nápravných opatření (tedy opatření k nápravě bodu 5.7.1. Protokolu o kontrole ze dne 15.2.2012, který se týkal pouze porušení § 32 odst. 3 a navazujících § 15d až 15f zákona o podnikání na kapitálovém trhu) zaslal správnímu orgánu dokument „Informace“ (č.l. 394 správního spisu). Správní orgán však neprovedl



žádný úkon, kterým by dokument „Informace“ schválil, ani k němu nevydal žádné stanovisko.

142. K nápravnému opatření ve formě předloženého dokumentu „Informace“ se správní orgán vyjádřil pouze v souvislosti s tehdy řešeným správním deliktem, který se netýkal problematiky pobídek, a to v rámci Rozhodnutí o uložení pokuty ze dne 12.9.2012 (č.j. 2012/8762/570, č.l. 395-406 správního spisu). V tomto rozhodnutí pak správní orgán pouze konstatoval, že účastník řízení v rámci nápravných opatření ještě před zahájením správního řízení správnímu orgánu předložil dne 2.4.2012 dokument „Informace“, ve kterém jsou uvedeny základní informace pro klienty o účastníku řízení ohledně jeho předmětu podnikání, dále o tom, od kdy vykonává investiční činnost a informace o partnerech s nimiž spolupracuje v rámci poskytování investičních služeb [REDAKCE], [REDAKCE] a [REDAKCE]. Dále správní orgán uvedl, že jsou zde uvedeny kontaktní údaje účastníka řízení a informace o tom, že komunikace mezi obchodníkem s cennými papíry a zákazníkem může probíhat pouze písemnou formou.
143. Z výše uvedeného je zřejmé, že správní orgán žádným svým úkonem neschválil dokument Informace. Tento dokument pouze přijal v rámci nápravného opatření bodu 5.7.1. Protokolu o kontrole ze dne 15.2.2012, který se týkal porušení ustanovení § 15d až 15f zákona o podnikání na kapitálovém trhu a nikoli pobídky upravujícího ustanovení § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu.
144. Argumentace účastníka řízení, že v dobré víře používal dokument výslovně přijatý a schválený Českou národní bankou, tedy nemůže obstát, když Česká národní banka tento dokument žádným svým úkonem neschválila.
145. Správní orgán tedy uzavírá, že je nepochybné, že účastník řízení jako investiční zprostředkovatel přijímá za zprostředkování obchodů s investičními nástroji svým klientům pobídky od jednotlivých obchodníků s cennými papíry. Pro splnění podmínky přípustnosti pobídky je účastník řízení povinen zákazníka informovat nejen o její existenci a povaze, ale též o její výši nebo hodnotě (popř. způsobu jejího výpočtu, pokud ji nelze zjistit předem) a to vždy, nikoli pouze na vyžádání zákazníků, jak to činil účastník řízení.
146. **Správní orgán má za prokázané, že účastník řízení přijímal od svých obchodních partnerů pobídky ve smyslu ustanovení § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu a své zákazníky o těchto pobídkách v období od 31.1.2014 (začátek státní kontroly) do 28.11.2014 (konec státní kontroly) nedostatečně informoval, čímž porušil ustanovení § 15 odst. 3 zákona o podnikání na kapitálovém trhu ve spojení s ustanovením § 32 odst. 3 téhož zákona a ustanovením § 15 odst. 1 písm. b) bodu 1. vyhlášky č. 303/2010 Sb. Účastník řízení tak spáchal správní delikt dle § 157 odst. 2 písm. b) zákona o podnikání na kapitálovém trhu.**

**(IV) Neuchovávání dokumentů a záznamů komunikace s účastníky a zájemci doplňkového penzijního spoření – viz výrok A. (IV)**

**i. Skutková zjištění**

147. Účastník řízení je od 10.1.2013 oprávněn poskytovat služby podle ZDPS. Správní orgán v rámci státní kontroly provedl kontrolu činnosti účastníka řízení v souvislosti s poskytováním služeb podle ZDPS.

148. Dle sdělení účastníka řízení ze dne 19.5.2014, č.j. 2014/2320/170 (bod č. 55) v kalendářním roce 2013 zprostředkoval celkem 76 smluv doplňkového penzijního spoření. Správní orgán si vyžádal dne 18.6.2014 (č.j. 2014/7355/CNB/170) kompletní smluvní dokumentaci k 5 namátkově vybraným smlouvám doplňkového penzijního spoření, včetně veškeré smluvní dokumentace archivované účastníkem řízení: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]. Účastník řízení k uvedenému vzorku smluv předložil pouze „Informační list“. Žádné další související dokumenty ani samotné smlouvy nepředložil a uvedl, že další související dokumenty včetně znění jednotlivých smluv neuchovává s tím, že Informační list obsahuje veškeré zákonem požadované informace.<sup>81</sup>
149. Informační list obsahuje pouze základní informace o investičním zprostředkovateli – účastníku řízení a o příslušném vázaném zástupci a obecné informace o pobídkách. Na Informačním listu však není zaznamenáno, ani se kterou penzijní společností klient uzavřel smlouvu.
150. Z vyjádření účastníka řízení vyplývá, že účastník řízení neuchovává kopie zprostředkovaných smluv doplňkového penzijního spoření. Účastník řízení v této souvislosti uvedl, že mu není známo, že by ani některý z jeho vázaných zástupců (dále také jen „VZ“) archivoval kopie zprostředkovaných smluv doplňkového penzijního spoření.<sup>82</sup>
151. Uzavření smlouvy o doplňkovém penzijním spoření představuje činnost výslovně uvedenou v ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS. Hlavními dokumenty dokládajícími tuto činnost jsou právě kopie zprostředkovaných smluv doplňkového penzijního spoření, které tak podléhají povinnosti uchování dle § 75 odst. 6 ZDPS.
152. Účastník řízení rovněž neuchovává další dokumenty související se zprostředkováváním smluv o doplňkovém penzijním spoření, jako jsou např. výstupy ze softwaru SMS Galaxy, které umožňují záznam požadavků a potřeb účastníka doplňkového penzijního spoření, či záznam informací získaných od účastníka. Účastník řízení uvedl, že jeho VZ při jednání s účastníky doplňkového penzijního spoření používají výstup ze softwaru SMS Galaxy fakultativně a že ani účastník řízení ani jeho VZ tyto dokumenty nearchivují, a tudíž nemohly být správnímu orgánu předloženy.<sup>83</sup> Použití softwaru SMS Galaxy při jednání klienty a zpracovaný výstup *Návrh opatření pro konsolidaci osobních financí* z důvodů svého obsahu představuje klíčovou fází výkonu činností směřujících k tomu, aby zájemce měl příležitost uzavřít smlouvu o doplňkovém penzijním spoření, což představuje činnost výslovně uvedenou v ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS. Rovněž tyto dokumenty, pokud jsou při jednání s účastníky doplňkového penzijního spoření použity či jim předány, podléhají výše uvedené povinnosti uchování.
153. K využití prostředků komunikace na dálku při jednání s klienty účastník řízení uvedl, že prostředky komunikace na dálku při jednání s klientem nevyužívá.<sup>84</sup> Nicméně v průběhu státní kontroly bylo zjištěno, že jednotliví PPZ či VZ používají služeb třetích osob (tzv. call centrum) při iniciační části akvizice nových klientů prostřednictvím

<sup>81</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato dne 14.7.2014, č.j.: 2014/16276/CNB/170 (bod č. 17) a Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: kontrolní pohovor – 30.6. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] – II.část.MP3 (čas od 7:45).

<sup>82</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato dne 14.7.2014, č.j.: 2014/16276/CNB/170 (bod č. 17).

<sup>83</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato dne 14.7.2014, č.j.: 2014/16276/CNB/170 (bod č. 17).

<sup>84</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato dne 14.7.2014, č.j.: 2014/16276/CNB/170 (bod č. 17).

telefonického oslovování potenciálních klientů za účelem sjednání první schůzky s daným PPZ či VZ (tzv. cold calls). Při výkonu této činnosti je stanovena účastníkem řízení povinnost zajistit uchování nahrávek z těchto telefonických hovorů po dobu 6 měsíců.

154. Pokud se týká záznamů komunikace na dálku, pak správní orgán považuje ve smyslu výše uvedených ustanovení za povinnost účastníka řízení uchovávat záznamy s požadovanými parametry v případě, že její jednotliví VZ komunikují s účastníky doplňkového penzijního spoření v rámci výkonu činností uvedených v ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS (typicky telefonicky nebo elektronickou poštou). Takovouto komunikací se rozumí i výše popsané telefonické oslovování osob za účelem nabízení služeb finančního poradenství či zprostředkování. Pokud je s danou osobou následně uzavřena smlouva o doplňkovém penzijním spoření, naplňuje již toto telefonické oslovování (tzv. cold calls) znaky činností dle ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS, tedy činnosti směřující k tomu, aby zájemce o doplňkové penzijní spoření měl příležitost s penzijní společností uzavřít smlouvu o doplňkovém penzijním spoření. Tím spíše, že v některých zajištěných telefonních hovorech je přímo uváděno, že klient má mít sjednanou určitou formu důchodového zabezpečení (z formulace: „máte sjednan penzijní fond“ nelze jednoznačně určit, zda se jedná o smlouvu penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření či důchodového spoření). Je tedy povinností účastníka řízení uchovávat písemně nebo jiným průkazným způsobem alespoň datum a čas této komunikace, identifikaci stran, pokud je dostupná, a obsah této komunikace.

## **ii. Vyjádření účastníka řízení**

155. Dle názoru účastníka řízení nebylo zcela v jeho silách a reálných možnostech kontrolovat obsah a rozsah jednotlivých jednání mezi s ním spolupracujícími vázanými zástupci a potencionálními klienty, což by se však mělo změnit zavedením systému tzv. „welcome calls“, který by měl umožnit minimálně namátkovou kontrolu. Uvedené je dle účastníka řízení akcentováno skutečností, že všichni s ním spolupracující vázaní zástupci jsou současně podřízenými pojišťovacími zprostředkovateli (rovněž spolupracujícími s účastníkem řízení) a schůzka s potencionálním klientem se netýká v absolutní většině případů poskytnutí služeb v oblasti důchodového spoření a doplňkového penzijního spoření.
156. Jak dále uvedl při „navolávání“ schůzek, pro něž je užíváno služeb callcentra, nedochází k žádným jednáním o jakýchkoli produktech, jelikož operátor o nich nemá žádné informace a tyto nenabízí, pouze sjednává schůzku z oblasti finančního poradenství – z uvedeného je zřejmé, že mezi operátorem callcentra a klientem neprobíhají ani jednání o produktech, u nichž je právní úpravou stanovena povinnost archivovat dokumentaci o komunikaci. Pokud je produkt s klientem následně sjednán, účastník řízení má vždy archivován záznam o jednání s klientem ve formě „Infolistu“.
157. I přes uvedené, účastník řízení upravil své postupy tak, že jsou scanovány veškeré smlouvy důchodového spoření a doplňkového penzijního spoření v rámci archivace, které jsou následně uloženy v digitálním archivu. Upraven měl být dle vyjádření účastníka řízení rovněž s platností od 1.4.2015 i Kodex telefonování, přičemž daná úprava zavedla následující pravidla a povinnosti:
- a) Externí najatý telefonista (tedy ten, který není ve smluvním vztahu s obchodní společností SMS finanční poradenství, a.s. založeném smlouvou o obchodním zastoupení či jinou obdobnou smlouvou) není oprávněn a nesmí potencionálnímu klientovi nabízet žádné finanční produkty, zejména ne pojištění, investice či penze.

- b) Pokud jsou v rámci telefonického oslovování klientů těmito výše specifikované finanční produkty nabízeny (osobou, která je k tomu oprávněna), musí být vždy takovýto hovor nahrán.

158. Dle vyjádření účastníka řízení nevznikla vytýkaným jednáním žádná škoda, přičemž záznam jednání s klientem, smlouvy důchodového spoření a doplňkového penzijního spoření, jsou uloženy u jeho smluvních partnerů a bez problémů dostupné pro účely vedení evidencí.

### **iii. Právní kvalifikace a stanovisko správního orgánu**

159. *Podle ustanovení § 75 odst. 4 ZDPS investiční zprostředkovatel a obchodník s cennými papíry vedou o výkonu činností uvedených v § 74 odst. 1 téhož zákona (tj. činnost směřující k tomu, aby zájemce o doplňkové penzijní spoření nebo účastník měl příležitost s penzijní společností uzavřít smlouvu o doplňkovém penzijním spoření, a uzavírat jménem a na účet penzijní společnosti smlouvy o doplňkovém penzijním spoření) evidenci, která obsahuje zejména údaje o uzavřených smlouvách a o doplňkovém penzijním spoření.*
160. *Dle odst. 5 téhož ustanovení v souvislosti s evidencí podle odstavce 4 osoba tam uvedená*
- a) používá a provozuje zařízení pro komunikaci v souvislosti s výkonem činností uvedených v § 74 odst. 1 v případě, že ke komunikaci s účastníkem nebo zájemcem o doplňkové penzijní spoření dochází prostředky komunikace na dálku, prostřednictvím konkrétně určených zařízení pro komunikaci včetně konkrétně určené telefonní linky a adresy pro elektronickou komunikaci,*
  - b) v souvislosti s výkonem činností uvedených v § 74 odst. 1 zachytí písemně nebo jiným průkazným způsobem alespoň datum a čas komunikace, identifikaci stran komunikace, pokud je dostupná, a obsah komunikace,*
  - b) zabezpečuje správu zařízení pro komunikaci podle písmene a) pouze určeným správcem,*
  - c) zabezpečuje nezměnitelnost záznamu komunikace podle písmene b).*
161. *Podle ustanovení § 75 odst. 6 ZDPS kontrolovaná osoba uchovává dokumenty týkající se činností uvedených v ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS po dobu 10 let od okamžiku výkonu této činnosti a záznamy komunikace s účastníkem nebo se zájemcem o doplňkové penzijní spoření po dobu 3 let; tato povinnost se vztahuje i na uchovávání dokumentů, pokud jejím jménem jednal vázaný zástupce.*
162. Ze zjištění správního orgánu i z vyjádření účastníka řízení v rámci státní kontroly vyplynulo, že účastník řízení minimálně v období od 10.1.2013 (od tohoto data má účastník řízení oprávnění poskytovat služby dle ZDPS) do 28.11.2014 (datum ukončení státní kontroly) neuchovával dokumenty týkající se činností uvedených v § 74 odst. 1 ZDPS, v případě účastníka řízení tedy kopie zprostředkovaných smluv doplňkového penzijního spoření a *Návrh opatření pro konsolidaci osobních financí*. Jedná se o dokumenty dokládající činnost dle § 74 odst. 1 ZDPS, které tak podléhají povinnosti uchovávání. Stejně tak neuchovával žádné záznamy komunikace s účastníky nebo zájemci doplňkového penzijního spoření.
163. V rámci vyjádření k Oznámení o zahájení správního řízení účastník řízení zjištění správního orgánu, tedy že neuchovával dokumenty ani záznamy komunikace s účastníky nebo zájemci doplňkového penzijního spoření, nerozporoval. Pouze

konstatoval, že nebylo v jeho silách a reálných možnostech kontrolovat obsah a rozsah jednotlivých jednání mezi s ním spolupracujícími vázanými zástupci a potencionálními klienty.

164. K této argumentaci správní orgán uvádí, že pokud účastník řízení chce vykonávat činnost dle ZDPS, tedy činnost regulovanou zákonem musí dodržovat zákonem dané povinnosti. Další vyjádření účastníka řízení se týkají vysvětlení jeho nápravných opatření. Nápravná opatření ze strany účastníka řízení budou brána jako polehčující okolnost, avšak to nic nemění na tom, že v období od 10.1.2013 do 28.11.2014 své povinnosti ohledně uchovávání dokumentů týkajících se výkonu činností podle ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS a záznamů komunikace s účastníky nebo zájemci doplňkového penzijního spoření neplnil.
165. **Správní orgán má za prokázané, že účastník řízení v období od 10.1.2013 do 28.11.2014 neuchovával dokumenty týkající se výkonu činností podle ustanovení § 74 odst. 1 ZDPS ani záznamy komunikace s účastníky nebo zájemci doplňkového penzijního spoření, čímž porušil ustanovení § 75 odst. 6 ZDPS a spáchal tak správní delikt podle § 163 odst. 5 písm. e) a f) ZDPS.**

**(V) Neuchovávání dokumentů a záznamů komunikace s účastníky a zájemci o důchodové spoření – viz výrok A. (V)**

**i. Skutková zjištění**

166. Správní orgán přezkoumal činnost účastníka řízení ve smyslu dodržování ZDS. Skutková zjištění jsou stejná jako v předchozím bodě 5:
167. Dle údajů předložených účastníkem řízení ze dne 19.5.2014, č.j. 2014/2320/170 (bod č. 55) v kalendářním roce 2013 zprostředkoval celkem 25 smluv důchodového spoření. Správní orgán si vyžádal dne 18.6.2014 (č.j. 2014/7355/CNB/170) kompletní smluvní dokumentaci ke 2 namátkově vybraným smlouvám důchodového spoření: Penzijní společnost České pojišťovny, a.s.: účastník ██████████ ██████████ (datum uzavření smlouvy 25.6.2013) a ██████████ ██████████ (datum uzavření smlouvy 27.6.2013). Stejně jako v případě doplňkového penzijního spoření účastník řízení k těmto smlouvám předložil pouze „Informační list“. Žádné další související dokumenty ani samotné smlouvy nepředložil a uvedl, že další související dokumenty včetně znění jednotlivých smluv neuchovává s tím, že Informační list obsahuje veškeré zákonem požadované informace.<sup>85</sup>
168. Účastník řízení stejně jako v případě doplňkového penzijního spoření neuchovával žádné další dokumenty související se zprostředkováváním smluv o důchodovém spoření, jako jsou např. výstupy ze softwaru SMS Galaxy, které umožňují záznam požadavků a potřeb účastníka důchodového spoření, či záznam informací získaných od účastníka důchodového spoření. Účastník řízení uvedl, že její VZ při jednání s účastníky důchodového spoření používají tento dokument fakultativně a že ani on ani její VZ tyto dokumenty nearchivují, a tudíž nemohly být správnímu orgánu předloženy<sup>86</sup>. Použití softwaru SMS Galaxy při jednání s účastníkem důchodového

<sup>85</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato dne 14.7.2014, Č.j.: 2014/16276/CNB/170 (bod č. 17) a Příloha č. 1 správního spisu: Protokol o kontrole: kontrolní pohovor – 30.6. ██████████, ██████████, ██████████ – II.část.MP3 (čas od 7:45).

<sup>86</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato dne 14.7.2014, Č.j.: 2014/16276/CNB/170 (bod č. 17).

spoření a zpracovaný výstup *Návrh opatření pro konsolidaci osobních financí* z důvodů svého obsahu představuje klíčovou fází výkonu činností směřujících k tomu, aby zájemce měl příležitost uzavřít smlouvu o důchodovém spoření, což představuje činnost výslovně uvedenou v ustanovení § 91 odst. 1 ZDS. Rovněž tyto dokumenty, pokud byly při jednání s účastníky důchodového spoření použity či jim předány, podléhají výše uvedené povinnosti uchovávání.

169. K využití prostředků komunikace na dálku při jednání s klienty účastník řízení stejně jako v případě doplňkového penzijního spoření uvedl, že prostředky komunikace na dálku při jednání s klientem nevyužívá<sup>87</sup>. Nicméně v průběhu kontroly bylo zjištěno, že jednotliví PPZ či VZ používají služeb třetích osob (tzv. call centrum) při iniciační části akvizice nových klientů prostřednictvím telefonického oslovování potenciálních klientů za účelem sjednání první schůzky s daným PPZ či VZ (tzv. cold calls). Při výkonu této činnosti je stanovena účastníkem řízení povinnost zajistit uchování nahrávek z těchto telefonických hovorů po dobu 6 měsíců.
170. Pokud se týká záznamů komunikace na dálku, pak správní orgán stejně jako v předchozím bodě považuje ve smyslu níže uvedených ustanovení za povinnost účastníka řízení uchovávat záznamy s požadovanými parametry v případě, že její jednotliví VZ komunikují s účastníky důchodového spoření v rámci výkonu činností uvedených v ustanovení § 91 odst. 1 písm. a) a b) ZDS prostředky komunikace na dálku (typicky telefonicky nebo elektronickou poštou). Takovouto komunikací se rozumí i výše popsané telefonické oslovování osob za účelem nabízení služeb finančního poradenství či zprostředkování. Pokud byla s danou osobou následně uzavřena smlouva o důchodovém spoření, naplňovalo již toto telefonické oslovování (tzv. cold calls) znaky činností dle ustanovení § 91 odst. 1 písm. a) a b) ZDS, tedy činností směřujících k tomu, aby zájemce o důchodové spoření měl příležitost s penzijní společností uzavřít smlouvu o důchodovém spoření. Tím spíše, že v některých zajištěných telefonních hovorech uváděných v kapitole 3.2 Protokolu o kontrole je přímo uváděno, že klient má mít sjednanu určitou formu důchodového zabezpečení (z formulace: „máte sjednan penzijní fond“ nelze jednoznačně určit, zda se jedná o smlouvu penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření či důchodového spoření). Bylo a nadále je tedy povinností účastníka řízení uchovávat písemně nebo jiným průkazným způsobem alespoň datum a čas této komunikace, identifikaci stran, pokud je dostupná, a obsah této komunikace.

## **ii. Vyjádření účastníka řízení**

171. Účastník řízení uvedl, že zavedl v souvislosti se svou činností v rámci zprostředkování důchodového spoření totožné postupy jako při zprostředkování doplňkového penzijního spoření, a proto odkázal v plném rozsahu na svou argumentaci uvedenou v předchozím bodě.

## **iii. Právní úprava a stanovisko správního orgánu vč. právní kvalifikace**

172. *Podle ustanovení § 91 odst. 1 ZDS účastník řízení jako registrovaný investiční zprostředkovatel, který je oprávněn poskytovat služby podle zákona o doplňkovém penzijním spoření, je oprávněn jako podnikatel*
- a) vyvíjet činnost směřující k tomu, aby zájemce o důchodové spoření nebo účastník měl příležitost s penzijní společností uzavřít smlouvu o důchodovém spoření,*

---

<sup>87</sup> Příloha č. 1 správního spisu: Přijato dne 14.7.2014, Č.j.: 2014/16276/CNB/170 (bod č. 17).

- b) uzavírat jménem a na účet penzijní společnosti smlouvy o důchodovém spoření.
173. Dle ustanovení § 92 odst. 1 ZDS je osoba uvedená v § 91 odst. 1 ZDS povinná vykonávat činnost s odbornou péčí.
174. Dle § 92 odst. 4 ZDS osoba uvedená v odstavci 1 vede o výkonu činností uvedených v § 91 odst. 1 evidenci, která obsahuje zejména údaje o uzavřených smlouvách o důchodovém spoření.
175. Dle § 92 odst. 5 ZDS v souvislosti s evidencí podle odstavce 4 osoba uvedená v odstavci 1 dále
- a) používá a provozuje zařízení pro komunikaci v souvislosti s výkonem činností uvedených v § 91 odst. 1 v případě, že ke komunikaci s účastníkem nebo zájemcem o důchodové spoření dochází prostředky komunikace na dálku prostřednictvím konkrétně určených zařízení pro komunikaci včetně konkrétně určené telefonní linky a adresy pro elektronickou komunikaci,
  - b) v souvislosti s výkonem činností uvedených v § 91 odst. 1 zachytí písemně nebo jiným průkazným způsobem údaje podle písmene c),
  - c) zajistí, aby záznam podle písmene b) obsahoval alespoň
    1. datum a čas komunikace,
    2. identifikaci stran komunikace, pokud je dostupná,
    3. obsah komunikace,
  - d) zabezpečuje správu zařízení pro komunikaci podle písmene a) pouze určeným správcem,
  - e) zabezpečuje nezměnitelnost záznamu komunikace podle písmene a).
176. Dle odst. 6 téhož ustanovení investiční zprostředkovatel a obchodník s cennými papíry uchovává dokumenty týkající se činností uvedených v § 91 odst. 1 včetně záznamů v evidenci po dobu 10 let od okamžiku výkonu této činnosti a po dobu 3 let v případě záznamů komunikace s účastníkem nebo se zájemcem o důchodové spoření; tato povinnost se vztahuje i na uchovávání dokumentů a záznamů, pokud jejich jménem jednal vázaný zástupce. Stejně postupuje i osoba podle věty první, jejíž oprávnění vykonávat činnost podle § 91 odst. 1 zaniklo, nebo její právní nástupce.
177. Ze zjištění správního orgánu i z vyjádření účastníka řízení v období státní kontroly vyplynulo, že účastník řízení minimálně v období od 10.1.2013 (do tohoto data má účastník řízení oprávnění poskytovat služby dle ZDS) do 28.11.2014 (datum ukončení státní kontroly) neuchovával dokumenty týkající se činností uvedených v § 91 odst. 1 ZDS, tedy kopie zprostředkovaných smluv důchodového spoření ani *Návrh opatření pro konsolidaci osobních financí*. Jedná se o dokumenty dokládající činnost dle § 91 odst. 1 ZDS, které tak podléhají povinnosti uchovávání. Stejně tak neuchovává žádné záznamy komunikace s účastníky důchodového spoření nebo se zájemci o důchodové spoření.
178. V rámci vyjádření k Oznamení o zahájení správního řízení účastník řízení zjištění správního orgánu, tedy že neuchovával dokumenty ani záznamy komunikace s účastníky nebo zájemci důchodového spoření, nerozporoval. Pouze odkázal na argumentaci uvedenou v předchozím bodě – tedy, že nebylo v jeho silách a reálných možnostech kontrolovat obsah a rozsah jednotlivých jednání mezi s ním spolupracujícími vázanými zástupci a potencionálními klienty. K tomu správní orgán stejně jako v předchozím bodě uvádí, že pokud účastník řízení chce vykonávat činnost dle ZDS, tedy činnost regulovanou zákonem musí dodržovat zákonem dané povinnosti.





182. Při sjednávání investičního životního pojištění, které má dlouhodobý charakter, má zásadní význam zjištění a zaznamenání požadavků a potřeb klienta a vyhodnocení těchto informací tak, aby klientovi mohl být doporučen vhodný produkt, a to včetně výběru vhodné investiční strategie. Doporučení pro výběr daného pojistného produktu je pojišťovací zprostředkovatel povinen provést zejména na základě informací poskytnutých klientem a jejich vyhodnocení. Záznam požadavků a potřeb klientů by měl obsahovat rovněž rozhodovací proces pojišťovacího zprostředkovatele, ze kterého by mělo být patrné, na jakých důvodech zakládá svá doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu, přičemž tyto důvody by měly být dostatečně konkrétní na to, aby z nich bylo zřejmé, jaké faktory pojišťovací zprostředkovatel při doporučení tohoto produktu zohlednil.
183. Správní orgán zjistil, že k plnění zákonných požadavků týkajících se jednání s klientem (zejména povinností plynoucích z ustanovení § 21 odst. 5 až 10 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích) při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví používá účastník řízení a jeho PPZ formulář Informace pro klienta vytvořený účastníkem řízení. Jeden výtisk této Informace obdrží klient. Informace pro klienta kromě jiného obsahuje pole určená k záznamu požadavků a potřeb klientů souvisejících se sjednáváním pojištění a pole určená k zaznamenání doporučeného produktu včetně důvodů vedoucích k tomuto doporučení (dále jen „záznam“).
184. V předložených záznamech ke shora uvedeným smlouvám IŽP byly z hlediska klientových požadavků a potřeb zaznamenány konkrétní sjednané pojistné částky jak u hlavního pojištění, tak u zvolených doplňkových připojištění<sup>89</sup>, a případně stejně charakterizované sjednané připojištění dětí či dalších dospělých osob. Záznam dále obsahoval otázky ohledně klientových požadavků na platby pojistného (možnost mimořádných vkladů či výběrů), požadavků na možnost daňových úlev či možnost zaručeného plnění při dožití pojistné smlouvy (záznam těchto odpovědí byl zpracován formou odpovědí ano – ne) a stanovení věku, do kterého byla pojistná smlouva sjednána.
185. Stanovení konečných částek k jednotlivým sjednaným pojistným rizikům však představuje pouze závěrečnou fázi výše popsaného rozhodovacího procesu, ve které se již nastavují konkrétní parametry dané pojistné smlouvy. Lze totiž důvodně předpokládat, že průměrný spotřebitel nepřichází na první jednání s účastníkem řízení s přesnými pojistnými částkami k daným rizikům tím spíše, že prvotní impuls k jednání často vychází od účastníka řízení a nikoli od klienta samotného.
186. Dále byla v záznamu kolonka pro ručně vpisovaný záznam dalších požadavků a potřeb klienta. Správní orgán zjistil, že tato kolonka byla v analyzovaných záznamech vyplňována stručně a obecně a neobsahovala individuální požadavky a potřeby klientů. Jedná se o následující záznamy (následující výčet je pouze ilustrativní, některé zde uváděné údaje se opakovaly u více pojistných smluv):

---

neživotního pojištění: 1 pojistná smlouva od Allianz pojišťovny, a.s., 1 pojistná smlouva od AXA pojišťovny a.s., 2 pojistné smlouvy od České podnikatelské pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group, 2 pojistné smlouvy od Generali, 2 pojistné smlouvy od Kooperativy (pojištění léčebných výloh a pojištění motorového vozidla) a 1 pojistná smlouva od Wüstenrot pojišťovny a.s. (povinné ručení) (veškeré výše uvedené dokumenty jsou součástí Přílohy č. 1 správního spisu.

<sup>89</sup> Typicky pojištění smrti: 300 000 Kč, pojištění úrazu – denní odškodné: 300 Kč / den atd.

- Pojistná smlouva č. ██████, klient ██████: „klient bere na vědomí, že pravidelné mimořádné pojistné je zpravidla výnosnější než pravidelné běžné pojistné, ale na rozdíl od běžného pojistného nemůže obsahovat žádnou pojistnou ochranu.“
- Pojistná smlouva č. ██████, klient ██████: „produkt je nastaven dle přání a požadavků klienta.“
- Pojistná smlouva č. ██████, klient ██████: „Klient požaduje kvalitní zajištění rizik a taky spoření na důchod.“
- Pojistná smlouva č. ██████, klient ██████: „vážná onem. 100 000 Kč.“
- Pojistná smlouva č. ██████, klientka ██████: „garantovaný fond, bonus za věrnost a bezeškodný průběh“.
- Pojistná smlouva č. ██████, klientka ██████: „klient není spokojen s předešlou smlouvou“.
- Pojistná smlouva č. ██████, klient ██████: „klient dostal potřebné info k bezešk. průběhům“.

187. Tyto výše uvedené zaznamenané údaje dostatečným způsobem nespecifikují informace, které mají být součástí záznamu rozhodovacího procesu účastníka řízení.

188. Dále je pojišťovací zprostředkovatel povinen zaznamenat důvody, na základě jakých zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, tedy je povinen zaznamenat závěrečnou fázi celého rozhodovacího procesu. Tyto důvody jsou tedy nedílnou součástí záznamu vytvořeného v souladu s ustanovením § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích. Doporučení pro výběr daného pojistného produktu je pak pojišťovací zprostředkovatel povinen provést zejména na základě informací poskytnutých klientem (viz výše) a jejich vyhodnocení. Zaznamenané důvody by měly být dostatečně konkrétní na to, aby z nich bylo zřejmé, jaké faktory pojišťovací zprostředkovatel při doporučení daného pojistného produktu zohlednil.<sup>90</sup>

189. K výše uvedeným 68 pojistným smlouvám analyzoval správní orgán předložené záznamy za účelem ověření, jakým způsobem byly zaznamenány důvody, na kterých účastník řízení zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Jak bylo zjištěno, v záznamu byla vyčleněna zvláštní část, která byla uvozena kolonkou *Doporučený produkt*, do které se zaznamenával zvolený pojistitel a jeho konkrétní pojistný produkt. V záznamu byl dále pro případ pojištění osob vytvořen oddíl s názvem *Důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného produktu*, v němž byly předtištěny následující možné alternativy pro zaznamenání důvodů doporučení zprostředkovaného pojistného produktu:

„produkt adekvátně kryje pojištěná rizika za klientem požadované pojistné“

„produkt obsahuje spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika dle požadavku klienta“

„produkt splňuje podmínky pro daňový odpočet“

„jiné:“.

<sup>90</sup> Úřední sdělení České národní banky ze dne 27. srpna 2010, k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele, dostupné na

[http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v\\_2010\\_15\\_217\\_10580.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_15_217_10580.pdf).

190. U důvodů č. 2 a č. 3 byla možnost volby mezi možnostmi ANO a NE, důvod č. 1 byl bez možnosti této volby.
191. Tyto obecné a standardizované formulace uvedené v bodech 1 až 3 nelze považovat za splnění výše uvedené povinnosti zaznamenat individualizované důvody, na kterých bylo založeno doporučení vhodného pojistného produktu konkrétnímu klientovi.
192. Důvodem pro doporučení konkrétního pojistného produktu předně nemůže být obecná formulace o tom, že doporučený produkt *adekvátně kryje pojistná rizika*, neboť skutečnost, že pojistný produkt kryje pojistná rizika, plyne již ze samotné podstaty pojištění. Co se týče neurčitěho přívlastku *adekvátně* v předchozí větě, lze konstatovat, že s ohledem na povinnost pojišťovacího zprostředkovatele jednat s odbornou péčí lze očekávat, že jakýkoli doporučený pojistný produkt bude dostatečným (tedy adekvátním) způsobem kryt klientova zjištěná pojistná rizika. Naopak doporučení takového pojistného produktu, který by výše uvedené nesplňoval (tedy nebyl adekvátní), by mohlo být posuzováno jako jednání v rozporu s požadavky odborné péče.
193. Důvodem pro doporučení konkrétního pojistného produktu nemůže být ani formulace, že doporučený produkt obsahuje „*spoření s mírou očekávaného výnosu a rizika dle požadavku klienta*“. Pojistný produkt investiční životní pojištění totiž tzv. „spořicí složku“ ani „spoření“ neobsahuje, a proto nelze těmito termíny ani zdůvodňovat volbu daného pojistného produktu.
194. Důvodem pro doporučení konkrétního pojistného produktu nemůže být samo o sobě ani konstatování, že doporučený produkt splňuje podmínky pro daňový odpočet. Toto konstatování pouze odráželo skutečnost, že sjednaná pojistná smlouva splňuje parametry požadované v ustanovení § 15 odst. 6 zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, pro možnost odečtu pojistného od základu daně, přičemž podmínky pro možnost využití tohoto daňového odpočtu nezávisí na volbě konkrétního pojistného produktu a pojistitele. Právě zdůvodnění této volby je ale klíčovou součástí záznamu o důvodech doporučení daného pojistného produktu.
195. V případě zprostředkování **pojištění odpovědnosti, pojištění majetku i pojištění vozidel** jsou v záznamu modifikovány body č. 2 a č. 3 zaznamenaných důvodů doporučení daného pojistného produktu následujícím způsobem:
- „*cenově výhodná nabídka v místě bydliště klienta*“
  - „*půlroční placení bez přirážky*“.
196. Tyto standardizované formulace však rovněž nelze považovat za řádné splnění povinnosti zaznamenat individualizované důvody, na kterých bylo doporučení založeno, neboť se týkají pouze jednoho ze sledovaných segmentů, a sice stanovení výše pojistného, a zcela opomíjejí další faktory, které účastník řízení při doporučení pojistného produktu od konkrétního pojistitele zohlednil.
197. Závěrem lze doplnit, že u níže uvedených pojistných smluv byla rovněž vyplněna kolonka určená pro ručně vpisované záznamy jiných důvodů pro doporučení, přičemž bylo zaznamenáno následující (následující výčet je pouze ilustrativní, některé zde uváděné údaje se opakovaly u více pojistných smluv):
- Pojistná smlouva č. ██████████, klient ██████████ ██████████: „*klient požaduje kvalitní zajištění rodiny proti urazům a nemocem*“.

- Pojistná smlouva č. ██████████, klientka ██████████ ██████████: „Klient není spokojen s předešlou smlouvou“.
- Pojistná smlouva č. ██████████, klient ██████████ ██████████: „Doporučený produkt splňuje požadavky klienta“.
- Pojistná smlouva č. ██████████, klient ██████████ ██████████: „Klienti vyžadují kvalitní zajištění živitele rodiny.“

198. Ani tyto zaznamenané údaje však nepředstavují individualizované důvody, které by odpovídaly požadavkům ustanovení § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.
199. Z těchto skutečností vyplývá, že v záznamech u výše uvedených pojistných smluv nebyly zaznamenány konkrétní a individualizované důvody, na kterých účastník řízení založil svá doporučení pro doporučení zvoleného pojistného produktu v souladu s ustanovením § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.
200. Správní orgán při kontrole také zajistil 8 pojistných smluv, u kterých nebyl vůbec záznam požadavků, potřeb a klientů a důvodů pro doporučení daného pojistného produktu přiložen. Účastník řízení během státní kontroly sdělil, že v těchto případech nebyl záznam vůbec vyhotoven, jelikož se jedná o pojištění léčebných výloh s pojistnou dobou do jednoho jednoho roku.

## ii. Vyjádření účastníka řízení

201. Účastník řízení uvedl, že žádný právní předpis adekvátní relevance, zejména ne správním orgánem zmíněné ustanovení § 21 odst. 5 až 10 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, nestanoví, v jakém rozsahu a jak široce má zprostředkovatel zaznamenat důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu, tedy rovněž údaje o finanční situaci klienta - s ohledem na výsledky předchozí kontroly prováděné u účastníka řízení pracovníky České národní banky tento v dobré víře užíval „schválené“ postupy a dokumenty, vůči kterým nebylo ze strany správního orgánu nic vytýkáno, a to ani v rámci projednávání stížností klientů ze strany orgánu dozoru a dohledu, k nimž účastník řízení vždy předmětné dokumenty dokládá.
202. Účastník řízení dále uvedl, že trh poskytování služeb v pojišťovnictví a finančnictví se obecně, ale zejména v oblasti jeho podnikání, dynamicky vyvíjí, přičemž všichni soutěžitelé jsou nuceni se velmi rychle daným změnám přizpůsobit. S ohledem na uvedené účastník řízení aktuálně pracuje v návaznosti na stanovisko orgánu dozoru a dohledu (dle názoru účastníka řízení orgán dozoru a dohledu poprvé vydal ucelenou sbírku doporučení a stanovisek až ve výše specifikovaném Věstníku ČNB v září 2014) na změnách užívaných dokumentů, mimo jiné i na změně „Infolistu“, který bude s ohledem na nové technické možnosti a obchodní politiku účastníka řízení integrován (včetně veškerých jeho součástí, např. dotazníku pro klienty) do aplikace Galaxy, která je dle účastníka řízení správním orgánu známa. Dle účastníka řízení je daná implementace, zejména pak softwarové změny a vývoj, technicky velmi náročné. Přestože na zmíněné implementaci a změnách pracuje od listopadu 2014, projekt měl být dle vyjádření účastníka řízení ukončen do 1.4.2015.
203. Jak dále účastník řízení uvedl, na počátku roku 2014 v souvislosti s nabytím účinnosti zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, požádal své smluvní partnery z řad pojišťoven o „schválení“ používaných postupů a dokumentů – smluvní partneři

akceptovali dokumenty a postupy účastníka řízení jako adekvátní náhradu za dokumenty a postupy své – účastník řízení po celou dobu postupuje v dobré víře a rozhodně neměl v úmyslu kohokoli poškodit.

204. V rámci nápravných opatření doručil účastník řízení správnímu orgánu v přípisu ze dne 29.5.2015 formulář Informace pro klienta (č.l. 20-22 Přílohy č. 3 správního spisu). Následně pak v přípisu z 29.5.2015 účastník řízení předložil vzorově vyplněnou Informaci pro klienta (č.l. 34-37 Přílohy č. 3 správního spisu).

### **iii. Právní kvalifikace a stanovisko správního orgánu**

205. *Dle ustanovení § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích je pojišťovací zprostředkovatel povinen, zejména na základě informací poskytnutých klientem a v závislosti na charakteru sjednávaného pojištění, zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu.*
206. *Podle § 21 odst. 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích není-li dále stanoveno jinak, informace podle odstavců 5 až 8 je pojišťovací zprostředkovatel povinen poskytnout a) písemně nebo na nosiči dat, který je přístupný klientovi, b) jasně a přesně, klientovi srozumitelnou formou, a c) v úředním jazyce členského státu, ve kterém je pojištění sjednáváno, nebo v jiném dohodnutém jazyce.*
207. *Podle § 21 odst. 10 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích pak platí, že informace poskytované podle tohoto zákona klientovi mohou být sděleny ústně nebo telefonicky, jestliže o to klient požádá nebo jestliže je to nutné s ohledem na charakter sjednávaného pojištění. V takovém případě musí být tyto informace ve formě podle odstavce 9 poskytnuty neprodleně po uzavření pojistné smlouvy.*
208. Správní orgán nesouhlasí s argumentací účastníka řízení, že žádný právní předpis adekvátní relevance, zejména ustanovení § 21 odst. 5-10 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích, nestanoví, v jakém rozsahu a jak široce má zprostředkovatel zaznamenat důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Ustanovení § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích je jasně definované („...je pojišťovací zprostředkovatel povinen ... zaznamenat požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním a důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu.“) a je dále rozpracováno v „Úředním sdělení České národní banky ze dne 27.8.2010 k některým povinnostem pojišťovacího zprostředkovatele“. Správní orgán podrobil kontrole Informace pro klienta z období od 1.1.2012 do 31.1.2014. Posuzované záznamy tedy byly z období po vydání tohoto uvedeného Úředního sdělení.
209. Pokud se týká námitky, že účastník řízení užíval „schválené“ postupy a dokumenty v dobré víře, pak správní orgán s touto námitkou nemůže souhlasit, neboť správní orgán účastníku řízení neschválil žádný postup ani dokument týkající naplňování povinností vyplývajících z ustanovení § 21 odst. 8 a 9 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.
210. Pokud se týká předchozí státní kontroly, pak v Protokolu o této kontrole ze dne 15.2.2012 (č.j. 2012/507/768.300., č.l. 372-393 správního spisu) správní orgán v čl. 4.6 s názvem „Zaznamenání požadavků a potřeb klientů a důvodů pro výběr produktu“ pouze uvádí požadavky § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích a následně cituje výše uvedené Úřední sdělení České národní banky ze dne 27.8.2010,

keré uvedené zákonné ustanovení upřesňuje. Dokument „Informace pro klienta“ správní orgán nikterak v tomto Protokolu nehodnotil ani neschválil. Pouze konstatoval následující: „*Součástí dokumentu Informace pro klienta je část, do které příslušný podřízený pojišťovací zprostředkovatel zaznamenal Požadavky a potřeby klienta související se sjednávaným pojištěním. Kontrolovanou osobou předložené dokumenty k pojistným smlouvám, týkajícím se převážně sjednání pojištění osob, obsahovaly také klientovi doporučený produkt a důvody, na kterých bylo doporučení založeno.*“

211. Správní orgán nemůže souhlasit s vyjádřením účastníka řízení, že ze strany správního orgánu mu nebylo v souvislosti s výše uvedeným zákonným ustanovením nic vytýkáno, neboť přípis, který správní orgán účastníku řízení zaslal již 4.2.2013 (č.j. 2013/1295/580, č.l. 44-45 správního spisu), dokládá, že účastník řízení byl na nedostatečnost záznamů požadavků a potřeb a důvodů doporučení v souvislosti se sjednávanými pojistnými produkty upozorněn. Není tedy pravda, že Česká národní banka neměla k uvedenému dokumentu dříve připomínky.
212. K hodnocení záznamů účastníka řízení od partnerských pojišťoven správní orgán konstatuje, že tyto hodnotily předloženou dokumentaci účastníka řízení z hlediska aplikace ustanovení nového občanského zákoníku a nikoli z hlediska plnění povinností dle ustanovení zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.
213. Správní orgán tedy konstatuje, že z formulářů Informace pro klienta, které byly posuzovány v rámci státní kontroly, vyplynulo, že účastník řízení při výkonu zprostředkovatelské činnosti v pojišťovnictví používal formulář Informace pro klienta, který nevedl k dostatečnému zaznamenávání potřeb a požadavků klientů a důvodů, na kterých má být založeno jeho doporučení pro výběr daného pojistného produktu. Navíc z posuzovaných vyplněných Informací pro klienta vyplynulo, že nebyly zaznamenávány individualizované požadavky a potřeby jednotlivých klientů ani konkrétní důvody, na základě kterých pojišťovací zprostředkovatel založil svá doporučení pro výběr daného pojistného produktu.
214. **Pokud se týká nově vytvořeného formuláře Informace pro klienta, který byl správnímu orgánu předložen v přípise ze dne 29.4.2015, pak správní orgán konstatuje, že formulář již neobsahuje dříve vytýkané nedostatky, avšak konkrétní vyplňování tohoto formuláře, tedy zaznamenávání požadavků, potřeb a důvodů na základě, kterých dojde k doporučení konkrétního pojistného produktu bude možné posoudit až v rámci následné kontroly provedené správním orgánem.**
215. Vzorově vyplněný formulář Informace pro klienta zaslal účastník řízení správnímu orgánu v přípise ze dne 29.5.2015. Vyplnění tohoto formuláře však vykazuje nadále některé nedostatky. V části *Základní vstupní data pro volbu vhodného produktu* v kolonce *Výše čistého příjmu klienta* je uvedeno příliš široké rozpětí výše čistého příjmu: „nad 20 000 Kč do 50 000 Kč“. Stejně tak uvedení pouze jednoho nezbytného výdaje (hypotéka, alternativně financování vozidla a další) s příliš vysokým rozpětím podílu nezbytného výdaje na měsíčním příjmu (0 %, do 50 %, do 75 % a výše) neumožní účastníku řízení resp. jeho spolupracovníkům odborně zhodnotit finanční zázemí klienta tak, aby se minimalizovalo riziko neplacení pojistného, či aby byla výše pojistného nad finanční možnosti klienta (obzvláště je-li přítomna i investiční složka).
216. V části *Ostatní požadavky a potřeby klienta - pojistníka v oblasti pojištění osob – tvorba kapitálu* není uvedeno, zda klient požadoval v souvislosti s životním pojištěním také investovat. Je zde pouze uvedeno, že zprostředkovaná pojistná smlouva obsahuje

rezervotvornou složku. Informace o klientově případném požadavku na investování je přitom důležitá i z hlediska případné povinné nabídky čistě investičního produktu (v souladu s *Úředním sdělením ČNB, k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele*). Záznam o tom, zda klient požadoval investovat, je dále klíčový z pohledu ochrany spotřebitele, přičemž, jestliže daný požadavek spotřebitel nevznese a jestliže byl doporučen produkt s investiční složkou jako je tomu v doloženém vzorovém případě, je nutno toto doporučení řádně odůvodnit.

217. Část *Důvody, na kterých pojišťovací zprostředkovatel zakládá svá doporučení pro výběr daného produktu* sice již neobsahují standardizované formulace, nicméně zde schází přesná specifikace konkurenčních produktů, které byly porovnávány. Zejména s ohledem na konstatování ve vzorové Informaci pro klienta, že: „*Flexi nabízí fond, který přesně odpovídá investičnímu profilu klienta*“, jelikož fond s konzervativní investiční strategií jistě ve svých produktech nabízejí i jiné pojišťovny. Doporučení dále vůbec neřeší volbu produktu Flexi z hlediska jednotlivých požadovaných připojištění u dané pojistné smlouvy, tedy není zde zaznamenáno, jaké další faktory byly zohledněny při doporučení tohoto produktu.
218. **Na základě shora uvedeného má správní orgán za prokázané, že výše popsáním jednáním účastník řízení v období od 1.1.2012 do 31.12.2014 dostatečným způsobem nezaznamenával požadavky a potřeby klientů a důvody, na základě kterých zakládal svá doporučení pro výběr konkrétního pojistného produktu. Tímto svým jednáním porušoval povinnost vykonávat zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví s odbornou péčí podle § 21 odst. 1 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.**

#### E. SANKCE

219. Vzhledem k charakteru správního deliktu a porušení povinnosti stanovené účastníku řízení se rozhodl správní orgán uložit paralelně jak pokutu dle zákona o podnikání na kapitálovém trhu, tak opatření k nápravě dle zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

#### **Uložení a stanovení výše pokuty (k výroku A)**

220. Správní orgán je oprávněn za správní delikty ad (I) a ad (II) podle ustanovení § 24 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele uložit dle ustanovení § 24 odst. 12 písm. d) pokutu až do výše 5 000 000 Kč, za správní delikt ad (III) je oprávněn podle ustanovení § 157 odst. 14 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu uložit pokutu až do výše 20 000 000 Kč, za správní delikt ad (IV) může dle ustanovení § 163 odst. 10 ZDPS uložit pokutu až do výše 5 000 000 Kč a za správní delikt ad (V) může dle ustanovení § 104 odst. 7 ZDS uložit pokutu až do výše 10 000 000 Kč.
221. Výchozím předpokladem pro uložení pokuty za správní delikt je skutečnost, že správní orgán prokázal, že došlo ke spáchání správního deliktu ze strany účastníka řízení. V posuzovaném případě má správní orgán s ohledem na výše uvedené za to, že se účastník řízení dopustil většího počtu porušení povinností pojišťovacího a investičního zprostředkovatele, a spáchal tak celkem pět správních deliktů uvedených ve výroku tohoto rozhodnutí.
222. Odpovědnost za správní delikt je v případě zákona o podnikání na kapitálovém trhu upravena v § 192 odst. 1, který stanoví, že právnická osoba za správní delikt

neodpovídá, jestliže prokáže, že vynaložila veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránila. Dále správní orgán při určování výše pokuty přihlédne v souladu s ustanovením § 192 odst. 2 zákona o podnikání na kapitálovém trhu k **závažnosti správního deliktu**, zejména ke **způsobu** jeho spáchání a jeho **následkům** a k **okolnostem**, za nichž byl spáchán popřípadě též a) délce trvání porušení právní povinnosti, b) finanční situaci právnické osoby, c) významu neoprávněného prospěchu právnické osoby, pokud jej lze stanovit, d) ztrátě třetích osob způsobené zjištěným porušením právní povinnosti, e) součinnosti této právnické osoby v řízení o správním deliktu a f) předchozím správním deliktům právnické osoby. Obdobně je odpovědnost za správní delikt upravena v zákoně o ochraně spotřebitele (§ 24b odst. 1 a 2), v ZDS (§ 105 odst. 1 a 2) a v ZDPS (§ 164 odst. 1 a 2).

223. K možné **liberaci** účastníka řízení dle § 192 odst. 1 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, dle § 24b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, dle § 105 odst. 1 ZDS a dle § 164 odst. 1 ZDPS, správní orgán uvádí, že účastník řízení nevynaložil veškeré možné úsilí, které po něm bylo možné požadovat, aby zabránil porušení jemu stanoveným povinnostem. Správnímu orgánu nejsou známy žádné skutečnosti, které by nasvědčovaly tomu, že by účastník řízení vyvinul úsilí směřující k zabránění porušení povinností stanovené mu zákonem.
224. Co se týče **způsobu** porušení citovaných zákonů, správní orgán konstatuje, že k porušení povinností došlo u dvou správních deliktů ad (I) a ad (II) komisivním jednáním. Účastník řízení sám vypracoval Informaci pro klienta, kterou předkládal klientům k podpisu a která obsahovala pojem spoření, tedy nepravdivou informaci přirovnávající pojistný produkt investičního životního pojištění ke spoření, a jeho distribuční síť při jednání s klientem používala pojem spoření (viz odůvodnění části (I) výroku tohoto rozhodnutí). Dále v některých případech jeho podřízení pojišťovací zprostředkovatelé při prezentaci pojistných produktů klientům dostatečně nevysvětlovali nákladovost těchto produktů, čímž mohli způsobit těmto klientům finanční újmu v podobě ztráty peněžních prostředků (pojistného), které jsou určeny k úhradě počátečních nákladů spojených s uzavřením pojistné smlouvy (viz odůvodnění (II) výroku tohoto rozhodnutí). Zbýlé tři správní delikty spáchal účastník řízení omisivním jednáním, tedy nečinností nebo opomenutím v případech, kdy měl konat, tj. plnit určitou povinnost.
225. **Následkem** jednání účastníka řízení bylo u správních deliktů ad (I) a (II) porušení zákonem chráněného veřejného zájmu na ochraně spotřebitele, tedy zájmu na dostatečné informovanosti zákazníků o nabízeném produktu, v tomto případě investičního životního pojištění, u správního deliktu ad (III) porušení zájmu na dostatečné informovanosti zákazníků o hodnotách a výši pobídek, jejichž příjemcem je účastník řízení a u správních deliktů ad (IV) a (V) porušení zájmu na řádném uchovávání zákonem stanovených dokumentů.
226. Pokud jde o **účinek** protiprávního jednání účastníka řízení, k naplnění skutkových podstat těchto správních deliktů dochází bez ohledu na skutečnost, zda v konkrétním případě dojde příslušným jednáním ke vzniku škody na majetku zákazníků či nikoli. Vznik škody netvoří obligatorní znak skutkových podstat těchto správních deliktů.
227. K **rozsahu porušení** správní orgán konstatuje, že se v daném případě jedná o souběh správních deliktů, a to vícečinný souběh nestejnorodý, když účastník řízení více skutky naplnil skutkové podstaty různých správních deliktů.



228. Správní orgán proto při stanovení výše sankce vycházel ze zásady absorpce, kdy jsou sbíhající se delikty postiženy pouze sankcí, která je zákonem stanovena za nejzávažnější z nich, v tomto případě je jím správní delikt ad (III) – neinformování zákazníků o hodnotách a výši pobídek, jejichž příjemcem je účastník řízení. Takové jednání je třeba považovat za závažné, neboť tyto informace má účastník řízení zákazníkům sdělit také proto, aby zajistil, že bude vůči klientům jednat kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v nejlepším zájmu zákazníků a investorů. Pokud tedy takto své klienty neinformuje, pak nelze jeho jednání označit jako kvalifikované, čestné a spravedlivé a v nejlepším zájmu zákazníků a investorů, neboť tito tak nezískají povědomí o tom, jak velký poplatek, odměna nebo nepeněžitá výhoda jsou při poskytování investičních služeb přijímány nebo poskytovány od těchto třetích stran účastníku řízení, tj. jakou odměnu účastník řízení od těchto třetích stran získá a jak tedy touto pobídkou může být ovlivněn, motivován při doporučení nebo zprostředkování poskytnutí jeho služeb klientovi. Správní orgán při úvaze o konkrétní výši sankce přihlížel v rámci zákonem stanoveného rozpětí též k tomu, že se účastník řízení při své činnosti dopustil dalších čtyř správních deliktů, přičemž tato skutečnost podstatně zvyšuje závažnost sankcionovaného protiprávního jednání a projevuje se přísnější sankcí.
229. Typově vysokou společenskou škodlivost správního deliktu ad (III) reflektuje i zákon o podnikání na kapitálovém trhu, když umožňuje za tento delikt uložit peněžitou pokutu až do výše 20 000 000 Kč (§ 157 odst. 14 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu). Správní orgán **individuální závažnost správního deliktu hodnotí jako střední**. Protože nebylo prokázáno poškození zákazníků účastníka řízení, je na místě pohybovat se v rámci úvahy o výši pokuty při dolní hranici zákonné sazby.
230. Co se týče otázky **zavinění**, jedná se o delikty založené na objektivní odpovědnosti, a proto konkrétní zavinění není třeba zkoumat.
231. Správní orgán se dále zabýval **majetkovými poměry** účastníka řízení. Správní orgán při hodnocení majetkových poměrů vycházel z finančních výkazů za roky 2013 a 2014. Z výkazu zisku a ztráty a z rozvahy (spis, č.l. 366-371) vyplývá, že účastník řízení dosáhl výsledku hospodaření za účetní období roku 2013 ve výši 16 557 000 Kč a za rok 2014 pak 13 248 000 Kč. Vlastní kapitál účastníka řízení k 31.12.2013 činil 27 476 000 Kč, k 31.12.2014 činil 25 575 000 Kč.<sup>91</sup>
232. Se stejnou pečlivostí, s jakou správní orgán zjišťoval a hodnotil závažnost protiprávního jednání účastníka řízení, vyhledával i **skutečnosti svědčící ve prospěch** účastníka řízení. Jako nejvýznamnější polehčující okolnost správní orgán shledává množství nápravných opatření přijatých účastníkem řízení (Příloha č. 3 správního spisu). Další polehčující okolností je to, že nebylo zjištěno, že by spáchanými správními delikty došlo ke škodě na majetku zákazníků.
233. Správní orgán dále přihlédl ke skutečnosti, že se jedná již o druhé sankciované jednání účastníka řízení, což je okolností přitěžující.
234. Správní orgán se zabýval možným uplatněním represivní a preventivní funkce sankce. Pro jejich účinné a smysluplné naplnění je nezbytné, aby majetková újma byla pro účastníka řízení také citelná. Tím dochází k náležité represí způsobených porušení a zároveň je působeno na účastníka řízení, aby se obdobného protiprávního jednání

---

<sup>91</sup> Viz sbírka listin obchodního rejstříku: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-firma?subjektId=236985>

*pro futuro* vyvaroval. Správní orgán tak uzavírá, že v tomto případě při přihlédnutí ke všem skutkovým okolnostem, považuje vyšší ukládané pokuty za odpovídající.

235. Vzhledem ke všem výše uvedeným skutečnostem a v souladu s kontinuitou rozhodovací sankční praxe České národní banky se správní orgán rozhodl uložit účastníku řízení **pokutu ve výši 400 000 Kč** (slovy čtyři sta tisíc korun českých), a to podle § 157 odst. 14 písm. c) zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Takto uložená pokuta je výrazně při dolní hranici zákonem stanoveného rozpětí.

#### **Odůvodnění opatření k nápravě (k výroku B)**

236. Za porušení povinnosti uvedené v § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích je možné v souladu s § 23 odst. 1 téhož zákona uložit opatření k nápravě. Opatření k nápravě přitom není sankcí trestající jednání pojišťovacího zprostředkovatele, kterého se dopustil v minulosti, ale má působit *pro futuro* a odstranit existující protiprávní stav. Opatření k nápravě lze uložit pouze tam, kde dochází k protiprávnímu jednání i v době vydání rozhodnutí.
237. Účastník řízení v průběhu správního řízení správnímu orgánu předložil nově vytvořenou Informaci pro klienta a následně i vzorově vyplněnou Informaci pro klienta. Nově vytvořená Informace pro klienta již neobsahuje nedostatky vytýkané účastníku řízení v Oznámení o zahájení správního řízení.
238. Správní orgán však konstatuje, že konkrétní obsah a rozsah vyplnění formuláře (tedy, zda budou vyplňovány individualizované požadavky a potřeby klientů a následně i konkrétní důvody výběru daného pojistného produktu) bude vždy záviset na příslušném podřízeném pojišťovacím zprostředkovateli a vyhodnocení adekvátnosti tohoto opatření bude moct ověřit až při provedení další kontroly. Řádné plnění povinnosti stanovené v § 21 odst. 8 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích přitom považuje správní orgán v souvislosti se zjištěným protiprávním jednáním účastníka řízení za natolik zásadní, že se rozhodl zajistit její plnění *pro futuro* uložením nápravného opatření v intencích § 23 citovaného zákona, za jehož nesplnění hrozí účastníkovi řízení pokuta až do výše 10 000 000 Kč, případně pozastavení činnost pojišťovacího zprostředkovatele.
239. O přijatých opatřeních k nápravě informuje účastník řízení správní orgán písemně bez zbytečného odkladu poté, co dojde k jejich splnění, nejpozději do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí. Podání je nezbytné označit spis. zn. Sp/2014/250/573 a zaslat jej písemně na adresu Česká národní banka, sekce licenčních a sankčních řízení, odbor sankčních řízení, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 nebo do datové schránky České národní banky (ID: 8tgaiej) či formou elektronické zprávy se zaručeným elektronickým podpisem na adresu elektronické podatelny České národní banky, tj. [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz) s předmětem zprávy „Odbor 573 - Sp/2014/250/573“.

#### **F. Náklady řízení**


240. Správní orgán v rozhodnutí ze shora uvedených důvodů shledal, že účastník řízení svým jednáním porušil zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích. Účastník řízení tedy vyvolal správní řízení porušením své povinnosti. Ustanovení § 79 odst. 5 správního řádu stanoví, že povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou uloží správní orgán účastníkovi, který řízení vyvolal porušením své právní povinnosti. Prováděcí právní předpis stanoví vyšší paušální částky nákladů řízení a vyšší paušální částky nákladů řízení ve zvláště složitých případech nebo byl-li přibrán znalec.


241. Prováděcí předpis, tj. vyhláška č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení, svým § 6 odst. 1 stanovuje, že paušální částka nákladů správního řízení, které účastník vyvolal porušením své právní povinnosti, činí 1 000 Kč. Z uvedených důvodů uložil správní orgán účastníku řízení k úhradě náklady řízení ve výši 1 000 Kč.




## POUČENÍ

Proti tomuto rozhodnutí lze podat podle ustanovení § 152 odst. 1 správního řádu rozklad k bankovní radě České národní banky, a to prostřednictvím sekce licenčních a sankčních řízení, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, a to do 15 dnů ode dne doručení tohoto rozhodnutí.

otisk úředního razítka

  
podepsáno elektronicky

  
podepsáno elektronicky

Doručuje se prostřednictvím datové schránky: .  , advokát, 